

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) atau yang biasa juga disebut Baitul Maal Wattamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang bergerak dibidang pengumpulan dan penyaluran dana komersial sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berlandaskan syari'ah.

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang merupakan Bank Syari'ah pertama di Indonesia pada tahun 1991 merupakan titik awal berkembangnya lembaga perekonomian Islam lainnya.<sup>2</sup> Akhir-akhir ini pun bank-bank konvensional mulai membuka cabang perbankan yang berbasis syari'ah, demikian juga dalam bidang lembaga perekonomian masyarakat menengah dan kebawah yang akhir-akhir ini menunjukkan perkembangannya yang salah satunya adalah Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah.

Bank berdasarkan Prinsip Syari'ah (BPS) adalah Bank Umum Syari'ah (BUS) atau Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syari'ah Islam, atau dengan kata lain yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam (Al-Qur'an dan Al-Hadits). Dalam tata cara tersebut dijauhi praktek – praktek yang dikuatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dari pembiayaan perdagangan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>Drs. H. Malayu, S. P. Hasibuan, 2002, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bumi Aksara , Jakarta, hal. 38

<sup>3</sup>*Ibid*, hal. 39

Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah merupakan Lembaga keuangan Syari'ah yang bertujuan untuk membantu masyarakat kalangan menengah dan bawah untuk mendapatkan pembiayaan secara syari'ah agar dapat mengembangkan usahanya yang terkadang tidak mengalami kematian dikarenakan tidak tersedianya modal yang memadai atau pembelian suatu barang yang tidak sanggup mereka beli secara tunai sehingga membutuhkan adanya sebuah lembaga yang dapat menjembatani kebutuhan mereka untuk mendapatkan suatu barang tersebut.

BMT Pilar Mandiri menjadi lembaga keuangan mikro syari'ah yang profesional dan terbaik dalam memberikan solusi alternative bagi usaha mikro secara berkelanjutan dengan berlandaskan pada prinsip ekonomi syari'ah. Di koperasi Pilar Mandiri ini dalam sistem simpan pinjam menggunakan sistem antar jemput, maksudnya pihak nasabah untuk menabung tidak harus pergi ke tempat koperasi Pilar Mandiri, akan tetapi pihak Pilar Mandiri mengunjungi langsung ke tempat nasabah, dan tidak ada target dalam menabung.

Gagasan untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro syari'ah didasari oleh idealisme yang kuat untuk turut andil dalam membantu saudara-saudara kita yang bergerak dibidang usaha, tetapi sulit untuk berkembang. Banyaknya praktek rentenir, sistem ekonomi liberal yang melahirkan kaum kapitalis sehingga distribusi pendapatan tidak merata. Disamping itu keinginan mengembangkan pola dakwah yang selama ini lebih banyak dibidang dakwah *bilhal* sehingga harapan besar dimasa mendatang sistem ekonomi Islam dapat diterapkan di sekitar kita bahkan di bumi Indonesia secara menyeluruh.

Untuk itulah BMT mengambil peran dalam menjawab solusi tersebut, BMT memiliki ciri unik yang membedakan dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu dengan mengedepankan nilai-nilai Islam didalam kegiatan operasionalnya, serta memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu sebagai baitul maal yang mengumpulkan dana dan menyalurkan zakat, infaq, sedaqah, serta sebagai baitul tamwil yang melakukan kegiatan usaha berskala mikro.

Terdapat beberapa hal yang membuat BMT menjadi satu lembaga keuangan yang berbeda dengan lembaga keuangan yang ada pada umumnya, yaitu:

1. Adanya dua fungsi yang berbeda di dalam satu tubuh, yaitu fungsi sosial dan fungsi ekonomi.
2. Bersifat fleksibel, dapat disesuaikan dengan kondisi didalam masyarakat, hal ini disebabkan karena BMT tidak berada dibawah naungan Bank Indonesia (BI), sehingga tidak tunduk dibawah aturan-aturan perbankan yang ketat.
3. Staf dan karyawan BMT bertindak aktif, dinamis, berpandangan proaktif, tidak menunggu, tetapi menjemput pelanggan atau anggota dan nasabah.
4. Merupakan lembaga keuangan mikro yang Islami, sehingga segala kegiatannya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip Islam.<sup>4</sup>

Sebenarnya telah ada usaha untuk melakukan penelitian-penelitian dengan tujuan untuk menjadikan BMT berkembang dengan lebih terarah. Perbedaan hasil didalam penelitian-penelitian tentang keuangan syari'ah pada

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan manajer BMT Pilar Mandiri NH (Wahyu), Tgl 06-Agustus-2013

umumnya, atau BMT pada khususnya dapat menjadikan gambaran yang tidak jelas mengenai arah yang tepat untuk mengembangkan BMT, khususnya dibidang pemasaran. Sementara itu, berkaitan dengan reputasi, sasaran pemasaran yang jelas mendesak untuk segera dilakukan.

