

**ANALISIS PENURUNAN JUMLAH NASABAH PADA PEMBIAYAAN  
HAJI PADA PT. SINARMAS *MULTIFINANCE* SYARIAH  
KOTA PALU DI MASA PANDEMI COVID-19**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri  
(UIN) Datokarama Palu*

OLEH :

YUSRIL AFANDI

NIM: 19.5.12.0236

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19**” benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 14 Februari 2023 M  
23 Rajab 1444 H

Penulis

Yusril Afandi  
19.5.12.0236

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19**” oleh Yusril Afandi NIM: 19.5.12.0236, Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

Palu, 14 Februari 2023 M  
23 Rajab 1444 H

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Nur Wanita, S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 19760626 200710 2 008

**Abdul Jalil, S.E., M.M**  
NIP. 19871110 201903 1 006

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Yusril Afandi Nim. 19.5.12.0236 dengan judul “**Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada Pt. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19**”, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Pada tanggal 26 Mei 2023 M, yang bertepatan dengan tanggal 6 Dzulqaidah 1444 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat di terima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 21 Agustus 2023 M  
4 Safar 1445 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<b>Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I</b>	
Munaqisy 1	<b>Irham Pakawaru, S.E., MSA., AK</b>	
Munaqisy 2	<b>Nuriatullah, SEI., M.EK</b>	
Pembimbing 1	<b>Nur Wanita, S.Ag., M.Ag.</b>	
Pembimbing 2	<b>Abdul Jalil, S.E., M.M</b>	

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah

**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I**  
NIP. 19650505 199903 2 002

**Nur Syamsu, S.H.I., M.S.I.**  
NIP. 19860507 201503 1 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ، وَأَشْهَدُ  
أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ، أَمَا بَعْدُ ۝

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19”**. Shalawat dan salam kita hadiahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad saw, yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang di sinari iman dan taqwa.

Skripsi ini di susun untuk di ajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, dengan penuh rasa syukur dan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kelancaran dan kemudahan dalam keridhoannya.
2. Kedua orang tua tercinta penulis yaitu Burhan dan Elis Yutika yang telah membesarkan, mendidik dan membiayai Penulis dalam kegiatan studi dari jenjang dasar sampai saat ini, serta doa yang tidak pernah lupa untuk anaknya, Semoga Allah membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya Aamiin.

3. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Prof. Dr. H. Abidin M.Ag selaku wakil rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. H. Kamarudin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr Mohammad Idhan S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kemudahan dalam menimbah ilmu pengetahuan di kampus hijau Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
4. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Dr. Ermawati S.Ag.,M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Drs. Sapruddin, M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, yang telah mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
5. Nursyamsu, S.H.I., M.H.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Noval, M.M selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokaram Palu yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
6. Nur Wanita,S.Ag., M.Ag., selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas membimbing Penulis dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Kepala Perpustakaan Rifai, S.E., MM dan seluruh staf perpustakaan UIN Datokarama Palu.

8. Seluruh bapak dan ibu Dosen tenaga pendidik dalam lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu khususnya Bapak dan Ibu dosen yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada Penulis selama kuliah. Seluruh staf Panasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada Penulis selama kuliah.
9. Kepada Kakak penulis Mimi Ardila serta seluruh keluarga Penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan hingga skripsi ini bisa terselesaikan.  
Akhirnya, kepada semua pihak yang namanya yang tidak sempat termuat dalam pengantar ini, Penulis mohon maaf serta terima kasih atas bantuan, motivasi dan kerjasamanya. Penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah swt.

Palu, 14 Februari 2023 M  
23 Rajab 144 H

Penulis

Yusril Afandi  
19.5.12.0236

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A....Latar Belakang Masalah .....	1
B.... Rumusan Masalah.....	5
C.... Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
D.... Penegasan Istilah/Definisi Oprasional.....	6
E.... Garis-Garis Besar Isi.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A.... Penelitian Terdahulu.....	9
B.... Kajian Teori.....	14
C.... Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Dan Desain Penelitian.....	27
B.... Lokasi Penenlitan.....	28
C.... Kehadiran Peneliti.....	28
D.... Data Dan Sumber Data.....	29
E.... Teknik Pengumpulan Data.....	30
F.... Teknik Analisa Data.....	32

G....Pengecekan Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A.... Gambaran Umum PT. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu.....	36
B.... Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Di PT. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19.....	42
C.... Kebijakan Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Dalam Mengatasi Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Di Saat Pandemi Covid-19.....	50
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A...Kesimpulan.....	60
B...Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Di Saat Pandemi Covid.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Data Nasabah Pembiayaan Haji Dari 2017-2019.....	42
Tabel 4.2 Data Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji 2020-2022.....	44
Tabel 4.3 Data Kenaikan Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCU Palu....	46
Tabel 4.4 Data Kenaikan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Setelah Pandemi....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi PT. Sinarmas Multifinance .....	38
Gambar 4.2 Promosi Pembiayaan Haji.....	56
Gambar 4.3 Brosur Pembiayaan Haji.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

- 1....SK Dosen Pembimbing
- 2....Surat Izin Penelitian
- 3....Surat Balasan Dari Tempat Penelitian
- 4....Pengesahan Judul Skripsi
- 5....Daftar Riwayat Hidup
- 6....Pedoman Wawancara
- 7....Dokumentasi

## ABSTRAK

**Nama : Yusril Afandi**

**NIM : 19.5.12.0236**

**Judul : Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19**

---

Pembiayaan haji adalah pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah di Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu, sekaligus menjadi produk yang paling unggul, setiap tahunnya jumlah nasabah semakin meningkat, namun pada tahun 2019 muncul virus yang mematikan yaitu virus *corona* yang pertama kali muncul di kota Wuhan Cina, kemudia menyebar ke Indonesia awal tahun 2020. Yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji di PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu di masa pandemi covid-19? Dan bagaimana kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu dalam mengatasi penurunan jumlah nasabah di masa pandemi covid-19?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penurunan nasabah dan kebijakan-kebijakan yang ada di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu di saat pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu, karena ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah dalam pemasaran produk pembiayaan haji yang hanya memasarkan melalui media sosial saja, yang biasanya *Surveyor* memasarkan produk pembiayaan haji ke setiap rumah, ke tempat-tempat ramai, Kemudian faktor keuangan, kemudian faktor pembatalan pembiayaan haji di saat pandemi covid-19 faktor yang cukup berpengaruh yaitu pembatalan produk pembiayaan haji, yang membuat sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu mengembalikan dana yang sudah nasabah setorkan. Faktor eksternalnya sendiri adalah penurunan perekonomian masyarakat akibat pandemi covid, terkena PHK dari tempat kerja dan juga kenaikan harga biaya haji yang di naikan oleh pemerintah. Untuk kebijakan sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu mengambil 3 kebijakan yaitu kebijakan dalam bentuk strategi produk, strategi promosi dan strategi tempat.

Dampak penelitian ini menunjukkan bahwa di saat pandemi covid-19 terjadi penurunan jumlah nasabah produk pembiayaan haji yang cukup signifikan di sinarmas *multifinance* Syariah tetapi, terjadi kenaikan nasabah produk tabungan haji di bank muamalat yang cukup signifikan di saat pandemi covid-19.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### *A. Latar Belakang Masalah*

Haji merupakan sarana dan media bagi ummat Islam untuk melaksanakan ibadah ke *Baitullah* dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslim dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslim datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah. Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup.<sup>1</sup>

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank atau setoran pembiayaan ke Lembaga keuangan bukan bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar

---

<sup>1</sup>Ahmad Raya, *Menyelami selut-beluk ibadah dalam islam*, (jakarta : prenada media, 2003).

pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.<sup>2</sup>

Dalam melaksanakan ibadah haji tentunya masyarakat perlu adanya perantara, Salah satu perantaranya adalah Lembaga Keuangan Syariah. LKS adalah sebuah lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islamiah. Operasional lembaga keuangan Islam harus menghindari dari *riba*, *gharar* dan *maisir*.<sup>3</sup>

Lembaga Keuangan Syariah dibagi menjadi dua, yaitu Lembaga Keuangan Syariah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah *Non* Bank. Adapun Lembaga Keuangan Syariah *Non* Bank adalah lembaga keuangan syariah dalam dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dimana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Lembaga Keuangan Syariah *Non* Bank tidak diperkenankan melakukan kegiatan menarik dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Dilihat dari fungsinya bahwa lembaga keuangan bank merupakan lembaga intermediasi keuangan, sedangkan lembaga *non* bank merupakan tidak termasuk dalam kategori lembaga intermediasi keuangan. Lembaga Keuangan Syariah *Non* Bank sendiri terbagi menjadi beberapa jenis yaitu, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah, Pasar Modal Syariah, Dana Pensiun Syariah, Usaha Syariah, Lembaga Zakat, Lembaga Wakaf, Koperasi Syariah, Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan Perusahaan

---

<sup>2</sup>Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), 30.

<sup>3</sup>Yusril, *DSN Nomor: 29/DSN-MUI/VI/2002 Tentang Pembiayaan Pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syariah*, Di Kutip Oleh Penulis, 26 Juli 2022.

pembiayaan syariah. Masing-masing lembaga tersebut menggunakan sistem yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.<sup>4</sup>

Salah satu lembaga keuangan syariah *non* Bank yang bisa dijadikan opsi oleh masyarakat untuk menjadi perantara keberangkatan haji yaitu PT SinarMas *Multifinance* Syariah (SinarMas *Finance*) yang ada di kota Palu tepatnya di jalan Masjid Raya. PT SinarMas *Multifinance* Syariah adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen dan Pembiayaan haji . Dimana dalam hal ini peneliti akan membahas tentang salah satu jenis pembiayaan yang ada di PT. SinarMas *Multifinance* Syariah kota Palu yaitu pembiayaan Haji yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia Pada PT. SinarMas *Multifinance* Syariah kini hadir melalui Unit Usaha Syariahnya menawarkan sebuah produk yaitu Pembiayaan Perjalanan Ibadah Haji ( PPIH ). Dengan tersedianya pembiayaan untuk perjalanan ibadah haji ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dana calon jemaah haji dalam memperoleh porsi haji atau melunasi SA-BPIH. ( Setoran Awal - Biaya Perjalanan Ibadah Haji ).

Namun di masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia, setiap sektor kehidupan manusia terganggu, tak terkecuali sektor ekonomi. Pada sektor ekonomi banyak perubahan yang terjadi, sehingga menyebabkan penurunan perekonomian di beberapa daerah di Indonesia.<sup>5</sup> Yang berdampak juga pada penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji di PT. SinarMas *Multifinance* Syariah kota Palu. Berdasarkan hasil observasi, jumlah nasabah Pembiayaan haji

---

<sup>4</sup> Zainul Arifin, *lembaga keuangan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 215.

<sup>5</sup>Baldwin, *Economics in the Time of COVID-19*. (Jakarta : International Journal of Surgery 2022).

di PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu mengalami Fluktuasi, dimana data tersebut dapat dilihat sebagai berikut:<sup>6</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji di Saat Pandemi Covid-19**  
**2020-2022**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji
1.	2020	50 Nasabah
2.	2021	43 Nasabah
3.	2022 ( Januari-Agustus)	32 Nasabah

Sumber : Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

Berdasarkan tabel di atas penulis menyimpulkan bahwa, Pada tahun 2020 ada 50 calon jamaah haji yang mendaftar pembiayaan haji, kemudian di tahun 2021 ada sebanyak 43 calon jamaah haji yang mendaftar pembiayaan haji, dan pada tahun 2022 di bulan januari sampai agustus ada 32 calon jamaah haji yang mendaftar pembiayaan haji di PT. Sinarmas *Multifinance* syariah kota Palu. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah yang mendaftar pembiayaan haji di PT. Sinarmas *Multifinance* syariah kota Palu, di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil observasi penulis, dengan membandingkan PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah dengan lembaga keuangan Syariah bank yang ada di kota Palu salah satunya yaitu Bank Muamalat KC Palu jalan Prof. Moh. Yamin. Bahwa terjadi penurunan jumlah nasabah pembiayaan haji yang cukup signifikan di PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu di masa pandemi covid-19 tetapi,

---

<sup>6</sup>Ijal, Pegawai PT Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu, Wawancara Oleh Penulis, 2 Juni 2022.

