BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji adalah rukun Islam yang kelima yang menjadi tanggung jawab setiap muslim yang mampu. Untuk melakukan perjalanan, perlu banyak uang. Saat ini sudah banyak bank syariah yang bisa membantu meringankan beban umat Islam atas uang yang harus mereka keluarkan jika ingin pergi haji, salah satunya tabungan haji.

Perbankan syariah adalah semua tentang bank syariah dan lembaga perdagangan syariah, termasuk organisasi, pemasaran, serta aturan dan peraturan dalam menjalankan operasi pemasarannya. Bank syariah bertanggung jawab untuk mengumpulkan uang dari masyarakat pada deposito dan investasi serta mengirimkan uang kepada orang yang membutuhkan dalam bentuk jual beli atau berpartisipasi dalam transaksi pemasaran. Bank Umum Syariah Indonesia lahir pada tahun 1992. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum syariah pertama di Indonesia. Untuk mempromosikan dan mengedukasi umat Islam dalam perjalanan haji, Bank Muamalat merancang dan memasarkan salah satu produknya, Tabungan iB Hijrah Haji. Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk penggalangan dana bagi mereka yang ingin haji, atau yang berencana untuk mempersiapkan haji. Sejak 1999, Bank Muamalat Indonesia telah disetujui oleh Departemen Agama sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH).

Pemasaran adalah proses sosial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan, menyediakan produk dan layanan yang berharga, serta menukarnya dengan orang lain. Tujuan dari kegiatan perusahaan adalah untuk menarik pelanggan untuk membeli produk yang disediakan oleh bank dan mengelola produk-produk pemasaran yang ada agar tersedia. Oleh karena itu, bank perlu terus menerapkan praktik pemasaran yang dapat menarik lebih banyak nasabah, mengingat daya saing bank yang semakin meningkat. Sebuah pemasaran yang diadopsi dan dicapai harus memiliki ide-ide yang baik dalam hal pengembangan dan lingkungan pemasaran untuk menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Indonesia sebagai negara penyumbang jamaah haji terbesar di dunia dengan mayoritas muslim, Dewan Syariah Nasional (DSN) mengizinkan lembaga keuangan Syariah (LKS) untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam berbagai produk. Hal ini memungkinkan para pelaku pemasaran syariah, khususnya Bank Muamalat Indonesia, untuk mengiklankan Tabungan iB Hijrah Haji. Tabungan ini dirancang untuk memudahkan jamaah di masa depan dengan mengalokasikan sebagian dari uang mereka sendiri sehingga mereka dapat menghemat pengeluaran untuk perjalanan haji. Selain itu, bank syariah lain juga melihat periode ini dan akhirnya mereka berlomba-lomba membuat berbagai produk yang sama yang membuat persaingan semakin sulit.

Pandemi Coronavirus Disease (COVID-19) 2019 adalah penyakit yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2), yang telah menjadi masalah kesehatan global sejak dilaporkan bahwa penyakit itu menyebar ke seluruh dunia pada 11 Maret 2020. Menghadapi penularan seperti itu, menjadi tantangan bagi industri perbankan untuk menjaga stabilitas pasar saham. Covid-19 yang terjadi di Indonesia pada awal Maret 2020 tentunya telah mendokumentasikan banyak dampak yang sudah terdengar oleh masyarakat. Penanggulangan Corona, dimulai dengan pemberlakuan *Work From Home* (WFH), pembatasan sosial berskala besar, dan penerapan *physical distancing* untuk memerangi penularan covid-19. Namun, Penerapan beberapa prosedur tersebut telah mengakibatkan gangguan yang signifikan dalam prosesnya, termasuk penundaan penerbitan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dan peraturan baru oleh Otoritas Pemerintah Arab Saudi. Tentu tidak hanya di Indonesia, wabah Corona juga telah meluluhlantahkan kota suci Mekkah yang menjadi lokasi kegiatan haji. Hal ini berimplikasi pada perdagangan Islam, khususnya tabungan haji. Perlambatan pertumbuhan ekonomi mungkin telah berkontribusi pada deregulasi dan penundaan pendaftaran entitas baru. Pada tahun 2021, pemerintah Saudi akan kembali mengizinkan wisatawan untuk bepergian selama mereka mematuhi peraturan kesehatan dan memvaksinasi Covid-19, dan hanya mengizinkan wisatawan yang berusia 18-60 tahun.

Sebagai negara yang paling banyak mendukung jumlah jamah haji di dunia, kementerian agama ini memberlakukan daftar tunggu calon jamaah haji di Indonesia yang kini sudah mencapai 30 tahun penantian. Hal ini membuat masyarakat semakin ingin mendaftar sesegera mungkin, yaitu dengan mendaftar

dan membuat rekening tabungan haji. Dengan pemikiran tersebut, didukung oleh mayoritas masyarakat muslim dan berpengetahuan luas, bank khususnya di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro harus memiliki strategi pemasaran yang diperlukan untuk mengendalikan dan mempertahankan eksistensi produk Tabungan Haji di masa Covid-19 saat ini.

