

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN DANA TALANGAN HAJI
DARI BANK MUAMALAT
(Studi Kasus Pada Jama'ah Haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT – SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU KEUANGAN ISLAM**

Oleh :

**SAFWAN KAMAL
08390090**

Pembimbing :

1. Dra. Hj. Widyarini, MM.
2. Joko Setyono, SE. M.Si

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012**

ABSTRAK

Dana talangan haji adalah salah satu produk bank Mu'amalat yang disediakan untuk memudahkan nasabah dalam mencukupi kekurangan pembiayaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan dana talangan haji dari bank Mu'amalat. Faktor-faktor tersebut yaitu pengaruh persepsi promosi, citra, pelayanan dan beban biaya. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu jama'ah haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta yang mengambil dana talangan haji dari bank Mu'amalat, jumlah populasi sebanyak 64 orang dengan periode pengambilan dana talangan 2009 hingga 2011.

Hasil pengujian model (Uji F) menunjukkan model signifikan, artinya faktor persepsi promosi, citra, pelayanan dan beban biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan dana talangan haji bank Mu'amalat. Sedangkan hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa hanya variabel persepsi promosi yang berpengaruh signifikan, sedangkan variabel persepsi citra, pelayanan dan beban biaya tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Pengambilan Keputusan DTH, persepsi promosi, citra, pelayanan dan beban biaya.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Safwan Kamal

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Safwan Kamal
NIM : 08390090
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Dana Talangan Haji Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Jama'ah Haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)**

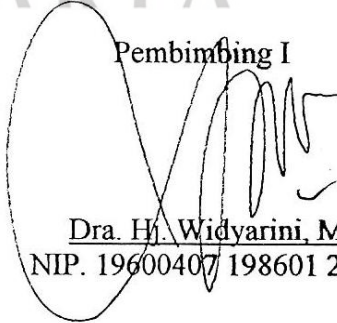
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1 Rabiul akhir 1433 H
23 Februari 2012 M

Pembimbing I


Dra. Hj. Widyarini, MM.
NIP. 19600407 198601 2 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Safwan Kamal

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Safwan Kamal
NIM : 08390090
Judul Skripsi : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Dana Talangan Haji Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Jama'ah Haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah Jurusan/Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 5 Rabiul akhir 1433 H
27 Februari 2012 M

Pembimbing II



Joko Setyono SE.M.Si
NIP. 19730702 200212 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN. 02/K.KUI-SKR/PP.00.9/206/2012

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan
Dana Talangan Haji Dari Bank Muamalat
(Studi Kasus Pada Jama'ah Haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Safwan Kamal
NIM : 06390090
Telah dimunaqasyahkan pada : 6 Februari 2012
Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang


Dra. Hj. Widyaningrum, MM.
NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji I

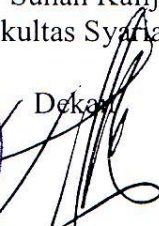
Penguji II


Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M. Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003


M. Kurnia Rahman Abadi, SE., MM.
NIP. 19780503 200604 1 002

Yogyakarta, 8 Februari 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syariah



Dekan

Noorhaidi, M. A., M. Phil., Ph. D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safwan Kamal
NIM : 08390090
Jurusan-Prodi : Muamalah–Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan dana talangan haji bank Mu’amalat (studi kasus jama’ah KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

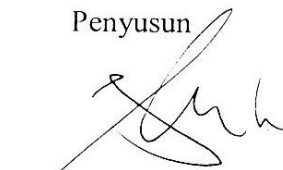
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 5 Rabiul akhir 1433 H
27 Februari 2012 M

Mengetahui,
Ka. Prodi Keuangan Islam



Drs. Slamet Khilmi, M.Si
NIP. 116310141992031 002

Penyusun



Safwan Kamal
NIM. 08390090

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	t	te (dengan titik di bawah)

ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya	y	ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة Ditulis *Muta’addidah*

عدة Ditulis *‘iddah*

C. Ta’ marbutah di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis

حكمة Ditulis *Hikmah*

علة Ditulis *‘illah*

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء Ditulis *Karamah al-auliya'*

