

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu secara fisik, mental, dan finansial untuk berangkat ke Baitullah di Makkah. Di Indonesia, sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, animo masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sangat tinggi.¹ Setiap tahun, jumlah calon jamaah haji selalu melebihi kuota pemberangkatan yang ditetapkan pemerintah, sehingga masa tunggu keberangkatan dapat mencapai belasan hingga puluhan tahun di beberapa daerah. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk menyiapkan dana haji sedini mungkin melalui produk tabungan haji yang ditawarkan oleh berbagai lembaga keuangan.²

Untuk mendukung proses pendaftaran dan pengelolaan dana setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH), Kementerian Agama menunjuk sejumlah bank sebagai Bank Penerima Setoran (BPS), baik bank umum konvensional maupun bank syariah. Peran bank-bank tersebut sangat penting dalam membantu calon jamaah haji menabung dan mengelola keuangan mereka hingga tahap pelunasan.³ Salah satu lembaga yang turut

¹ Khotibul Umam, Zainal Abidin, and Farid Firmansyah, 'Analisis Perlakuan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Perspektif aAkuntansi', *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7.2 (2019), doi:<https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1358>.

² Arif Mubarak And Iva Faizah, 'Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Prakteknya Di Bank Syariah', *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2.1 (2022).

³ Marghareta Willy Angjela, Muhammad Fadhil Arif, and Sapna Cia Ariyanti, 'Pengelolaan Dana BPIH Dan BPIH Khusus Berdasarkan Prinsip Syariah', *Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 18.2 (2025), pp. 1–9.

menyediakan layanan tabungan haji adalah Bank Sumut, yang beroperasi dengan prinsip konvensional namun tetap memberikan fasilitas penyetoran dana haji sesuai ketentuan Kementerian Agama melalui Unit Usaha Syariah yang dimiliki.

Bank Sumut, sebagai bank daerah yang memiliki jaringan luas di Provinsi Sumatera Utara, menyediakan produk tabungan haji yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam menyiapkan biaya keberangkatan haji secara bertahap. Melalui kerja sama dengan Kementerian Agama, Bank Sumut menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam melakukan setoran awal maupun pelunasan biaya haji. Keberadaan produk tabungan haji di Bank Sumut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji tanpa harus berpindah ke lembaga keuangan lain.⁴

Tabel 1. 1 Data Jemaah Haji

Tahun	Jumlah Nasabah Haji		
Mei 2025	Haji Reguler	Lansia	Pembimbing dan Petugas
	7.757	416	155
Total Nasabah			8.328

Sumber Data Bank Sumut (2025)

⁴ Ria Tifanny Tambunan, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, and Wahyu Syarvina, 'Analisis Strategi Segmentasi, Targeting Dan Positioning (STP) Dalam Meningkatkan Pemasaran Produk Tabungan Smart IB Makbul Pada Nasabah Bank Sumut Syariah Simpang Kayu Besar', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2024, pp. 1–9.

Berdasarkan data hingga Mei 2025, Kuota jemaah haji yang tercatat di kementerian agama provinsi sumut 8.328 orang, yang terdiri atas 7.757 calon jemaah haji reguler, 416 jemaah lanjut usia, serta selebihnya merupakan pembimbing KBIHU dan petugas haji daerah. Dari total 8.238 calon jemaah haji Sumatera Utara yang berhak melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), sebagian besar telah menyelesaikan proses pelunasan sesuai ketentuan, sementara sebanyak 2.327 calon jemaah haji cadangan juga telah disiapkan untuk musim haji 2025.⁵

Selain itu, pada tahun yang sama, Bank Sumut juga mencatat sebanyak 2.331 nasabah Tabungan Islamic Banking, dengan 1.626 di antaranya merupakan calon jemaah haji yang telah mengikuti kegiatan manasik.⁶ Data ini menunjukkan bahwa Bank Sumut tidak hanya berperan dalam aspek finansial, tetapi juga dalam pembinaan dan persiapan spiritual calon jemaah haji, melalui dukungan kegiatan edukatif yang terintegrasi dengan layanan perbankan syariah.

Di tengah banyaknya lembaga keuangan yang menawarkan produk tabungan haji, keputusan nasabah untuk memilih suatu bank tentu tidak terjadi secara spontan. Setiap individu memiliki pertimbangan dan alasan tersendiri yang mendorong mereka dalam menentukan pilihan.

