

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI
DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA
TBK CABANG SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Akuntansi

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Siti Nurfauziah

Nim : 31401900160

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG**

2023

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI
DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA
TBK CABANG SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1 Akuntansi

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :

Siti Nurfauziah

Nim : 31401900160

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEMARANG**

2023

SKRIPSI**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK CABANG SEMARANG**

Disusun Oleh :
Siti Nurfauziah
Nim : 31401900160

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 1 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Mutoharoh, S.E., M.Sc
NIK 211418030



Lenny Angrianni
NIK 20131009

Penguji 1

Penguji 2



Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak.,
CA., CSRS., CSRA., CSP
NIK 211406021



Dedi Rusdi, S.E., M.Si., Akt., CA
NIK 211496006

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi Tanggal 6 Februari 2023

Ketua Program Studi Akuntansi



Provia Widyanti, S.E., M.Si., AK., CA
NIK 211403012

SKRIPSI

DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG SEMARANG

Disusun Oleh :

Siti Nurfauziah

Nim : 31401900160

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian **Business Cases Report Magang MB-KM** Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 23 Januari 2023

Pembimbing

Dosen Pembimbing

Dosen Supervisor



Mutoharoh, S.E., M.Sc

NIK. 211418030



Lenny Angrianni

NIK 20131009

BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM

**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN
UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA TBK
CABANG SEMARANG**

Disusun Oleh :

Siti Nurfauziah

Nim : 31401900160

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian **Business Cases Report Magang MB-KM** Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 27 Oktober 2022

Penguji

Penguji 1

Penguji 2



UNISSULA
جامعة سلطان أبي جعفر الإسلامية
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

Digitally signed by Maya Indriastuti
DN: cn=Maya Indriastuti,
o=Universitas Sultan Agung
Semarang, ou=Fakultas Ekonomi,
email=maya@unissula.ac.id, c=ID
Date: 2022.10.28 08:14:16 +07'00'

Drs. Osmad Mutaher, M.Si Maya Indriastuti, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA., CSP
NIK. 210403050 NIK 211406021

Pembimbing

Dosen Pembimbing



Mutoharoh, S.E., M.Sc

NIK. 211418030

BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM

DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK CABANG SEMARANG

Disusun Oleh :

Siti Nurfauziah

Nim : 31401900160

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian **Business Cases Report Magang MB-KM** Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 23 Januari 2023

Pembimbing

Dosen Pembimbing

Dosen Supervisor



UNISSULA
جامعة سلطان أبو جعفر الإسلامية

Mutoharoh, S.E., M.Sc

NIK. 211418030

Lenny Angrianni

NIK 20131009

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nurfauziah
Nim : 31401900160
Program Studi : S1 Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Alamat : Nyatnyono, Ungaran Barat, Kabupaten
Semarang
No. Hp / Email : 089670048840 /
sitinurfauziah0408@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG SEMARANG**” adalah asli karya tulis sendiri yang didalamnya tidak ada tindakan plagiasi yang bisa menyalahi etika penelitian karya tulis ilmiah penelitian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Siti Nurfauziah

NIM 31401900160

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Nurfauziah

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

DETERMINAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DAN UMRAH DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG SEMARANG

Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta atau plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 6 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



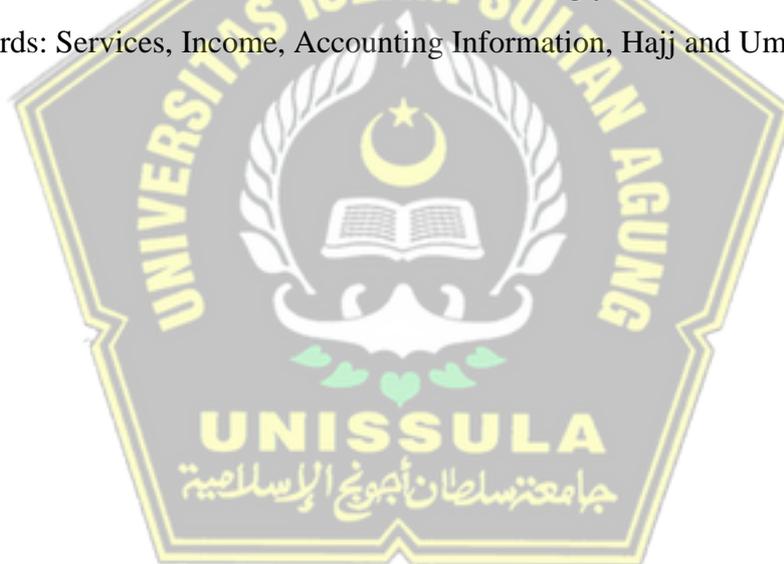
Siti Nurfauziah

NIM 31401900160

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service factors, income and accounting information on customer decisions in saving. This research method is quantitative with descriptive analysis techniques and SPSS version 25 tools. The population used was all iB Hijrah Hajj and Umrah savings customers as many as 198 customers and the sample was as many as the incoming population totaling 159 customers. Sources of data are primary data from questionnaires, observations and data from the bank. The results of this study indicate that the service variable is 3.92% and income is 3.62%, which results in a high category and becomes a basic factor in decision making. However, the accounting information variable only obtained a result of 3.01% which was in a high enough category and needed to be improved. Accounting information is known to be one of the factors in the decrease in iB HIjrah Hajj and Umrah savings at BMI Semarang Branch. The recommendation for BMI Semarang Branch is to improve the quality of the accounting information system. The benefit of this research is to contribute to strategic decision making to improve and maintain customer decision factors so that customers are attracted and increase in the following year.

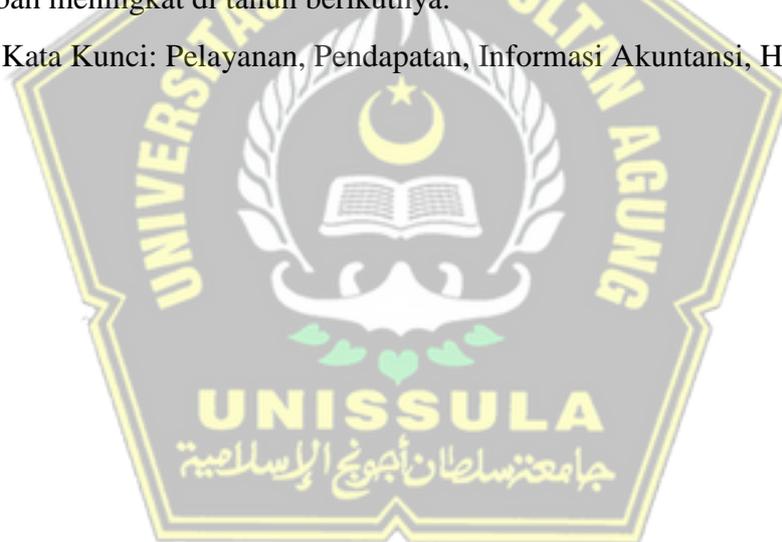
Keywords: Services, Income, Accounting Information, Hajj and Umrah



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor pelayanan, pendapatan dan informasi akuntansi dalam keputusan nasabah dalam menabung. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif dan alat bantu spss versi 25. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah sebanyak 198 nasabah dan sampelnya sebanyak populasi yang masuk berjumlah 159 nasabah. Sumber data adalah data primer dari kuesioner, observasi dan data dari pihak bank. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable pelayanan sebesar 3,92% dan pendapatan sebesar 3,62% memperoleh hasil dengan katgori tinggi dan menjadi faktor dasar dalam pengambilan keputusan. Namun variable informasi akuntansi hanya memperoleh hasil sebesar 3,01% dengan kategori cukup tinggi dan perlu diperbaiki. Informasi akuntansi diketahui menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan tabungan iB HIjrah Haji dan Umrah di BMI Cabang Semarang. Rekomendasi untuk BMI Cabang Semarang adalah untuk memperbaiki kualitas sistem informasi akuntansi. Manffat penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi pengambilan keputusan strategic untuk memperbaiki dan mempertahankan faktor keputusan nasabah sehingga nasabah tertarik dan bertambah meningkat di tahun berikutnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Pendapatan, Informasi Akuntansi, Haji dan Umrah



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang program merdeka belajar yang berjudul **“Determinan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan iB Hijrah Haji Dan Umrah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memaparkan aktivitas magang menjadi bagian dari program kampus merdeka yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan untuk memenuhi syarat pada kelulusan studi program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu memberikan bimbingan dan arahan dalam rangka menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.H selaku rektor universitas islam sultan agung semarang
2. Prof. Dr. H. Heru Sulistyono., S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Provita Wijayanti, S.E., M.Si., AK, CA selaku ketua program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

4. Mutoharoh, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing lapangan yang selalu bersedia memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan magang MB-KM
5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan mendukung kelancaran program magang MB-KM
6. Lenny Angrianni, S.Psi selaku dosen supervisor yang telah membantu proses pelaksanaan kegiatan magang
7. Budi Santoso, SE selaku kepala Kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang dan seluruh staf karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang sudah memberi bimbingan, motivasi dan semangat selama kegiatan magang
8. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi kepada peneliti
9. Kakak-kakak dan keponakanku yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi kepada peneliti
10. Najih Ahda Sabila yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi kepada peneliti
11. Teman-teman semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas motivasi dan kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak hal yang kurang dalam penulisan ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan laporan ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga laporan ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan.