زكاة الفطر Ditulis *Zakah al-fitri*

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	Fathah	ditulis	A
—	Kasrah	ditulis	I
—	Dammah	ditulis	U
فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>Zukira</i>
يذهبُ	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	jahiliyyah
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تَنَسَى	Ditulis	tansa
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كَرِيم	Ditulis	karim
4	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	فُرُوض	Ditulis	Furud

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati	Ditulis	<i>ai</i>
---	------------------	---------	-----------

	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
	قَوْلٌ	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

	الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
	اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
	لئن شكرتم	Ditulis	<i>lain syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf *Qamariyyah* dan huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

	القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
	الشمس	Ditulis	<i>al-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

	ذوا الفرد	Ditulis	<i>zawi al-furud</i>
	اهل السنة	Ditulis	<i>ahl al-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



*"HADIRKAN KESUNGGUHAN DALAM BEKERJA
AGAR HIDUP KITA BERMAKNA"*

"MODAL TERBESAR DALAM HIDUP ADALAH AKAL.

**SEBAIK-BAIK MANUSIA ADALAH
YANG BERAKAL POSITIF,
BERAMAL POSITIF DAN
MENGHASILKAN KARYA
YANG POSITIF"**

"Do'a itu Ibadah"

(Hr. Turmudzi)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kusembahkan untuk:

- ❖ Ayah dan Almarhumah Ibu tercinta.
- ❖ Kakak, Abang dan Adik ku.
- ❖ Teman2 KUI 2008, 2009, 2010, 2011
- ❖ Keluarga Besar BEM PS KUI.
- ❖ Keluarga Besar FORSEI.
- ❖ Dan Almamater UIN Sunan Kalijaga.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya bagi Allah atas segala hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Dana Talangan Haji Bank Mu’amalat (studi kasus jama’ah KBIH Ar Raudhah Yogyakarta)”**. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah keharibaan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW., Keluarga dan Sahabatnya.

Alhamdulillah atas ridho Allah SWT dan bantuan dari semua pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini sudah sepatutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy’arie, selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Slamet Khilmi, M.Si, SE. selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam.
4. Ibu Dra. Hj. Widyarini MM, selaku pembimbing I dan Joko Setyono,SE., M.Si. selaku pembimbing II, yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak Muhammad Ghofur Wibowo,SE. M.Si, selaku pembimbing akademik.
6. seluruh dosen KUI selama masa pendidikan.

7. Segenap Staff TU prodi KUI dan Staff TU fakultas Syariah yang memberi kemudahan administratif bagi penyusun selama masa perkuliahan.
8. Bapak Ridwan TA dan Almarhumah Rosmiati sebagai orang tua tercinta yang selama ini terus memberikan dukungan kepada ananda sehingga karya sederhana ini terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan di KUI A, B, dan C angkatan 2008 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, serta seluruh mahasiswa Program Studi Keuangan Islam, yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Kebersamaan kita selama ini adalah pengalaman yang akan menjadi kenangan indah.
10. Seluruh sahabat BEM-PS KUI, Forsei, Remaja masjid RMPD, TPA Balaikota, sahabat dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, inspirasi dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari banyak sekali terdapat kekurangan dalam skripsi ini, namun demikian peneliti berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 8 Rabiul akhir 1433 H
01 Februari 2012 M

Peneliti

Safwan Kamal
NIM. 08390090

Daftar Isi

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
TRANSLITERASI	vii
MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	11
1. Pemasaran	11
2. Pemasaran Persepektif Syariah	13
3. Strategi Pemasaran Syari'ah	15
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembeli	17
5. Teori Perilaku Pembeli	20
6. Kerangka Analisa Perilaku Pembeli.....	27
7. Analisa Proses Pengambilan Keputusan Lima Tahap.....	28
8. Strategi Pemasaran Jasa	32
9. Bauran Pemasaran.....	34
a. Promosi.....	34
b. Citra.....	37
c. Pelayanan.....	37
d. Beban Biaya	38
B. Telaah Pustaka	41
C. Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Model Penelitian	46
B. Waktu dan Tempat Penelitian	46
C. Populasi	48
D. Teknik Pengukuran Data	49
E. Sumber Data	49

