

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah di Indonesia sudah banyak mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Bisa di lihat dari pertumbuhan total aset perbankan syariah pada tahun 2023 mencapai Rp. 902.39 Triliun secara *year on year* (yoy) dari priode sebelumnya. Dan peningkatan jumlah rekening nasabah Perbankan Syariah pada tahun 2023 sebanyak 35.840.213 rekening.¹ Salah satu produk yang potensial bagi perbankan syariah adalah Tabungan haji. Hal ini didorong oleh meningkatnya kesadaran dan kebutuhan masyarakat untuk mempersiapkan ibadah haji secara tepat dan berkelanjutan. Mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia.²

Bank Panin Dubai Syariah Cabang Malang melihat peluang besar dalam menawarkan produk tabungan haji dengan angsuran yang ringan dibandingkan mitra. Jika di mitra terdapat denda harian apabila terjadi keterlambatan pembayaran, Di bank Panin Dubai Syariah Kc Malang, Bisa menikmati angsuran yang lebih terjangkau tanpa adanya denda keterlambatan pembayaran yang tinggi. Bahkan bertahun-tahun, Akan tetapi keterlambatan pembayaran dapat berdampak pada BI checking nasabah.³ Bank panin dubai syariah juga mempunyai cabang kecil di wilayah luar kota, dari segi harga bank panin dubai syariah bisa bersaing dengan bank lainya karena lebih murah dan juga pembiayaanya

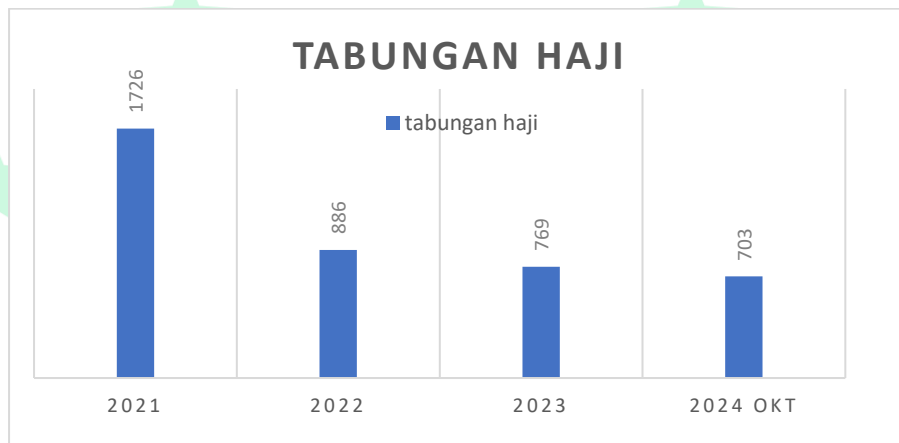
¹ Departemen pengelolaan data dan statistic otoritas jasa keuangan, agustus (Jakarta: otoritas jasa keuangan, 2024).

²Jumlah kuota penyelenggaraan ibadah haji, <https://haji.kmnang.go.id/v5/dtail/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejara-penyelenggaraan-ibadah-haji>. Diakses pada tanggal 09 januari 2024

³ Hanggardaning Sukma Putrid Yah Palupi, *wawancara*, 11 Desember 2024

langsung dari bank itu sendiri, jika bank lain pembiayaannya kerja sama dengan FIF. berikut adalah data jumlah nasabah yang menabung pada Bank Panin Dubai Syariah Kc Malang.

Grapik 1.1Jumlah Nasabah Tabungan haji pada Bank Panin Dubai Syariah Kc Malang 2024



Sumber:

Jumlah Nasabah Tabungan Haji 2024 Bank Panin Dubai Syariah

Dari grafik diatas bisa kita lihat dari tahun 2021 sampai 2024 Bank Panin Dubai Syariah Kc Malang mengalami penurunan jumlah nasabah Tabungan haji, hal ini disebabkan karena adanya persaingan antara bank-bank dan mitra. Adapun faktor internalnya yaitu kurangnya karyawan RO Haji (marketing haji) yang menyebabkan pencapaian target tidak maksimal.⁴ fenomena penurunan jumlah nasabah tersebut bank panin dubai syariah kc malang harus menerapkan strategi pemasaran yang efektif agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Tujuan dilakukanya kegiatan pemasaran agar dapat menarik dan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan produk tabungan haji,⁵ Dalam hal ini strategi pemasaran menjadi kunci utama dalam sebuah perusahaan agar produk dikenal, diminati dan mudah terjual dipasaran.

