

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang harus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian

besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor Perbankan nasional tergelung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis, di Tahun 1998 rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik rendah yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999–2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada:

- a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
- b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi Baru,
- d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita dengan rahmat Allah Rabbul Izzati ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4.000 Kantor Pos Online/ SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM serta 9.500 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Kuala Lumpur dan Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment

System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syari'ah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syari'ah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok dunia<sup>1</sup>.

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung**

Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia tidak terlepas dari sejarah pembentukan Bank Syariah pertama di Indonesia. Gagasan pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia. Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/ MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413. T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34

---

<sup>1</sup>Septiana Dwi Exmawati, *Pengaruh Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Tulungagung*, (Tulungagung:Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014), Hal. 60

serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992 dan dengan modal sebesar Rp. 106 (seratus enam ) miliar PT Bank Muamalat Indonesia resmi mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Dengan perkembangan Bank-Bank Syariah di Indonesia sejak tahun 2008 telah ditetapkan visi dan misi Bank Muamalat Indonesia, yaitu :  
Visi Bank Muamalat Indonesia “Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional”.

Misi Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut: Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>2</sup>

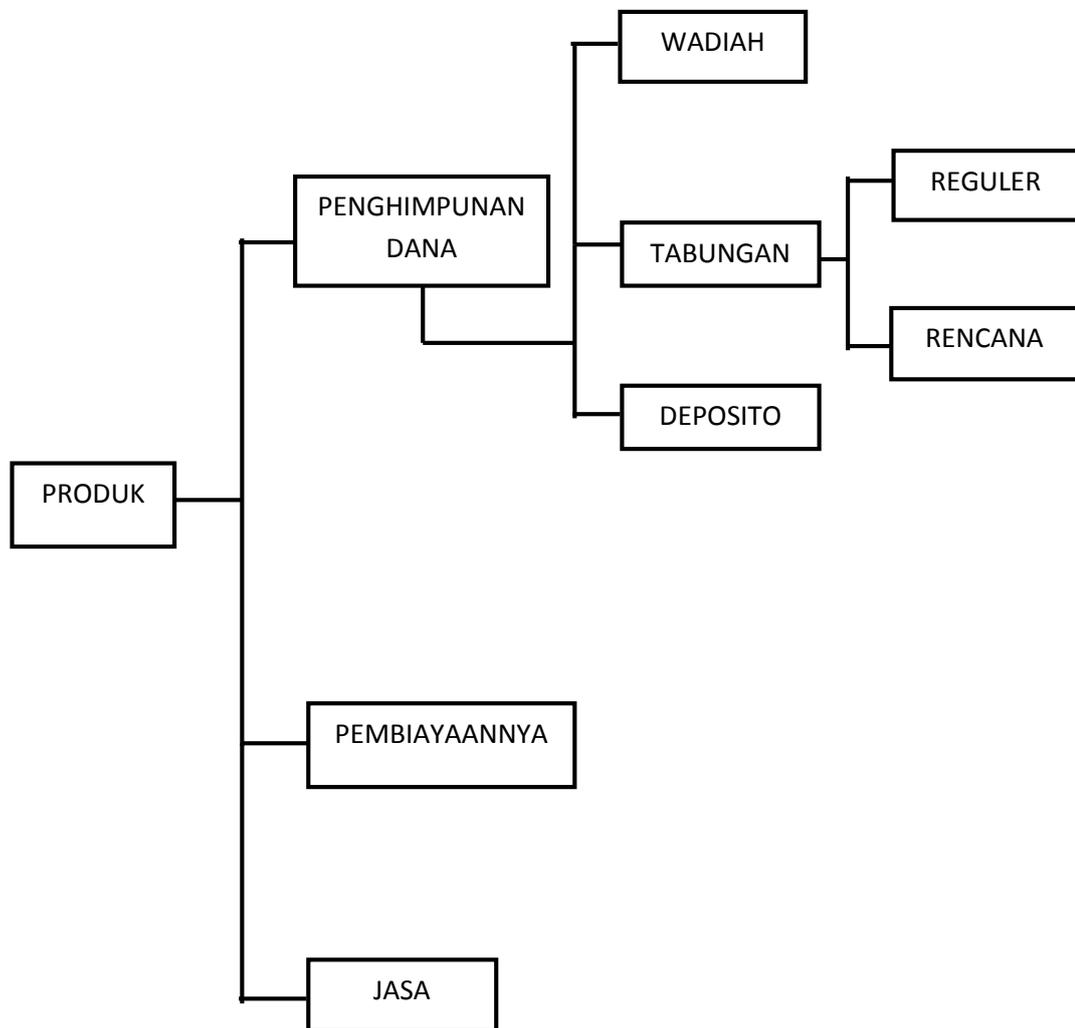
### **3. Produk - Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung**

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utama Bank Muamalat sebagai bank syari'ah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut. Berikut adalah bagan produk Bank

---

<sup>2</sup> Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*) Tahun 2013

Muamalat KCP Tulungagung:



**Bagan 4.1 Produk Bank Muamalat**

Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung:<sup>3</sup>

a. Produk Penghimpu Dana

1) Wadiah

a) Giro Muamalat Attijary IB

b) Giro Muamalat Ultima IB

<sup>3</sup> Septiana Dwi Exmawati, *Pengaruh Pelayanan, ...* hal. 63

2) Tabungan

a) Tabungan Reguler

1. Tabungan Muamalat
2. Tabungan Muamalat Dollar
3. Tabungan Ku
4. Tabungan Muamalat Prima IB

b) Tabungan Rencana

1. Tabungan Haji Arafah
2. Tabungan Haji Arafah Plus
3. Tabungan Muamalat Umroh
4. Tabungan IB Muamalat Rencana
5. Tabungan Muamalat Wisata

3) Deposito

a) Deposito Mudharabah

b) Deposito Fulinves

b. Produk Pembiayaan

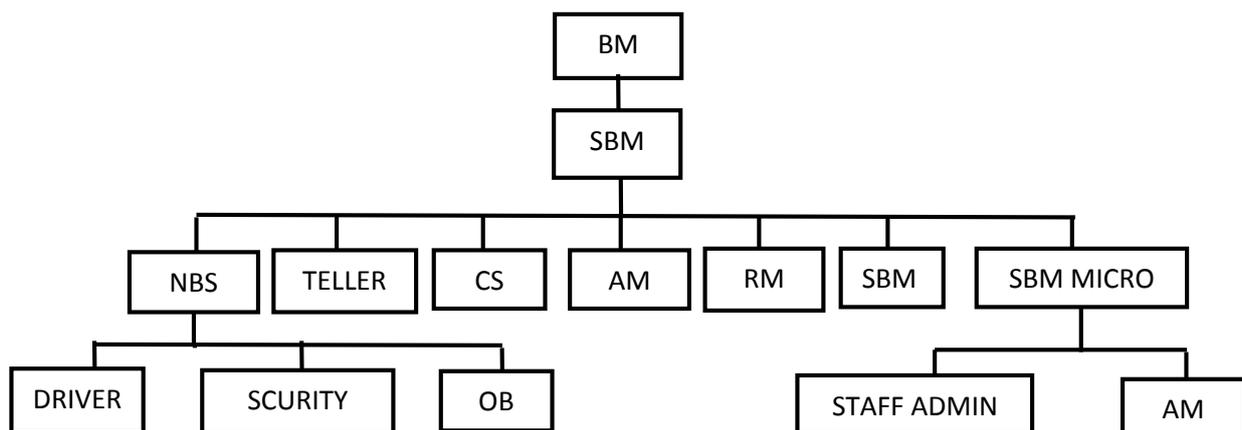
- 1) Pembiayaan Konsumen
- 2) KPR Muamalat IB
- 3) Automuamalat
- 4) Pembiayaan Modal Kerja
- 5) Pembiayaan Investasi
- 6) Pembiayaan Investasi
- 7) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

## c. Jasa

- 1) Wakalah
- 2) Kafalah
- 3) Hawalah
- 4) Rahn
- 5) Qordh

#### 4. Struktur Organisasi Lembaga

##### a. Struktur Organisasi<sup>4</sup>



**Bagan 4.2 Sruktur Organisasi Bank Muamalat**

##### Keterangan :

BM (Branch Manager)	= Mushoniful Agustian
SBM (Sub Branch Manager)	= Basuki Widodo
TELLER	= Nesia Nera Yulidya
CS (Customer Service)	= Dora Ayu Kusprilia

<sup>4</sup> Dokumentasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, Selasa 21 Maret 2016

AM (Account Manager)	= Prastyo Rinie Budi Utami
RM ( Relationship Manager)	= Arry Sulistyo Dan Joko Warsito
SBM MICRO (Sub Branch Manager MICRO)	= Endik Setyo Sembodro
STAFF TAKSASI/ COLLECTION	= Subkhan dan Didik
AM MICRO (Account Manager MICRO)	= Ichsan, Anggun dan Imam
DRIVER	= Dwi Nur Cahyo
SECURITY	= Santo
OB	= Rudi Hartoyo

## B. Temuan Peneliti

Bank Muamalat KCP Tulungagung merupakan bank yang pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Meskipun dalam pengelolaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam, ternyata hal ini tidak menjadi penghalang bagi non muslim untuk berpartisipasi menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Pengambilan sampel penelitian nasabah non muslim diawali dengan wawancara bersama *Account Manager* selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah. Peneliti menanyakan terkait jumlah nasabah non muslim di Bank Muamalat KCP Tulungagung. *Account Manager* menjelaskan bahwa di Bank Muamalat KCP Tulungagung terdapat beberapa nasabah non muslim.

Beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung ada yang non muslim. Terkait data berapa jumlah nasabah non muslim tersebut  $\pm 50$  nasabah. Mbak Lutfy bisa mewawancarai beberapa nasabah non muslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam

kerja dengan catatan penelitian atau wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional bank.<sup>5</sup>

Jumlah nasabah non muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung ± 50 nasabah. Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah non muslim yang berhasil penulis temui adalah sebanyak 10 orang.