F. Definisi Operasional Variabel	49
1. Variabel Independen	50
2. Variabel Dependen	52
G. Instrumen Penelitian	53
H. Pengembangan Instrumen Penelitian	54
I. Pengujian Instrumen Penelitian	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	56
J. Teknik Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Uji Asumsi Klasik	57
3. Analisis Regresi Berganda	58

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	61
1. Profil Responden.....	61
a. Berdasarkan Jenis Kelamin	61
b. Berdasarkan Pendidikan.....	62
c. Berdasarkan Pekerjaan	62
d. Berdasarkan Penghasilan Keluarga.....	63
2. Informasi Lain tentang Responden	64
a. Berdasarkan Jumlah DTH Yang Di Ambil	64
b. Berdasarkan Tahun Berangkat Haji	64
c. Berdasarkan Waktu Menunggu Keberangkatan Haji	65

d. Alasan Menggunakan talangan haji	66
e. Alasan Menggunakan Talangan Haji Pada Bank Muamalat.....	67
B. Pengujian Instrumen Penelitian	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas	69
C. Uji Asumsi Klasik.....	70
1. Uji Multikolinearitas.....	70
2. Uji Normalitas.....	71
3. Uji Linearitas	72
D. Analisis Regresi Berganda.....	73
1. Koefisien Determinasi	74
2. Uji F.....	75
3. Uji t	75
E. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner	I
Lampiran 2: Deskripsi Responden	III
Lampiran 3: Tabulasi Hasil Kuesioner	V
Lampiran 4: Data Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	VII
Lampiran 5: Data Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	XII
Lampiran 6: Data Hasil Uji Asumsi Klasik	XVII
Lampiran 7: Data Hasil Analisis Regresi Berganda	XIX
Lampiran 8: Data Hasil Uji Hipotesa Penelitian	XX
Lampiran 9: r Tabel	XXI
Lampiran 10: Terjemahan	XXII
Lampiran 11: Surat Keterangan Izin Penelitian	XXIII
Lampiran 12: Brosur Dana Talangan Haji Bank Mu'amalat	XXIV
Lampiran 13: Curriculum Vitae	XXVI

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Spiritual Marketing	15
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen	20
Gambar 2.3 Pola Dasar Dan Teori Perilaku Pembeli	21
Gambar 2.4 Hirarki Kebutuhan Maslow	23
Gambar 2.5 Tahap-Tahap Dalam Proses Pembelian (Kotler)	28
Gambar 2.6 Tahap-Tahap Dalam Proses Pembelian (Engel, Kollat Dan Blackwell)	28
Gambar 2.7 Kerangka Analisa Perilaku Pembeli	31
Gambar 2.8 Pelayanan Sebagai Suatu Proses	38

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Penghasilan Keluarga per-bulan	63
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah dana talangan yang diambil	64
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Keberangkatan Haji	64
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menunggu Berangkat Haji	65
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan talangan haji	66
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan talangan haji bank Mu'amalat	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas	73
Tabel 4.14	Hasil Uji F, Uji R^2 , dan Uji t	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam bertugas untuk mendidik dhahir manusia, Islam selalu menanamkan nilai pada seorang muslim untuk mensucikan jiwa dan membebaskan diri dari hawa nafsu. Untuk itu Allah memberikan lima pilar penting pada manusia sebagai pijakan dalam hidup. Kelima pilar tersebut memiliki substansi yang sama yaitu untuk mendekatkan diri semata-mata hanya kepada Allah. Haji merupakan salah satu pilar Islam yang ke lima, Allah mewajibkan bagi setiap muslim yang mampu untuk melaksanakan haji setidaknya satu kali dalam hidupnya.

Allah SWT berfirman :¹

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ

Haji menurut bahasa ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibesarkan.²

Menurut Ali Syariati Ibadah haji adalah entitas dari ketidak bertujuan dan merupakan pemberontakan melawan nasib buruk yang dibimbing oleh kekuatan jahat, dengan menunaikan ibadah haji seseorang akan dapat melepaskan diri dari jaringan teka-teki yang kusut. Aksi yang revolusioner ini menjadikan orang tersebut terbuka cakrawalanya yang terang dan menemui

¹ Ali Imran (3): 97.

² Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, cet. ke-3 (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1994), hlm. 4.

jalan yang bebas dari hambatan untuk berhijrah menuju keabadian, menuju Allah yang mahakuasa.³

Dilihat dari aspek pelaksanaannya, Haji merupakan ritual yang unik. Dalam menunaikan ibadah haji dibutuhkan pengorbanan yang besar, selain aspek jasmani dan rohani seorang muslim harus punya dukungan aspek kecukupan finansial, hal ini menunjukkan bahwa seseorang harus mampu secara keseluruhan, kondisi ini disebut dengan (*Istitho'ah*). Jika salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi maka gugurlah kewajiban haji padanya.

Vredenbregt dalam bukunya “*The Hadj, Some of its Features*” yang dikutip oleh Shaleh menyebutkan bahwa semangat berhaji telah tumbuh di kalangan umat muslim Indonesia sejak abad XVIII. Pada masa itu untuk mencapai kondisi *Istitho'ah* khususnya dari aspek finansial masyarakat Indonesia memiliki beragam cara dan salah satunya adalah dengan cara meminjam. Pada masa itu sebagian jamaah haji memperoleh biaya haji melalui pinjaman dengan jaminan tertentu. Pada tahun 1925, Tajuddin Brother adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha meminjamkan dana pinjaman untuk jama'ah haji dengan jaminan tanah pertaniannya.⁴ Hal ini menunjukkan bahwa semangat berhaji di tanah air sangat kuat. Haji merupakan dambaan setiap muslim, sebab Allah menjanjikan pahala yang besar bagi

³ Syariati, *Makna Haji* (Jakarta: Zahra, 2006), hlm. 5.

⁴ Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia* (Yogyakarta: LKiS, 2007), hlm. 164.

mereka yang mampu melaksanakannya dengan sempurna. Dalam sebuah hadist Rasulullah SAW bersabda ;⁵

النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : مَنْ حَجَّ لِمَنْ يَرْتَفِعُ وَلَمْ يَفْسُقْ رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ

Ada beberapa hal yang mendorong seorang muslim untuk menunaikan ibadah haji, *Pertama* karena merasa dirinya telah terpanggil oleh Allah dan berniat tulus karena Allah semata, *Kedua* karena ingin mengubah status sosialnya, sehingga dengan gelar haji maka bertambahlah kewibawaannya di masyarakat, *Ketiga* ingin berwisata saja dan *Keempat* ingin berdagang sambil beribadah.

Terlepas dari beberapa motivasi tersebut, haji merupakan ibadah yang sangat didambakan oleh seluruh umat muslim meskipun mereka belum merasa mampu dalam satu atau berbagai aspek, terutama aspek finansial. Disisi lain banyak orang yang telah diberikan kemampuan untuk melaksanakan haji, tetapi hatinya belum terpanggil untuk menunaikan ibadah tersebut.

Antusias masyarakat untuk berhaji terlihat dari jumlah peminat haji yang semakin bertambah setiap tahunnya, sampai sekarang ini untuk berhaji seseorang harus mengantri 5 hingga 9 tahun bahkan lebih. Agar bisa terdaftar sebagai Calon jama'ah haji (mendapat porsi haji) seseorang harus membayar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah). Hal ini menjadi sulit dipenuhi oleh sebagian masyarakat yang berada pada posisi kelas sosial bawah dan menengah bawah, jika harus menabung dahulu maka antrian jama'ah haji akan

⁵ Ibnu Hajar Al Asqalani, *Fathul Baari* (Jakarta; Pustaka Azzam, 2009), hlm.375.

semakin panjang dan jika mendaftar langsung uang yang ada belum tercukupi. Kegelisahan masyarakat tersebut mulai terjawab oleh Lembaga keuangan Syari'ah, Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui Dewan Syari'ah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa DSN-MUI No. 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syari'ah(LKS). Fatwa DSM-MUI ini memperbolehkan LKS untuk membantu menalangi pembayaran BPIH nasabah dengan menggunakan prinsip al-Qardh dan Ijarah, perbankan Syari'ah boleh mendapatkan *fee ujroh* atas jasa pengurusan porsi haji dengan menggunakan prinsip *Al-Ijarah*. Adapun besar imbalan/*ujrah* tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan *Al-Qardh* yang diberikan kepada nasabah.⁶