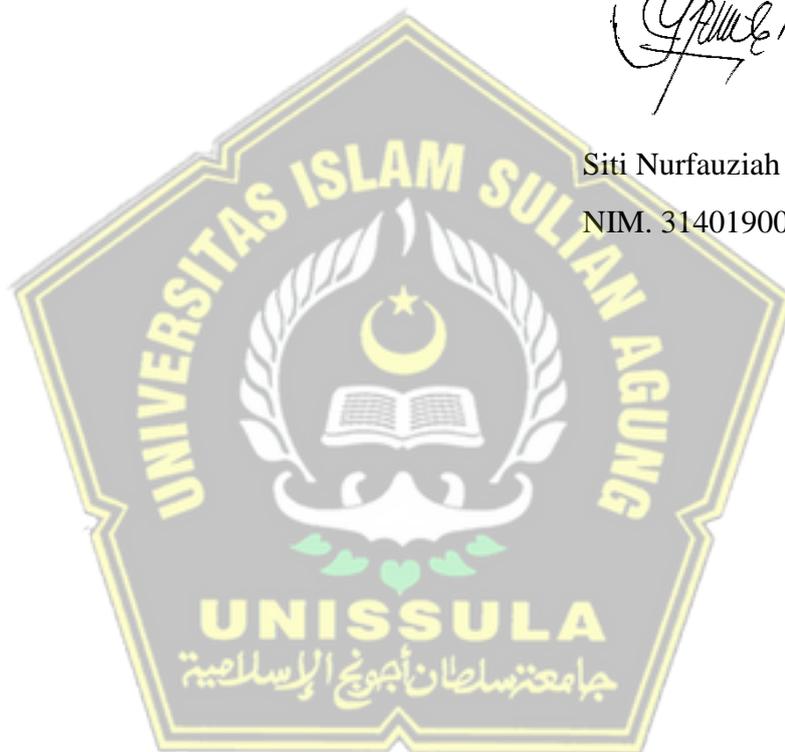
Semarang, 23 Januari 2023

Peneliti



Siti Nurfauziah

NIM. 31401900160



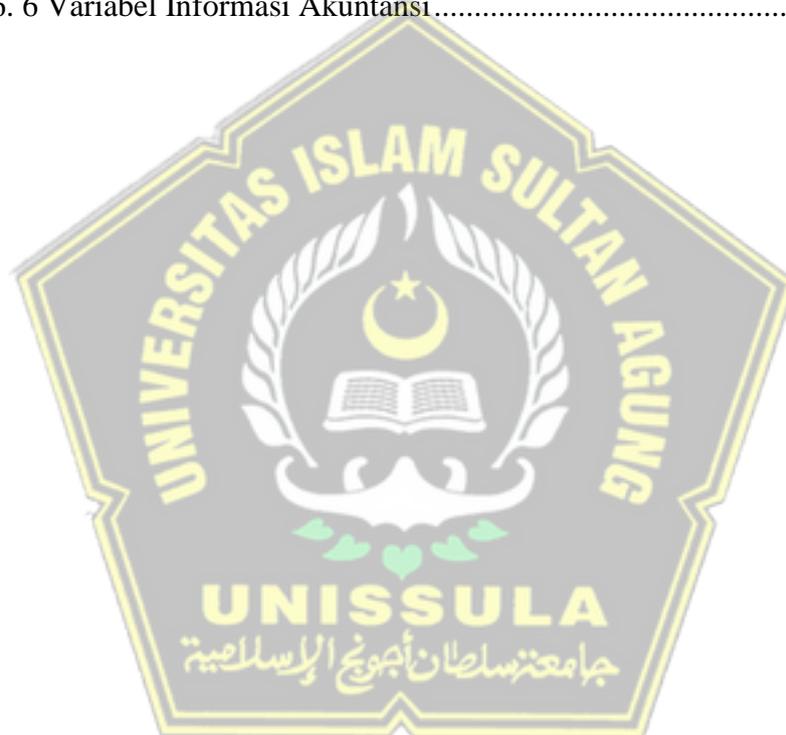
DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Magang	6
1.3 Sistematika Laporan	6
BAB II	10
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	10
2.1 Profil Organisasi	10
2.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang	11
2.3 Struktur Organisasi	11
2.4 Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang	14
2.5 Aktivitas Magang	17
BAB III	18
IDENTIFIKASI MASALAH	18
BAB IV	19
KAJIAN PUSTAKA	19
4.1 Pengertian Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah	19
4.2 Pengertian Keputusan Nasabah	22
4.3 Pelayanan	23
4.4 Pendapatan	23
4.5 Informasi Akuntansi	24
BAB V	25
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	25
5.1 Jenis Penelitian	25

	xiv
5.2 Populasi dan Sampel	25
5.3 Sumber Data	25
5.4 Metode Pengumpulan Data	26
5.5 Teknik Analisis Data	28
BAB VI	29
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	29
6.1 Hasil	29
6.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Nasabah	29
6.1.1.1 Jenis Kelamin Nasabah	29
6.1.1.2 Tingkat Umur Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang	30
6.1.1.3 Pekerjaan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang	31
6.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	32
6.2.1 Pelayanan	32
6.2.2 Pendapatan	34
6.2.3 Informasi Akuntansi	35
6.3 Pembahasan	37
BAB VII	41
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	41
7.1 Kesimpulan	41
7.2 Rekomendasi	41
7.2.1 Rekomendasi tempat magang	41
7.2.2 Rekomendasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang	42
BAB VIII	43
REFLEKSI DIRI	43
8.1 Hal positif selama perkuliahan yang bermanfaat selama magang	43
8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Soft-Skills Mahasiswa	44
8.3 Manfaat Kegiatan Terhadap Kemampuan Kognitif Mahasiswa	44
8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja	45
8.5 Rencana Perbaikan Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan	46
DAFTAR PUSTAKA	47
Dinilai oleh Dosen Supervisor Magang Perusahaan	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Haji & Umrah	2
Tabel 5. 1 Kategori Point Skala Likert	27
Tabel 5. 2 Interpretasi Pencapaian Responden	28
Tabel 6. 1 Jenis Kelamin Nasabah	29
Tabel 6. 2 Umur Nasabah.....	30
Tabel 6. 3 Jenis Pekerjaan Nasabah	31
Tabel 6. 4 Variabel Pelayanan	33
Tabel 6. 5 Variabel Pendapatan	34
Tabel 6. 6 Variabel Informasi Akuntansi.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang . 12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Logbook Harian Magang MB-KM.....	49
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM	56
Lampiran 3 Identitas Peserta Magang MB-KM.....	62
Lampiran 4 Penilaian Peserta Magang MB-KM.....	63
Lampiran 5 Proses Bimbingan Lapangan Dosen Supervisor.....	72
Lampiran 6 Proses Bimbingan Laporan Dosen Pembimbing Lapangan	73
Lampiran 7 Pertanyaan Kuesioner	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Haji adalah rukun Islam yang kelima dan terakhir, dan setiap Muslim yang mampu menunaikan ibadah haji wajib melakukannya. Sebagaimana disebutkan dalam surat Ali Imran ayat 97 dan surat Al-Baqarah ayat 196, haji adalah landasan Islam dan sarana mendekatkan seorang muslim kepada Allah SWT. Hanya pada bulan Dzulhijjah dan di kota Baitullah yang terletak di Arab Saudi, dimungkinkan untuk melakukan manasik yang terkait dengan haji. Untuk dapat menunaikan ibadah haji diperlukan persiapan yang matang dengan biaya yang relatif mahal, khususnya bagi umat Islam Indonesia, dan kondisi fisik yang prima. Selain itu, menunaikan ibadah haji membutuhkan tingkat ketabahan mental tertentu.

Untuk memenuhi rukun Islam yang kelima, setiap Muslim harus berusaha untuk menunaikan ibadah haji. Namun, karena lamanya masa tunggu haji Indonesia sebagaimana disampaikan oleh Mukhlis Abdillah, Kepala Kemenag Kota Semarang yang dikutip dari Tribunjateng.com bahwa di Jawa Tengah telah menyentuh 29 tahun untuk menunggu pemberangkatan. Hal ini kemudian menyebabkan perubahan orientasi pada umat muslim untuk melakukan ibadah alternatif yaitu umrah. Umrah bisa saja dilaksanakan sewaktu-waktu tanpa ada masa tunggu yang lama dan bisa dilaksanakan berulang kali dengan fisik serta

ekonomi yang mampu. Banyaknya peminat produk haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang hanyalah salah satu contoh bagaimana pergeseran perspektif ini berdampak pada lembaga keuangan di Indonesia. Ini adalah 2019-2022 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang iB Hijrah transaksi tabungan Haji dan Umrah.

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Haji & Umrah

Jumlah Nasabah Tabungan Ib Haji & Umrah			
No	Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase(%)
1	2019	1243	62%
2	2020	477	58%
3	2021	198	-%

Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, Mei 2022

Calon jamaah harus mendapatkan nomor porsi dengan mendaftar dan membayar biaya haji (Hafizd, 2021). Calon jamaah haji dapat mendaftar di bank yang menawarkan produk haji. Di tengah masyarakat Indonesia, Bank Muamalat Indonesia berdiri sebagai bank syariah dengan misi sosial untuk memajukan kesejahteraan umat Islam. Tabungan iB Hijrah Haji dan iB Hijrah Umrah ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia. Tujuan dari program Tabungan Haji dan Umrah iB Hijrah adalah untuk membantu nasabah menabung agar dapat pergi menunaikan ibadah Haji atau Umrah.

Bank Muamalat Indonesia menangkap peluang dari fenomena masa tunggu haji yang semakin lama untuk meluncurkan produk tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah dengan upaya memotivasi masyarakat Indonesia khususnya umat

muslim untuk merencanakan ibadah haji sejak usia tertentu (Haya & Tambunan, 2022). Bukan hanya Bank Muamalat Indonesia saja yang menangkap peluang ini namun juga bank-bank syariah lain, bank konvensional dan lembaga keuangan lainnya. Hal ini menjadi persaingan produk haji meningkat, sehingga Bank Muamalat perlu menyusun strategi promosi untuk menarik minat nasabah.

Secara umum, sangat penting bagi bank untuk memahami dan mengetahui perilaku seorang nasabah yang menjadi target bank agar dapat menarik keputusan mereka. (Sanjaya, 2021) menyatakan bahwa saat ini kencerungan nasabah menjadi sangat selektif karena memiliki pengetahuan relatif terhadap suatu jasa. Perilaku selektif ini membuat nasabah lebih berhati-hati dalam mempertimbangkan, menentukan sampai membeli suatu jasa atau produk. Penelitian terdahulu menemukan bahwa faktor utama yang mendasari nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih produk bank syariah adalah faktor pelayanan karena, pengendalian atas keunggulan yang diberikan kepada nasabah sangat berpengaruh penting dalam pengambilan produk bank (Hutagalung, 2017). Permasalahan diminati atau tidaknya bank syariah merupakan selera masing-masing individu. Damayanti (2016) berpendapat bahwa layanan pelanggan sangat penting dalam industri perbankan karena bank adalah bisnis berbasis layanan yang mengutamakan memberikan pengalaman positif bagi klien mereka.