### **1. Hasil wawancara**

Responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui sebanyak 10 orang. 10 orang tersebut adalah:

#### **a. Mas A**

Mas A adalah responden pertama yang beragama Katholik. Pendidikan terakhirnya adalah S1 di FT UNY. Saat ini Beliau bekerja sebagai PNS. Ketika penulis bertemu dengan Beliau, saat itu Mas Bagas baru akan menabung Bank Muamalat KCP Tulungagung. Karena Beliau Beliau mempunyai pembiayaan rumah dengan memanfaatkan salah satu produk Bank Muamalat. KPR (Kepemilikan Rumah).

Saat ini saya mau menabung karna saya memiliki pembiayaan di sini, pembiayaan KPR. Sehingga untuk pembayarannya langsung bisa dilakukan secara debit setiap bulannya. Saya mendapat info dari marketing perumnas bahwa di Bank Muamalat sini bagus pelayanannya dan sekaligus paling murah kreditnya.<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mas A dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Mas A menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena info dari marketing

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Account Manager yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami, pada tanggal 7 maret 2016

<sup>6</sup> Hasil Wawancara Dengan Mas A Nasabah Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 22 maret 2016

perumnas bahwa di Bank Muamalat pembiayaan perumahan paling murah dan bagus serta rekomendasi dari marketing perumnas.

b. Bu B

Bu B adalah responden kedua yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah D2. Saat ini Beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Ketika penulis bertemu dengan Beliau, Bu B saat itu sedang menabung. Produk yang Beliau ambil adalah tabungan Muamalat. Tabungan Muamalat hadir dengan potongan perbulan yang rendah dibandingkan dengan bank yang lain.

Bu B menyampaikan bahwa alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah karena rekomendasi dari teman saya untuk menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Saat saya bercerita kepada teman saya, bahwasannya saya ingin menabung di bank dan teman saya membarikan saran untuk menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung dengan alasan di Bank Muamalat KCP Tulungagung mempunyai potongan bulanan yang rendah dan tempatnya mudah dijangkau karena dekat dengan rumah saya. Dari saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.

Alasan lain mengapa Beliau memilih menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena penjelasan *customer service* yang menyatakan bahwa:

Tabungan Bank Muamalat memiliki potongan yang rendah sehingga saya yakin untuk menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung dan saya memilih tabungan muamalat sesuai dengan saran *customer service*, dan ternyata untuk membuka rekening di Bank Muamalat tidak harus menggunakan setoran

awal yang ditentukan berapa besaran setoran awalnya meskipun saya tidak beragama islam.<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bu B dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Bu B menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah potongan per-bulan di Bank Muamalat KCP Tulungagung yang cukup rendah serta lokasi yang dekat dengan rumah Bu B.

c. Mbak C

Mbak C adalah responden ketiga yang beragama Kristen. Pendidikan terakhirnya adalah SMK. Saat ini Beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Ketika penulis bertemu dengan Mbak C, saat itu Beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung dan berencana mengambil produk tabungan muamalat. Tabungan muamalat merupakan tabungan dari Bank Muamalat KCP Tulungagung bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

Mbak C menyampaikan bahwa alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah karena biaya administrasi yang rendah, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu B Nasabahn Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 29 maret 2016

Saat ini saya baru mau buka rekening tabungan biasa mbak. Saya memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini karena disini biaya administrasi yang rendah, saldo minimal tabungan juga rendah ditambah lagi jika kita transfer uang ke beda bank biayanya ringan.<sup>8</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak C dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah karena bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah serta biaya transfer ke bank lain ringan.

d. Bapak D

Bapak D adalah responden keempat yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini Beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang Beliau ambil adalah tabungan Muamalat.

Bapak D menyampaikan bahwa alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung karena bapak D memiliki pembiayaan di Bank Muamalat, sehingga Beliau memiliki tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Awal mulanya saya memiliki pembiayaan di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena di Bank Muamalat KCP Tulungagung memiliki kebijakan, jika mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KCP Tulungagung nasabah harus mempunyai rekening terlebih dahulu karena pencairan dana ditransfer melalui rekening, dengan adanya kebijakan tersebut, secara tidak langsung saya memiliki rekening tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung dan saya gunakan rekening

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Dengan Ibu C Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 1 april 2016

tersebut untuk menabung hingga sekarang, meskipun pembiayaan yang saya ajukan sudah lunas.<sup>9</sup>

Dikarenakan bapak D terburu-buru sehingga Beliau tidak sempat menjawab menceritakan alasan mengapa Beliau memilih Bank Muamalat untuk mengajukan pembiayaan.