Akhir-akhir ini banyak bank-bank yang menawarkan produk tentang tabungan haji dan umroh, baik bank yang berbasis syari'ah maupun bank konvensional. Mereka bersaing dalam menawarkan produk tersebut agar masyarakat berminat manabung di bank tersebut.

Tetapi selain bank, ada juga koperasi jasa keuangan yang mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syari'ah, seperti halnya yang penulis jadikan sebagai penelitian saat ini, yaitu BMT Pilar Mandiri Nurul Hayat yang salah satu produknya adalah tabungan haji. Bahkan disini banyak menawarkan produk tabungan lainnya, seperti tabungan pendidikan, tabungan nikah, tabungan qurban dan lain-lainnya. Simpanan haji mabrur adalah simpanan yang menggunakan prinsip *mudharabah* yaitu simpanan pihak ketiga yang penariknya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan<sup>5</sup>. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *mudharabah*.

Haji pada hakekatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT kepada seluruh umat muslim sekali seumur hidup yang telah mencapai *istitho'ah* (mampu). Di sebut aktivitas suci karena

---

<sup>5</sup> Drs. H. Malayu S. P. Hasibuan. Hal 42

seluruh rangkaian kegiatannya adalah ibadah. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak yang melambangkan ketaatan serta penyerahan diri secara total kepada Allah SWT baik secara fisik, material maupun spritual. Haji merupakan kegiatan berkunjung ke *baitullah* (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah haji dengan cara, tempat, waktu atau masa tertentu. Maksud dari cara tertentu tersebut adalah ihram, wakuf di arafah, thawaf dan sa'i.<sup>6</sup>

Menunaikan ibadah haji bagi kebanyakan orang Indonesia adalah suatu pekerjaan yang tidak mudah. Ia memerlukan kemauan yang kuat dan kemampuan yang memadai. Ada banyak orang yang sudah mampu tetapi belum mempunyai kemauan dan lebih banyak lagi yang sudah mempunyai kemauan tetapi belum mempunyai kemampuan yang cukup. Oleh karena itu, pergi menunaikan ibadah haji bagi rata-rata orang Indonesia saat ini dirasakan sebagai keberuntungan besar, maka sangat sayang rasanya jika menunaikan ibadah haji tidak dikerjakan dengan sebaik-baiknya.

Berangkat dari permasalahan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “ STRATEGI PEMASARAN PRODUK SIMPANAN HAJI MABRUR KOPERASI JASA KEUANGAN SYARI'AH PILAR MANDIRI DALAM MENARIK MINAT NASABAH” (*Study Kasus pada KJKS Pilar Mandiri Gunung Anyar Surabaya*). Adapun maksud dari topik di atas adalah dalam memberikan pembiayaan simpanan Lembaga Keuangan Syari'ah mempunyai peraturan tersendiri yang harus dipatuhi oleh segenap

---

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji, 1998, *Tentang Haji dan Umroh*, Jakarta, hal. 3

karyawan maupun masyarakat yang ingin menjadi nasabah di Lembaga Keuangan Syari'ah tersebut.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

“Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Simpanan Haji Mabrur dalam Menarik Minat Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) Pilar Mandiri Gunung Anyar Surabaya”.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

“Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran produk simpanan haji mabrur dalam menarik minat nasabah di KJKS Pilar Mandiri Gunung Anyar Surabaya”.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat sebagai studi keilmuan pengembangan konsep ilmu manajemen dan selanjutnya

dapat dijadikan bahan oleh peneliti-peneliti lain dalam studi masalah yang sejenis.