Faktor lainnya yang mendorong keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah menurut (Tiara, 2017) diantaranya adalah pendapatan dan religiusitas. Pendapatan yang disisihkan dalam bentuk tabungan atau deposito tercermin dari

jumlah uang kuasi di sektor perbankan. Memiliki pendapatan yang cukup untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan seseorang di masa depan merupakan pertimbangan utama dalam melakukan pembelian. Tidak semua nasabah dalam mewujudkan kebutuhan atau keinginannya secara instan atau cepat, maka bank menjadi salah satu tempat perhimpunan dana bagi masyarakat untuk membantu mewujudkan keinginannya. Konsumen yang ingin mewujudkan impiannya dapat berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, sehingga pertimbangan pendapatan konsisten dengan penelitian sebelumnya (Desiana et al., 2020). Keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah dipengaruhi oleh kestabilan pendapatannya (Maghfiroh, 2018). Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam menarik keputusan nasabah.

Selain faktor pelayanan dan pendapatan, terdapat faktor informasi akuntansi yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah, menurut (Indahningrum et al., 2020) sistem informasi akuntansi sangat penting peranannya karena sangat membantu untuk keberhasilan dalam pencapaian suatu tujuan usaha. Hal ini dapat diartikan bahwa sistem informasi akuntansi apabila digunakan dapat mempermudah nasabah, Pelanggan menghemat waktu dan energi dengan tidak harus bekerja terlalu keras untuk menggunakannya, sehingga mereka dapat menggunakan sumber daya tersebut untuk tugas lain yang akan menghasilkan hasil yang lebih baik. Realisasi penerimaan tabungan akan meningkat jika sistem informasi akuntansi tabungan berjalan lancar, sukses, dan efisien. Dukungan sistem informasi akuntansi dalam menyajikan informasi keuangan dan non keuangan pada suatu perusahaan yang dapat dilakukan secara memadai

dan tidak mempersulit pengambilan keputusan pelanggan terbukti dapat meningkatkan pengambilan keputusan pelanggan (Hariyadi, 2020), memberikan kepercayaan terhadap temuan-temuan saat ini. belajar.

Keputusan didefinisikan sebagai tindakan pelanggan atau konsumen dalam perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang dan jasa, serta proses yang mengarah ke dan mengikuti peristiwa ini. Pilihan pembelian adalah langkah-langkah yang diambil untuk melakukan pembelian, biasanya dalam menanggapi prioritas kebutuhan. Pilihan dibuat ketika seseorang benar-benar bahagia dan tertarik untuk mengejar jalan tertentu, daripada merasa harus melakukannya (Patel, 2019).

Informasi yang diberikan di atas dapat digunakan sebagai panduan oleh masing-masing bank dalam upaya mereka untuk memahami apa yang mempengaruhi pilihan nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut. Lembaga keuangan seperti bank memiliki tanggung jawab untuk mengedukasi nasabahnya tentang produknya, termasuk produk tabungan haji. Hal ini dilakukan agar calon jemaah mengetahui dan mampu memilih produk tabungan haji yang paling sesuai dari produk yang disediakan bank. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang menggunakan berbagai teknik seperti menawarkan bonus atau hadiah kepada nasabah, menjalankan promosi, dan memberikan biaya administrasi yang relatif murah kepada nasabah, untuk menghilangkan keputusan nasabah dalam menentukan atau memilih produk.

Berangkat dari sejarah tersebut, penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Pemilihan Nasabah Tabungan Haji dan Umrah

iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang” ini berupaya mengkaji faktor-faktor apa saja yang paling kuat mempengaruhi pilihan nasabah terhadap produk dan layanan tersebut. **“Determinan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Ib Hijrah Haji Dan Umrah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang”**. Diharapkan dengan mempelajari lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat, penelitian ini akan mengarah pada peningkatan jumlah masyarakat yang membeli produk haji dari Bank Muamalat Indonesia - Cabang Semarang.

1.2 Tujuan Laporan Magang

Tujuan dari program magang Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi pengaruh variabel kualitas layanan terhadap pemilihan nasabah Tabungan Haji dan Umroh iB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang
2. Analisis pengaruh pendapatan terhadap pemilihan nasabah tabungan iB Hijrah Haji dan Umroh Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.
3. Analisis pengaruh data akuntansi terhadap pemilihan nasabah tabungan iB Hijrah Haji dan Umroh Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

1.3 Sistematika Laporan

Laporan magang terdiri dari beberapa bagian yang meliputi pendahuluan, profil organisasi dan aktivitas magang, identifikasi masalah, kajian pustaka,

metode pengumpulan dan analisis data, analisis dan pembahasan, kesimpulan dan rekomendasi, dan refleksi diri.

Laporan magang ini diawali dengan penjelasan latar belakang yang berisi alasan penulis mengangkat masalah penelitian dan keunikan dari penemuan sebelumnya. Selanjutnya latar belakang diikuti oleh tujuan laporan magang dan sistematika yang masih menjadi bagian dari bab 1.

Bab kedua adalah profil organisasi dan kegiatan pemagangan. Profil organisasi ini memuat tentang profil organisasi tempat magang penulis berada; penulis menjelaskan profil organisasi khusus yang berfungsi sebagai konteks untuk topik yang dipilih. Mencakup karakteristik organisasi, proses bisnis, dan ketentuan/persyaratan peraturan yang berlaku. Selain itu, ini mencakup proses menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan melalui pengiriman produk atau layanan. Kemudian aktivitas magang berisi tentang kegiatan-kegiatan penulis selama magang. Seperti tugas pekerjaan yang diberikan pimpinan perusahaan, cara mendapatkan berbagai persoalan yang didapatkan ketika melaksanakan magang, cara menawarkan produk-produk Bank Muamalat Indonesia.

Identifikasi masalah merupakan bab 3 dari sistematika laporan. Yang mana di bab 3 ini berisi masalah yang dialami perusahaan atau masalah yang ditemukan penulis saat melaksanakan magang. Dijelaskan mengapa masalah tersebut menjadi masalah yang perlu dibahas.

Sistematika laporan yang keempat adalah kajian pustaka. Kajian pustaka ini penulis menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih. Teori yang dipilih tidak hanya menguraikan definisi-

definisi saja, tetapi juga berisi tentang cara-cara ideal yang bisa digunakan untuk mengatasi masalah, dengan kelebihanannya, kekurangannya, dan manfaatnya. Kemudian teori juga berkaitan dengan upaya ideal dalam pemecahan masalah.

Selain itu, bab 5 berisi metode pengumpulan dan analisis data. Metode pengumpulan data merupakan strategi penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan yang dapat digunakan untuk memvalidasi dan menganalisis data.

Bab keenam adalah pembahasan dan analisis. Dari bab ini berisi penguraian kembali secara singkat masalah penting yang diangkat atau menjadi topik. Selain itu juga menganalisis masalah dengan menggunakan teori yang relevan.

Kesimpulan dan rekomendasi menjadi bab 7 dari sistematika laporan. Yang mana kesimpulan dan rekomendasi berisi kesimpulan penulis tentang pendapatnya terkait masalah yang dianalisis. Rekomendasi meliputi temuan analisis bab 5, serta tentang hal-hal yang harus diperbaiki oleh organisasi pemagangan bagi pemagangan dan staf/pegawai secara keseluruhan. Selain itu, terdapat rekomendasi mengenai aspek-aspek program studi yang perlu diperbaiki, yang dirasa sebagai kelemahan yang menjadi penyebab keterbatasan mahasiswa selama magang.

Bagian terakhir dari laporan sistematis adalah refleksi diri. Refleksi diri ini menggambarkan hal-hal positif yang dipelajari selama perkuliahan yang aplikatif/berguna untuk kerja magang. Jelaskan manfaat magang bagi pengembangan soft skill dan kekurangan dari soft skill yang dimiliki.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

Bank Muamalat melayani 2,5 juta nasabah saat ini melalui 368 kantor layanan yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia dan jaringan layanan lebih dari 4.000 outlet System Online Payment Point (SOPP) di PT POS Indonesia, 32.000 anjungan tunai mandiri (ATM), dan 95.000 debit merchant, sebagaimana dilansir dari situs resmi <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada tahun 2022. Bank Muamalat cabang di Kuala Lumpur, Malaysia, merupakan bank syariah pertama dan satu-satunya yang hadir di luar Timur Tengah . Lebih dari 2.000 ATM di seluruh Malaysia terhubung dengan Malaysia Electronic Payment System (MEPS), yang memungkinkan pelanggan menggunakan jaringan tersebut untuk melakukan pembayaran elektronik. Cikal bakal industri perbankan syariah ini selalu berdedikasi untuk memberikan layanan perbankan syariah yang kompetitif dan praktis bagi masyarakat di seluruh pelosok nusantara. Selama lima tahun terakhir, dedikasi ini telah diakui dengan lebih dari 70 penghargaan dari pemerintah, media, lembaga nasional dan internasional, dan masyarakat umum.

Perbankan syariah pertama kali diimplementasikan oleh Bank Muamalat Indonesia. Akta Pendirian Bank Muamalat Indonesia No. 1 dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris di Jakarta pada tanggal 1 November 1991 M (24 Rabiul Akhir 1412 Hijrah). Akta pendirian tersebut disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992

tanggal 21 Maret 1992, dan telah didaftarkan di kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 berdasarkan No. 970/1992. Dimuat juga dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992, Tambahan No. 1919A.