Dapat disimpulkan bahwa bapak D memiliki tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung dikarenakan Beliau mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KCP Tulungagung yang mempunyai kebijakan, jika mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KCP Tulungagung harus memiliki rekening tabungan karena pencairan dana ditrasfer melalui rekening.

e. Mbak E

Mbak E adalah responden non muslim kelima yang bekerja sebagai seorang karyawan swasta di salah satu pabrik sarung tangan. Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung karena perusahaan tempatnya bekerja dalam mentrasfer uang gaji karyawan melalui Bank Muamalat KCP Tulungagung, jadi secara otomatis Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat melalui kebijakan perusahaan tempat Beliau bekerja itu. Produk yang Beliau ambil adalah tabungan ku. Mbak E menyampaikan alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung selain karena prosedur dari perusahaan

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak D Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 6 april 2016

tempatya bekerja juga karena biaya administrasi yang rendah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Perusahaan tempat saya bekerja mentransfer gaji lewat Bank Muamalat ini, jadi otomatis saya menjadi nasabah di sini mbak. Selain itu juga di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini biaya administrasi yang rendah sehingga meringankan nasabah.<sup>10</sup>

Saat penulis bertemu dengan Mbak E, Beliau sedikit terburu-buru sehingga belum sempat bertanya lebih jauh terkait apa agama, alamat, pendidikan terakhir Beliau.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak E dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Mbak E menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah karena tranfer gaji dari perusahaan tempat bekerja lewat Bank Muamalat, jadi tidak langsung menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung serta biaya administrasi yang ringan menjadi alasan mengapa Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

f. Bapak F

Bapak F adalah responden keenam yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S2. Saat ini Beliau bekerja sebagai dokter.

Bapak F menyampaikan alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah karena aman serta bagihasil yang menguntungkan karena bapak F memilih tabungan deposito

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara Dengan Mbak E Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 8 april 2016

mudharabah. Bapak F menganggap bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah “bunga” cukup menguntungkan.

Saya di Bank Muamalat KCP Tulungagung memilih tabungan deposito mudharabah karena menurut saya, bunga yang di berikan cukup tinggi dan saya merasa aman jika membuka tabungan deposito di Bank Muamalat KCP Tulungagung.<sup>11</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak F dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah merasa aman serta bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah bunga lebih menguntungkan.

g. Mbak G

Mbak G adalah responden ketujuh yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini Beliau bekerja sebagai seorang karyawan swasta. Produk yang Beliau ambil adalah Tabungan Muamalat Wisata.

Mbak G menyampaikan alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung karena keperluan wisata diurus oleh Bank Muamalat.

Saya tertarik menabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena biaya administrasi di Bank Muamalat KCP Tulungagung ringan serta saldo awalnya juga tidak ditentukan. Saya memilih tabungan muamalat wisata, karena saya dan keluarga suka berwisata di dalam negeri maupun di luar negeri.

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak F Nasabah Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 11 april 2016

Mbak G mengatakan Beliau mengetahui Bank Muamalat KCP Tulungagung dari informasi di televisi yang menjelaskan bahwa di Bank Muamalat mempunyai produk tabungan muamalat wisata. Kemudian Beliau tertarik untuk mencari informasi lebih lanjut mengenai tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung dengan datang langsung ke Bank Muamalat KCP Tulungagung dan bertanya kepada customer service.

Saya mengetahui Bank Muamalat KCP Tulungagung dari informasi di televisi, saya tertarik menabung di Bank Muamalat karena Bank Muamalat mempunyai produk tabungan muamalat wisata. Selain itu, setelah saya mengunjungi Bank Muamalat untuk mencari info lebih lanjut, oleh customer service dijelaskan bahwa; memang benar di Bank Muamalat mempunyai produk tabungan muamalat wisata. Dan perihal biaya administrasi di Bank Muamalat yaitu ringan serta mengenai saldo awal tabungan tidak ditentukan.<sup>12</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak G dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena di Bank Muamalat menyediakan produk tabungan muamalat wisata yang sesuai dengan kebiasaan Mbak G dan keluarga yang suka berwisata dan juga ringannya biaya administrasi dan saldo awalnya yang tidak ditentukan besarnya. Beliau mengetahui Bank Muamalat mempunyai produk tabungan wisata dari siaran televisi.

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Dengan Mbak G Nasabahn Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 13 april 2016

h. Mas H

Mas H adalah responden kedelapan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S2. Saat ini Beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang Beliau ambil adalah tabungan muamalat.

Mas H menyampaikan alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung karena biaya administrasi yang ringan, setoran awal yang tidak ditentukan juga tempat yang mudah dijangkau. “Saya menabung di Bank Muamalat karena biaya administrasi perbulan yang ringan dan tempat Bank Muamalat mudah dijangkau dari rumah saya.”

Mas H menyampaikan bahwa alasan Beliau menjadi nasabah Bank Muamalat adalah karena rekomendasi dari teman saya untuk menabung di Bank Muamalat.

Saat saya bercerita kepada teman saya, bahwasannya saya ingin menabung di bank dan teman saya memberikan saran untuk menabung di Bank Muamalat dengan alasan di Bank Muamalat mempunyai potongan bulanan yang rendah dan tempatnya mudah dijangkau karena dekat dengan rumah saya. Dari saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.

Alasan lain mengapa Beliau memilih menabung di Bank Muamalat karena penjelasan *customer service* yang menyatakan bahwa:

Tabungan Bank Muamalat memiliki potongan yang rendah sehingga saya yakin untuk menabung di Bank Muamalat dan saya memilih tabungan muamalat sesuai dengan saran *customer service*, dan ternyata untuk membuka rekening di Bank Muamalat tidak harus menggunakan setoran awal yang

ditentukan berapa besaran setoran awalnya meskipun saya tidak beragama islam.<sup>13</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan mas bima dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah potongan perbulan di Bank Muamalat yang cukup rendah serta lokasi yang dekat dengan rumah mas bima dan rekomendasi dari temannya.

i. Mbak I

Mbak I adalah responden kesembilan yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S1. Saat ini Beliau mempunyai perusahaan koveksi di tulungagung yang bekerja sama dengan Bank Muamalat untuk pembayaran gaji karyawan naya.