Pertumbuhan pendaftaran haji di bank Muamalat Kc Palu terus-menerus terjadi peningkatan jumlah nasabah tabungan haji pada saat pandemi covid-19.<sup>7</sup>

Melihat fenomena di atas tentang terjadinya penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji pada PT Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu di masa pandemi covid 19.

Maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19”**.

### ***B. Rumus Masalah***

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji di PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu di masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu dalam mengatasi penurunan jumlah nasabah di masa pandemi covid-19?

### ***C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji pada PT. Sinarmas *Multifinance* syariah kota palu.
  - b. Untuk mengetahui kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu dalam mengatasi jumlah nasabah di masa pandemi covid 19.

---

<sup>7</sup>Syarifudin, Pegawai Bank Muamalat KC Kota Palu, Wawancara Oleh Penulis, 14 Juli 2022.

## 2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi penulis, dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pembiayaan haji, serta faktor-faktor yang menjadi penyebab penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji.
- b. Bagi akademik, penelitian ini dapat dijadikan referensi, bahan kajian rujukan bagi pembaca yang berasal dari banyak kalangan.
- c. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan tentang penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji.

## D. Penegasan Istilah

### 1. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>8</sup>

### 2. Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan dalam dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, dimana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah.<sup>9</sup>

### 3. Pembiayaan

Pembiayaan adalah badan usaha di luar Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank yang memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabahnya untuk suatu keperluan atau melakukan kegiatan usaha.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*. (Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2011), 42.

<sup>9</sup>Arifin Badri, *Lembaga Keuangan Syariah*. (Semarang : Jurnal FAI-Unmuh, 2017).

<sup>10</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*. (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2010).

#### 4. Pandemi

Pandemi adalah epidemi penyakit yang menyebar di wilayah yang luas, misalnya beberapa benua, atau di seluruh dunia.<sup>11</sup>

#### 5. Prespektif Ekonomi Islam

Ekonomi islam merupakan sistem ekonomi islam berbasis pada Al-Qur'an dan Hadist. Nama lain dari ekonomi islam ialah ekonomi syariah, yang merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai islam.<sup>12</sup>

### **E. Garis-Garis Besar Isi**

Untuk mempermudah pemahaman bagi pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada dalam komposisi proposal skripsi ini. Proposal penelitian ini terdiri atas 3 bab, yaitu :

Bab 1 adalah Pendahuluan

Bab ini merupakan pengantar dalam sebuah penelitian yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah Kajian Pustaka

Bab ini menguraikan penelitian terdahulu yang merupakan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian, kajian teori merupakan landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, serta kerangka berpikir.

---

<sup>11</sup>Ayu Kurniawati, *Sosialisasi Hidup Sehat di Tengah Wabah Virus Corona*. (JPMB : Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter 2020).

<sup>12</sup>Chapra, *Islam dan Tantangan Ekonomi*. (Jakarta : Gema Insani Press, 2015).

### Bab III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang mencakup: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, instrument penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian keabsahan data.

### Bab IV Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang mencakup : gambaran umum tempat penelitian, Faktor-faktor penyebab penurunan jumlah nasabah di tempat penelitian, kebijakan di tempat penelitian dan kondisi produk di tempat penelitian.

### Bab V Penutup

Bab ini menguraikan tentang penutup penelitian yang mencakup: kesimpulan dan saran penelitian .

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### *A. Penelitian Terdahulu*

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Penelitian pertama oleh Muhammad Zainudin, yang berjudul “Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal”.<sup>13</sup>

Hasil penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan murabahah di BMT Surya Sekawan Mandiri, karena dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, dimana faktor internalnya adalah kurang telitinya karyawan dalam memilih nasabah yang baik, kurang menguasainya karyawan dalam mengetahui produk pembiayaan murabahah, kecurangan yang dilakukan oleh mantan karyawan yang masih meminta angsuran kepada nasabah. Sedangkan faktor eksternal ada dua, yaitu disengaja dan tidak disengaja, dimana faktor yang disengaja karena, karakter dari nasabah yang sulit dipahami, yang akhirnya tidak bertanggung jawab dengan pinjamannya, faktor yang tidak disengaja. karena kebangkrutan yang dialami nasabah, kecelakaan yang dialami nasabah, hingga menyebabkan meninggalnya nasabah. Dari dua

---

<sup>13</sup>Muhamad Zainudin, *"Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal"*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Walisongo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2015.

faktor itu BMT Surya Sekawan Mandiri berupaya untuk mengambil kebijakan untuk mengurangi dan membatasi nasabah yang mengajukan pembiayaan ataupun memperbarui pembiayaan murabahah.

2. Penelitian Putri Fahlida Dewi, yang berjudul “Analisis Strategi Penyelesaian Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di PT. BPRS AL WASHLIYAH Medan”.<sup>14</sup>

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa jenis eksplorasi ini informasi penunjang diperoleh melalui situs BPRS, situs terkait yang membahas pembiayaan murabahah, serta pencatatan dan penulisan terkait yang kemudian dilanjutkan dengan penanganan informasi. Pemeriksaan diselesaikan dengan menggunakan investigasi SWOT. Temuan dari tinjauan tersebut, salah satu teknik yang dapat digunakan adalah memutuskan prosedur serius di BPRS Al-Washliyah, khususnya metodologi pengembangan yang mantap, menyiratkan bahwa dalam persaingan di perbankan Syariah. belum selesai secara bertahap sesuai dengan skala kebutuhan, Bank BPRS memiliki keterbukaan dan kualitas sehingga dapat memanfaatkan kebebasan yang ada dengan sebaik-baiknya. Sistem ini menunjukkan bahwa Bank BPRS solid dan siap berkreasi dengan mengejar pintu-pintu atau celah-celah yang ada untuk mencapai omzet terbesar.

3. Penelitian ketiga oleh Nurfitri Ningsih, yang berjudul “Analisis Keputusan Pembiayaan Talang Haji Pada Nasabah Di PT. BPRS Metro Madani”.<sup>15</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.BPRS Metro Madani Kantor Pusat

---

<sup>14</sup>Putri fahdila dewi, "Analisis Strategi Penyelesaian Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di PT BPRS AL WASHLIYAH MEDAN", *Human falah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.9 No, 2 (2022).

<sup>15</sup>Nurfitri Ningsih, “Analisis Keputusan Pembiayaan Talang Haji Pada Nasabah Di PT BPRS METRO MADANI”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Metro, program studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021.

Kota Metro menerapkan akad Ijarah multijasa. Ijarah berasal dari kata Al-ajru berarti upah atau imbalan untuk sebuah pekerjaan. Sedangkan pembiayaan multijasa adalah pembiayaan yang diberikan oleh LKS kepada nasabah dalam memperoleh manfaat suatu barang atau jasa. Dengan demikian akad Ijarah multijasa adalah akad sewa/jasa yang diterapkan untuk keperluan/pemanfaatan sepanjang termasuk kategori jasa. Dalam pelaksanaannya, PT.BPRS Metro Madani Kantor Pusat Kota Metro menalangkan dana sebesar Rp25.000.000, - untuk mendapatkan 1 seat/porsi haji. Pihak bank bekerjasama dengan Departemen Agama RI berdasarkan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Nasabah didaftarkan sesuai dengan domisili nasabah. PT.BPRS Metro Madani dalam pembiayaan dana talangan haji menggunakan akad Ijarah multijasa mengambil Ujrah sebagai keuntungan. Sebagaimana menurut fatwa DSN-MUI NO.44/DSN-MUI/VII/2004 adalah besarnya Ujrah atau *fee* harus disepakati diawal dalam bentuk nominal bukan presentase. Dalam prosesnya PT.BPRS Metro Madani memberikan jasa mulai dari pengurusan pendaftaran haji sampai dengan mendapatkan porsi/*seat* haji.

4. Penelitian Hilal Malarangan, *et al.*, eds., jurnal yang berjudul “Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan yang Hilang dan Rusak”.<sup>16</sup>

Hasil penelitian yaitu bahwa tujuan Pegadaian Syariah Palu Plaza umumnya yaitu menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar, dan tidak diperkenankan mengalihkan barang jaminan jika terjadi kecurian atau kerusakan akibat bencana alam. Kreditur tidak bertanggung jawab dalam kerugian yang disebabkan karena *force majeure*

---

<sup>16</sup>Hilal Malarangan, *et al.*, eds. “ Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan Yang Hilang Dan Rusak”, *Rumah Jurnal UIN Palu : Jurnal.Ilmui Ekonomi dan Bisnis Islam Vol 2 No 1* (2020).

(kejadian yang terjadi diluar kemampuan manusia), seperti bencana alam huru-hara dan perang. Berikut di gambarkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Zainudin, “Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal.”	Sama-sama bertujuan menganalisis penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan dan sama-sama pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	Penelitian ini lebih befokus pada penurunan nasabah pada produk pembiayaan murabahah, sedangkan penulis berfokus pada penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di masa pandemi covid-19, dan perbedaan tempat penelitian.
2.	Putri Fahlida Dewi, “Analisis Strategi Penyelesaian Penurunan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah di PT.	Sama-sama bertujuan menganalisis penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan dan sama-sama pendekatan penelitian	Penelitian ini lebih fokus pada strategi penyelesaian penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan murabahah, sedangkan penulis berfokus pada

	BPRS Al Washaliyah Medan.”	kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di masa pandemi covid-19, dan perbedaan tempat penelitian.
3.	Nurfitria Ningsih , “Analisis Keputusan Pembiayaan Talang Haji Pada Nasabah Di PT. BPRS Metro Madani.”	Sama-sama bertujuan menganalisis produk pembiayaan haji dan sama-sama pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	penelitian ini lebih fokus ke analisis keputusan pembiayaan haji sedangkan penulis fokus ke penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji di masa pandemi covid-19 dan perbedaan tempat.
4.	Hilal Malarangan, <i>et al.</i> , eds., “Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan yang Hilang dan Rusak.”	Sama-sama menganalisis suatu permasalahan dan sama-sama pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	Penelitian ini lebih berfokus pada tanggung jawab pegadaian Syariah Palu Plaza sedangkan penulis focus ke penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji di masa pandemi covid-19 dan perbedaan tempat.

## ***B. Kajian Teori***

### **1. Nasabah**

#### **a. Pengertian Nasabah**

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:<sup>17</sup>

1. Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.
2. Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”. Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

#### **b. Jenis-Jenis Nasabah**

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi dua :<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Kasmir SE, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 177.

<sup>18</sup> Sonny Koeswara, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”, *Jurnal Pasti* Vol VIII No. 1 2013, 3.

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

## **2. Pembiayaan Haji**

### **a. Pengertian Pembiayaan**

Pembiayaan atau *financing*, yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan syariah atau istilah teknisnya disebut sebagai aktiva produktif. Menurut ketentuan Bank Indonesia aktiva produktif adalah penanaman bank syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, *qardh*, surat berharga syariah, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontinjensi pada rekening administrative serta sertifikat wadi'ah Bank Indonesia.

Kegiatan penyaluran dana bank syariah melakukan investasi dan pembiayaan. Disebut investasi karena prinsip yang digunakan adalah prinsip penanaman dana atau penyertaan dan keuntungan yang akan diperoleh bergantung pada kinerja usaha yang menjadi obyek penyertaan tersebut sesuai nisbah bagi hasil yang telah diperjanjikan sebelumnya. Disebut pembiayaan karena bank

syariah menyediakan dana guna membiayai kebutuhan nasabah yang memerlukannya dan layak memperolehnya.<sup>19</sup>

Perbedaan pokok antara kredit pada perbankan konvensional dengan pembiayaan pada perbankan yang berbasis syariah Islam (selanjutnya disebut "pembiayaan syariah") adalah dilarangnya riba (bunga) pada pembiayaan syariah. Kredit atau pembiayaan konvensional dilakukan melalui pemberian pinjaman uang (*lending*) kepada nasabah sebagai peminjam dimana pemberi pinjaman memperoleh imbalan berupa bunga yang harus dibayar oleh peminjam.

Dalam pelaksanaan pembiayaan, bank syariah harus memenuhi beberapa aspek, diantaranya:<sup>20</sup>

1. Aspek Syar'i, berarti dalam setiap realisasinya pembiayaan kepada para nasabah, bank syariah harus tetap berpedoman pada syariat Islam (antara lain tidak mengandung unsur maisir, gharar dan riba serta bidang usahanya harus halal)
2. Aspek Ekonomi, berarti disamping mempertimbangkan hal-hal syariah bank syariah tetap mempertimbangkan perolehan keuntungan baik bagi bank syariah maupun bagi nasabah bank syariah.