2.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang

Visi :

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional”

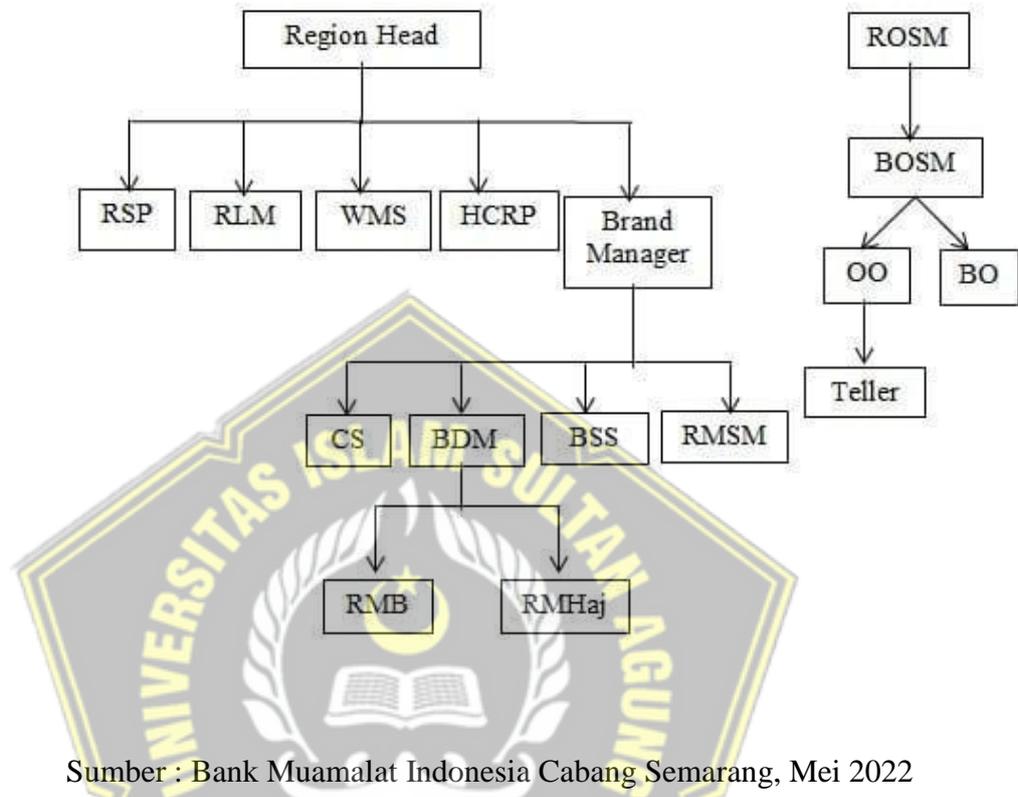
Misi :

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

2.3 Struktur Organisasi

Proses formal pembagian, pengelompokan, dan koordinasi tugas kerja dikenal sebagai struktur organisasi. Struktur organisasi adalah seperangkat aturan dan norma yang dengannya tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya didistribusikan di antara anggotanya dan kelompok tempat mereka bekerja (Parjadinata & Putra Buana Sakti, 2020). Bank Muamalat Indonesia beroperasi sesuai dengan struktur organisasi yang ada untuk mencapai tujuannya. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang beroperasi sebagai berikut:

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang



Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, Mei 2022

Keterangan :

- Region Head
- RSP (Refractory Strategic Partner)
- RLM (Relationship Manager)
- WMS (Wholesale Manager Strategic)
- HCBP (Head Corporate Business Planning)
- Brand Manager
- BDM (Branch Development Manager)
- RMB (Retail Manager Business)

- RMHaj (Retail Manager Haji)
- ROSM (Region Office Service Manager)
- BOSM (Branch Office Service Manager)
- BO (Branch Operational)
- CS (Customer Service)
- Teller
- BSS (Business Support Staff)
- RMSME (Retail Small Medium Enterprise)

Client Service Representative (CS) dan Teller melakukan tugas sebagai berikut dalam mendampingi nasabah produk Tabungan Haji dan Umrah iB Hijrah Indonesia di Cabang Semarang:

1. Customer Service (CS)

Layanan langsung pelanggan yang mengunjungi counter Muamalat berada di bawah lingkup Layanan Pelanggan.

Tugas prioritas di bidang layanan pelanggan:

- 1) Komersialisasi sarana penyebaran informasi
- 2) Membantu klien dengan pengaturan akun dan prosedur penutupan;
- 3) Tetap berhubungan dengan klien melalui berbagai media.
- 4) Mengisi input data dana nasabah

2. Teller

Layanan perbankan yang melibatkan pertukaran uang secara tradisional dilakukan dengan menggunakan uang tunai dan petugas teller.

Kasir dan teller terutama menangani:

- 1) Pertama dan terpenting, Anda akan bertanggung jawab untuk mengelola dan melacak cadangan kas bank dan posisi terkait kas lainnya.
- 2) Melakukan setoran moneter dan pembayaran keluar adalah contoh langkah
- 3) Sekarang laporan kas harian harus diajukan, dan transfer kas internal antar teller telah dilaksanakan.

2.4 Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang

Bank Muamalat Indonesia menyediakan berbagai produk layanan dengan prinsip syariah, salah satunya produk tabungan. Produk tabungan yang disediakan diantaranya adalah:

1. Tabungan iB Hijrah

Saldo iB Hijrah Anda dapat digunakan untuk membayar berbagai macam pembelian dan transaksi keuangan. Keuntungan finansial ini disertai dengan kartu Debit Shar-E gratis yang menampilkan logo Visa Plus. Ada diskon di toko domestik dan internasional untuk pemegang kartu, di antara fasilitas lainnya. Pelanggan online dan mobile banking dapat memanfaatkan berbagai layanan, termasuk transfer waktu nyata (RTGS), isi ulang kartu prabayar, pembayaran tagihan listrik, pembelian kartu pascabayar, dan kontribusi ZIS (zakat, infaq, dan sedekah).

2. Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah

Dana haji dan umrah yang disediakan oleh IB Hijrah dikelola oleh tenaga ahli sesuai dengan akad berbasis syariah. Berdasarkan pendaftarannya di database SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, Bank Muamalat kemungkinan merupakan salah satu Bank Penerima Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Upaya maksimal dilakukan untuk mengakomodir nasabah Tabungan Haji dan Umrah iB Hijrah yang menyediakan program travel haji dan umrah. Manfaatkan program Tabungan Hijrah Haji dan Umrah Bank Syariah (IB) yang memiliki fitur opsi online (melalui SISKOHAT Kemenag) dan offline (melalui setoran praktis), dengan pilihan tahun keberangkatan dan jumlah setoran yang fleksibel, fasilitas autodebit gratis, dan banyak lagi. Transfer Tabungan IB Hijrah Haji dan Umrah dapat dilakukan di cabang IB manapun, melalui e-Banking, atau dengan jadwal harian atau bulanan, sebagaimana ditentukan dalam aturan (Hafizd, 2021b)

3. Tabungan iB Hijrah Rencana

Solusi perencanaan keuangan Tabungan iB Hijrah Plan membantu nasabah mewujudkan cita-cita dan cita-citanya sesuai dengan hukum syariah. Pendidikan, pernikahan, perjalanan keagamaan, liburan, uang muka rumah atau mobil, qurban untuk Idul Adha, pembayaran pajak kendaraan setiap tahun, pensiun, dan tujuan serta cita-cita lainnya semuanya membutuhkan perencanaan keuangan yang matang. Individu antara usia 17

dan 60 berhak untuk membuka rekening Tabungan iB Hijrah. Tabungan Muamalat iB memiliki usia pemilik maksimal 65 tahun.

4. Tabungan ib Hijrah Prima

Nasabah yang berminat mendapatkan bagi hasil yang tinggi, bahkan dengan pemesanan deposito, dapat membuka rekening Tabungan iB Hijrah Prima.

5. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

iB Hijrah prima adalah simpanan berjangka dengan keuntungan berhadiah yang ditawarkan oleh bank muamalat. Klien berdasarkan (Akbar, 2021). Tabungan berhadiah utama ini merupakan tabungan berjangka program berhadiah langsung yang hadiahnya dititipkan oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan menjadi milik nasabah setelah masa holding selesai sesuai ketentuan program.

Akad wadiah digunakan untuk mengelola produk tabungan Bank Muamalat. Produk giro tunduk pada prinsip wadiah yang dikenal dengan wadiah yad-dhamanah. Terjadi perselisihan antara wadiah yad-dhamanah dan wadiah yad-amanah. Prinsip wadiah yad-amanah melarang penitip memanfaatkan harta titipan dalam bentuk apapun; namun, penyimpan dapat mengenakan biaya administrasi kepada pemberi titipan jika penyimpan gagal melindungi barang dengan baik. Pihak yang menitipkan (bank) bertanggung jawab untuk menjaga harta dan dapat menggunakannya sesuai keinginannya dalam hal wadiah yad-dhamanah. dan bank dapat, atas

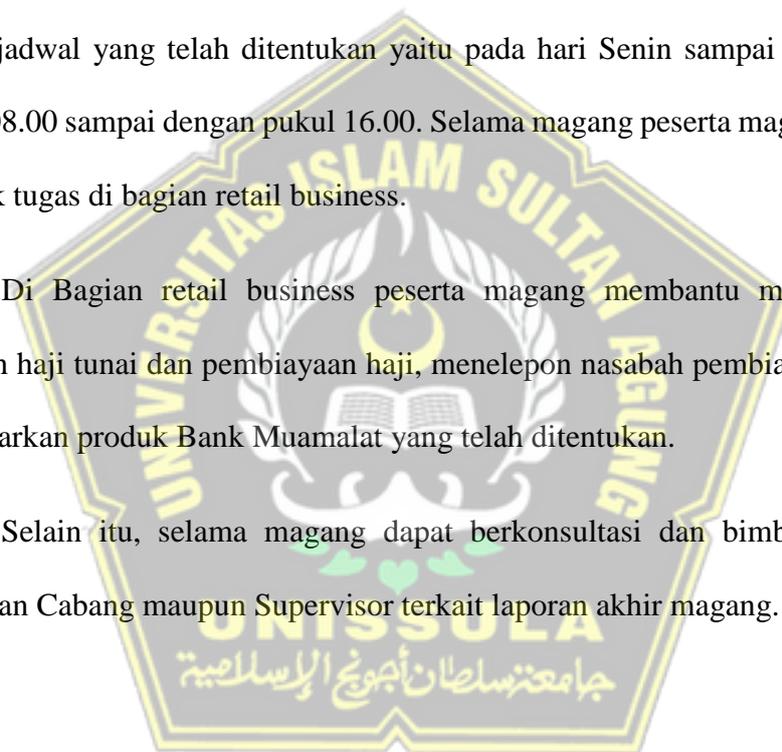
kebijakannya sendiri, membagi sebagian keuntungan yang diperolehnya dengan para nasabahnya.