Produk yang Beliau ambil di Bank Muamalat yaitu tabungan muamalat karena biaya atministrasi yang rendah dan saya bekerjasama dengan Bank Muamalat untuk memperoleh modal, sehingga untuk pembayaran gaji, beliau menggunakan Bank Muamalat dan adanya kebijakan dari Bank Muamalat yang mengharuskan mempunyai rekening Bank Muamalat ketika mengajukan pinjaman (pembiayaan).

Saya mempunyai tabungan di Bank Muamalat untuk membayar para karyawan, karena usaha konveksi saya, bekerja sama dengan Bank Muamalat, dimana saya memperoleh modal usaha saya dari Bank Muamalat. Karena Bank Muamalat mempunyai kebijakan bahwasanya yang mengajukan pinjaman di Bank Muamalat harus mempunyai rekening di Bank Muamalat karena untuk pencairan dana melalui rekening Bank Muamalat

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara Dengan Mas H Nasabanh Bank Muamalat KCP Tulungagung , Tanggal 14 april 2016

yang saya miliki, dan juga untuk biaya administrasi perbulan yang cukup ringan.

Alasan mbak nana memilih Bank Muamalat untuk memperoleh modal konveksinya karena penjelasan dari pihak marketing Bank Muamalat.

Pada suatu hari saya kedatangan tamu dari Bank Muamalat yang ternyata dari pihak marketing. Beliau menjelaskan produk-produk di Bank Muamalat dan menyarankan saya menabung di Bank Muamalat namun saya tertarik di bagian pembiayaan di Bank Muamalat, akhirnya Beliau menjelaskan kepada saya tentang pembiayaan yang ada di Bank Muamalat, dan menyarankan saya untuk pembayaran karyawan. Akhir nya saya sepakat dengan ketentuan-ketenen yang ada dan saya ke esokan harinya mendatangi Bank Muamalat.<sup>14</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan Mbak I dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena Beliau bekerja sama dengan Bank Muamalat, yang pada awal nya Beliau di terangkan langsung oleh pihak marketing Bank Muamalat yang datang kerumah beliau. Akhir nya Beliau memiliah untunk melakukan pembinyaan (pinjaman) di bank mumalat yang menurut Beliau ringan untuk bunga yang di berikan, dan juga ringannya biaya administrasi perbulan dan saldo awalnya yang tidak ditentukan.

j. Mas J

Mas J adalah responden kesepuluh yang beragama Katolik.

Pendidikan terakhirnya adalah SMA. Saat ini Beliau bekerja sebagai

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Dengan Mbak I Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 19 april 2016

seorang karyawan toko di Tulungagung. Produk yang Beliau ambil adalah tabungan muamalat.

Saya menabung di Bank Muamalat menganmbil tabungan muamalat karena biaya atminiastrasi yang ringan dan setoran awal yang tidak ditentukan sesuai penjelasan customer service.

Alasan Mas J mengapa Beliau memilih Bank Muamalat untuk menabung karena Bank Muamalat dekat dengan tempat mas kevin bekerja dan atas saran dari teman kerjanya.

Saya memilih Bank Muamalat karena dekat dengan tempat saya bekerja dan atas saran dari teman kerja saya yang juga membuka tabungan di Bank Muamalat, namun awalnya saya ragu karena saya beragama non muslim dan saya berfikiran bahwasannya, Bank Muamalat adalah bank yang hanya untuk orang-orang muslim saja dan tidak menerima orang yang beragama non muslim. Dari penjelasan teman saya dan dengan saya membuktikan langsung datang ke Bank Muamalat untuk membuka rekening di jelaskan kembali oleh *Customer Service* yang ada di bank dan akhirnya saya semakin yakin untuk menabung di Bank Muamalat.<sup>15</sup>

Dari penjelasan Mas J dapat disimpulkan bahwa Beliau memilih menabung di Bank Muamalat karena dekat dengan tempat Beliau bekerja, yang memiliki biaya administrasi per-bulan yang rendah dan setoran awal yang tidak ditentukan besarannya dan atas rekomendasi teman kerjanya. Meskipun diawal Beliau sempat ragu untuk menabung di Bank Muamalat karena Beliau seorang non muslim, namun dengan penjelasan teman dan *Customer Service* Beliau yakin untuk menabung di Bank Muamalat.

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara Dengan Mas J Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 20 april 2016

Setelah peneliti melakukan wawancara terhadap nasabah non muslim di Bank Muamalat, peneliti juga mewawancarai karyawan di Bank Muamalat yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami yang menjabat sebagai *Account Manager* sekaligus sebagai pembimbing peneliti di Bank Muamalat selama melakukan penelitian.