⁵ Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara. (2025, Maret 14). Kuota haji reguler Sumut terisi 65 persen, pelunasan sampai 14 Maret 2025. Diakses dari <https://sumut.kemenag.go.id/beranda/singgle-post/kuota-haji-reguler-sumut-terisi-65-persen-pelunasan-sampai-14-maret-2025>

⁶ Sumutpos Jawabos. (2025, April). Wamenag Apresiasi Manasik Haji Akbar Bank Sumut 2025, Dihadiri 1.648 Calon Jamaah. Sumutpos Jawabos. Diakses dari <https://sumutpos.jawapos.com/ekonomi/2375890220/wamenag-apresiasi-manasik-haji-akbar-bank-sumut-2025-dihadiri-1648-calon-jamaah>

Pertimbangan tersebut dapat muncul dari berbagai sisi, baik yang berkaitan dengan nilai-nilai keagamaan, kemudahan proses, kualitas pelayanan, maupun kondisi ekonomi dan keuangan pribadi.⁷ Faktor-faktor ini saling berinteraksi dan membentuk persepsi nasabah terhadap suatu produk perbankan, termasuk tabungan haji yang menjadi sarana penting dalam mewujudkan niat beribadah ke Tanah Suci.

Faktor religiusitas menjadi salah satu dorongan utama bagi masyarakat untuk membuka tabungan haji. Bagi umat Islam, menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ketaatan dan penyempurnaan rukun Islam yang kelima. Niat untuk berangkat haji sering kali tumbuh dari kesadaran spiritual dan keinginan untuk meningkatkan kualitas keimanan. Nilai-nilai keagamaan yang kuat membuat seseorang lebih berkomitmen dalam menabung secara teratur sebagai bentuk persiapan diri menuju ibadah haji.⁸ Dengan demikian, religiusitas berperan sebagai pendorong batiniah yang menumbuhkan motivasi dan kedisiplinan dalam mempersiapkan dana untuk berhaji.

Selain dorongan religius, faktor kemudahan juga memiliki peranan penting dalam memengaruhi keputusan nasabah. Masyarakat cenderung memilih bank yang memberikan proses yang sederhana dan efisien, mulai

⁷ Erlinda, V., & Ritonga, H. D. H. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan bank oleh nasabah tabungan haji (studi kasus: peserta bimbingan manasik haji Aziziah Kec. Medan Johor). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(3), 180-192. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/14726-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-pemilihan-bank-oleh-nasabah-tabungan-ha.pdf>

⁸ Fadhila, N. A. (2025). Pengaruh religiusitas, pengetahuan produk, dan pendapatan terhadap keputusan memilih tabungan haji pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, Diakses dari <http://repo.uinsatu.ac.id/57630/>

dari pembukaan rekening hingga penyetoran dana tabungan. Akses yang mudah, prosedur yang tidak rumit, serta ketersediaan layanan yang cepat dan jelas memberikan kenyamanan bagi nasabah. Kemudahan ini tidak hanya membantu masyarakat dalam mengatur keuangan, tetapi juga menciptakan persepsi positif terhadap kepraktisan produk tabungan haji yang ditawarkan.⁹

Selanjutnya, faktor pelayanan menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh calon nasabah. Pelayanan yang baik akan mencerminkan kesungguhan bank dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Sikap ramah dan profesional dari pegawai, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kesediaan membantu nasabah memahami setiap prosedur akan memberikan pengalaman positif. Ketika nasabah merasa dilayani dengan baik, mereka akan lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan produk tabungan haji yang disediakan.¹⁰

Di sisi lain, faktor ekonomi dan keuangan pribadi turut menjadi pertimbangan rasional dalam pengambilan keputusan. Kondisi pendapatan, kestabilan ekonomi keluarga, serta kemampuan mengatur keuangan memengaruhi kemampuan seseorang untuk menabung secara rutin. Bagi masyarakat dengan pendapatan yang stabil, menabung untuk biaya haji

⁹ Elvina, A., & Rahmani, N. A. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Easy Of Use, Perceived Risk, dan Perceived Compatibility Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(02), 2799–2805. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8792>

¹⁰ Prasetyo, A. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPR Rudo Indo bank Semarang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI (1), 20-36. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/download/14408/11002>

dapat dilakukan dengan lebih terencana. Namun bagi sebagian lainnya, keterbatasan ekonomi menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan komitmen tinggi dan perencanaan keuangan yang matang.¹¹ Oleh karena itu, kemampuan ekonomi pribadi menjadi landasan penting yang menentukan keberlangsungan seseorang dalam program tabungan haji.