2.5 Aktivitas Magang

Program MB-KM di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang dilaksanakan dalam kurun waktu selama 4 bulan terhitung dari tanggal 14 Februari 2022 sampai 18 Juni 2022. Dalam pelaksanaan magang, peserta magang hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu pada hari Senin sampai dengan Jumat pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00. Selama magang peserta magang diberikan jobdesk tugas di bagian retail business.

Di Bagian retail business peserta magang membantu menginput data nasabah haji tunai dan pembiayaan haji, menelepon nasabah pembiayaan haji, dan menawarkan produk Bank Muamalat yang telah ditentukan.

Selain itu, selama magang dapat berkonsultasi dan bimbingan kepada Pimpinan Cabang maupun Supervisor terkait laporan akhir magang.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Salah satu produk perhimpunan dana di Bank Muamalat Indonesia adalah Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah. Produk ini dapat menjadi sebuah solusi ketika masyarakat ingin berangkat haji maupun umrah terutama bagi masyarakat yang masih berusia muda dengan kemampuan finansial yang rendah. Produk tabungan ini memfasilitasi masyarakat untuk mewujudkan keinginan haji atau umrah melalui Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang tanpa terikat dengan angsuran.

Berdasarkan observasi dan data primer Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang tahun 2021 diketahui bahwa jumlah nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah dari tahun ke tahun mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 62% dengan jumlah 766 nasabah dari tahun 2019. Penurunan terjadi kembali pada tahun 2021 sebesar 58% dengan jumlah 276 nasabah dari tahun 2020. Penurunan ini menjadi masalah menarik untuk diteliti agar manajemen dapat mengatur strategi yang lebih baik untuk dapat memotivasi masyarakat dalam memanfaatkan produk tabungan haji.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pengertian Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah

rekening tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dalam keadaan tertentu tetapi tidak dengan menuliskan cek, giro, atau sarana lain yang dipersamakan dengan itu (Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan). , 1998). Tabungan Haji iB Hijrah adalah uang yang disisihkan untuk menutupi biaya perencanaan ibadah haji ke Mekkah (Hafizd, 2021). Karena fitur produk asuransi jiwa dan jaminan keberangkatan jika nasabah meninggal dunia, maka akan membantu nasabah merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan finansial dan waktu pelaksanaannya.

Nasabah dijamin mendapatkan porsi keberangkatan melalui Program Tabungan Haji dan Umroh iB Muamalat. Dengan total anggaran Rp 25.000.000 dan sesuai pedoman Kementerian Agama (dua puluh lima juta rupiah). Siskohat Kementerian Agama RI kini telah live di website Bank Muamalat. Tabungan Anda di Tabungan Haji dan Umrah iB Muamalat akan ditangani sesuai dengan syariat Islam, memberikan Anda ketenangan pikiran sekaligus sarana untuk menunaikan kewajiban agama Anda.

Produk Tabungan Haji dan Umrah iB Muamalat dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

1. sistem terpusat untuk mengumpulkan sumbangan dari umat Islam yang ingin menunaikan ibadah haji pada waktu tertentu setiap tahun, sesuai kemampuannya, dan sesuai keinginannya.
2. Menjadi "tamuh Allah adalah sesuatu yang harus direncanakan", sesuai kemampuan dan dikuatkan dengan niat, bukan pasrah pada nasib atau takdir dengan pemikiran "berhaji kalau bisa"
3. mendorong orang untuk menabung secara teratur untuk membiayai perjalanan, atau "ziarah", adalah prioritas.
4. Karena seluruh produk dana pihak ketiga di bank digunakan semata-mata untuk memberikan pembiayaan kepada masyarakat, maka tujuan keempatnya adalah mengedukasi masyarakat tentang bagaimana menerapkan sistem syariah dalam situasi sehari-hari yang saling "menguntungkan" antar sesama.

Keunggulan tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah :

1. Nyaman : karena syariah memastikan dana nasabah tertangani dengan baik, membuat mereka bisa beribadah dengan lebih tenang.
2. Menguntungkan : mendapatkan bagian dari pendapatan yang dihasilkan oleh dana tersebut dengan tarif yang ditentukan oleh kesepakatan awal antara nasabah dan bank
3. Terencana : tahun keberangkatan dan besarnya porsi simpanan iB Muamalat Haji dan Umrah disesuaikan dengan nasabah

4. Terjamin : Untuk memastikan nasabah Bank Muamalat dapat dengan pasti mendapatkan kuota hajinya, bank telah menjalin online presence dengan departemen agama SISKOHAT.
5. Bebas biaya administrasi layanan bulanan
6. Tidak ada biaya penutupan administrasi rekening
7. Kumpulkan perlengkapan ziarah Anda.

Dengan produk Tabungan Haji dan Umrah iB Muamalat Indonesia Bank Muamalat Indonesia, Anda bisa mendapatkan banyak keuntungan, seperti:

1. Salah satu Bank Penerima Iuran Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang secara resmi diakui oleh siskohat Kementerian Agama sebagai lembaga syariah, dan bank syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan semata-mata sesuai dengan hukum syariah.

2. Lebih mudah

Tidak perlu mencari-cari uang tambahan. Saat Anda mendaftar Tabungan Haji dan Umroh iB Muamalat dengan fasilitas SI, Anda akan diberikan kartu Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di ATM manapun dan untuk pembelian di toko manapun yang berlogo Visa atau Plus.

3. Lebih ringan

Tabungan Haji dan Umroh iB Muamalat tidak memungut biaya apapun untuk pemeliharaan rekening maupun pengiriman uang.

4. Lebih banyak bonusnya

Produk yang tersedia untuk pembeli meliputi berbagai pilihan pernak-pernik haji dan kenang-kenangan lainnya.

5. Lebih menarik hadiahnya

Lima orang beruntung setiap bulan akan dipilih untuk menerima umrah yang didanai penuh.

4.2 Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan adalah pembuatan pilihan antara dua atau lebih tindakan potensial (Hannum, 2021). Proses pengambilan keputusan pada dasarnya adalah integrasi pengetahuan yang digunakan untuk menimbang dan memilih antara dua atau lebih tindakan potensial. Sebuah keputusan, yang dihadirkan dalam pikiran sebagai niat untuk bertindak, adalah produk dari proses integrasi ini. Dapat juga dikatakan bahwa keputusan adalah langkah yang diambil setiap orang karena merupakan pilihan terbaik yang tersedia bagi mereka saat itu (Desiana et al., 2020). Untuk menghindari salah pilih saat mengambil keputusan atas nama orang lain, diperlukan proses yang tidak praktis.

Konsumen dan pelanggan identik dalam industri perbankan. Pelanggan adalah orang yang telah menyatakan minat untuk membeli barang atau jasa bisnis. Dalam konteks ini, "pelanggan" dapat mengacu pada debitur atau kreditur. Peminjam dikenal sebagai debitur, dan deposan dikenal sebagai kreditur. Hal ini juga terdapat dalam Undang-Undang nomor 21 Tahun 2008 perihal Perbankan Syariah pasal 1, "Nasabah merupakan pihak yang memakai jasa Bank Syariah dan /atau UUS". Keputusan nasabah adalah suatu tindakan dari diri sendiri untuk memilih produk yang dapat memenuhi keinginan dimasa yang akan datang.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang harus memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah agar dapat menyediakan produk dan layanan yang menarik mereka untuk melakukan pembelian. Sebagai sebuah bank, Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang perlu menguasai semua layanan yang diberikannya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesadaran akan penawaran Bank Muamalat Indonesia dan mendorong calon nasabah untuk mempelajari lebih lanjut tentang bank dan produk-produknya.

4.3 Pelayanan

(Irfani et al., 2020) pelayanan adalah suatu sikap yang baik kepada nasabah dan dapat mempengaruhi sikap nasabah tersebut terhadap keputusan pembelian serta berefek positif bagi perusahaan. Fasilitas fisik berupa tempat yang nyaman dan aman serta fasilitas kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan dua jenis fasilitas pelayanan yang dapat diberikan bank kepada nasabahnya. Kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang bergantung pada keramah tamahan dan ketersediaan karyawannya jika ada nasabah yang mengalami masalah.

4.4 Pendapatan

Perbankan yang sesuai dengan prinsip Islam dirancang untuk memfasilitasi pemenuhan aspirasi manusia. Oleh karena itu, sebuah perusahaan di bidang keuangan perlu mempertimbangkan berbagai faktor, salah satunya pendapatan, untuk memenangkan kepercayaan publik dan bisnis. Uang yang diterima dari pelanggan adalah uang yang dapat disimpan atau diinvestasikan; yang pertama

adalah uang yang dapat digunakan untuk membeli barang dan jasa dan yang terakhir adalah uang yang dapat ditabung (Tiara, 2017).

Pendapatan sangat penting diperhatikan oleh pihak bank karena untuk penentuan harga produk untuk nasabah. Harga yang relatif cukup rendah atau murah dapat mudah dijangkau oleh masyarakat menengah kebawah. Masyarakat atau nasabah akan memilih bank yang bersangkutan dalam masalah keuangannya antara lain karena ketersediaan produk yang murah.

4.5 Informasi Akuntansi

Dalam menjalankan bisnis, data akuntansi adalah sistem yang mengubah data transaksi mentah menjadi informasi yang dapat digunakan (Desiana et al., 2020). Informasi akuntansi yang ada di bank salah satunya adalah mobile banking atau e-banking. Mobile banking atau e-banking di Bank Muamalat Indonesia disebut Mdin atau muamalat din. Aplikasi ini adalah salah satu sistem informasi akuntansi yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi dalam bentuk online. Sistem informasi akuntansi dianggap efektif jika menyediakan data yang diperlukan untuk klien, dan efisien jika menghasilkan data tersebut dengan cepat dan tanpa banyak usaha. Selain itu, keputusan nasabah untuk membeli produk bank dapat dipengaruhi oleh sistem informasi akuntansi yang mudah digunakan dan dapat diakses oleh semua kalangan usia.

BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Menurut (Ridwan et al., 2021) tujuan dari metode deskriptif kuantitatif adalah untuk memberikan penjelasan yang tidak bias tentang suatu situasi melalui penggunaan data numerik. Jawaban kuesioner dan observasi di lapangan hanyalah dua dari sekian banyak sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

5.2 Populasi dan Sampel

Sebanyak 198 nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang telah membuka tabungan iB Hijrah Haji atau Umrah diikutsertakan dalam analisis. Sedangkan 159 nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang menggunakan program Tabungan Haji dan Umrah iB Hijrah merupakan sampel penelitian ini.

5.3 Sumber Data

Item yang berfungsi sebagai subjek penelitian disebut sumber data. Kedua data primer dan sekunder digunakan untuk menyelesaikan penyelidikan ini.

1. Data primer

Data primer terdiri dari informasi yang dikumpulkan dengan cara berinteraksi secara fisik dengan objek penelitian. Informasi primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan oleh Bank Muamalat

Indonesia Cabang Semarang dari kuesioner yang diberikan kepada nasabah Tabungan Haji dan Umrah iB Hijrah.

2. Data sekunder

Data sekunder terdiri dari informasi yang dikumpulkan dari sumber selain studi primer itu sendiri, seperti laporan tambahan dan hasil studi literatur yang dilakukan dengan membaca karya tentang subjek yang diteliti. Selain itu, pembimbing magang diberikan konfirmasi data melalui website resmi Bank Muamalat Indonesia (<https://www.bankmuamalat.co.id/>) tahun 2022, dokumen tahunan tahun 2021 jumlah Hijrah iB Nasabah Tabungan Haji dan Umroh periode 2019-2021.

5.4 Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah jenis alat pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh tanggapan tertentu. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang iB Hijrah Nasabah tabungan haji dan umrah diminta untuk mengisi survey ini. Kuesioner disebarkan dengan menggunakan strategi random sampling. Pertanyaan kuesioner yang diajukan kepada nasabah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan, pendapatan, dan informasi akuntansi. Terkait variabel pelayanan, pertanyaan yang akan diajukan meliputi apakah pelayanan fisik yang berupa tempat yang nyaman, bersih dan aman serta kualitas pelayanan yang diberikan seperti CS yang ramah, cepat dan tanggap dalam menangani masalah nasabah. Selain variabel pelayanan, untuk

pertanyaan kuesioner variabel pendapatan yang akan ditanyakan adalah apakah harga produk-produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sangat murah, mudah untuk dijangkau oleh seluruh kalangan nasabah yang berpendapatan di bawah rata-rata, dan harga yang ditentukan dapat menjadi solusi keuangan oleh nasabah. Kemudian terkait variabel informasi akuntansi yang akan ditanyakan adalah mengenai apakah sistem informasi akuntansi dapat digunakan dengan efektif, efisien, mudah dipahami oleh seluruh kalangan usia nasabah, dan sistem informasi akuntansi apakah bisa digunakan di tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Berikut kategori point skala likert :

Tabel 5. 1 Kategori Point Skala Likert

Kategori Point Skala Likert			
No	Pilihan Jawaban	Kode	Skala / Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono, Metodologi Penelitian 2019

2. Dokumentasi

Catatan, transkrip, surat kabar, dan sumber tertulis lainnya adalah contoh dokumentasi. Sederhananya, dokumen adalah segala sesuatu yang telah ditulis atau yang berkaitan dengan topik atau peristiwa tertentu. Arsip, basis data, surat, catatan, dan deskripsi adalah semua contoh catatan atau dokumen tertulis yang mungkin relevan dengan proyek penelitian.

5.5 Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif deskriptif digunakan untuk menguji data untuk penelitian ini. Metode analisis kuantitatif deskriptif melibatkan pemeriksaan data numerik. Metode analisis data kuantitatif, yang pada umumnya dianggap subyektif, digunakan untuk menyusun temuan penelitian. Sumber data primer dan sekunder antara lain ditambang oleh peneliti untuk informasi yang akan digunakan dalam studi kuantitatif mereka. Standar keputusan klien menunjukkan kemampuan pengambilan keputusan rata-rata responden. Berdasarkan (PUTRI, 2021) dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5. 2 Interpretasi Pencapaian Responden

Interpretasi Pencapaian Responden		
No	Presentase %	Interpretasi Responden
1	1,00 - 1,80	Sangat Rendah
2	1,80 - 2,60	Rendah
3	2,60 - 3,40	Cukup Tinggi
4	3,40 - 4,20	Tinggi
5	4,20 - 5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono, Metodologi Penelitian 2019

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Hasil

6.1.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Nasabah

Deskripsi karakteristik nasabah ini memberikan gambaran terkait karakter nasabah yang menjadi dasar justifikasi hasil penelitian. Analisis deskriptif ini menyajikan hasil dari 159 jawaban responden.

6.1.1.1 Jenis Kelamin Nasabah

Dasar karakteristik anggota berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 6.1 berikut:

Tabel 6. 1 Jenis Kelamin Nasabah

Jenis Kelamin Nasabah			
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
1	Laki-Laki	49	30,8%
2	Perempuan	110	69,2%
Total		159	100%

Sumber : Olah Data Januari 2023

Berdasarkan table 6.1 dapat diketahui bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang berjenis kelamin laki-laki 30,8% dengan frekuensi 49 nasabah dan perempuan sebanyak 69,2% dengan frekuensi 110 nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah bank muamalat Indonesia cabang semarang mayoritas adalah perempuan. Dengan demikian, hal ini menjadi gambaran bahwa perempuan secara psikologi dalam mengambil keputusan sangat berhati-

hati. Hati-hati dalam pengambilan keputusan yang dimaksud adalah perencanaan dan tata kelola keuangan perempuan lebih baik dari laki-laki dari segi meminimalisir keinginan dan hutang serta meningkatkan kuantitas tabungan.

6.1.1.2 Tingkat Umur Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang

Semarang

Usia pelanggan dibagi menjadi 5 kategori berdasarkan waktu mereka melakukan pembelian: 17-25, 26-35, 36-45, 46-55, dan 56+. Pada tabel 6.2 di bawah ini, kami melihat data demografi yang dikelompokkan berdasarkan usia pelanggan:

Tabel 6. 2 Umur Nasabah

Umur Nasabah			
No	Umur	Frekuensi	Presentase %
1	17 - 25 Tahun	69	43,4%
2	26 - 35 Tahun	60	37,7%
3	36 - 45 Tahun	10	6,3%
4	46 - 55 Tahun	20	12,6%
5	Lebih Dari 55 Tahun	0	0%
Total		159	100%

Sumber: Olah Data Januari 2023

Berdasarkan tabel 6.2 diketahui bahwa umur nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang adalah umur 17 – 25 tahun 43,4% dengan frekuensi 69 nasabah menjadi tingkat pertama, tingkat ke dua umur 26-35 tahun 37,7% dengan frekuensi 60 nasabah. Bahkan tidak ada nasabah yang lebih dari 55 tahun. Hasil tersebut menunjukkan bahwa umur nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mayoritas berumur 17 - 25 tahun. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009

berdasarkan kategori umur 17 – 25 tahun termasuk dalam kategori dewasa awal. Di umur tersebut sudah mampu menimbang kebutuhan atau keinginan serta berhak dalam menentukan keputusan. Umur adalah salah satu faktor yang perlu dipersiapkan dalam ibadah haji dan umrah bukan dari segi finansial saja. Menurut Kepala Kemenag Kota Semarang mengatakan bahwa masa tunggu haji sudah mencapai 29 tahun di Jawa Tengah. Dengan demikian, hal ini menjadi relevan karena umur 17 - 25 tahun adalah umur yang masih produktif untuk menunggu antrian keberangkatan haji.

6.1.1.3 Pekerjaan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang

Semarang

Dari pengambilan data pekerjaan nasabah dikelompokkan menjadi 5 pekerjaan dan 1 pilihan kolom kosong untuk menjawab pekerjaan yang belum terlampirkan diantaranya, pelajar/mahasiswa, PNS/ASN, TNI/POLRI, pengusaha, wirausaha, dan lainnya. Data pekerjaan nasabah berdasarkan kelompoknya disajikan pada tabel 6.3 berikut:

Tabel 6. 3 Jenis Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan Nasabah			
No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase %
1	Pelajar / Mahasiswa	57	36,3%
2	PNS / ASN	3	1,9%
3	TNI / POLRI	0	0%
4	Pengusaha	6	3,7%
5	Wirausaha	83	51,9%
6	Karyawan Swasta	5	3,%
7	Driver	2	1,2%
8	Pedagang	1	0,6%
9	Guru	2	1,2%

Total	159	100%
-------	-----	------

Sumber: olah data Januari 2023

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang pekerjaannya terbanyak adalah wirausaha 51,9% dengan frekuensi 83 nasabah dan bahkan tidak diketahui yang pekerjaannya TNI/POLRI. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mayoritas adalah wirausaha. Dengan demikian, hal ini menjadi gambaran bahwa nasabah wirausaha lebih mengoptimalkan kesempatan dengan baik terutama waktu. Waktu tersebut dapat digambarkan dengan masa tunggu keberangkatan haji yang semakin hari semakin lama. Menurut Herbert A. Simon 1977 seorang wirausaha harus mampu berfikir secara cepat dan tepat dalam mengambil kesempatan yang dapat menunjang keberhasilan dimasa depan.