Atas dasar keputusan DSN tersebut, LKS khususnya bank syari'ah terus berlomba-lomba untuk menawarkan jasanya sebagai bank pemberi dana talangan haji, peluncuran produk dana talangan hajipun mendapat sambutan hangat dari masyarakat sebagai alternatif untuk mendapatkan porsi haji. Ini terbukti dari hasil prariset terhadap kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Ar Raudhah yang menunjukkan minat masyarakat menggunakan dana talangan haji cukup besar. Salah satu bank syariah yang menyediakan produk dana talangan haji yaitu bank Mu'amalat yang sekaligus menjadi obyek salah satu pilihan tempat pengambilan dana talangan haji. Dana talangan haji adalah salah satu produk ritel unggulan bank mu'amalat yang paling diminati. Manager Product Development Division Bank Muamalat Kindy Miftah

⁶ Ghofur, *Payung Hukum Perbankan Syari'ah* (Yogyakarta : UII, 2007), hlm. 120.

mengatakan bahwa, dana talangan haji per September 2011 telah mencapai Rp 1,8 triliun. Jumlah nasabah dana talangan haji itu mencapai 25 ribu orang.⁷ Hal ini menjadi menarik untuk diteliti sejauh mana Bank Mu'amalat dapat meningkatkan pembiayaan dana talangan haji pada masyarakat, khususnya para nasabah ditengah-tengah persaingan antara bank syariah yang saat ini sedang menggalakkan produk dana talangan haji. Selain menjadi bank yang telah berdiri sejak tahun 1412 H atau tahun 1991 M yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI),⁸ Bank Mu'amalat juga memiliki jargon "Pertama Murni Syariah" hal ini menjadi *value* tersendiri untuk meyakinkan masyarakat bahwa Bank Mu'amalat adalah bank syariah yang pertama lahir di Indonesia dan murni syariah. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri dalam membangun citra dikalangan masyarakat untuk meningkatkan penjualan produk-produk bank Mu'amalat yang terus berinovasi khususnya produk dana talangan haji. Oleh sebab itu, hal ini menjadi penting diteliti untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah mengambil dana talangan haji pada Bank Mu'amalat.

Dana talangan haji sangat membantu masyarakat yang ingin segera mendapatkan porsi haji, jika seseorang telah mempunyai prediksi bahwa ia mampu mengumpulkan dana sebesar 25.000.000 dalam jangka waktu dua hingga empat tahun mendatang maka dana talangan haji adalah sarana yang tepat untuk mempercepat mendapatkan porsi haji tanpa harus mengantri lama.

⁷ <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/11/10/31/ltwzm8-dana-talangan-haji-bank-muamalat-paling-diminati>, akses 17 Februari 2012.

⁸ Karnaen dan Syafi'I Antonio, *Apa dan bagaimana bank Islam* (Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 84.

KBIH Ar Raudhah adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji yang membimbing serta ikut mengenalkan dana talangan haji pada masyarakat. KBIH Ar Raudhah telah berdiri sejak tahun 2000. Hingga saat ini KBIH Ar Raudhah menjadi KBIH yang maju dan memiliki satu kantor pusat dan tiga kantor sekretariat, kantor pusat berlokasi di Jl. Magelang Km 5,5 sedangkan kantor sekretariat memiliki cabang di Sleman, cabang Kota Yogyakarta dan cabang Bantul. Dalam pengelolaannya KBIH Ar Raudhah memiliki keunggulan tersendiri, disamping melayani bimbingan untuk para calon jama'ah haji, KBIH Ar Raudhah juga melayani pendaftaran haji dan menjalin kerjasama dengan bank syari'ah untuk menawarkan jasa dana talangan haji pada masyarakat. Hadirnya KBIH Ar Raudhah membuat masyarakat lebih termudahkan untuk mengenal produk jasa talangan haji Bank Mu'amalat. Oleh sebab itu penyusun menjadikan KBIH Ar Raudhah sebagai tempat obyek penelitian.

