

BAB V

PEMBAHASAN

Bank Muamalat KCP Tulungagung yang terletak di Jl Supriadi no.43 Tulungagung ini terletak disebelah barat per-empatan Jepun tepatnya di utara jalan. Letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan ditemukan. Selain letaknya yang cukup strategis, kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung juga didesain sedemikian rupa agar nyaman untuk dikunjungi para nasabah. Enam sofa panjang berjejer rapi di dalam ruang tunggu kantor untuk digunakan nasabah. Untuk menambah kenyamanan nasabah, dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejenuhan nasabah saat mengantri di bank, pihak Bank Muamalat KCP Tulungagung juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan berbagai macam judul koran. Saat memasuki kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah. Saat nasabah datang ke kantor bank, maka satpam yang menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank. Di dalam kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung terdapat 1 meja *Account Manajer* dan 1 meja *Customer Services* dimana 2 petugas *tersebut* berjaga siap sedia melayani nasabah. Para *Account manager* dan

customer services yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *Account manager* dan *customer services* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *Account manager* dan *customer services* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *Account manager* dan *customer services* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *Account manager* dan *customer services* akan menyambut nasabah dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *Account manager* dan *customer services* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *Account manager* dan *customer services* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *Account manager* dan *customer services* lagi maka pelayanan *Account manager* dan *customer services* terhadap nasabah telah selesai kemudian *Account manager* dan *customer services* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah. Selain meja *Account manager* dan *customer services*, di dalam kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung juga terdapat 1 meja panjang *teller*. Di meja panjang tersebut ada 1 *teller* yang melayani arus kas nasabah.

Seperti halnya *Account manager* dan *customer services* dalam melayani, para *teller* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *teller* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *teller* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang

menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *teller* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *teller* akan menyambut nasabah dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *teller* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *teller* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *teller* lagi maka pelayanan *teller* terhadap nasabah telah selesai dan *teller* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah. Saat penulis bertanya kepada *Account Manager* Bank Muamalat KCP Tulungagung terkait faktor apa saja yang menyebabkan non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung, beliau pun menanggapi dengan senyum dan ramah.

“Di Bank Muamalat KCP Tulungagung memang benar terdapat nasabah non muslim Mbak Lutfy, dan yang membuat mereka bergabung menjadi nasabah di sini salah satunya karena dari Bank Muamalat KCP Tulungagung tidak jarang melakukan blusukan ke pasar-pasar dan menawarkan produk Bank Muamalat 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 KCP Tulungagung.”¹

Saat penulis kembali bertanya terkait strategi marketing dari Bank Muamalat KCP Tulungagung yang langsung terjun ke lapangan tersebut, beliau pun masih menanggapi dengan senyum dan ramah.

“Benar Mbak Lutfy, promosi menjadi salah satu faktor yang membuat non muslim bergabung menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Promosi yang dilakukan marketing kami seperti yang saya

¹ Wawancara dengan *Account Manager* yang bernama Prasetyo Rini Budi Utami, pada tanggal 07 Maret 2016

jelaskan tadi, yaitu dengan cara blusukan ke pasar-pasar untuk menawarkan produk Bank Muamalat KCP Tulungagung kepada para pedagang pasar. Pedagang pasar yang ditemukan tidak hanya muslim saja, ada non muslimnya juga. Nah, dari sinilah orang-orang non muslim bisa tahu Bank Muamalat KCP Tulungagung kemudian mereka bergabung menjadi nasabah di sini.”²

Selain pelayanan dari satpam, *Account Manager*, *customer services*, dan *teller* yang ramah dan sopan, Bank Muamalat KCP Tulungagung juga menawarkan berbagai ragam produk yang menarik dan beraneka ragam. Berbagai ragam produk yang menarik dan beraneka ragam ini ternyata juga menarik perhatian non muslim. Ada pihak non muslim yang menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung karena tertarik dengan produk Bank Muamalat KCP Tulungagung. Non muslim tersebut adalah Mas A.