6.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

6.2.1 Pelayanan

Deskripsi variable pelayanan ini bertujuan untuk memperoleh hasil laporan analisis sekaligus dapat menentukan apa saja yang menjadi faktor keputusan nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung. Pelayanan merupakan salah satu kunci dari variable untuk menilai kondisi bank. Apabila pelayanan tidak maksimal dan memuaskan nasabah, maka kemampuan bank dalam melakukan ekspansi tabungan menjadi berkurang. Data variable pelayanan disajikan pada table 6.4 berikut ini:

Tabel 6. 4 Variabel Pelayanan

Variabel Pelayanan								
No	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Rata-Rata (%)	Kategori
1	BMI Cabang Semarang bersih, rapi dan nyaman	0	5	19	97	38	4,06%	Tinggi
2	BMI Cabang Semarang memiliki fasilitas tempat parkir kendaraan luas	0	11	64	62	22	3,60%	Tinggi
3	BMI Cabang Semarang memiliki pos keamanan di sekitar gedung bank	0	7	25	57	70	4,19%	Tinggi
4	CS (Customer Service) BMI Cabang Semarang memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	0	7	14	95	43	4,09%	Tinggi
5	CS (Customer Service) BMI Cabang Semarang tanggap dalam menangani masalah nasabah	3	9	60	54	33	3,66%	Tinggi
Rata-rata (%)							3,92%	Tinggi

Sumber: Olah data Januari 2023

Rata-rata nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, yang ditunjukkan dengan penilaian positif sebesar 3,92% pada tabel 6.4. Berdasarkan peringkat tersebut, terlihat bahwa Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang memberikan pelayanan dengan

kualitas yang sangat tinggi. Akibatnya, umpan balik pelanggan yang positif ditampilkan di seluruh indikator kualitas layanan. Namun indikator keamanan sebesar 4,19% merupakan bagian terpenting dari variabel pelayanan dalam hal mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan. Indikator fasilitas parkir dengan respon pelanggan terendah adalah 3,6%.

6.2.2 Pendapatan

Deskripsi variable pendapatan ini bertujuan untuk memperoleh hasil laporan analisis sekaligus dapat menentukan apa saja yang menjadi faktor keputusan nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung. Pendapatan merupakan suatu faktor menarik karena dari pendapatan yang disisihkan dan harga produk yang sesuai maka dapat menjadikan nasabah memilih keputusan dalam menabung. Apabila harga yang ditawarkan bank tidak sesuai dengan kondisi pendapatan nasabah di semua golongan, maka kemampuan bank dalam memikat nasabah belum sesuai. Data variabel pendapatan disajikan pada tabel 6.5 berikut ini:

Tabel 6. 5 Variabel Pendapatan

Variabel Pendapatan								
No	Indikator	ST S	TS	N	S	SS	Rata- Rata (%)	Kategori
1	Nasabah memiliki pendapatan tetap	5	13	43	81	17	3,58	Tinggi
2	Nasabah memiliki pendapatan tambahan	12	12	78	44	13	3,21	Cukup Tinggi

3	Nasabah mengalokasikan pendapatan untuk tabungan	2	7	41	92	17	3,72	Tinggi
4	Tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang dapat menjadi solusi untuk nasabah yang berniat haji / umrah	1	8	23	88	39	3,98	Tinggi
Rata-Rata (%)		3,62%						Tinggi

Sumber: Olah Data Januari 2023

Berdasarkan tabel 6.5 diketahui nasabah setuju 3,62% dengan rata-rata variable pendapatan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variable pendapatan termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian, dibuktikan dengan respon nasabah yang berbeda di setiap indikator. Indikator di variable pendapatan yang paling mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan adalah indikator solusi tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah sebesar 3,92% dengan kategori tinggi. Indikator pendapatan tambahan sebesar 3,21% menjadi respon nasabah yang paling rendah dengan kategori cukup tinggi.

6.2.3 Informasi Akuntansi

Deskripsi variable pelayanan ini bertujuan untuk memperoleh hasil laporan analisis sekaligus dapat menentukan apa saja yang menjadi faktor keputusan nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung. Informasi akuntansi merupakan salah satu faktor penting untuk menilai kondisi bank. Apabila informasi

akuntansi tidak maksimal dan membantu kebutuhan nasabah, maka kemampuan bank dalam mengoprasionalkan digital masih perlu diperbaiki karena akan berdampak pada penurunan nasabah. Data variable informasi akuntansi disajikan pada tabel 6.7 berikut ini:

Tabel 6. 6 Variabel Informasi Akuntansi

Variabel Informasi Akuntansi								
No	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Rata-Rata (%)	Kategori
1	Mobile banking Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mudah digunakan oleh para nasabah	13	42	29	49	26	2,53	Rendah
2	Nasabah lebih sering menggunakan mobile banking dari pada pelayanan secara langsung	48	10	34	45	22	2,57	Rendah
3	Informasi produk disampaikan secara lengkap kepada nasabah	2	8	71	47	31	3,61	Tinggi
4	Nasabah dapat mudah mengakses rekening korannya	3	9	69	55	23	3,54	Tinggi
5	Nasabah pernah menemukan kesalahan di penginputan transaksi	19	26	86	21	7	2,82	Cukup Tinggi
Rata-rata (%)		3,01%					Cukup Tinggi	

Sumber : Olah Data Januari 2023

Tabel 6.6 menunjukkan bahwa klien umumnya setuju (pada tingkat 3,01%) dengan rata-rata data akuntansi yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Berdasarkan temuan tersebut, terlihat bahwa Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang memiliki kualitas informasi akuntansi yang cukup tinggi. Hal tersebut terlihat dari beragamnya respon dari pelanggan pada setiap indikator. Indikator penyediaan informasi yang lengkap (3,61 persen dalam kategori tinggi) merupakan indikator divariabel informasi akuntansi yang paling mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan. Indikator kemudahan penggunaan M-banking sebesar 2,53% menjadi respon nasabah yang paling rendah dengan kategori rendah.

6.3 Pembahasan

Berdasarkan penelitian ini keputusan nasabah dalam memilih tabungan dapat dilihat dari 3 variabel yaitu variable pelayanan, variable pendapatan dan variable informasi akuntansi. Hasil penelitian ini variable pelayanan tergolong tinggi dalam mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam penelitian (Ardiansyah & Noor, 2022) tentang analisis keputusan nasabah, pelayanan yang baik yang diberikan kepada nasabah berupa kebersihan, infrastruktur, keamanan, keramahan, kesopanan, dan ketanggapan pegawai dalam melayani nasabah. Menurut klien Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan di

Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sebenarnya sudah baik atau tinggi. Meskipun secara keseluruhan variable pelayanan sudah berkategori tinggi, ada satu indicator yang perlu diperbaiki yaitu fasilitas tempat parkir yang sempit. Indicator ini perlu diperhatikan supaya tetap bertahan tinggi dan bahkan sangat tinggi sehingga nasabah semakin loyal dan memiliki keputusan untuk tetap menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Selain variable pelayanan, nasabah juga setuju bahwa variable pendapatan tergolong dalam kategori tinggi. Karena rata-rata nasabah yang ingin nabung adalah nasabah yang sudah berpendapatan. Secara keseluruhan variable pendapatan memang sudah berkategori tinggi, namun ada satu indicator yang perlu diamati yaitu indicator pendapatan tambahan. Dalam penelitian (Desiana et al., 2020) tentang faktor keputusan nasabah, orang yang sudah berpendapatan akan mempunyai keinginan yang lebih, maka nasabah yang sudah berpendapatan mempunyai keputusan untuk menabung dalam pemenuhan keinginan dimasa depan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti yang mana nasabah yang sudah mempunyai pendapatan tetap saja tanpa mempunyai pendapatan tambahan cukup menjadi dasar dalam mengambil keputusan. Dengan demikian, hal ini dapat menjadi gambaran bahwa nasabah yang memiliki pendapatan tetap atau dibawah rata-rata UMR Kota Semarang sesuai dengan observasi tetap bisa mewujudkan impian haji dan umrah. Solusinya nasabah yang berpendapatan minim dapat menabung secara khusus dengan pilihan produk tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang.

Berbeda dengan variable pelayanan dan pendapatan, nasabah kurang setuju dengan variable informasi akuntansi apabila menjadi dasar pengambilan keputusan. Berdasarkan hasil kuesioener rata-rata respon nasabah tergolong cukup tinggi. Menurut (Hariyadi dan Fitri, 2020) pada penelitiannya tentang determinan kualitas sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi yang baik dan layak adalah sistem informasi yang diberikan untuk membantu memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah merasa efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, teori dan praktreknya masih sangat jauh karena, nasabah masih merasa kurang setuju terhadap informasi akuntansi yang diberikan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Penyebabnya adalah m-banking Bank Muamalat Indonesia sering terjadi trouble atau error, dan susah dipahami oleh seluruh kalangan usia nasabah. Sehingga berakibat nasabah masih sering menggunakan layanan secara langsung datang ke bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini memang benar sesuai dengan observasi peneliti yang mana m-banking sering terjadi error dan banyak nasabah yang masih kesulitan dalam penggunaan m-banking. Salah satu penyebab Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mengalami penurunan nasabah adalah karena hal tersebut, khususnya pada Tabungan Haji dan Umroh iB Hijrah.

Oleh karena itu manajemen Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang harus memperhatikan ketiga faktor tersebut. Karena itu merupakan faktor yang berkontribusi dalam cara konsumen melakukan pembelian. Secara khusus, di ranah perangkat lunak akuntansi. Pengurangan patronase dan potensi kerugian laba bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang tanpa adanya perbaikan sistem.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pembahasan isi laporan secara keseluruhan dengan judul yang diusulkan, Penentu Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji dan Umroh iB Hijrah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang.