#### b. Pengertian Haji

Haji adalah Rukun Islam yang kelima, yaitu berkunjung ke kota makkah (*baitullah*) dengan tujuan Ziarah ke makam Rosul dan menggugurkan kewajiban sebagai seorang muslim dengan menjalankan rukun-rukun yang telah ditentukan dan pada bulan tertentu yaitu bulan *Dzulhijjah* sebagaimana Firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat 197:

---

<sup>19</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha ilmu 2002), 23.

<sup>20</sup>Zainularifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: alfabeta 2003), 199.

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَّعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Terjemahnya :

“(musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barang siapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekalla, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertawakal kepada-Ku hai orang-orang yang berakal”.<sup>21</sup>

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa musim haji itu pada bulan-bulan yang telah dimaklumi, yakni *Syawal*, *Zulkaidah*, dan *Zulhijjah*. Barang siapa mengerjakan ibadah haji dalam bulan-bulan itu, maka janganlah dia berkata jorok (rafas), yaitu perkataan yang menimbulkan birahi, perbuatan yang tidak senonoh, atau hubungan seksual; jangan pula berbuat maksiat dan bertengkar dalam melakukan ibadah haji meskipun bukan pertengkaran dahsyat. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya, karena Allah mengetahui yang tersembunyi. Allah tidak mengantuk dan tidak pula tidur, semua yang terjadi di langit dan di bumi berada dalam pantauan-Nya.

#### c. Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan atau penilain pembiayaan dilakukan oleh *Account Officer* atau bahkan dapat pula berupa *Committee* (tim) yang ditugaskan untuk

---

<sup>21</sup>Kementerian Agama, Yayasan penyelenggara Penterjemah Penafsir Al-Qur'an, Al-Qur'an dan Terjemahnya. Bekasi: Cipta Bagus Segara 2015.

menganalisis permohonan pembiayaan. Account officer dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account officer* yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara-cara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, manajemen, hukum, dan teknis, serta memiliki wawasan yang luas mengenai prinsip-prinsip pembiayaan

Tujuan utama dalam melakukan analisis pembiayaan adalah menilai seberapa besar kemampuan dan kesediaan debitur mengembalikan pembiayaan yang mereka pinjam dan membayar margin keuntungan dan bagi hasil sesuai dengan isi perjanjian pembiayaan. Berdasarkan penilaian ini, bank dapat memperkirakan tinggi rendahnya risiko yang akan ditanggung. Dengan demikian, pihak bank dapat memutuskan apakah permintaan pembiayaan yang diajukan ditolak, diteliti lebih lanjut atau diluluskan (kalau perlu dengan memasukkan syarat-syarat khusus ke dalam perjanjian pembiayaan).

Dalam menganalisis pembiayaan, pertama-tama yang harus diperhatikan adalah kemauan dan kemampuan customer untuk memenuhi kewajibannya. Faktor lain yang harus diperhatikan perekonomian atau aktivitas usaha pada umumnya. Mengingat risiko tidak kembalinya pembiayaan selalu ada, maka setiap pembiayaan harus disertai jaminan yang cukup, sesuai dengan yang ada.<sup>22</sup>

#### d. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Pemberian suatu fasilitas pembiayaan mempunyai tujuan tertentu. Tujuan

---

<sup>22</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah, Analisis Pembiayaan*. (Yogyakarta: YKP, 2005), 314.

pemberian pembiayaan tersebut tidak akan terlepas dari misi bank tersebut didirikan. Adapun tujuan utama pemberian suatu pembiayaan antara lain:<sup>23</sup>

1. Mencari keuntungan

Yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut. Hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi pembiayaan atau kredit yang dibebankan kepada nasabah.

2. Membantu usaha nasabah

Tujuan lainnya adalah membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana investasi maupun dana untuk modal kerja. Dengan dana tersebut, maka pihak debitur akan dapat mengembangkan dan memperluas usahanya.

3. Membantu pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak pembiayaan atau kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak pembiayaan atau kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

e. Jenis-Jenis Pembiayaan syariah

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015).

<sup>24</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008).

1. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan maupun investasi.
2. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

f. Pengertian pembiayaan Haji

Pembiayaan haji adalah sebuah produk lembaga keuangan syariah baik bank dan non-bank yang memberikan fasilitas pinjaman dana bagi nasabah yang hendak menunaikan ibadah haji, yang mana bertujuan untuk menutupi kekurangan dana guna memperoleh kursi haji saat pelunasan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH). Dana talangan ini dijamin dengan deposit yang dimiliki nasabah. Nasabah kemudian wajib mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam dalam jangka waktu tertentu. Atas jasa peminjaman dana talangan ini, bank syariah memperoleh imbalan (*fee* atau *ujrah*). Perlu diketahui dalam pengertian di atas fasilitas pinjaman dana disini dijelaskan bahwasanya kepergian jamaah haji, tidak dalam kondisi terhutang, karena sudah dilunasi sebelum berangkat haji, hanya saja untuk mendapatkan *seat* (kursi) dari Kementerian Agama, bank syariah memberikan talangan untuk meringankan nasabah. Oleh karena itulah DSN MUI membolehkan dana talangan haji tersebut.<sup>25</sup>

### **3. Perusahaan Pembiayaan**

a. Pengertian Perusahaan Pembiayaan

---

<sup>25</sup>Herlina Yutati, *Lembaga Keuangan Syariah, Teori dan Praktiknya di Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 81

Perusahaan pembiayaan adalah Suatu badan usaha bukan bank yang didirikan khusus untuk melakukan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal, tanpa menarik dana secara langsung dari masyarakat baik dalam bentuk giro, deposito, tabungan, ataupun surat sanggup bayar. Sama seperti bank dan lembaga resmi lainnya, mekanisme mengenai perusahaan pembiayaan telah diketahui negara. Pada umumnya, lembaga keuangan seperti bank akan memberikan dana cair kepada para calon debiturnya. Lain halnya dengan perusahaan pembiayaan. Ketika mengajukan kredit ke perusahaan ini, tidak berbentuk dana cair, melainkan persetujuan perusahaan untuk membiayai kredit sebuah barang. Jadi, dana tunai dibayarkan perusahaan pembiayaan kepada pihak ketiga, tempat konsumen melakukan transaksi pembelian.<sup>26</sup>

#### b. Macam-macam Kegiatan Usaha Perusahaan Pembiayaan

Kegiatan usaha perusahaan pembiayaan menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan ialah sebagai berikut:<sup>27</sup>

##### 1. Sewa Guna Usaha

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pengadaan barang modal bagi penyewa guna usaha baik dengan hak opsi (*finance lease*) maupun tanpa hak opsi (*operating lease*) untuk digunakan oleh *lesse* (pihak pemakai barang) selama jangka waktu tertentu berdasarkan pembayaran secara berkala. sewa guna merupakan suatu kontrak atau persetujuan sewa menyewa. Jadi dengan adanya perusahaan sewa guna usaha (*leasing*), masyarakat yang membutuhkan barang

---

<sup>26</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Lembaga Penerbit : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta 2005).

<sup>27</sup>Anonim, *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2016 tentang Perusahaan Pembiayaan*, Jakarta 2016.

dan kekurangan dana untuk membeli bisa menggunakan perusahaan pembiayaan sebagai alternatif pembiayaan dengan cara mengangsur sesuai perjanjian dan lesse memiliki pilihan dengan hanya menyewa atau memiliki hak milik atas barang.

## 2. Anjak Piutang

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pembelian piutang jangka pendek (yang jatuh tempo selama-lamanya satu tahun) suatu perusahaan berikut pengurusan atas piutang tersebut yang bisa dilakukan dengan atau tanpa jaminan dari penjual piutang. Perusahaan anjak piutang dapat membantu mengatasi kesulitan dalam bidang pengelolaan kredit, dengan demikian mereka dapat lebih terkonsentrasi pada peningkatan produksi dan penjualan.

## 3. Pembiayaan Konsumen

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk penyediaan dana untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Kebutuhan konsumen tersebut antara lain meliputi pembiayaan kendaraan bermotor, pembiayaan alat-alat rumah tangga, pembiayaan barang-barang elektronik, pembiayaan perumahan dan pembiayaan haji. Tidak hanya barang modal atau barang yang digunakan sebagai alat operasi perusahaan tetapi barang-barang rumah tangga dapat dimiliki dengan mengangsur dan tentunya konsumen menjadi lebih mudah dalam melakukan transaksi barang yang diperlukan meskipun memiliki dana yang terbatas.

## **4. Pandemi Covid -19**

### a. Pengertian Pandemi Covid-19

Pandemi menurut KBBI dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak dimana-mana meliputi daerah geografi yang luas. Wabah penyakit yang masuk dalam kategori pandemi adalah penyakit menular dan memiliki garis

infeksi berkelanjutan. Maka, jika ada kasus terjadi di beberapa negara lainnya selain negara asal, akan tetap digolongkan sebagai pandemi.

Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis coronavirus baru yaitu sars-Cov-2, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Pandemi Covid-19 bisa diartikan sebagai wabah yang menyebar secara luas dan serempak yang disebabkan oleh jenis Corona Virus yang menyerang tubuh manusia.<sup>28</sup>

#### b. Karakteristik Pandemi Covid-19

Virus Corona atau lebih dikenal dengan istilah Covid-19 (*Corona Virus Diseases-19*). Awalnya mulai berkembang di Wuhan, China. *World Health Organization* (WHO), menyatakan wabah penyebaran Covid-19 sebagai pandemi krisis kesehatan yang pertama dan terutama didunia. Virus Corona adalah sebuah keluarga virus yang ditemukan pada manusia dan hewan. Sebagian virusnya dapat menginfeksi manusia serta menyebabkan berbagai penyakit, mulai dari penyakit umum seperti flu, hingga penyakit-penyakit yang lebih fatal seperti *middle east respiratory syndrome* (MERS) dan *severe acute respiratory syndrome* (SARS). Covid-19 dapat menyebabkan penome(na ringan dan bahkan berat, serta penularan yang dapat terjadi antar manusia. Virus corona sensitif terhadap sinar *ultraviolet* dan panas, dan dapat dinonaktifkan (secara efektif dengan hampir semua *disinfektan* kecuali klorheksidin).<sup>29</sup>

#### c. Covid-19 dan penyebarannya

Corona Virus *Disease 2019* ini awal penyebarannya terjadi dikota Wuhan China pada penghujung tahun 2019. Virus ini menyebar dengan sangat cepat

---

<sup>28</sup>Fajria Anindya Utami, *Pandemi Corona*, (Jakarta : Pusat Analisis Determinan Kesehatan, 2019), 50.

<sup>29</sup>Ibid. 75.

sehingga hampir semua negara melaporkan penemuan kasus Covid-19, di Indonesia sendiri kasus pertamanya terjadi diawal bulan Maret 2020. Sehingga itu merupakan hal yang wajar dengan banyaknya negara yang mengambil kebijakan sesuai dengan situasi dan kondisi dinegara masing-masing dan membuat hubungan antara beberapa negara menjadi tidak berjalan dengan baik. Akan tetapi kebijakan yang banyak diambil adalah dengan memberlakukan *lockdown* yang dianggap sebagai strategi tercepat memutus mata rantai penyebaran virus yang satu ini.

Virus Corona bersifat zoonatik hal tersebut berarti Virus Corona adalah virus yang pertama kali berkembang pada hewan sebelum akhirnya menyerang manusia. Ketika sudah menginfeksi manusia, penyebaran Virus Corona dapat melalui pernapasan. Percikan batuk, atau bersin dari orang yang terinfeksi virus corona akan menempel dipermukaan benda atau kulit manusia. sehingga virus akan berpindah ketika manusia menyentuh benda atau melakukan kontak fisik dengan manusia lainnya. kemudian, virus akan menginfeksi manusia ketika tangan yang terkontaminasi oleh virus menyentuh wajah, seperti mulut, hidung, dan mata.<sup>30</sup>

## **5. Akad-Akad Pembiayaan Haji**

Dana pembiayaan haji adalah pembiayaan dengan menggunakan akad *qardh* dan *ijarah* yang diberikan kepada nasabah atau calon jemaah haji dalam rangka pendaftaran haji untuk memperoleh nomor porsi haji atau Biaya

---

<sup>30</sup>Ibid. 183.