Mbak Rini menjelaskan tentang produk-produk tabungan yang ada di Bank Muamalat, sebagai berikut:

Produk tabungan yang ada di Bank Muamalat ada 9 produk tabungan yaitu: Tabungan Muamalat, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Haji Arafah, Tabungan Haji Arafah Plus, Tabungan Muamalat Umroh, Tabungan Ku, Tabungan IB Muamalat Rencana, Tabungan Muamalat Prima IB, Tabungan Muamalat Wisata. Untuk nasabah Non Muslim biasanya banyak memilih tabungan: Tabungan Muamalat, Tabungan Muamalat Dollar, Tabungan Ku, Tabungan IB Muamalat Rencana, Tabungan Muamalat Prima IB, Tabungan Muamalat Wisata.<sup>16</sup>

Dapat disimpulkan bahwa produk tabungan di bank muamalat tidak hanya di peruntukkan untuk nasabah muslim namun ada produk-produk umum yang dapat di gunakan oleh nasabah non muslim.

Bank Muamalat KCP Tulungagung mempunyai beberapa standar dalam pelayanan yang digunakan yang harus dilakukan oleh pegawainya untuk melakukan pelayanan terhadap nasabahnya

Di Bank Muamalat mempunyai setandar pelayanan yang dipelajari di trening Bank Muamalat di awal masuk bekerja di Bank Muamalat. Standar pelayanannya yaitu: *Perfect*, maksudnya penampilan yang sempurna, berpakaian secara syariah, rapi, sopan dan menarik. *Fast*, cepat dalam melayani, cepat dalam memahami dan mengerti apa yang diinginkan oleh

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Account Manager yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami, pada tanggal 21 maret 2016

nasabah atau calon nasabah. Kind, dalam melayani nasabah harus bersikap sebaik mungkin dan seramah mungkin. Nasabah harus dianggap sebagai saudara.

Di bank muamalat ternyata mempunyai standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah Muslim maupun Non Muslim, yang dipelajari diawal kerja atau diadakan nya trening.

Bank Muamalat dalam system pelayanannya selain mempunyai standar pelayanan juga mempunyai ciri atau karakteristik tersendiri yang membedakannya dengan system pelayanan dari bank lain. Karakteristik tersebut adalah SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani).

Di Bank Muamalat juga mempunyai ciri-ciri yang membedakan dengan bank lain yaitu SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani). Yang di maksud dari salam sendiri adalah Senyum, harus tersenyum ketika melayani nasabah, dari nasabah tiba sampai nasabah menyelesaikan urusannya. Sehingga nasabah akan merasa senang ketika meninggalkan bank. Amanah, harus menjaga dan menjalankan amanah yang diberikan oleh nasabah dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati. Luwes, dalam melayani haruslah bisa membuat nasabah merasa nyaman dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah. Antusias, mempunyai semangat kerja yang tinggi, tidak malas dan bersungguh-sungguh dalam melayani nasabah. Melayani, dalam membantu nasabah harus cepat, tepat, cermat dan teliti sehingga nasabah akan merasa puas dan otomatis jika nasabah puas maka akan tercipta loyalitas di dalam diri nasabah tersebut kepada Bank Muamalat. Disitu beberapa perbedaan dari pelayanan Bank Muamalat dengan bank lain, terutama bank konvensional.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Account Manager yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami, pada tanggal 7 Maret 2016

Bank Muamalat juga mempunyai ciri pelayanan yang membedakan dari pelayanan bank lain terutama pelayanan dengan Bank Konvensional, dengan adanya SALAM yang menjadi ciri pelayanan di Bank Muamalat.

Dalam melakukan pemasaran khususnya promosi ke masyarakat, Bank Muamalat KCP Tulungagung yang berkewajiban untuk melakukan pemasaran adalah seluruh pihak sumber daya manusianya, tidak hanya bagian marketing saja. Sehingga semua sumber daya manusianya harus mengetahui dengan detail mengenai cara pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Bank Muamalat juga melakukan beberapa promosi sehingga tidak hanya mengandalkan 100% dari gerakan marketing namun seluruh karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung secara tradisional atau datang langsung ke nasabah namun bank muamalat juga memasang iklan atau promosi. Yang biasanya di kelola langsung oleh pihak marketing, promosi yang dilakukan adalah Menyebarkan brosur, selebaran dan spanduk. Di dalam brosur Bank Muamalat berisi tentang sejumlah kata, gambar, atau foto dalam tata warna yang dapat memberi informasi dan menghibur masyarakat agar lebih mengenal Bank Muamalat KCP Tulungagung. Memasang iklan di Koran lokal setempat, *on air* di radio. Dengan melakukan *on air* di radio, memudahkan masyarakat yang tinggal di pedesaan untuk lebih mengenal Bank Muamalat KCP Tulungagung. *On the spot* atau sosialisasi terjun langsung ke masyarakat. Misalnya adalah dengan cara pergi ke masjid, atau ke pondok pesantren menemui tokoh agama dan memberikan sosialisasi mengenai produk-produk dari Bank Muamalat KCP Tulungagung. Atau mengundang masyarakat ke kantor untuk diberikan sosialisasi tentang apa saja yang ada di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Selain itu, pihak Bank Muamalat KCP Tulungagung juga *goes to campus* dengan maksud untuk memberikan pengetahuan, dan mengajak para pelajar atau mahasiswa untuk bergabung dengan