Keempat faktor tersebut religiusitas, kemudahan, pelayanan, serta ekonomi dan keuangan pribadi saling melengkapi dan membentuk dasar pertimbangan bagi masyarakat dalam menentukan keputusan menggunakan tabungan haji. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting bagi lembaga keuangan untuk dapat menyusun strategi yang tepat dalam meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah, sekaligus memperkuat peran tabungan haji sebagai sarana perencanaan keuangan masyarakat dalam mewujudkan niat melaksanakan ibadah haji secara terencana dan berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, terlihat adanya perbedaan dalam hasil temuan antara peneliti-peneliti tersebut. Sebagai contoh, pada penelitian Rizka Safitri Hayuningtyas (2020) mengungkapkan bahwa faktor kebudayaan yang didalamnya mencakup tentang pendapatan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank BRI Syariah KCP Ponorogo.¹² Temuan serupa juga diungkapkan oleh

¹¹ Mandassari, Alfianti. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi orang menabung (Studi pada Kelurahan Gunung Bahagia, Kecamatan Balikpapan Selatan), Diakses dari [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/45017/1/ALFIANTI%20MANDASSA RI-FSH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/45017/1/ALFIANTI%20MANDASSA%20RI-FSH.pdf)

¹² Rizka Safitri Hayuningtyas, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo*, 2020.

Hasna Aulia Rahmadani, Rahmat Setiawan, dan Nurul Hidayah (2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Mojokerto, baik secara parsial maupun simultan.¹³

Meskipun demikian, S. Nurajijaha, T. Handayani (2020) menemukan hasil yang berbeda, yaitu bahwa faktor niat ibadah, kemudahan, dan ekonomi pribadi memang ada sebagai variabel penguji tetapi hasil ketiganya adalah tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah memilih tabungan haji.¹⁴ Hasil yang serupa juga didapatkan dari penelitian Fakhranisahla Khalisa Rosyad, Muhammad Anwar Fathoni (2024) yang mana hasil penelitian mengatakan bahwa faktor religius dan kontrol perilaku tidak berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia.¹⁵

Dengan mengacu pada latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN HAJI"**

¹³ Hasna Aulia Rahmadani, Rahmat Setiawan, dan Nurul Hidayah, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Menabung di Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Mojokerto', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2025

¹⁴ S Nurajijah and T Handayani, 'Upaya Peningkatan Minat Nasabah Menggunakan Analisis Swot Pada Produk Ib Taharoh Di Bank Dki Kcps Bekasi', *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 8.2 (2022).

¹⁵ Fakhranisahla Khalisa Rosyad and Muhammad Anwar Fathoni, 'Analisis Determinasi Minat Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Muamalat Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10.02 (2024).

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dibatasi pada nasabah Bank Sumut di Provinsi Sumatera Utara yang menggunakan produk tabungan haji. Fokus utama penelitian adalah untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji, termasuk motivasi religius, kemudahan proses, kualitas pelayanan, serta kondisi ekonomi dan keuangan pribadi. Penelitian ini menggunakan melihat faktor-faktor terkait memengaruhi keputusan mereka menabung haji secara rutin. Penelitian ini hanya menyoroti keputusan nasabah terhadap tabungan haji dan tidak membahas produk tabungan lain.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan tabungan haji.

E. Manfaat Penelitian

- a. Untuk penulis, Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengimplementasikan berbagai teori terkait perilaku nasabah dan pengambilan keputusan, khususnya dalam konteks penggunaan tabungan haji. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan wawasan

dan pengalaman penulis dalam menganalisis permasalahan nyata serta memberikan solusi yang aplikatif, yang nantinya dapat berguna di dunia kerja. Penelitian ini juga berfungsi sebagai pengayaan pengetahuan ilmiah dalam bidang Perbankan Syariah.

- b. Untuk Bank Syariah, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan solusi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk tabungan haji. Hal ini dapat membantu Bank Sumut dalam meningkatkan layanan, dan memperbaiki perencanaan pembiayaan haji yang lebih efisien dan terjangkau bagi nasabah. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja dan pengembangan bisnis Bank Syariah di masa depan.
- c. Bagi Program Studi Perbankan Syariah, penelitian ini memberikan kontribusi akademis berupa informasi dan pemahaman lebih mendalam mengenai penggunaan tabungan haji sebagai solusi alternatif pembiayaan ibadah haji. Selain itu, hasilnya dapat digunakan sebagai referensi studi akademik dan pengembangan kurikulum di jurusan Perbankan Syariah, khususnya dalam konteks pengelolaan produk tabungan haji dan inovasi layanan perbankan sesuai prinsip syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan uraian secara garis besar mengenai apa yang menjadi dasar atau acuan dari suatu penelitian. Dalam penulisan sistematika

ini akan disajikan secara menyeluruh untuk memudahkan dalam melakukan penulisan dan memahami penelitian ini ditulis dalam sistematika yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan judul penelitian, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan metode penelitian, jenis dan tempat penelitian, variabel dan definisi operasional, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Pembahasan

Pada bab ini mengkaji hasil dari pembahasan topik dan menjawab rumusan masalah.

BAB V : Penutup

Pada bab ini akan ditunjukkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terkait topik penelitian.