Penyelenggaraan Ibadah Haji. Pengertian akad *qardh* dan *ijarah* sebagai berikut :<sup>31</sup>

#### 1. *Qardh* Sebagai Perjanjian Pinjaman

Aplikasi *Qardh* dalam perbankan salah satunya sebagai pinjaman dana pembiayaan haji, dimana nasabah calon haji diberikan pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran biaya perjalanan haji. Nasabah akan melunasinya sebelum keberangkatan hajinya. Perjanjian *Qardh* adalah perjanjian pinjaman. Dalam perjanjian *qardh*, pemberi pinjaman (kreditur) memberikan pinjaman kepada pihak lain dengan ketentuan penerima pinjaman harus mengembalikan barang tersebut dengan waktu dan jumlahnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. *Qardh* termasuk produk pembiayaan yang disediakan oleh perusahaan pembiayaan, dengan ketentuan tidak boleh mengambil keuntungan berapapun darinya dan hanya diberikan pada saat keadaan *emergency*.

#### 2. *Ijarah* Sebagai Jasa atau Imbalan

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat (hak guna) bukan perpindahan kepemilikan. Jadi, pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada obyek transaksinya. Bila pada jual beli obyek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* obyek transaksinya adalah barang dan jasa. Pembiayaan adalah perantara dalam jual beli, atau memberi pinjaman uang untuk membayar sesuatu atau membelikan barang dengan membayar kemudian.

---

<sup>31</sup>Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Hukum ekonomi Islam*, (Jakarta : P.T. Rineka Cipta, 1999), 65.

Berdasarkan keputusan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional tentang Pembiayaan Pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syariah adalah sebagai berikut :<sup>32</sup>

1. Dalam pengurusan haji bagi nasabah, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dapat memperoleh imbalan jasa (*ujroh*) dengan menggunakan prinsip *al-Ijarah*.
2. Besar imbalan jasa al-Ijarah tidak boleh didasarkan pada jumlah talangan Al-Qardh yang diberikan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) pada nasabah.
3. Apabila diperlukan, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dapat membantu menalangi pembayaran BPIH nasabah dengan menggunakan prinsip *Al-Qardh*.

Berdasarkan pertimbangan di atas itulah, Dewan Syariah Nasional memberikan ketetapan hukum boleh melakukan ibadah haji dengan bantuan talangan dari pihak Lembaga Keuangan Syariah (LKS), dengan syarat ia harus mampu melunasinya dalam waktu yang telah disepakati.

### ***C. Kerangka Pemikiran***

Kerangka pemikiran akan menggambarkan proses penelitian sesuai tujuan yang ingin dicapai dan akan menjadi alur pemikiran penelitian. Struktur ini tergantung pada survei tertulis dan konsekuensi dari eksplorasi yang signifikan atau terkait. Struktur pemikiran ini menjadi polemik bagi kita dalam merencanakan sebuah teori. Dalam mendefinisikan spekulasi, pertikaian struktur menggunakan alasan rasional untuk strategi ini dengan memanfaatkan informasi logis sebagai premis fundamentalnya.

---

<sup>32</sup>Hadi, Dana Talang Haji (Fatwa DSN dan Praktek di LKS), *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum* Vol 16 No 2 (2016).

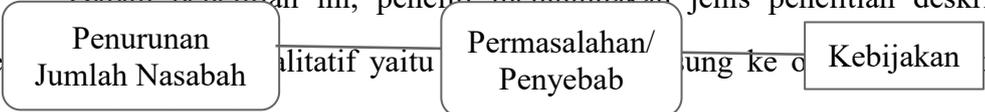
Sistem pemeriksaan ini dimulai dengan mengumpulkan informasi tentang penurunan jumlah nasabah pembiayaan Haji, penyebab yang mempengaruhi penurunan, prosedur untuk mengatasi penuruna Jumlah nasabah, lalu ke kebijakan yang dikeluarkan dalam mengatasi penurunan jumlah nasabah pembiayaan haji, Struktur yang diperkenalkan adalah sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### *A. Pendekatan Dan Desain Penelitian*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif de  


```

graph LR
    A[Penurunan Jumlah Nasabah] -- "analitisatif yaitu" --> B[Permasalahan/ Penyebab]
    B -- "ujung ke d" --> C[Kebijakan]
    
```

 eliti  
 guna mendapatkan data yang relevan. Dalam hal ini data tersebut dapat diperoleh  
 langsung dari PT. Sinarmas Multifinance Syariah kota Palu. Menurut Sugiyono  
 “digunakan untuk menggunakan data yang mendalam, suatu data yang

mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai di balik data yang tepat dalam penelitian”.<sup>33</sup>

Di sini peneliti melakukan analisis data dengan memberi pemaparan gambaran mengenai setiap bagian yang diteliti satu demi satu dengan menjawab pertanyaan apa, mengapa dan bagaimana suatu fenomena itu terjadi dalam konteks lingkungan. Objektivitas pemaparan harus dijaga agar subjektivis penentu dalam membuat interpretasi pada fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang bersifat alami dan dilakukan untuk menghasilkan data yang efektif sesuai dengan kejadian-kejadian yang terjadi di lokasi penelitian serta tidak memerlukan hipotesis yang menduga-duga.

Seluruh data yang dikumpulkan akan diolah dan diseleksi berdasarkan menggunakan penelitian kualitatif yang menitik beratkan kepada kegiatan penelitian di lokasi objek dalam melakukan penelitian yang ada, dengan tujuan memperoleh data ilmiah yang bersifat alamiah dan tidak menimbulkan hipotesis yang bersifat menduga-duga berbagai hal yang menyangkut tentang Analisis Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas Multifinance syariah kota Palu Di Masa Pandemi Covid 19.

### ***B. Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian ini adalah di PT. Sinarmas Multifinance Syariah jalan Mesjid Raya, No. 10 kota Palu. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa alasan penulis yaitu lokasi penelitian relatif terjangkau serta lokasi penelitiannya belum pernah diteliti oleh mahasiswa lain yang membahas tentang Analisis

---

<sup>33</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabet, 2010), 15.

Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Haji Pada PT. Sinarmas Multifinance Syariah kota Palu Di Masa Pandemi Covid 19.

### ***C. Kehadiran Peneliti***

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti secara aktif berinteraksi langsung dengan objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk dapat menggali informasi secara mendalam dengan memotret dan melaporkan data yang diperoleh secara lengkap. Peneliti juga menggunakan cara pengamatan langsung (observasi partisipan) kepada objek penelitian dengan tujuan menggali informasi sebanyak-banyaknya agar dalam pelaporan dapat dideskripsikan secara jelas. Dalam kehadiran penelitian terjadwal kurang lebih tiga kali:

1. Pra Penelitian adalah kehadiran sebelum melakukan penelitian dalam rangka melakukan pengamatan awal.
2. Saat penelitian adalah kehadiran peneliti pada waktu jadwal penelitian dilakukan.
3. Groos Check adalah kehadiran seorang peneliti setelah melakukan penelitian. Hal ini diperlukan untuk menjadi bukti keabsahan data yang diperoleh.

### ***D. Data dan Sumber Data***

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Menurut S. Nasution, sumber data dalam suatu penelitiann ini dikategorikan dalam dua bentuk yaitu: “Data Primer dan Data Sekunder”.<sup>34</sup> Jenis

---

<sup>34</sup>S. Nasution, *Metode Research (Penelitian ilmiah)*. (Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 143.

data yang dikumpulkan oleh penulis dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis, yaitu:

3. Data Primer yaitu “Jenis data yang diperoleh lewat pengamatan langsung di lapangan”.<sup>35</sup> Data primer juga merupakan data yang diperoleh informan melalui observasi dan wawancara yang diperoleh di lapangan yang terkait dengan objek penelitian. Pada pola ini penulis membuat persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan tema dan informasi yang hendak diteliti penulis. Seiring dengan itu, penulis menggali keterangan untuk mendapatkan informasi melalui proses wawancara bersama informan yang terlibat langsung terhadap pokok permasalahan yang diangkat, penelitian menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan.
4. Data sekunder adalah “data penunjang yang merupakan data pelengkap yang diperoleh melalui literatur-literatur, dokumen-dokumen dan lain-lain, seperti data statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya”.<sup>36</sup> Data ini diperoleh melalui dokumentasi dan catatan yang berkaitan dengan objek penelitian, di samping itu sebagai pelengkap yang menunjukkan kondisi objek.

#### ***E. Teknik Pengumpulan Data***

Dalam pengumpulan data, penulis menerapkan tiga macam teknik pengumpulan data yang mana hal ini diambil mengingat ketiganya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Adapun tiga teknik

---

<sup>35</sup>Ibid, 147.

<sup>36</sup>Imran Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. (Cet. III; Malang: Kalimasada Press, 1996), 40.

pengumpulan data yang digunakan dalam karya ilmiah ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian kualitatif observasi/pengamatan adalah suatu teknik utama dalam pengumpulan data. Observasi ini dimaksudkan untuk mengetahui kesesuaian perencanaan dengan pelaksanaan tindakan. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung sebagaimana dijelaskan oleh Winarno Surakhmad, "yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa akhir) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yang dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan".<sup>37</sup>

2. Wawancara

Wawancara adalah metode data dengan mewawancarai beberapa informan penelitian ini. Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan proses wawancara kepada informan atau sumber data maka dibutuhkan instrumen penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam wawancara adalah:

- a. Buku catatan yang berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data.
- b. *Voice note* atau perekam suara berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan.
- c. Camera untuk memotret jika peneliti sedang melakukan pembicaraan atau percakapan.

---

<sup>37</sup>Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metode Ilmiah*. (Bandung: Tarsito, 1978), 155.

- d. Pedoman wawancara disusun secara tidak terstruktur yang digunakan untuk menjadi sumber-sumber pertanyaan.<sup>38</sup>

Teknik wawancara dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam yaitu mekanisme pengumpulan data yang dilakukan melalui kontak komunikasi interaktif dalam bentuk tatap muka antara peneliti dan informan dan dasar pertanyaan yang telah dibuat dan langsung digunakan untuk mewawancarai informan dilakukan dengan memberi pertanyaan yang sudah disiapkan. Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien. Hal tersebut berupa tanggapan, pendapat, keyakinan dan hasil pemikiran tentang segala sesuatu yang dipertanyakan.

Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini, penulis akan menetapkan beberapa orang yang akan menjadi objek penelitian proposal skripsi ini yaitu:

- a. Kepala PT. Sinarmas Multifinance syariah kota Palu
- b. Karyawan/Karyawati PT. Sinarmas Multifinance syariah kota palu
- c. Nasabah

Karena wawancara dilakukan secara terbuka dan tidak terstruktur, maka peneliti perlu membuat rangkuman yang lebih sistematis terhadap hasil wawancara. Dari berbagai sumber data, perlu dicatat mana data yang dianggap penting, yang tidak penting, serta data yang sama dikelompokkan. Data yang masih diragukan perlu di pertanyakan kembali kepada sumber data yang yang lama ataupun yang baru agar memperoleh ketuntasan yang pasti.

## B. Dokumentasi

---

<sup>38</sup>Ibid,15.

Dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti dan keterangan mengenai peristiwa yang suda berlalu. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang penting dan dapat menunjang dan keakuratan data penelitian (seperti gambar, kutipan, dokumen dan bahan refeensi lainnya).

#### ***F. Teknik Analisis Data***

Setelah akhirnya pengumpulan data, maka data yang terkumpulan tersebut kemudian dikelola dalam sebuah proses untuk menemukan teori dari data. Pengelolaan data tersebut disebut analisis data, yang mana “menurut Sugiyono analisis data” adalah:

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan , dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>39</sup>

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis ini berlangsung sejak pertama kali penulis ke lapangan sampai pengumpulan data telah menjawab sejumlah permasalahan yang ada. Jadi, sejumlah fakta yang diperoleh di lapangan akan dikumpulkan dengan cara menuliskan dan mengadopsi, mengedit, mengklarifikasikan, mereduksi dan kemudian dilakukan dengan penyajian.

#### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif yang dibutuhkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang

---

<sup>39</sup>Ibid. 244.

diperoleh. Cara yang digunakan untuk mengecek keabsahan data pada penelitian ini adalah:<sup>40</sup> menggunakan teknik Triangulasi

Disini penulis akan menggunakan triangulasi metode, triangulasi teori dan triangulasi sumber data sebagai berikut:<sup>41</sup>

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode lain. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Peneliti dapat juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan.

2. Triangulasi Teori

Yang dimaksud triangulasi teori adalah dimana hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi

---

<sup>40</sup>Ibid, 171.

<sup>41</sup>Reyvan Maulid Pradistya, *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*, (Banten: DOLAB, 2009), 43

tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki expert judgement ketika membandingkan temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

### 3. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

## **A. Gambaran Umum PT. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu**

### **1. Sejarah Singkat Lembaga/Instansi**

PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen. PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu didirikan pada tahun 2017. Sejak awal Perusahaan telah berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang terbaik dan terkemuka di sektor pembiayaan yang melayani pembiayaan beragam.<sup>42</sup>

Melihat adanya potensi untuk mengembangkan usaha lebih lanjut, PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu melakukan penawaran umum perdana atas sahamnya pada tahun 2016, pada saat itu Bank Sinarmas menjadi pemegang saham mayoritas dengan kepemilikan saham sebesar 75%, dilanjutkan dengan melakukan akuisisi selanjutnya sebesar 20% saham, menjadikan Bank Sinarmas memiliki kepemilikan saham sebesar 95% pada tahun 2016. Dengan demikian, PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu menjadi bagian Bank Sinarmas yang saat ini ber kantor di lantai empat bank sinarmas .<sup>43</sup>

PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu senantiasa berkomitmen untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi bangsa dan negara. Peluang PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu dalam memperluas usahanya selaras dengan komitmen jangka panjangnya dalam memelihara lingkungan, hubungan yang baik dengan masyarakat, konsumen, rekan usaha, pemegang saham, pemerintah serta keberlanjutan aktivitas usaha PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu . Segenap Pimpinan dan Karyawan PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah

---

<sup>42</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

<sup>43</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

Kota Palu akan bekerja untuk menciptakan nilai dan menjalani hidupnya secara harmonis untuk memberikan kontribusi yang optimal dengan tujuan terciptanya kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang.<sup>44</sup>

## 2. Visi dan Misi PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah

Visi utama PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah yaitu menjadi perusahaan pembiayaan kelas dunia, sedangkan visi lainnya yaitu :<sup>45</sup>

- a. Visi PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu adalah menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia.
- b. Membangun *market presence* yang signifikan (merek, pangsa pasar, jaringan usaha, produk/pelayanan).
- c. Menjalankan proses operasional yang terstandarisasi dan *excellent*.

Adapun misi PT. Sinarmas *Multifinance* Sinarmas *Multifinance* yaitu :

- a. Menyediakan produk dan pelayanan yang terdiversifikasi
- b. Melaksanakan *operational excellence* dan manajemen risiko yang baik.
- c. Menyediakan tempat bekerja terbaik bagi karyawan.
- d. Memampukan komunitas untuk mengalami kesejahteraan.

## 3. Struktur Organisasi

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas, dan membagi-bagikan pekerjaan pada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan. Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan hal yang statis yang menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-

---

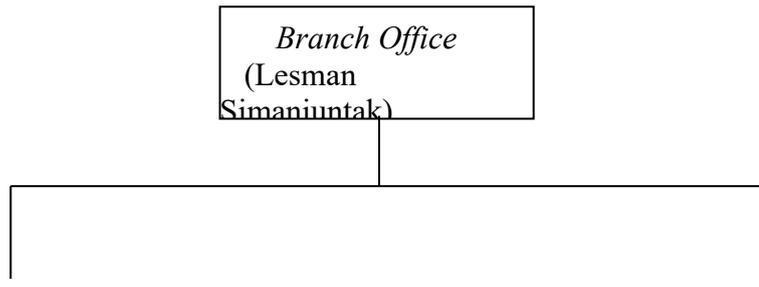
<sup>44</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

<sup>45</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

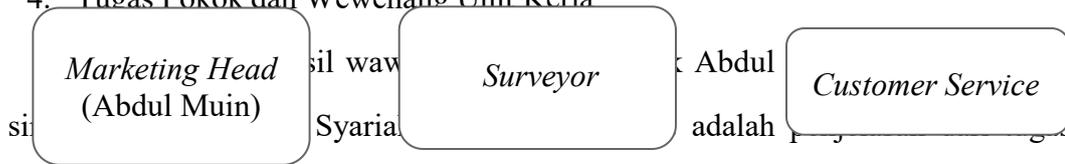
garis perintah hubungan yang ada, dan lain-lain. Berikut dapat dilihat struktur organisasi PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota palu yaitu:

**Gambar 4.1**

**Stuktur Organisasi PT. Sinarmas *Multifinance***



4. Tugas Pokok dan Wewenang Unit Kerja



pokok dan fungsi masing-masing bagian yang ada di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu:<sup>46</sup>

a. *Branch Manager*

- 1) Mempimpin seluruh karyawan yang ada di cabang dan menciptakan berbagai macam kegiatan demi tercapainya target penjualan perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan perusahaan secara keseluruhan.
- 3) Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan secara berkala ke Kantor Pusat juga memberikan pelatihan dan melakukan pengarahan atas pelaksanaan rencana strategis perusahaan.
- 4) Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang mematuhi seluruh aturan dan ketentuan perusahaan.

<sup>46</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

- 5) Memberikan pelatihan secara komprehensif.
- 6) Memastikan seluruh karyawan di cabang bekerja secara profesional sesuai peraturan yang berlaku.
- 7) Memberikan informasi kepada manajemen mengenai keadaan pasar sekitar cabang mengenai perubahan dan perkembangan yang terjadi secara signifikan.

b. *Marketing Head*

- 1) Merencanakan bersama *branch manager* dalam membuat program promosi
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program promosi dan strategi yang telah direncanakan bersama BM.
- 3) Merencanakan dan mengevaluasi bersama BM dalam proses perekrutan SDM yang dibutuhkan oleh perusahaan secara berkala minimal sekali dalam sebulan, untuk menunjang kinerja perusahaan .
- 4) Menganalisa pergerakan pasar dibidang *lease back* BPKB, serta rencanakan strategi pasar bersama BM.
- 5) Mengevaluasi hasil kerja *surveyor* dan dilaporkan kepada BM setiap awal bulan.

c. *Customer Service*

- 1) Menerima dan melayani calon *customers* yang datang ke *outlet*.
- 2) Memberikan informasi yang berhubungan dengan *product knowledge* (persyaratan, tenor, bunga, dan lain-lain) dan melakukan *interview* kepada *customers*.
- 3) Menerima dan memeriksa data awal dari calon *customers*.
- 4) Melakukan penginputan data awal calon *customers*.
- 5) Menyiapkan aplikasi perjanjian kredit.

- 6) Berkas aplikasi Wajib didistribusikan ke surveyor, berkoordinasi dengan *Marketing Head* untuk dilakukan *survey* kelayakan calon *customers*.
- 7) Mengingatkan kepada *Surveyor* mengenai kekurangan data yang harus dilengkapi pada saat *survey*.
- 8) Menerima aplikasi perjanjian kredit dan kelengkapan data aplikasi calon *customers* dari *Surveyor*.

d. *Surveyor*

- 1) Menerima data dari *Customer Service* untuk melakukan *survey*.
- 2) Menggali informasi calon peminjam secara *detail*.
- 3) Menjelaskan isi perjanjian kontrak dan meminta calon peminjam dan pasangan untuk menandatangani kontrak perjanjian tersebut.
- 4) Mendokumentasikan denah tempat tinggal, foto rumah, usaha dan unit kendaraan yang dijadikan jaminan.

5. Produk-produk PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

- a. Pembiayaan haji
- b. Pembiayaan kendaraan
- c. Pembiayaan sewa-menyewa
- d. Pembiayaan usaha

6. Persyaratan-persyaratan Untuk Mendaftar Pembiayaan Haji di PT.

Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Abdul Muin *marketing head* sinarmas multifinance Syariah kota Palu mengatakan “ada Beberapa Persyaratan yang harus di lewati dan syarat-syarat tersebut sangat mudah dilengkapi oleh Para Peminat untuk dan agar Proses Pembiayaan Ibadah Haji lebih cepat dan lebih Tepat di PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu.

1. Syarat Permohonan untuk mendaftar pembiayaan haji sebagai berikut:<sup>47</sup>
  - a. Usia Minimal 12 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat pengajuan fasilitas.
  - b. Memiliki rekening Tabungan Haji pada Bank Syariah yang ditunjuk Perusahaan.
  - c. Dokumen berupa : KTP, Kartu Keluarga, Rekening Haji, Surat nikah, NPWP, Foto ukuran 3x4 dan 4x6 masing-masing sebanyak 5 lembar.
  - d. Belum pernah naik Haji.
2. Struktur Fasilitas

Nama fasilitas	: Pembiayaan Perjalanan Ibadah Haji (PPIH).
Tujuan fasilitas	: Memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji.
Harga Maksimal	: Rp. 25.000.000.
Uang Muka	: Sesuai tabel angsuran.
Jangka Waktu	: Maksimal 60 bulan (5 tahun).
Jaminan Utama	: Dana yang telah disetorkan ke Kemenag (Rekening Haji, Bukti Setoran Awal BPIH dan SPPH).
Jaminan Tambahan	: Di persyaratkan apabila menurut penilaian perusahaan diperlukan.
Pengikatan	: Akad pembiayaan ijarah. Surat Pernyataan dan Kuasa dari nasabah yang akan diserahkan ke Kemenag, untuk pembelian porsi haji dan apabila terjadi klaim (calon jemaah haji membatalkan keikutsertaan atau meninggal )

---

<sup>47</sup>Abdul Muin, *Marketing Head Sinarmas Multifinance Syariah*, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023

***B. Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan***

***Haji Di PT. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Di Masa Pandemi Covid-19***

Sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu adalah lembaga keuangan *non bank* yang bergerak dalam bidang pembiayaan salah satunya yaitu pembiayaan haji. Pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota palu cukup di minati masyarakat kota Palu yang mau berangkat haji ke tanah suci *Mekkah*, dengan adanya beberapa nasabah yang mengambil produk pembiayaan haji sebelum pandemi covid-19. Produk pembiayaan haji adalah produk yang paling unggul yang ada di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu, karena grafik peningkatan jumlah nasabahnya terus meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dengan Bapak Abdul Muin sebagai *marketing head* sinarmas *multifinance* syariah kota palu mengatakana bahwa "sebelum pandemi covid tidak ada penurunan nasabah tetapi, grafik nasabah terus meningkat pada saat itu". Data tersebut dapat di lihat pada table di bawah ini :<sup>48</sup>

**Tabel 4.1**  
**Data nasabah pembiayaan haji dari 2017-2019 di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji
1.	2017	127 Nasabah pembiayaan haji
2.	2018	157 Nasabah pembiayaan haji
3.	2019	176 Nasabah Pembiayaan Haji

Sumber : Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

---

<sup>48</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

Berdasarkan tabel di atas terjadi grafik peningkatan sebelum pandemi covid-19, pada tahun 2017 ada 127 nasabah yang mendaftar pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* syariah kota palu, sedangkan pada tahun 2018 kembali mengalami kenaikan nasabah pembiayaan haji yaitu sebanyak 157 nasabah. Pada tahun 2019 terus mengalami kenaikan yaitu sebanyak 176 nasabah.

Namun pada tahun 2019, dunia ini dikejutkan dengan adanya fenomena wabah virus corona 2019 atau di singkat dengan Covid-19 yang pada saat itu mulai terdeteksi di Kota Wuhan China, WHO menyatakan hal tersebut sebagai pandemi. Kemudian pada tahun 2020 yaitu di bulan Maret masyarakat Indonesia dikejutkan dengan seorang masyarakat yang terkonfirmasi terkena covid-19, dan pada saat itulah mulai penyebaran covid-19. Jumlah masyarakat yang terkena covid-19 terus meningkat tiap harinya. Akibat fenomena wabah ini, banyak usaha mikro kecil menengah (UMKM), perusahaan-perusahaan dan sektor lain mengalami kesulitan, untuk menghindari dampak pandemi Covid-19 ini, pemerintah dengan ini bekerja keras untuk menutup semua kegiatan di luar ruangan dan mereka yang ingin berpergian harus mematuhi peraturan 3M, yaitu menjaga jarak, mencuci tangan pakai sabun dan memakai masker, sehingga penyebaran Covid-19 ini bisa diminimalisir dan dapat memutuskan rantai penyebaran virus ini.<sup>49</sup> Hal tersebut berdampak juga pada perusahaan-perusahaan salah satunya yaitu PT. Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota palu, yang mengakibatkan penurunan nasabah pada setiap produk salah satunya yaitu produk tabungan haji.