“Saat saya bertemu dengan marketing perumnas, saya mendapatkan informasi bahwa di Bank Muamalat KCP Tulungagung ada produk menarik yaitu pembiayaan, lantas marketing perumnas merekomendasikan agar saya melakukan pembiayaan rumah di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini. Mendengar bahwa di Bank Muamalat KCP Tulungagung ada produk menarik pembiayaan, kemudian saya melakukan pembiayaan rumah di sini mbak”.³

Penggalan wawancara penulis dengan salah satu nasabah non muslim di atas, menunjukkan bahwa fasilitas produk bisa menjadi salah satu faktor penyebab non muslim bergabung menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh *Account Manager* Bank Muamalat KCP Tulungagung.

² *Ibid.*

³ Wawancara dengan Mas A nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung, pada tanggal 02 Maret 2016

“Biasanya mereka pertama kali lihat fitur dan kelebihan produknya. Nah kalo udah jadi nasabah mereka baru percaya dan merasakan bahwa syariah lebih adil.”⁴

Berbagai ragam produk Bank Muamalat KCP Tulungagung yang menarik dan beraneka ragam tersebut adalah sebagai berikut⁵:

- a. Produk Penghimpun Dana
 - 1) Wadiah
 - a) Giro Muamalat Attijary IB
 - b) Giro Muamalat Ultima IB
 - 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

⁴ *Ibid*, Wawancara dengan *Account Manager*

⁵ Septiana Dwi Exmawati, *Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung*. (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2014). hal. 63

- 3) Deposito
 - a) Deposito Mudharabah
 - b) Deposito Fulinves
- b. Produk Pembiayaan
 - a) Pembiayaan Konsumen
 - b) KPR Muamalat IB
 - c) Automuamalat
 - d) Pembiayaan Modal Kerja
 - e) Pembiayaan Investasi
 - f) Pembiayaan Investasi
 - g) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis
- c. Jasa
 - 1) Wakalah
 - 2) Kafalah
 - 3) Hawalah
 - 4) Rahn
 - 5) Qordh

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah non muslim, sehingga bersedia menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Pada penelitian ini jumlah responden nasabah non muslim yang berhasil penulis temui adalah sebanyak 10 orang. Penentuan subyek

penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁶

Subyek penelitian yang dijadikan informan kunci dalam penelitian ini pertama kali adalah *Account Manager*, karena *Account Manager* yang melakukan pendataan terhadap para nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Selanjutnya informan kunci dapat menunjuk orang lain yang dianggap relevan untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik tersebut dinamakan *snowball sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.⁷

Penambahan subyek penelitian akan dihentikan manakala data tersebut sudah jenuh atau dari data yang lama maupun yang baru sudah tidak memberikan data baru lagi.⁸ Pengambilan sampel penelitian 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

⁶ Sugoyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.218-219.

⁷ *Ibid*,... hal. 219

⁸ Rizky Amalia Fajri. *Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Di SMP Negeri 3 Pekuncen, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah Tahun 2011*. (Skripsi: Tidak diterbitkan 2012). hal. 48

Muamalat KCP Tulungagung terdapat 50 nasabah non muslim dan 23 orang nasabah non muslim, penabung di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

“Di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini terdapat beberapa nasabah non muslim. Untuk prosedur wawancara lebih lanjut kepada para nasabah non muslim tersebut, 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.”⁹

Setelah wawancara bersama *account manager* bank selesai dilakukan, selanjutnya peneliti berjaga dalam waktu tertentu di kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk melakukan wawancara penelitian terhadap responden nasabah non muslim yang ditemui. Sampel responden nasabah non muslim ini, saat penulis temui, mereka datang ke kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dalam rentang waktu tertentu tersebut penulis berhasil bertemu nasabah non muslim yang dijadikan responden penelitian secara *random* sebanyak 10 orang. Keabsahan data pada penelitian ini diuji dengan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Triangulasi dilakukan terhadap sumber data, teknik pengumpulan data dan waktu pengumpulan data.¹⁰