Bagi seorang calon jama'ah haji, keputusan untuk menggunakan jasa talangan haji dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Keputusan untuk menggunakan jasa dana talangan haji dapat dilakukan oleh nasabah jika informasi yang diperoleh nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Informasi awal yang mudah diperoleh masyarakat adalah brosur, Saat ini brosur merupakan media yang cukup efektif untuk memasarkan produk perbankan, Dengan biaya yang relative murah perusahaan dapat memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Untuk mendukung optimalisasi peran brosur sebagai media pemberi

informasi, maka Bank Mu'alamat harus mampu mendesain brosur dengan menarik agar minat masyarakat untuk membaca informasi tersebut semakin kuat. Brosur yang menarik terkadang mendapatkan apresiasi tersendiri di kalangan masyarakat, karena perbankan yang memiliki reputasi baik dikalangan masyarakat akan berusaha memberikan kualitas yang baik dalam segi apapun, termasuk dalam segi penyampaian informasi. Oleh sebab itu penyampaian informasi dengan baik merupakan citra dari sebuah bank yang dikelola dengan profesional. Perbankan yang profesional identik dengan pelayanan yang baik, demikian juga dalam hal pelayanan dana talangan haji, pelayanan dana talangan haji dengan proses cepat, persyaratan yang mudah dan proses angsuran yang murah akan memicu masyarakat untuk menggunakan jasa dana talangan haji tersebut.

Disamping itu, aspek keputusan nasabah juga dipengaruhi oleh beban biaya yang harus ditanggung ketika mengambil jasa dana talangan haji, beban tersebut misalnya berupa *fee Ujrah*, biaya administrasi dan biaya materai. Beban biaya yang murah dan angsuran ringan pasti menjadi pilihan calon nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN JASA DANA TALANGAN HAJI DARI BANK MU'AMALAT (Studi Kasus pada Jama'ah Haji KBIH Ar Raudhah Yogyakarta).

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah :

Apakah variabel promosi, citra Bank Mu'amalat, pelayanan dan beban biaya mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan calon jama'ah haji KBIH Ar Raudhah dalam menggunakan jasa dana talangan haji dari Bank Mu'amalat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Untuk menjelaskan apakah variabel promosi, citra Bank mu'amalat, pelayanan dan beban biaya mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap pengambilan keputusan jama'ah haji KBIH Ar Raudhah dalam menggunakan produk dana talangan haji dari Bank Mu'amalat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya dalam penerapan teori pemasaran di lapangan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran, khususnya tentang pengaruh promosi, citra Bank Mu'amalat, pelayanan dan beban biaya terhadap keputusan nasabah menggunakan produk bank syariah khususnya produk dana talangan haji dari Bank Mu'amalat.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai kerangka teoritik, telaah pustaka, dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variable instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab VI : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian Muhammad Yunus Rivai promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Iklas⁹

Dalam penelitian DWI NUR SHOLICHAH citra berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai.¹⁰

Dalam penelitian SITI KHOMSAH MAHMUDAH harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk shar-e.¹¹



⁹ Muhammad Yunus Rivai, 2007, "Pengaruh Promosi terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT Al-Iklas Yogyakarta (Studi pada nasabah simpanan di BMT Al Iklas Cabang Sagan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.

¹⁰ DWI NUR SHOLICHAH, 2005, "Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan jasa layanan gadai di pegadaian syariah cabang kusumanegara Yogyakarta, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.

¹¹ SITI KHOMSAH MAHMUDAH, 2006, "pengaruh harga, merek, dan komunikasi mulut kemulut terhadap keputusan penggunaan produk sha-e, studikasuk bank muamalat cabang yogyakarta, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Jama'ah haji KBIH Ar Raudhah yang mengambil dana talangan haji dari Bank Mu'amalat sebagian besar adalah laki-laki dengan tingkat pendidikan minimal SMA. Mayoritas responden bekerja sebagai PNS dengan penghasilan kurang dari Rp 3.000.000 dan tergolong dalam kelas sosial bawah. Jumlah dana talangan yang diambil sebesar Rp 24.500.000 dengan tahun keberangkatan haji tahun 2014 hingga 2021.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi promosi, citra bank Mu'amalat, pelayanan dan beban biaya berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan dana talangan haji pada Bank Mu'amalat.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (Uji t) dapat disimpulkan bahwa hanya variabel persepsi promosi yang berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel persepsi citra Bank Mu'amalat, pelayanan dan beban biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan dana talangan haji dari Bank Mu'amalat.