Berdasarkan hasil observasi wawancara dengan Bapak Abdul Muin

---

<sup>49</sup>Amri, A. Dampak Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia. *jurnal brand*, Vol.2 No.1, 2020.

sebagai *marketing head* sinarmas *multifinance* syariah kota palu mengatakan:

“Telah terjadi penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu di saat pandemi covid-19. Penurunan yang terjadi cukup signifikan karena, yang pertama adanya pandemi covid dan adanya aturan-aturan pemerintah dalam memutus penyebaran covid-19, yang sangat berdampak pada produk pembiayaan haji di sinarmas, bukan hanya itu banyak juga nasabah yang membatalkan pembiayaan haji dengan mengambil dana mereka, yang telah nasabah sudah setor sebelumnya”.<sup>50</sup>

Data penurunan jumlah nasabah pembiayaan haji di saat pandemi covid-19 dapat di lihat sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Di PT. Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Di Saat Pandemi Covid-19 Dari Tahun 2020-2022**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji
1.	2020	50 Nasabah
2.	2021	43 Nasabah
3.	2022 ( Januari-Agustus)	32 Nasabah

Sumber : Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

Berdasarkan data di atas penulis menyimpulkan bahwa telah terjadi penurunan jumlah nasabah pada pembiayaan haji pada saat pandemi covid-19, di tahun 2020 saja terjadi penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya yaitu hanya 50 calon jamaah haji, yang mendaftar pembiayaan haji, lalu di tahun 2021 kembali mengalami penurunan yaitu hanya ada sebanyak 43 calon jamaah haji yang mendaftar pembiayaan haji, dan pada tahun 2022 di bulan Januari

---

<sup>50</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2023.

sampai agustus terus mengalami penurunan yaitu ada 32 calon jamaah haji yang mendaftar pembiayaan haji di PT. SinarMas *Multifinance* Syariah kota Palu. Namun, di saat bank-bank lain di kota Palu mengalami penurunan jumlah nasabah akibat pandemi covid-19. Ada satu bank yang nasabahnya tetap setabil bahkan meningkat nasabahnya pada saat pandemi covid-19. Yaitu bank muamalat KCU Palu salah satu produknya, produk tabungan haji di saat pandemi grafik nasabahnya makin meningkat dibandingkan dengan bank-bank atau perusahaan-perusahaan lain yang terus menurun.

Menurut Ketua Dewan Komisiner Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Halim Alamsyah menyebutkan ada tiga risiko yang dihadapi perbankan syariah akibat penyebaran pandemi Covid-19. Kondisi ini membuat perbankan menghadapi tiga risiko besar yakni risiko pelayanan, risiko pemasaran, dan risiko pendapatan.<sup>51</sup>

Sinarma *multifinance* syariah kota Palu merupakan lembaga keuangan *non* bank yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, berupa pembiayaan seperti pembiayaan haji, kendaraan, sewa menyewa dan lain-lain sinarmas *multifinance* syariah kota Palu juga sebagai lembaga bisnis dalam rangka memperbaiki perekonomian umat khususnya di wilayah kota Palu.

Dalam pembiayaan haji di Sinarmas *Multifinance* Syariah kota Palu ini problem penurunan jumlah nasabah pada saat pandemi covid-19 disebabkan karena faktor-faktor sebagai berikut yaitu:

1. Faktor Internal Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji

Faktor internal merupakan cerminan kekuatan atau kelemahan dari suatu

---

<sup>51</sup>Yusril, Dampak Pandemi <https://finansial.bisnis.com/read/20200610/90/1250751/ini-3-risiko-perbankan-akibat-pandemi-covid-19>, dikutip pada 14 maret 2023.

organisasi perusahaan dan dapat mencerminkan kemampuan manajemen untuk mengelola perusahaan. Hal ini dapat menunjukkan kekuatan sumber daya, meliputi segala aspek material atau *non* material yang dimiliki perusahaan dalam menjalankan usaha dan fungsinya untuk memproduksi secara komersial. Konsep tersebut terdiri dari kemampuan pengusaha, kemampuan optimalisasi proses produksi yang ada, kapabilitas mengadakan ekspansi pasar, dan pengelolaan keuangannya.<sup>52</sup> Dalam hal ini bapak Muin *marketing head* sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu mengatakan :

“Penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji yang terjadi di sinarmas *multifinance* syariah kota Palu, tentunya ada beberapa faktor internal yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah nasabah. Seperti yang pertama tentunya faktor pandemi covid-19, yang sangat menghambat pemasaran atau promosi produk pembiayaan haji ke masyarakat yang di lakukan oleh *surveyor*. Terkendala dalam pelayanan nasabah karena, pada saat itu banyak peraturan-peraturan yang di keluarkan pemerintah demi memutus penyebaran covid-19 dan yang ke dua yaitu faktor biaya, yang ke tiga yaitu faktor pembatalan pembiayaan haji oleh karena itu terjadinya penurunan nasabah di semua produk di sinarmas *multifinance* syariah kota palu membuat pemasukan modal semakin menurun, di tambah gaji karyawan terus jalan, yang membuat sinarmas *multifinance* saat pandemi hampir mengalami kebangkrutan tetapi, *Branch Manager* bapak Lesman Simanjuntak memiliki kebijakan atau strategi dalam bertahan di saat pandemi covid-19. Kemudian faktor pengurangan karyawan (*surveyor*) dengan berkurangnya *surveyor* maka nasabah yang di dapat ber kurang”<sup>53</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, ada beberapa faktor internal atau di dalam perusahaan yang juga menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu di saat pandemi covid-19. Yaitu seperti :<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 23.

<sup>53</sup> Abdul Muin, *Marketing Head Sinarmas Multifinance Syariah*, Wawancara Oleh Penulis, 3 februari 2023.

<sup>54</sup>Abdul Muin, *Marketing Head Sinarmas Multifinance Syariah*, wawancara Oleh Penulis,

- a. Faktor kendala dalam pemasaran produk, promosi dan juga dalam pelayanan, yang sebelumnya *surveyor* datang ke setiap rumah masyarakat atau ke tempat-tempat ramai seperti pasar dan lain-lain untuk menawarkan produk pembiayaan haji, namun di saat pandemi covid hal tersebut tidak bisa karena, adanya peraturan batasan-batasan yang dikeluarkan pemerintah demi memutus penyebaran covid-19.
- b. Faktor pembatalan nasabah produk pembiayaan haji yang meliputi, pengembalian kembali dana yang telah di setorkan oleh nasabah karena, di saat pandemi covid-19 terjadinya penurunan perekonomian juga yang dialami nasabah.
- c. Faktor pengurangan karyawan karena, penurunan nasabah pembiayaan haji yang cukup signifikan sangat berpengaruh juga pada pendapatan perusahaan, yang membuat pimpinan perusahaan mengambil keputusan untuk mengurangi karyawan dengan melakukan PHK kepada beberapa karyawan. Dengan adanya PHK, karyawan yang mencari nasabah juga ikut berkurang yang pasti juga untuk mendapatkan nasabah menjadi menurun.

## 2. Faktor Eksternal Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji

Faktor eksternal merupakan faktor kondisi di luar perusahaan yang dapat mempengaruhi kehidupan perusahaan. lingkungan eksternal juga merupakan suatu perusahaan memberikan banyak tantangan yang dihadapi oleh sebuah perusahaan dalam upaya untuk menarik atau memperoleh sumber daya yang diperlukan dan untuk memasarkan barang dan jasanya secara menguntungkan. Sedangkan lingkungan eksternal perusahaan adalah faktor-faktor yang berada di luar jangkauan perusahaan yang dapat menimbulkan peluang-peluang (*opportunities*)

atau ancaman-ancaman (*threat*) pada perusahaan”.<sup>55</sup> Faktor eksternal penurunan jumlah nasabah adalah sebagai berikut :

a. Faktor Pandemi Covid-19

Pandemi covid-19 sangat berpengaruh dalam mengambil produk pembiayaan haji. Dalam hal ini ibu Lina salah satu nasabah bank sinarmas Palu mengatakan :

“Di saat pandemi covid-19 pendapatan keluarga saya juga mengalami penurunan, terus suami saya juga di keluarkan dari tempat dia bekerja karena, ada pengurangan karyawan dan demi menghindari penyebaran covid-19. Hal tersebut yang membuat saya dan keluarga belum mengambil pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu”<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, inilah salah satu yang menjadi faktor eksternal, yaitu seperti yang di alami oleh ibu lina. Dengan adanya penurunan pendapatan yang membuat keluarga ibu Lina belum mengambil produk pembiayaan haji di saat pandemi covid-19.

b. Faktor Pendapatan Nasabah

Menurut Ketua Dewan Komisioner Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Halim Alamsyah menyebutkan akibat penyebaran pandemi Covid-19 Maraknya jumlah PHK, turunnya pendapatan membuat konsumsi jadi menurun .<sup>57</sup> Kejadian

---

<sup>55</sup>Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 24.

<sup>56</sup>Lina, Nasabah Sinarmas Multifinance Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Januari 2023.

<sup>57</sup>Yusril, Penyebaran covid-19  
<https://finansial.bisnis.com/read/20200610/90/1250751/ini-3-risiko-perbankan-akibat-pandemi-covid-19>, dikutip pada 14 maret 2023.

yang sama juga di alami oleh bapak Didu salah satu nasabah pembiayaan haji sinarmas *multifinance* Syariah Kota Palu yang membatalkan atau mengambil kembali dana setoran pembiayaan haji. Dalam hal ini bapak Didu mengatakan :

“Di saat pandemi covid-19 di keluarga saya mengalami kesusahan perekonomian, tidak ada pendapatan tetapi, hanya pengeluaran terus menerus jadi saya memutuskan untuk membatalkan atau mengambil kembali dana yang sudah saya setorkan. Karena uangnya tersebut untuk saya memenuhi kebutuhan sehari-hari”.<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, faktor eksternal penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu di masa pandemi covid-19, lebih kepada faktor ekonomi atau pendapatan yang menurun di setiap rumah tangga, yang membuat mereka tidak dapat mengambil produk pembiayaan haji. Bahkan mereka ada yang membatalkan dan mengambil uang setoran mereka kembali demi membeli kebutuhan mereka sehari-hari.

Menurut Suparyanto pendapatan rumah tangga (keluarga) adalah jumlah penghasilan *riil* dari seluruh anggota rumah tangga yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan bersama maupun perseorangan dalam rumah tangga. Pendapatan keluarga merupakan balas karya atau jasa atau imbalan yang diperoleh karena sumbangan yang diberikan dalam kegiatan produksi. Secara konkritnya pendapatan rumah tangga berasal dari :<sup>59</sup>

- a) Usaha itu sendiri. Misalnya berdagang, bertani, membuka usaha sebagai wiraswastawan.
- b) Bekerja pada orang lain. Misalnya sebagai pegawai negeri atau karyawan.

---

<sup>58</sup>Didu, Nasabah Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Januari 2023.

<sup>59</sup>Suprayanto, *Pendapatan Rumah Tangga* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 17.

- c) Hasil dari kepemilikan. Misalnya tanah yang disewakan dan lain-lain. Pendapatan yang berupa uang maupun barang misalnya berupa santunan baik berupa beras, fasilitas perumahan dan lain-lain. Pada umumnya pendapatan manusia terdiri dari pendapatan nominal berupa uang dan pendapatan riil berupa barang. Namun di saat pandemi covid-19 semua pendapatan-pendapatan tersebut mengalami penurunan bahkan sama sekali tidak mendapatkan pendapatan. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap perekonomian suatu keluarga.