Terjadinya Wabah Corona telah menimbulkan banyak kendala di masyarakat karena wabah Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pasar dalam segala bentuk pelayanan hingga operasional perusahaan tidak beroperasi secara maksimal, sehingga berdampak pada kapitalisasi pasar di pasar produk mereka, mengakibatkan penurunan kepuasan konsumen untuk menjadi nasabah bank.

Informasi konsumen Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia Cabang Metro adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji PT Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	948
2	2018	1.186
3	2019	1.034
4	2020	670
5	2021	462

Sumber: Wawancara dengan *Customer Service* Bank Mumalat KCP Metro

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa jumlah nasabah Tabungan iB Hijrah Haji selama masa Covid-19 yang tersebar dimana-mana yang masih menjadi produk utama Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mengalami penurunan permintaan konsumen. Hal ini menurut Ibu Oktavia Rosana Dewi, sebagai *Customer Service* Bank Muamalat Metro, penurunan konsumen tersebut disebabkan oleh penularan Covid-19 yang telah mengganggu aktivitas pihak marketing yang melakukan pemasaran langsung dengan masyarakat. Untuk itu, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro melakukan segala hal mulai dari pemasaran dan lainnya, untuk mengontrol dan menambah jumlah nasabahnya kembali seiring merebaknya Covid dimana-mana.

Dalam hal ini peneliti memilih objek penelitian pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Peneliti memilih Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sebagai produk penelitiannya karena ingin mengetahui jenis pemasaran apa

yang digunakan perusahaan untuk mengelola dan mempertahankan eksistensinya terhadap konsumen mengambil tabungan iB Hijrah Haji selama Covid-19 ada di mana-mana.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengusulkan untuk melakukan penelitian pada Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Metro dengan judul penelitian **"ANALISIS PEMASARAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI PADA PT.BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO DIMASA PANDEMI COVID-19".**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pemasaran yang digunakan pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Metro selama penyebaran Covid-19?
2. Bagaimana dampak pemasaran produk Tabungan iB Hijarah Haji di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Metro saat Covid-19 mewabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pemasaran yang digunakan pada produk Tabungan iB Hijrah Haji di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Metro selama penyebaran Covid-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak pemasaran produk Tabungan iB Hijarah Haji di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Metro saat Covid-19 mewabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Manfaat teoritis penelitian ini hendaknya dapat diterapkan pada pengembangan teori-teori industri yang berkaitan dengan produk hijrah haji dan dapat diterapkan kepada pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian serupa, dengan penelitian ini dapat digunakan sebagai alat pengambilan keputusan dan strategi.
2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan pertimbangan mengambil keputusan pemasaran yang tepat, khususnya Bank Muamalat KCP Metro sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan

dalam membuat keputusan dan saran yang tepat pasar, khususnya Produk Tabungan iB Hijrah Haji selama Covid-19 mewabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bermaksud untuk mempermudah pembaca dalam menelaah isi yang terkandung dalam penulisan Tugas Akhir ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam bab ini penulis memaparkan latar belakang masalah mengenai gambaran umum yang diteliti tentang metode pemasaran produk Tabungan iB Hijrah Haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dimasa Pandemi Covid-19, kemudian terdapat rumusan masalah sebagai penggagas terhadap apa yang terkandung didalam latar belakang. Selanjutnya tujuan dan manfaat penelitian, digunakan peneliti untuk menyampaikan informasi baik tujuan maupun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini. Yang terakhir terdapat sistematika penulisan dimaksudkan untuk mempermudah pembacanya dalam menelaah maksud serta kandungan yang terdapat dalam isi penelitian.

Bab II yaitu kajian literatur berisi acuan dasar sebagai alat untuk memahami data serta menjabarkan data yang berhubungan dengan pokok pembahasan mengenai metode pemasaran produk Tabungan iB Hijrah Haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Bab III yaitu metode penelitian, bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi atau tempat penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV yaitu hasil dan pembahasan. Pada bab ini peneliti membahas tentang sejarah singkat perusahaan yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, pemaparan data mengenai metode pemasaran produk tabungan iB Hijrah Haji dan pemaparan dampak pemasaran produk tabungan iB Hijrah Haji serta analisis data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara atau penelitian.

Bab V yaitu kesimpulan dan saran. Dalam bab ini berisi kesimpulan yang menjabarkan hasil dari penelitian dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang ada serta disajikan secara singkat dan jelas. Serta terdapat saran yang ditujukan kepada objek penelitian maupun untuk peneliti selanjutnya.