Bank Muamalat KCP Tulungagung. Serta menjelaskan akad-akad yang ada dalam Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dan membuka pintu yang selebar-lebarnya kepada yang ingin mengetahui dan bekerjasama dengan Bank Muamalat KCP Tulungagung.<sup>18</sup>

Bank Muamalat juga menggunakan media informasi seperti radio, tv, koran, baliho, brosur. Sehingga Bank Muamalat tidak mengandalkan 100% marketing datang ketempat nasabah ataupun blusukan kepasar meskipun sistem seperti itu tetap dilakukan, seperti datang ke sekolah-sekolah dengan bermaksud memberikan pengetahuan.

Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat, selain mengandalkan promosi menggunakan media marketing Bank Muamalat juga blusukan kepasar-pasar yang lebih dekat dengan calon nasabah.

Di Bank Muamalat memang benar terdapat nasabah non muslim Mbak Mbak lutfy, dan yang membuat mereka bergabung menjadi nasabah di sini salah satunya karena dari Bank Muamalat tidak jarang melakukan blusukan ke pasar-pasar dan menawarkan produk-produk kepada para pedagang di pasar. Pedagang di pasar yang ditemui tidak hanya muslim saja, ada non muslimnya juga, sehingga dari sinilah orang-orang non muslim bisa bergabung menjadi nasabah di Bank Muamalat.<sup>19</sup>

Non muslim bisa menjadi nasabah di Bank Muamalat juga disebabkan dengan adanya produk-produk yang di tawarkan di Bank Muamalat yang sesuai dengan keinginan nasabah non muslim.

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Account Manager yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami, pada tanggal 7 maret 2016

<sup>19</sup> Wawancara dengan Account Manager yang bernama Prastyo Rinie Budi Utami, pada tanggal 7 maret 2016

## C. Analisis Data

### 1. Profil Responden

#### 1) Identitas Nasabah Non-Muslim KCP Tulungagung

Penulis mengambil sample 10 nasabah non muslim sebagai sample penelitian. 10 nasabah tersebut diantaranya; Nasabah pertama yang bernama Mas A beragama katolik, berusia 35 tahun, yang berjenis kelamin laki-laki, beliau bekerja sebagai PNS yang berpendidikan terakhir S1. Nasabah kedua yaitu Bu B beragama kristen, berusia 26 tahun, yang berjenis kelamin perempuan, beliau bekerja sebagai wiraswasta yang berpendidikan terakhir D2. Nasabah ketiga adalah Mbak C beragama kristen, berusia 24 tahun, yang berjenis kelamin perempuan, beliau bekerja sebagai karyawan yang berpendidikan terakhir SMK. Nasabah keempat yaitu Bapak D beragama katolik, berusia 42 tahun, yang berjenis kelamin laki-laki, beliau bekerja sebagai wiraswasta yang berpendidikan terakhir S1. Nasabah kelima mempunyai nama Mbak E beragama katolik, berusia 25 tahun, yang berjenis kelamin perempuan, beliau bekerja sebagai karyawan yang berpendidikan terakhir tidak diketahui, karena Beliau terburu-buru sehingga penulis belum sempat menanyakan pendidikan terakhir Beliau. Nasabah yang keenam bernama Bapak F beragama katolik, berusia 37 tahun, yang berjenis kelamin laki-laki, beliau bekerja sebagai dokter yang berpendidikan terakhir S2. Nasabah yang ketujuh bernama Mbak G beragama katolik, berusia 30 tahun, yang

berjenis kelamin perempuan, beliau bekerja sebagai karyawan yang berpendidikan terakhir S1. Nasabah berikutnya adalah nasabah yang kedelapan, yang bernama Mas H beragama katolik, berusia 45 tahun, yang berjenis kelamin laki-laki, beliau bekerja sebagai wiraswasta yang berpendidikan terakhir S2. Nasabah yang kesembilan adalah Mbak I beragama katolik, berusia 32 tahun, yang berjenis kelamin perempuan, beliau bekerja sebagai wiraswasta yang berpendidikan terakhir S1. Nasabah yang terakhir adalah Mas J beragama katolik, berusia 25 tahun, yang berjenis kelamin laki-laki, beliau bekerja sebagai karyawan yang berpendidikan terakhir SMA.

Adapun tabel Identitas Nasabah adalah sebagai berikut;

**Tabel 4.1 Identitas Nasabah Non-Muslim KCP Tulungagung**

No.	Nama (Bukan Nama Asli)	Jenis Kelamin	Agama	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1.	A	L	Katolik	35	S1	PNS
2.	B	P	Kristen	26	D2	Wiraswasta
3.	C	P	Kristen	24	SMK	Karyawan
4.	D	L	Katolik	42	S1	Wiraswasta
5.	E	P	Katolik	25	-	Karyawan
6.	F	L	Katolik	37	S2	Dokter
7.	G	P	Katolik	30	S1	Wiraswasta
8.	H	L	Katolik	45	S2	Wiraswasta
9.	I	P	Katolik	32	S1	Wiraswasta
10.	J	L	Katolik	25	SMA	Karyawan

Keterangan :

P : Perempuan  
L : Laki-Laki

## 2) Jenis Kelamin

Adapun komposisi jenis kelamin nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Komposisi Jenis Kelamin Responden**

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1.	Laki-Laki	5	50	50
2.	Perempuan	5	50	100
Jumlah		10	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung yang dijadikan responden menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan dan laki-laki sama banyak nya.