B. Saran

1. Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel independen yang disinyalir dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil dana talangan haji. Dengan demikian, hasil yang didapat akan memperkuat penelitian yang ada.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperbanyak populasi dengan melibatkan banyak KBIH, sebab letak tempat tinggal antara responden yang berada di desa dan responden yang di perkotaan memiliki asumsi dan alasan yang berbeda tentang pengambilan dana talangan haji.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperpanjang waktu penelitian, sehingga hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya dirancang lebih mendalam lagi, khususnya mengenai analisis deskripsi karakteristik responden.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN DAN KAMUS

Ali Imran (3): 97.

Pass, Chisthoper, dkk. *Kamus Lengkap Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 1998.

BUKU REFERENSI

Anto, Hendrie, *Pengantar Ekonomika Islami*, edisi pertama, Yogyakarta; Ekonisia, 2003.

Asqalani, Ibnu Al Hajar, *Fathul Baari*, Jakarta; Pustaka Azzam, 2009.

Buchari, donni, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung; Alfabeta, 2009.

Ghofur, Abdul, *Payung Hukum Perbankan Syariah*, Yogyakarta; UII, 2007.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2005.

Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung; PT Mizan Pustaka, 2008.

Kent B. Monroe, *Kebijakan Harga*, Jakarta; PT. Elex Media Komputindo, 1992.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

Kerlinger, Fred N, *Asas-Asas Penelitian Behavioral*, Yogyakarta; Gajah Mada University Press, 2004.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia; PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.

- - - - , *Manajemen Pemasaran, analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta; Erlangga, 1988.

Kotler, Philip, *Marketing*, alih bahasa Herujati Purwoto, Jakarta: Erlangga, 1999.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta; Erlangga, 2001.

Lamb, Charles W. dkk., *Pemasaran*, Jakarta ; Salemba Empat, 2000

- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta;Salemba Empat,2009.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi’I Antonio, *Apa dan bagaimana bank Islam*, Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf,1992.
- Putuhena, Shaleh,*Historiografi Haji Indonesia*,Yogyakarta: LKiS, 2007.
- Santoso,Singgih, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*,Jakarta; PT.Elex Media Computindo, 2000.
- Shiddieqy ,T.M.Hasbi Ash,*Pedoman Haji*, Jakarta; PT Bulan Bintang,1994.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*,Yogyakarta ;BPFE, 1982.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis*,Bandung; Alfabeta,2001.
- Swastha, Basu dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, Yogyakarta; Liberty Offset, 1997.
- Syariati , Ali, *Makna Haji*, Jakarta; Zahra, 2006.
- Stanton, William J, *Prinsip Pemasaran*, Alih bahasa Yohanes Lamarto,Edisi ketujuh, Indonesia: Erlangga,1984.
- Winardi, *Marketing dan Perilaku Pembeli*,Bandung; Mandar Maju, 1991.

SKRIPSI

Aghisna Farah, “Evaluasi beban biaya atas dana talangan haji pada BSM,BRI Syariah dan BNI Syariah”, UIN SuKa:Yogyakarta: 2011

Ali Joni. “Faktor penting yang mempengaruhi nasabah untuk menyimpan dananya di PT. BRI Syariah Cabang Yogyakarta”, STEI, Yogyakarta: 2007.

Eddy Siswoyo, “ Pengaruh citra dan kepercayaan terhadap loyalitas pada nasabah bank syari’ah”, STEI, Yogyakarta: 2008.

Muh Asnawi, “*Pengaruh promosi terhadap keputusan anggota menggunakan produk pembiayaan BMT Bina Sejahtera Kulonprogo*”, Skripsi Fakultas Syari’ah UIN sunan Kalijaga, Yogyakarta: 2006.

Prasetyo Adi, “Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”, STAIN, Surakarta: 2008

Siti Maryam, “ *Analisis Tingkat Keputusan Nasabah terhadap Atribut BMT Al-Gifari,*” STIS ,Yogyakarta: 2000.

INTERNET

<http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/11/10/31/ltwzm8-dana-talangan-haji-bank-muamalat-paling-diminati>, akses 17 Februari 2012.