⁴ Titin Aninatun Khamidah, wawancara, 19 novmbar 2024

⁵ Aja Aulia Marzlin, *Strategi Pemasaran Dalam Menarik Minat Nasabah Tabungan Haji*,(2020)

Selain strategi pemasaran, Kepercayaan nasabah juga menjadi elemen penting dalam industri perbankan, terutama pada produk-produk berbasis syariah yang mengedepankan prinsip kejujuran dan transparansi.⁶ Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah menaruh keyakinan yang tinggi pada perusahaan sehingga nasabah mempertahankan hubungannya dengan suatu perusahaan. Artinya Faktor kepercayaan nasabah menjadi salah satu penentu utama dalam keputusan nasabah untuk memilih produk perbankan syariah, Kepercayaan nasabah juga dapat dibangun melalui pengalaman layanan yang baik, Komunikasi yang jelas serta integritas bank dalam mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Selain kepercayaan minat nasabah terhadap tabungan haji juga sangat dipengaruhi oleh strategi pemasaran yang diterapkan Bank. Promosi, kemudahan akses informasi, dan produk yang kompetitif memainkan peran besar dalam mempengaruhi Keputusan nasabah.⁷ Strategi pemasaran yang efektif tidak hanya mampu menarik minat awal nasabah, tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah dalam jangka waktu panjang. Dalam hal ini, Bank Panin Dubai Syariah harus mampu merancang strategi pemasaran yang tidak hanya menarik perhatian calon nasabah tetapi juga mempertahankan kepercayaan nasabah

Menjaga kepercayaan nasabah merupakan tanggung jawab penting bagi bank, dan hal ini dapat diupayakan melalui penerapan marketing mix. Marketing mix, atau yang dikenal sebagai bauran pemasaran, menjadi salah satu strategi yang dapat dimanfaatkan oleh perbankan syariah untuk menyampaikan informasi terkait produk maupun aktivitas bank

⁶ Anisa Nuri Lutfiani, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Nasabah*, Jurnanl Akutansi Manajemen & Perbankan Syariah Vol.2 No.3 2022

⁷ Lika Anisa, *Analisis Faktor Pendorong Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol.6 No.2 2021

kepada nasabah, sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi secara tepat sasaran.⁸

Berdasarkan uraian di atas, terdapat penelitian terdahulu yang relevan, salah satunya dilakukan oleh Aja Aulia Marzelin pada tahun 2022 dengan judul 'Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Meulaboh Imam Bonjol'. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam mempromosikan produk tabungan haji, BSI KC Meulaboh Imam Bonjol telah menerapkan strategi bauran pemasaran (marketing mix) 7P yang mencakup elemen produk, harga, promosi, orang, bukti fisik, dan proses guna menarik minat calon nasabah. Dari berbagai strategi yang diterapkan, strategi promosi, harga, dan bukti fisik merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji. Sementara itu, strategi lainnya memang telah dijalankan, namun belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan minat nasabah

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wildani Bahri pada tahun 2023 yang berjudul “Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare” Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare menggunakan bauran pemasaran yang terdiri dari 4P, yaitu *produk, price, promotion dan place*. Dalam memasarkan produk Tabungan haji.

Melalui uraian di atas penelitian tertarik untuk meneliti di Bank Panin Dubai Syariah KC Malang dengan judul “Penerapan Strategi Pemasaran Dalam Membangun Kepercayaan Dan Minat Nasabah Pada Tabungan Haji Di Bank Panin Dubai Syariah”.

⁸ Muahammad Faisal Alfarisy *Implementasi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 1 No 2 2023

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah, KC Malang dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah Pada Tabungan Haji?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menganalisis penerapan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Panin Dubai Syariah Kantor Cabang Malang, dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah pada Tabungan haji.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan khususnya dalam hal strategi pemasaran, dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan penerapan strategi pemasaran dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah pada Tabungan Haji di Bank Panin Dubai Syariah Kc Malang.

2. Manfaat Praktis

Bagi Lembaga keuangan Bank Panin Dubai Syariah KC Malang penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan tambahan informasi atau ilmu tentang pentingnya penerapan strategi pemasaran dalam membangun kepercayaan dan minat nasabah pada tabungan haji agar dapat membuat tujuan yang baik dalam pelaksanaan kegiatan bank.