## 3) Umur

Adapun komposisi umur nasabah non muslim responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Komposisi Umur Responden**

No	Rentang Umur	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Komulatif
1	20 – 30	5	50	50
2	31 – 40	3	30	80
3	< 40	2	20	100
Jumlah		10	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa umur nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan pada rentang umur 21-30

tahun sebanyak 5 orang (50%). Selanjutnya jumlah responden rentang umur 31-40 tahun sebanyak 3 orang (30%) dan umur lebih dari 40 tahun sebanyak 2 orang (20%). Dari data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif.

#### 4) Agama

Adapun komposisi agama nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Komposisi Agama Responden**

No	Agama	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif(%)	Frekuensi Kumulatif
1	Krisren	2	20	20
2	Katolik	8	80	100
Jumlah		10	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa agama nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan beragama Katholik sebanyak 8 orang (80%). Selanjutnya responden yang beragama Kristen sebanyak 2 orang (20%).

## 5) Pendidikan Terakhir

Adapun komposisi pendidikan terakhir nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5. Komposisi Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi Absolut	Frkuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	SMK / SMA	2	20	20
2	D2	1	10	30
3	D3	0	0	30
4	S1	4	40	70
5	S2	2	20	90
6	Tidak Diketahui	1	10	100
Jumlah		10	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan berpendidikan S1 sebanyak 4 orang (40%). Urutan kedua adalah responden berpendidikan S2 sebanyak 2 orang (20%). Selanjutnya adalah responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 2 orang (20%) dan berpendidikan D2 sebanyak 1 orang (10 %). Sisanya 1 orang responden belum teridentifikasi pendidikannya karena saat proses pengambilan data responden tersebut terburuburu.

## 6) Pekerjaan

Adapun komposisi pekerjaan nasabah responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6. Komposisi Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	PNS	1	10	10
2	Wiraswasta	4	40	50
3	Karyawan	4	40	90
4	Dokter	1	10	100
Jumlah		10	100	

Sumber: Data primer yang diolah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung yang dijadikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden dominan berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 4 orang (40%). Selanjutnya responden yang berprofesi sebagai karyawan sebanyak 4 orang (40%). Sisanya masing-masing sebanyak 1 orang (10 %) berprofesi sebagai PNS dan dokter.

Dalam penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Tulungagung diperoleh hasil bahwa setiap nasabah non muslim memilih tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung dengan berbagai macam alasan yang melatar belakangi nasabah non muslim memilih membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Nasabah non muslim mengetahui Bank Muamalat dari berbagai media yang di gunakan Bank Muamalat melakukan promosi. Namun,

nasabah non muslim banyak mengetahui Bank Muamalat dari berbagai informasi diantaranya yaitu:

- a) Ketentuan dari pihak marketing perumahan
- b) Pembicaraan dengan teman
- c) Acara di media televisi
- d) Informasi dari marketing Bank Muamalat
- e) Ketentuan perusahaan di tempat kerja yang melakukan pembayaran gaji melalui Bank Muamalat.

Selain dari berbagai informasi di atas, Nasabah non muslim memilih produk-produk tabungan Bank Muamalat sebagai berikut :

- a) Tabungan muamalat
- b) Tabungan ku
- c) Deposito mudhorobah
- d) Tabungan wisata
- e) Pengajuan pembiayaan

Nasabah non muslim memilih produk tabungan di atas dengan berbagai alasan sebagai berikut:

- a) Karena mempunyai pembiayaan perumahan, yang menurut nasabah paling murah dan bagus.
- b) Karena potongan perbulan di Bank Muamalat KCP Tulungagung yang cukup rendah serta lokasi yang dekat dengan rumah.

- c) Karena biaya administrasi yang ringan, saldo minimal rendah, biaya transfer ke bank lain ringan serta setoran awal yang tidak ditentukan besarnya.
- d) Karena Bank Muamalat KCP Tulungagung mempunyai kebijakan jika mengajukan pembiayaan maka harus mempunyai rekening Bank Muamalat
- e) Karena tranfer gaji dari perusahaan tempat bekerja melalui Bank Muamalat KCP Tulunagung.
- f) Karena nasabah merasa aman serta bagi hasil yang menurut pemahaman nasabah non muslim adalah bunga lebih menguntungkan.
- g) Karena produk Bank Muamalat sesuai dengan keinginan nasabah.

Dari berbagai alasan nasabah di atas penulis menarik kesimpulan bahwa sebagian besar nasabah non muslim memilih menabung di Bank Muamalat karena saldo minimal rendah, biaya transfer ke bank lain ringan dan setoran awal yang tidak ditentukan besarnya serta didukung dengan tempat yang nyaman, karyawan yang ramah dan mudah dijangkau.