Dari ketiga variable, variable pelayanan dan pendapatan memperoleh hasil tinggi sebesar 3,92% dan 3,62%. Namun variable informasi akuntansi memperoleh hasil cukup tinggi sebesar 3,01%. Sistem informasi akuntansi yang tidak efektif, efisien, terutama m-banking yang susah dipahami diseluruh kalangan umur nasabah, dan seringkali trouble yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan nasabah lain. Sehingga hal ini diketahui bahwa variable informasi akuntansi menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan tabungan iB Hijrah Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang yang berdampak pada target perusahaan.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi tempat magang

1. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang harus memperbaiki kualitas sistem informasi akuntansi terutama pada m-banking supaya nasabah nyaman, aman, dan menghemat waktu untuk memenuhi kebutuhan dengan bertransaksi secara online

2. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang harus lebih mensosialisasikan m-banking kepada nasabah di semua kalangan umur nasabah dengan penyampaian yang maksimal. Sehingga nasabah tidak asing atau familiar dengan m-banking Bank Muamalat Indonesia

7.2.2 Rekomendasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

1. Universitas harus mempersiapkan program MB-KM secara matang sebelum mahasiswa terjun secara langsung ke tempat magang
2. Universitas sebaiknya memberikan bimbingan secara mendetail kepada mahasiswa yang melakukan kegiatan magang
3. Universitas sebaiknya memberikan sosialisasi tata cara pelaksanaan magang dan tatacara penyusunan laporan magang yang lebih terperinci sebelum kegiatan magang dimulai
4. Universitas sebaiknya menyalurkan mahasiswa magang sesuai dengan konsentrasi dan minat
5. Universitas sebaiknya memberikan pilihan yang lebih bijak tanpa paksaan dalam menyalurkan mahasiswa magang dengan mitra fakultas
6. Universitas harus menjalin komunikasi dengan instansi magang, agar terciptanya hubungan kerjasama yang baik serta menjaga nama baik universitas
7. Universitas memberikan pengawasan serta perhatian yang lebih kepada mahasiswa selama melakukan kegiatan magang

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal positif selama perkuliahan yang bermanfaat selama magang

Pembelajaran penulis di kelas, khususnya pentingnya jalur komunikasi yang terbuka dalam semua aspek operasi organisasi, secara langsung dapat diterapkan pada pengalaman magang. Penulis memiliki pengalaman dan wawasan yang unik dan sebelumnya tidak dapat dicapai. Sekarang penulis dapat mempraktikkan prinsip-prinsip ilmiah yang telah dipelajarinya di universitas.

Penulis diberi kesempatan untuk ikut serta membantu sebagian kegiatan yang terdapat disuatu bidang. Sebagai hasil dari interaksi positif penulis dengan staf di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang, penulis dan staf dapat berkomunikasi secara teratur selama magang.

Penugasan yang diberikan penulis mampu menjadikan lebih mandiri serta bertanggung jawab atas penugasan yang telah diberikan, kemandirian dan tanggung jawab yang dimasukkan menjadikan kemandirian dan tanggung jawab atas tugas-tugas yang telah dikerjakan. Penulis merasakan dampak positif dan adanya kegiatan magang ini karena penulis mampu bekerjasama dengan baik antar sesama mahasiswa magang dan staf yang terkait ketika diminta untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

8.2 Manfaat Kegiatan Magang Terhadap Pengembangan Soft-Skills Mahasiswa

Softskill penulis bertambah dengan tugas magang yang diberikan di Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang. diantaranya mampu meningkatkan komunikasi dengan baik sehingga dapat bekerjasama dengan staff, dapat secara adil dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Adil yang dimaksud adalah memiliki semangat yang tinggi untuk menyelesaikan tugas, tidak membedakan perintah antara karyawan, bekerja dengan sepenuh hati dalam lingkungan magang karena penugasan tersebut adalah peluang emas untuk mempraktikkan konsep dalam perkuliahan. Memiliki kesempatan untuk mengemban sebuah amanah yang diberikan saat penugasan selama magang di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.

Adapula sebuah kekurangan dalam kegiatan magang yang belum didapatkan selama di tempat magang, diantaranya adalah : belum mendapatkan jiwa kepemimpinan yang cukup tinggi. Selama penugasan penulis menjalankan tugas sesuai dengan perintah karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sehingga jiwa kepemimpinan yang di dapatkan kurang maksimal. Kepemimpinan yang penulis dapatkan berupa memimpin diri sendiri untuk memastikan tugas tersebut dikerjakan dengan sebaik mungkin, mencapai target dan tepat waktu.

8.3 Manfaat Kegiatan Terhadap Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Pengalaman magang di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang mengarahkan penulis untuk mengidentifikasi faktor-faktor berikut sebagai faktor penting bagi keberhasilan perusahaan:

1. Penulis harus berani berbicara dengan rekan kerja dan karyawannya serta menjalin jalur komunikasi yang baik agar kantor menjadi tempat bekerja yang menyenangkan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas output setiap orang.
2. Berpartisipasi dalam semua kegiatan magang dengan sikap positif dan sikap terbuka dan jujur.
3. Memiliki skala prioritas dalam setiap yang berkaitan dalam tempat magang sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggung jawab dengan baik dan tepat waktu. Faktor manajemen waktu dan kerja memiliki peran penting dalam menciptakan sebuah kinerja yang baik. Dengan adanya tanggung jawab yang tinggi akan mendatangkan sebuah kepercayaan yang baik dari pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang
4. Mematuhi peraturan, norma, dan budaya yang berlaku pada lingkungan kerja, sehingga dapat menjaga nama baik kantor dinas, diri sendiri serta perguruan tinggi

8.4 Kunci Sukses Dalam Bekerja

Dalam mengikuti kegiatan magang tentunya mahasiswa mendapatkan banyak manfaat dan pengalaman serta sudah belajar banyak hal serta pembelajaran yang tentunya bisa dipetik oleh mahasiswa. Salah satu pembelajaran yang bisa mahasiswa dapatkan dari kegiatan magang adalah kunci sukses dalam bekerja adalah keterampilan yang dimiliki seseorang, tekad serta keberanian mengambil resiko, kemampuan dalam berkomunikasi, mampu bekerjasama dengan tim, serta yang paling penting yaitu jujur dan amanah terhadap tanggungjawab pekerjaannya.

8.5 Rencana Perbaikan Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan

Rencana penulis dalam memperbaiki diri, karir dan pendidikan selanjutnya yaitu sebagai berikut :

1. Rencana perbaikan diri yang akan dilakukan berupa merubah pola pikir penulis, sehingga pola pikir penulis lebih luas dan terbuka dalam berbagai hal. Perbaikan diri selanjutnya berupa evaluasi diri. Hal ini dilakukan agar mampu memahami apa yang kurang dan apa yang perlu diperbaiki serta apa yang perlu ditingkatkan lagi dari diri penulis. Penulis harus mampu memahami kemampuan apa yang dimilikinya, sehingga kemampuan tersebut dapat dimanfaatkan dengan sebaik baiknya
2. Rencana perbaikan karir yang akan dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara memperluas jaringan kerja dan relasi, luasnya jaringan kerja dan relasi yang dimiliki bermanfaat untuk menambah pengetahuan secara luas. Selanjutnya rencana perbaikan karir dengan cara menambah wawasan dengan seputar dunia kerja, hal ini akan bermanfaat bagi penulis karena memberikan gambaran mengenai dunia kerja, sehingga penulis dapat memposisikan diri sesuai dengan lingkungan yang dihadapi
3. Rencana perbaikan diri selanjutnya penulis masih belum mendapatkan gambaran setelah melaksanakan kegiatan magang karena penulis ingin langsung menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan di dunia kerja yang sesungguhnya

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. A., & Noor, I. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Memilih Perbankan Syariah dalam Penghimpunan dan Penyaluran Dana. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol.8(No.2).
- Damayanti, S. (2016). *PENGARUH PANDANGAN ISLAM, PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG X*.
- Desiana, D., Susilowati, D., & Putri, N. K. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Jasa Perbankan Syariah Di Kota Tasikmalaya. *Akuntabilitas*, 11(1). <https://doi.org/10.15408/akt.v11i1.8135>
- Hafizd, J. Z. (2021). Inklusif: Jurnal Pengkajian Penelitian Analisa Produk Tabungan Ib Hijrah Haji Dengan Akad Wadi ' Ah Yad. *Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi Dan Hukum Islam*, 6(1), 94–108.
- Hannum, S. (2021). *Determinasi keputusan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah (studi kasus masyarakat Desa Salambue Kec. Padangsidempuan Tenggara*. <http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id/id/eprint/6924>
- Haya, S. F., & Tambunan, K. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Hutagalung, M. A. K. (2017). Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Minat Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd*, 1(66), 407–418.
- Indahningrum, R. putri, Naranjo, J., Hernández, Naranjo, J., Peccato, L. O. D. E. L., & Hernández. (2020). PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BERBASIS MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC MEDAN AHMAD YANI. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 2507(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027><https://www.golder.com/insights/block-caving-a-viable-alternative/>
- Irfani, A., Furqani, H., & Hasnita, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji (Studi Komparatif Pada Bank Aceh Dan Bank Syariah Mandiri Di Kabupaten Aceh Selatan). *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 140–159. <https://doi.org/10.22373/jose.v1i2.644>
- Maghfiroh, S. (2018). MAHASISWI DARUSH SHALIHAT THE EFFECT OF RELIGIOSITY , INCOME , AND SOCIAL ENVIRONMENT ON THE INTEREST OF SAVING IN ISLAMIC BANK TO COED OF ISLAMIC STUDY COLLEGE *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi* , Volume 7 , Nomor 3 , Tahun 2018 PENDAHULUAN Perbankan adalah s. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 07(3), 213–222.

- Patel. (2019). *MINAT MASYARAKAT DALAM MENJADI NASABAH PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SURAKARTA*. 9–25.
- PUTRI, S. E. (2021). *TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. LKMS BMT ALMABRUK PADA MASA PANDEMI COVID-19*.
- Ridwan, M., Syukri, A., & Badarussyamsi, B. (2021). Studi Analisis Tentang Makna Pengetahuan Dan Ilmu Pengetahuan Serta Jenis Dan Sumbernya. *Jurnal Geuthèë: Penelitian Multidisiplin*, 4(1), 31. <https://doi.org/10.52626/jg.v4i1.96>
- Rizky Hariyadi, Marsellina Fitri, D. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Keamanan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, 2(2), ISSN 2621-8348.
- Sanjaya, D. (2021). ANALISIS MINAT MENABUNG PADA BANK SYARIAH (STUDI KASUS: FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG). *COMPETITIVE Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 122. <https://doi.org/10.31000/competitive.v5i2.4312>
- Tiara. (2017). Analisis Tingkat Religius, Pengetahuan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah. *Skripsi*, 127.
- Zaluchu, S. E. (2021). *Metode Penelitian di dalam Manuskrip Jurnal Ilmiah Keagamaan*. 3(March), 6.