### ***C. Kebijakan Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu dalam Mengatasi Penurunan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Di Saat Pandemi Covid-19***

Di masa pandemi covid-19 para pimpinan perusahaan harus bijak dan cepat dalam mengambil kebijakan, karena munculnya peraturan-peraturan pemerintah untuk tetap di rumah saja tentunya salah satu cara dalam memasarkan produk yaitu dengan memanfaatkan *digital* yang ada. Dalam memasarkan produk tentunya perusahaan harus dapat memperhatikan sumber daya yang dimiliki, aspek manajerial, peluang dan tantangan dalam pasar *digital*. Atau dengan kata lain perusahaan itu harus memperhatikan faktor internal maupun eksternal yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Namun hal ini tidaklah mudah karena ada beberapa kendala atau hambatan yang dapat mengganggu. Hambatan-hambatan itu seperti para pesaing yang mempunyai strategi bersaing yang berbeda-beda dan juga selera dari para pelanggan yang terus berubah.<sup>60</sup>

Dalam hal ini Bapak Muin sebagai *marketing head* sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu mengatakan:

---

<sup>60</sup>Hennie van Greuning, Analisis Risiko Perbankan, Jakarta: Salemba Empat, 2011, 139.

“Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya bahwa sinarmas *multifinace* syariah kota Palu ini di masa pandemi covid-19 hampir mengalami kebangkrutan, jadi bapak Lesman Simanjuntak pada saat itu dengan cepat mengambil kebijakan atau strategi dengan lebih banyak mempromosikan lewat digital seperti *Instagram* dan *facebook*, dan juga untuk semua *Surveyor* untuk mencari nasabah ke setiap kabupaten-kabupaten sampe ke pelosok-pelosok desa, karena pada saat itu di desa-desa belum banyak penyebaran covid-19. Kemudian bapak Lesman Simanjuntak memerintahkan untuk produk pembiayaan haji memberikan keistimewaan tersendiri untuk nasabah. Yang sebelumnya nasabah pembiayaan haji selesai penyetoran pembiaayaan haji baru bisa dapat nomor porsi haji, tapi di saat pandemi masyarakat saat mendaftar pembiaayaan haji sudah langsung dapat nomor porsi haji reguler. Hal tersebut agar dapat menarik minat masyarakat untuk mengambil produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu. Dan strategi-strategi tersebut di lakukan sampai saat ini”.<sup>61</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, demi mempertahankan perusahaan di masa pandemi covid-19 ini, bapak Lesman Simanjuntak sebagai *Branch Manager* mengambil beberapa kebijakan atau strategi-strategi yang menurutnya dapat mengembalikan kestabilan perusahaan bahkan menaikkan kembali nasabah pada produk pembiayaan haji.

Strategi pemasaran merupakan salah satu program pemasaran efektif memudahkan seluruh elemen pemasaran ke dalam suatu program koordinasi, yang dirancang untuk meraih tujuan pemasaran lembaga dengan menambah nilai dimata konsumen, konsep pemasaran meliputi produk, promosi, harga dan tempat. Hal yang paling mendasar dan sangat diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat masyarakat agar mengambil

---

<sup>61</sup>Abdul Muin, *Marketing Head Sinarmas Multifinance Syariah, Wawancara Oleh Penulis*, 3 februari 2023.

produk pembiayaan haji ini, maka dari itu diperlukan strategi pemasaran yang tepat.<sup>62</sup>

Kebijakan atau strategi-strategi yang terdapat pada pemasaran atau yang di terapkan oleh sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu pada produk pembiayaan haji di masa pandemii covid-19 adalah sebagai berikut:

#### 1. Strategi Produk

Produk merupakan elemen penting dalam sebuah program pemasaran. Strategi produk dapat mempengaruhi strategi pemasaran lainnya apa lagi pada saat pandemi covid. Pengambilan sebuah produk bukan hanya sekedar untuk memiliki produk tersebut saja tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>63</sup> Seperti pada sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu yang memberikan keunggulan tersendiri agar dapat menarik nasabah, yaitu dengan memberikan porsi haji di awal saat nasabah baru mendaftar pembiayaan haji. Dalam hal ini bapak Ijal *Surveyor* sinarmas *multifinance* Syariah mengatakan:

“Kebijakan yang di keluarkan manager sinarmas *multifinance* syariah soal produk pembiayaan haji, sangat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam mengambil produk pembiayaan haji”<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, dengan di berikannya nomor porsi haji saat nasabah mendaftar dapat menimbulkan minat nasabah untuk mengambil produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah. Karena nomor porsi haji tersebutlah yang sangat penting bagi nasabah agar nasabah tidak menunggu lama untuk berangkat haji. Jadi strategi ini kurang

---

<sup>62</sup>Assauri Sofian, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 178.

<sup>63</sup>Body Walker dan Larrche, *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global* (Jakarta: Erlangga, 2000), 28.

<sup>64</sup>Ijal, Pegawai Sinarmas *Multifinance* Syariah, wawancara Oleh Penulis, 3 februari 2023.

lebih sama seperti pada produk tabungan haji yang ada di bank-bank syariah lainnya, yaitu dengan mendapatkan porsi haji saat mendaftar. Namun strategi ini baru di terapkan di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu di saat pandemi covid-19.

Dalam hal ini Ibu Enap selaku nasabah yang mengambil produk pembiayaan haji mengatakan:

“Saya mengambil produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu salah satunya karena adanya promosi pengambilan porsi haji pada saat baru mendaftar. Dengan adanya nomor porsi haji di awal, lebih cepat kita terdaftar sebagai calon jamaah haji di kementerian agama, mungkin di tempat-tempat lain juga saat mendaftar sudah mendapatkan porsi haji tetapi, alasan lain juga mengapa saya mengambil produk pembiayaan ini karena, harga cicilannya yang sedikit lebih ringan dari *travel-travel* haji lain”.<sup>65</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, yang sebelumnya di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu, setelah pelunasan biaya haji baru mendapatkan porsi haji, namun dengan adanya salah satu kebijakan bahwa nasabah yang mendaftar produk pembiayaan haji langsung di berikan nomor porsi haji reguler. Hal tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk mengambil produk pembiayaan haji, apa lagi di tambah dengan biaya cicilan yang sedikit lebih ringan di bandingkan di *travel-travel* haji yang lain.

## 2. Strategi Promosi

Promosi adalah sejenis komunikasi yang memberi penjelasan yang meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa. Promosi sangat berpengaruh sekali, di mana melalui promosi dapat membantu pihak-pihak yang terlibat dalam pemasaran untuk mengetahui produk yang disediakan oleh

---

<sup>65</sup>Enap, Nasabah Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 14 Maret 2023.

perusahaan dan yang diinginkan oleh nasabah.<sup>66</sup> Dalam hal ini bapak Abdul Muin mengatakan:

“Ada beberapa strategi dalam melakukan promosi produk pembiayaan haji, diantaranya melalui media sosial seperti *whatsapp*, *facebook* dan *instagram*, ada juga langsung ke desa-desa di setiap kabupaten untuk menawarkan produk pembiayaan haji”.<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, dalam melakukan strategi promosinya ada berbagai cara promosi yang dilakukan sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu yaitu melalui media sosial, penawaran langsung kepada calon nasabah yang ada di desa-desa setiap kabupaten.

Menurut Philip Kotler, promosi atau komunikasi pemasaran terdiri atas empat sarana atau alat yang penting yakni: periklanan (*advertising*) dan promosi penjualan (*sales promotion*).<sup>68</sup> Adapun beberapa promosi yang dilakukan sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu adalah sebagai berikut:

- a) *Adversiting*, sinarmas *multifinance* memaksimalkan kegiatan promosinya dalam bentuk periklanan sebagai salah satu cara yang paling efektif dan diminati masyarakat umum. Media periklanan yang digunakan oleh sinarmas *multifinance* dalam memasarkan produk-produknya dengan memasang iklan di media sosial antara lain *facebook*, *instagram* dan *whatsapp*.
- b) *Sales Promotion*, promosi penjualan dilakukan untuk menarik pelanggan untuk segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Tujuan

---

<sup>66</sup>Rhenaldi Kasali, dkk, *Modul Kewirausahaan Untuk Program Strata 1* (Jakarta: PT. Mizan Publika, 2010), 98.

<sup>67</sup>Abdul Muin, *Marketing Head Sinarmas Multifinance Syariah*, wawancara Oleh Penulis, 3 februari 2023.

<sup>68</sup>Zulkarnain, *Ilmu Menjual (Pendekatan Teoritis & Kecakapan Menjual)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 43.

promosi penjualan adalah untuk meningkatkan penjualan atau meningkatkan jumlah pelanggan. sinarmas *multifinance* dalam melakukan kegiatan promosi penjualannya dengan cara pergi ke setiap kabupaten-kabupaten sampai ke desa-desa untuk menawarkan produk pembiayaan haji. Karena pada saat itu di desa-desa belum sangat terdampak pandemi covid-19. Berikut salah satu website atau bentuk promosi yang dilakukan sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu pada produk tabungan haji:

**Gambar 4.2**  
**Promosi Pembiayaan Haji Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu**



### 3. Strategi Harga

Menurut para ekonom, harga, nilai dan faedah (*utility*) merupakan konsep yang sangat berkaitan. *Utility* adalah atribut suatu produk yang dapat memuaskan kebutuhan. Sedangkan nilai adalah ungkapan secara kuantitatif dengan kekuatan barang untuk menarik kekuatan barang lain dalam pertukaran.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup>Basu Swastha, *Azas-azas Marketing*, (Ed 3, Yogyakarta: Liberty, 1997)

Kebijakan harga berkenaan dengan kebijakan strategi dan taktis seperti tingkat harga, struktur diskon dan syarat pembayaran. Kebijakan mengenai harga jual harus disesuaikan berdasarkan seberapa besar mampu dan bersedia membayar barang atau jasa, hal ini harus disesuaikan juga dengan besaran daya beli sasaran produk. Penetapan kebijakan harga bukan hanya didasarkan pada kesediaan nasabah untuk membayar besaran harga suatu produk, namun lebih dari itu harus mempertimbangkan juga besaran biaya yang ditetapkan bagi produk sejenis atau produk pesaing. Harga menjadi salah satu faktor penting konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Harga juga mempengaruhi minat nasabah.<sup>70</sup> Dalam hal ini bapak Abdul Muin mengatakan :

“untuk biaya pendaftaran dan harga biaya haji yang kami tetapkan masih terbilang cukup rendah, yang dapat memudahkan nasabah untuk membayar bulannya. Dengan waktu pembayaran paling lama yaitu 5 tahun”.<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, sinarmas multifinance Syariah kota Palu menetapkan biaya pembiayaan haji terbilang cukup rendah. Agar dapat memudahkan nasabah untuk membayar biaya bulannya. Berikut brosur pembiayaan haji sinarmas multifinance Syariah kota Palu:

**Gambar 4.2**  
**Brosur Pembiayaan Haji Sinarmas Multifinance Syariah**  
Kota Palu

70H  
Meningkatki

71A  
3 februari 20

had Dalam

oleh Penulis,

Pembiayaan	Dana Pribadi Jama'ah	Angsuran per bulan					
		1	2	3	4	5	6
25.000.000		2.323.000	1.285.000	942.000	775.000	677.000	
24.000.000	1.000.000	2.230.000	1.234.000	905.000	744.000	650.000	
23.000.000	2.000.000	2.138.000	1.182.000	867.000	713.000	623.000	
22.000.000	3.000.000	2.045.000	1.131.000	829.000	682.000	596.000	
21.000.000	4.000.000	1.952.000	1.080.000	792.000	651.000	569.000	
20.000.000	5.000.000	1.859.000	1.028.000	748.000	620.000	542.000	
19.000.000	6.000.000	1.766.000	977.000	716.000	589.000	515.000	
18.000.000	7.000.000	1.673.000	925.000	679.000	558.000	488.000	
17.000.000	8.000.000	1.580.000	874.000	641.000	518.000	460.000	
16.000.000	9.000.000	1.487.000	823.000	603.000	496.000	433.000	
15.000.000	10.000.000	1.394.000	771.000	566.000	465.000	406.000	

**PERSYARATAN PENDAFTARAN HAJI :**

1. KTP
2. KK
3. NPWP (Kalau Ada)
4. SURAT NIKAH/AKTE KELAHIRAN/IJAZAH

**Tidak Perlu Ribet Semua Pengurusan Kami Bantu Sampai Selesai**

#### 4. Strategi Tempat

Lokasi usaha adalah hal utama yang perlu dipertimbangkan. Lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Dalam memilih lokasi usahanya, pemilik usaha harus mempertimbangkan faktor-faktor pemilihan lokasi, karena lokasi usaha adalah aset jangka panjang dan akan berdampak pada kesuksesan usaha itu sendiri.<sup>72</sup>

Lokasi menurut Lupiyoadi, berhubungan dengan di mana usaha harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu:<sup>73</sup>

- a) Nasabah mendatangi pemberi jasa (usaha): apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Usaha sebaiknya memilih tempat

---

<sup>72</sup>Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ed. 3 (Salemba Empat: Jakarta, 2009). 58.