Pada penelitian ini triangulasi sumber data penulis lakukan dengan mewawancarai nasabah non muslim dan *Account Manager*. Penulis menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung kepada nasabah non muslim dan *Account Manager*. Triangulasi teknik pengumpulan data penulis lakukan dengan cara observasi,

⁹ Wawancara dengan *Account Manager*,... Tanggal 07 Maret 2016

¹⁰ Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi refisi (Bandung: Rosda Karya, 2005), hal.326-343

wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya untuk triangulasi waktu pengumpulan data penulis lakukan pada bulan Maret-April tahun 2016 penulis melakukan wawancara dengan nasabah non muslim untuk menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi mereka menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Selanjutnya pada bulan Maret 2016, penulis melakukan wawancara terhadap *Account Manager* bank untuk menanyakan faktor apa saja yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Pada bagian ini akan dideskripsikan hasil penelitian yang diperoleh dari daftar jawaban wawancara terhadap responden nasabah non muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung. Di dalam daftar wawancara responden diberikan pertanyaan mengenai penilaian ataupun tanggapan mereka terhadap item-item pertanyaan. Jawaban responden terhadap item-item pertanyaan di dalam wawancara bersifat terbuka. Berbagai item pertanyaan wawancara diambil dari telaah berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung pada penelitian terdahulu. Setelah itu penulis melakukan reduksi data hasil penelitian terdahulu dengan mengelompokkan berbagai faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung tersebut ke dalam lima kategori faktor yaitu faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis. Kelima kategori faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung tersebut kemudian dijabarkan dalam poin-poin indikator, dimana poin-poin indikator ini nantinya akan menjadi item-item pertanyaan dalam wawancara penelitian. Berbagai item pertanyaan dalam wawancara penelitian

yang merupakan penjabaran dari poin indikator faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1. Item Pertanyaan Wawancara Penelitian sebagai berikut:

No	Aspek	Indikator	Pertanyaan
1.	Promosi	<p>a. Bank Muamalat KCP Tulungagung melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual.</p> <p>b. Informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah.</p> <p>c. Iklan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Tulungagung menarik dan kreatif</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i Bank Muamalat KCP Tulungagung melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah diinformasikan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i iklan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Tulungagung menarik dan kreatif?</p>
2.	Fasilitas	<p>a. Produk Bank Muamalat KCP Tulungagung bervariasi</p> <p>b. Fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah</p> <p>c. Lokasi Bank Muamalat KCP Tulungagung yang strategis dan mudah dijangkau</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i produk Bank Muamalat KCP Tulungagung bervariasi?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i lokasi Bank Muamalat KCP Tulungagung dan mudah dijangkau?</p>

		d. Teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP Tulungagung canggih	d. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP Tulungagung canggih?
3.	Reputasi Pelayanan	<p>a. Reputasi atau nama baik Bank Muamalat KCP Tulungagung bagus di mata nasabah</p> <p>b. Satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>c. <i>Account Manager</i> dan <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>d. <i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah</p> <p>e. Ruangan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang aman dan nyaman</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i reputasi atau nama baik Bank Muamalat KCP Tulungagung bagus?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i <i>Account Manager</i> dan <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>d. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i <i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah?</p> <p>e. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i ruangan Bank Muamalat KCP Tulungagung aman dan nyaman?</p>
4.	Ekonomis	<p>a. Sistem keuangan Bank Muamalat KCP Tulungagung sehat</p> <p>b. Setoran awal ringan</p> <p>c. Biaya administrasi ringan</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem keuangan Bank Muamalat KCP Tulungagung sehat?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i setoran awal Bank Muamalat KCP Tulungagung ringan?</p> <p>c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i biaya administrasi Bank Muamalat KCP</p>