- b. Hasil penelitian tersebut diharapkan menjadi bahan acuan untuk kepentingan pengembangan BMT dalam aspek pemasaran.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian tersebut juga diharapkan sebagai bahan evaluasi kritis atau perbandingan atas langkah-langkah yang telah dan sedang diambil oleh perusahaan dalam mencapai tujuan dan sekaligus sebagai dasar strategi pemasaran simpanan haji mabrur khususnya dalam menarik minat nasabah yang digunakan dimasa yang akan datang.
- b. Bagi nasabah, diharapkan penelitian tersebut berguna juga untuk nasabah agar mereka yang mayoritas beragama Islam bergerak untuk berpartisipasi dalam pengembangan bisnis produknya. Sehingga produk yang dikembangkan mendapatkan respon yang positif.

## **E. DEFINISI KONSEP**

Untuk menghindari kesalahan dalam pengertian istilah, maka peneliti kembali menegaskan tentang judul penelitian tersebut “ Strategi Pemasaran Simpanan haji mabrur Dalam Menarik Minat Nasabah Di KJKS Pilar Mandiri ”. Untuk itu perlu kiranya dijelaskan dari judul penelitian di atas, yakni:

### 1. Pengertian Strategi

- a. Strategi memperhatikan dengan sungguh-sungguh arah jangka panjang dan cakupan organisasi. Strategi juga secara kritis memperhatikan dengan sungguh-sungguh posisi organisasi itu sendiri dengan

memperhatikan lingkungan dan secara khusus memperhatikan pesaingnya. Strategi memperhatikan secara sungguh-sungguh pengadaan keunggulan kompetitif, yang secara ideal berkelanjutan sepanjang waktu, tidak dengan manuver teknis, tetapi dengan menggunakan perspektif jangka panjang secara keseluruhan (Faulkner dan Johnson, 1992).<sup>7</sup>

- b. Strategi adalah arah dan cakupan organisasi yang secara ideal untuk jangka yang lebih panjang, yang menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan yang berubah, dan secara khusus, dengan pasarnya, dengan pelanggan dan klinnya untuk memenuhi harapan stakeholder (Jhonsondan Scholes, 1993).<sup>8</sup>

## 2. Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses social dan manajerial, dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.<sup>9</sup>

## 3. Pengertian Simpanan haji mabrur

Simpanan haji mabrur adalah tabungan bagi ummat Islam, yang berencana menunaikan ibadah Haji, yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah Al-mutlaqah*.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Triton PB, 2011, *Manajemen Strategi*, selatan: Oryza, Jakarta, hal. 15

<sup>8</sup>*Ibid* hal. 15

<sup>9</sup> Philip Kotler & Gary Armstrong, 1995, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta, hal 7

<sup>10</sup>Dokumentasi Bank Syari'ah, mengenai Tabungan Haji dan umroh

#### 4. Menarik Minat Nasabah

Nasabah adalah pelanggan yang berhubungan dengan lembaga tersebut dengan pemenuhan dan kebutuhannya. Sehingga maksud penelitian tersebut adalah untuk mengetahui strategi pemasaran dalam menarik minat nasabah.

Adapun faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan atau nasabah yaitu:

##### a. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, yang mana kualitas produknya baik.

##### b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *Value for money* yang tinggi.

##### c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia.

##### d. Faktor emosi

Faktor emosi relative penting. Kepuasan pelanggan dapat timbul pada saat memakai produk yang memiliki *Brand image* yang baik.

##### e. Kemudahan

Pelanggan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang telah disampaikan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Handi Irawan, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elexmedia Komputindo, Jakarta, h. 39

## 5. KJKS Pilar Mandiri

Koperasi Jasa Keuangan Pilar Mandiri merupakan koperasi jasa keuangan syari'ah yang dijadikan tempat penelitian, bertempat di perum IKIP Gunung Anyar B – 48 surabaya.

## F. SISTEMATIKAPEMBAHASAN

**BAB I : PENDAHULUAN MENCAKUP.** Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : KAJIAN TEORITIK MENCAKUP.** Kajian teoritik, yang berisi penelitian terdahulu, teori-teori yang digunakan dalam penelitian, di dalam landasan teori yaitu terdiri dari pengertian strategi, pemasaran dan kegiatan-kegiatan pemasaran dalam menarik minat nasabah.

**BAB III : METODE PENELITIAN MENCAKUP.** Pendekatan dan jenis penelitian, subyek maupun obyek penelitian, wilayah penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

**BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA MENCAKUP.** Penyajian hasil pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan pembahasan hasil penelitian Strategi Pemasaran Simpanan Haji Mabror dalam Menarik Minat Nasabah di KJKS Pilar Mandiri.

**BAB V : PENUTUP MENCAKUP.** Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran dan rekomendasi, keterbatasan penelitian.