<sup>73</sup>Ibid, 63.

dekat dengan nasabah sehingga mudah dijangkau, dengan kata lain harus strategis.

- b) Pemberi jasa mendatangi nasabah: dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting, tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- c) Pemberi jasa dan nasabah tidak bertemu secara langsung: berarti penyedia jasa dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, atau surat. Dalam hal ini lokasi menjadi sangat tidak penting selama komunikasi antara kedua pihak terlaksana dengan baik.

Dalam hal ini bapak Didu mengatakan :

“Tempat sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu, di jalan Mesjid Raya menurut saya sangat strategis karena, bertempat di tengah-tengah kota palu yang dikelilingi dengan tempat-tempat seperti toko-toko perbelanjaan , *cafe-cafe* dan lain-lain. Yang pasti sangat bisa di jangkau bagi nasabah atau masyarakat bila ada keperluan di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu”.<sup>74</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, strtaegi tempat sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu sangat tepat. Karena sinarmas *multifinance* syariah bertempat di tengah-tengah kota Palu yang ramai di kelilingi tempat-tempat perbelanjaan, yang ramai dari masyarakat dan juga sangat di jangkau bagi nasabah atau masyarakat jika nasabah mau mengambil produk pembiayaan haji atau ada keperluan lain di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu.

Pandemi Covid-19 yang terjadi sangat memberikan dampak bagi semua

---

<sup>74</sup>Didu, Nasabah Sinarmas Multifinance Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Januari 2023.

sektor baik itu perusahaan-perusahaan bahkan para UMKM dan memaksa mereka memutar otak untuk mempertahankan bahkan memulihkan perusahaan-perusahaan mereka. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang mewajibkan pelaksanaan Vaksinasi masal bagi semua masyarakat sehingga keadaan sekarang menjadi lebih baik dan pulih seperti biasanya. Semua sektor pun sudah sedikit demi sedikit membaik, seperti pada sinarmas multifinance Syariah kota Palu setelah covid-19 mulai menghilang di Indonesia dan kota Palu sinarmas *multifinance* kembali terjadi kestabilan nasabah bahkan kenaikan jumlah nasabah.<sup>75</sup>

Dalam hal ini Bapak Abdul Muin sebagai *marketing head* sinarmas *multifinance* syariah kota palu mengatakan:

“Setelah covid-19 sudah mulai berkurang, nasabah produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu mulai mengalami peningkatan”.<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa, produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu kembali terjadi kenaikan jumlah nasabah setelah penyebaran covid-19 mulai berkurang, pasien terkonfirmasi positif grafiknya terus menurun dan pasien yang sembuh grafiknya terus meningkat di kota Palu dan di Indonesia. Data tersebut dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

#### **Tabel 4.4**

---

<sup>75</sup>Amri, A. Dampak Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia. *jurnal brand*, Vol.2 No.1, 2020.

<sup>76</sup>Abdul Muin, *Marketing Head* Sinarmas *Multifinance* Syariah, Wawancara Oleh Penulis, 3 februari 2023.

**Data Kenaikan Jumlah Nasabah Pembiayaan Haji Di Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Setelah Pandemi Covid-19 Di Tahun 2022 (September- November)**

No	Tahun	Bulan	Jumlah Nasabah Tabungan Haji
1.	2022	September	44 Nasabah
2.	2022	Oktober	58 Nasabah
3.	2022	November	72 Nasabah

Sumber : Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu

Berdasarkan hasil observasi penulis menyimpulkan bahwa, setelah covid-19 mereda jumlah nasabah pembiayaan haji kembali meningkat. Yaitu dengan 3 bulan saja *Surveyor* sinarmas *multifinance* syariah kota Palu sudah mendapatkan 174 nasabah pembiayaan haji. Pada bulan september ada 44 nasabah yang menjadi calon jamaah haji, kemudian pada bulan oktober kembali mengalami peningkatan yaitu ada 58 nasabah yang mendaftar pembiayaan, berikutnya pada bulan november kembali mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu ada 72 nasabah yang mendaftar pembiayaan haji.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, bahwa terjadinya penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan haji di sinarmas *multifinance* Syariah kota Palu. Maka pada ini penulis mengemukakan kesimpulan, sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor penurunan jumlah nasabah pada produk tabungan haji di sinarmas multifinance Syariah kota Palu, ada dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah terkendala dalam pemasaran, kurangnya surveyor dan pembatalan pembiayaan haji. Faktor

eksternalnya adalah adanya pandemi covid-19, penurunan pendapatan nasabah, adanya PHK yang dialami nasabah demi memutus penyebaran covid-19 dan adanya kenaikan biaya haji dari pemerintah.

2. Kebijakan sinarmas multifinance Syariah kota Palu dengan mengambil tiga jenis kebijakan yang berkaitan dengan strategi manajemen, yaitu strategi produk dengan kebijakan memberikan promo yaitu dengan langsung mendapatkan nomor porsi haji pada saat baru mendaftar pembiayaan haji. Berikutnya strategi promosi dengan kebijakan memerintahkan seluruh *Surveyor* mencari nasabah ke setiap kabupaten-kabupaten dan sampai ke pelosok-pelosok desa, karena pada saat itu di desa-desa belum terlalu terdampak pandemi covid-19 dan lebih banyak menyebarkan brosur di sosial media.

### **B. Saran**

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat diambil beberapa hal yang dapat digunakan sebagai saran atau masukan kepada beberapa pihak antara lain:

1. Diharapkan kepada PT. sinarmas multifinance Syariah kota Palu agar kedepannya, jika kembali ada kendala-kedala seperti pada saat pandemi covid-19 seharusnya langsung membuat kebijakan-kebijakan dan langsung di keluarkan, agar tidak adanya hampir kebangkrutan, penurunan pendapatan dan penurunan jumlah nasabah.
2. Untuk pemerintah agar di rapatkan kembali soal kenaikan biaya haji, karena masih banyak masyarakat Indonesia yang kurang mampu, apa lagi setelah pandemi covid-19 perekonomian belum terlalu setabil tetapi,

pemerintah menaikkan biaya haji. Masyarakat kurang mampu pun mau melaksanakan ibadah haji ke tanah suci, bukan hanya orang-orang kaya saja yang mau naik haji.

3. Untuk peneliti berikutnya bisa meneliti penurunan jumlah nasabah pembiayaan haji yang di akibatkan dari kenaikan biaya haji dari pemerintah dan juga apa penyebab naiknya biaya haji di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul. *lembaga keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Anonim, *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.012/2016 tentang Perusahaan Pembiayaan*, Jakarta 2016.
- Arifin, Imran *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Cet. III; Malang: Kalimasada Press, 1996.
- Amri, A. Dampak Covid-19 terhadap UMKM di Indonesia. *jurnal brand*, Vol.2 No.1, 2020.

Baldwin, *Economics in the Time of COVID-19*. Jakarta : International Journal of Surgery 2022.

Badri, Arifin. *Lembaga Keuangan Syariah*. Semarang : Jurnal FAI-Unmuh, Vol.2 No.2 2019.

Chapra, *Islam dan Tantangan Ekonomi*. Jakarta : Gema Insani Press, 2015.

Depag, *Hikmah Ibadah Haji*. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003.

Dewi, Putri, fahdila. "*analisis strategi penyelesaian penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan murabahah di PT BPRS AL WASHLIYAH MEDAN*". Human falah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 2021.

Farid, Ishak. *Ibadah Haji Dalam Hukum ekonomi Islam*. Jakarta : P.T. Rineka Cipta, 1999.

Hadi, *Dana Talang Haji Fatwa DSN dan Praktek di LKS*. Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum 2011.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.

Kementerian Agama, Yayasan penyelenggara Penterjemah Penafsir Al-Qur'an, Al-Qur'an dan Terjemahnya. Bekasi: Cipta Bagus Segara 2015.

Kurniawati, Ayu. *Sosialisasi Hidup Sehat di Tengah Wabah Virus Corona*. JPMB : Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berkarakter 2020.

Koeswara, Sonny “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”, *Jurnal Pasti*. 2013.

Kasali Rhenaldi, dkk, *Modul Kewirausahaan Untuk Program Strata 1* (Jakarta: PT. Mizan Publika, 2010).

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga, 2009).

Malarangan, Hilal *et al.*, eds. “ *Analisis Tanggung Jawab Pegadaian Syariah Palu Plaza Terhadap Barang Jaminan yang Hilang dan Rusak*”. Palu : Institut Agama Islam Negeri IAIN Palu, 2019.

Majdi, Ahmad. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993.

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha ilmu 2002).

Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008.

Nasution, *Metode Research Penelitian ilmiah*. Cet. IV; Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Ningsih, Nurfitri. “*Analisis keputusan pembiayaan talang haji pada nasabah di PT BPRS METRO MADANI*”. Lampung: UIN Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Perbankan Syariah, 2016.

Raya, Ahmad. *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam*. jakarta : prenada media, 2003.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Ed. 3 (Salemba Empat: Jakarta, 2013).

Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, 2010.

Surakhmad, Winarno *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metode Ilmiah*. (Bandung: Tarsito, 1978).

Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Lembaga Penerbit : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta 2005.

Syarifudin, Pegawai Bank Muamalat KC Kota Palu, Wawancara Oleh Penulis, 14 Juli 2022.

Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007).

Slameto. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

Suprayanto, *Pendapatan Rumah Tangga* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 17.

Utami, Fajria, Anindya. *Pandemi Corona*. Jakarta : Pusat Analisis Determinan Kesehatan, 2019.

Ujang Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 2011.

Walker Body, *Manajemen Pemasaran, Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global* (Jakarta: Erlangga, 2000).

Yutati, Herlina. *Lembaga Keuangan Syariah, Teori dan Praktiknya di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).

Yusril, *DSN Nomor: 29/DSN-MUI/VI/2002 Tentang PEMBIAYAAN PENGURUSAN HAJI LEMBAGA KEUANGAN SYARI'AH*, Di Kutip Oleh Penulis, 26 Juli 2022.

Yusril, Kenaikan Biaya Haji <https://www.uinjkt.ac.id/biaya-haji-naik-subsidi-turun>. Di kutip pada 3 Maret 2023.

Zainudin, Muhamad . "*Analisis penurunan jumlah nasabah pada produk pembiayaan murabahah di BMT surya sekawan mandiri boja Kendal*. Kendal: Jurnal Ekonomi 2015.

Zainularifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: alfabeta 2003.

Zulkarnain, *Ilmu Menjual (Pendekatan Teoritis & Kecakapan Menjual)*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

## **LAMIRAN-LAMPIRAN**

**(Kantor Sinarmas *Multifinance* Syariah Kota Palu)**



**(Wawancara Dengan *Marketing Head* Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Bapak Muin, Mengenai Penurunan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Haji Di Masa Pandemi Covid-19)**



**(Wawancara Dengan Karyawan Atau Surveyor Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Bapak Ijal, Mengenai Pemasaran Produk Pembiayaan Haji)**



**(Wawancara Dengan Nasabah Produk Pembiayaan Haji Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Bapak Didu, Mengenai Pembatalan Pembiayaan Haji)**



**(Wawancara Dengan Nasabah Produk Pembiayaan Haji Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Ibu Enap, Mengenai Nomor Porsi Haji)**



**(Wawancara Dengan Nasabah Produk Pembiayaan Haji Sinarmas Multifinance Syariah Kota Palu Ibu Lina, Mengenai Penurunan Perekonomian)**



**(Kantor Bank Muamalat KCU Palu)**



**(Wawancara Dengan *Relationship Manager* Bank Muamalat KCU Palu Bapak Jumadil, Mengenai Kenaikan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19)**