		<p>d. Saldo minimal rendah</p> <p>e. Adanya peluang mendapat hadiah</p> <p>f. Sistem bagi hasil yang aman dan menguntungkan nasabah</p>	<p>Tulungagung ringan?</p> <p>d. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i saldo minimal Bank Muamalat KCP Tulungagung rendah?</p> <p>e. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i di Bank Muamalat KCP Tulungagung ada peluang mendapat hadiah?</p> <p>f. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i sistem bagi hasil Bank Muamalat KCP Tulungagung aman dan menguntungkan nasabah?</p>
5.	Agamis	<p>a. Bebas riba</p> <p>b. Transaksi dan produk yang halal</p>	<p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i Bank Muamalat KCP Tulungagung bebas riba?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Sdr/i transaksi dan Bank Muamalat KCP Tulungagung halal?</p>

Sumber: Data primer yang diolah

Tanggapan atau sikap responden terhadap hal-hal yang ada dalam item pertanyaan berdasarkan apa yang mereka alami atau rasakan serta yang dapat mendorong mereka bergabung menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dari hasil wawancara penulis dengan para responden penelitian, didapatkan hasil bahwa faktor promosi, fasilitas, reputasi pelayanan, ekonomis, dan agamis mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Penjelasan lebih lengkap terkait kelima faktor yang mempengaruhi non muslim tersebut akan dijelaskan di bawah ini:

1. Faktor Promosi

Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual. Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Tulungagung memanfaatkan berbagai media informasi yang ada, mulai dari radio, koran, brosur, baliho ataupun spanduk, media sosial dan juga melalui iklan di televisi. Selain itu *sales marketing* Bank Muamalat KCP Tulungagung juga aktif promosi dengan melakukan silaturahmi kepada pihak-pihak yang mempunyai usaha, seperti usaha warung makan, restoran dll. Melalui silaturahmi *sales marketing* Bank Muamalat KCP Tulungagung dengan para pemilik usaha tersebut akan terjalin persaudaraan yang lebih akrab, sehingga nantinya para pemilik usaha tersebut yang tiap harinya mendapat pemasukan dari omset mereka yang terjual harapannya mau menyimpan uang pemasukan tersebut di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Cara promosi lainnya dari Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah dengan mendirikan stand-stand promo di mall-mall atau pusat-pusat perbelanjaan lainnya. Hal ini didukung oleh tanggapan Mbak G salah satu responden non muslim menyampaikan tanggapannya terkait promosi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Tulungagung melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual:

“Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual melalui sales marketing dan stand-stand promo di mall.”¹¹

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah cukup aktif dalam melakukan promosi melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual didukung oleh data wawancara penelitian faktor promosi yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 5.2 Pernyataan Nasabah Mengenai Faktor Promosi

No	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum Begitu	Tidak Tahu
1.	Bank Muamalat KCP Tulungagung melakukan promosi secara aktif melalui berbagai media informasi baik secara audio, visual maupun audio visual	70% (7 orang)	20% (2 orang)	10% (1 orang)	
2.	Informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah diinfokan ke- berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah ke- atas maupun kelas menengah ke- bawah	50% (5 orang)	30% (3 orang)		20% (2 orang)
3.	Iklan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Tulungagung menarik dan kreatif	50% (5 orang)	20% (2 orang)	30% (3 orang)	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, menurut responden sebanyak 70% Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah melakukan promosi secara aktif. Selanjutnya informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung masih perlu

¹¹ Wawancara dengan Mbak G, Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 13 April 2016

ditingkatkan lagi aktivasinya ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah, karena sebanyak 50% responden menganggap bahwa informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung belum diinfokan ke berbagai lapisan masyarakat baik kelas menengah keatas maupun kelas menengah kebawah.

Penggunaan media sosial seperti *facebook*, *twitter* lebih dioptimalkan lagi karena keterjangkauan informasinya lebih luas dan menjangkau semua kalangan. Selain itu iklan melalui televisi juga sebaiknya lebih digencarkan lagi, mengingat media televisi kini menjadi salah satu media informasi yang juga menjangkau semua kalangan masyarakat. Melalui media televisi juga masyarakat akan lebih mengetahui detail informasi terkait Bank Muamalat KCP Tulungagung karena penyampaian informasi secara audio visual lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek promosi, responden sebanyak 40% menganggap bahwa iklan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah cukup menarik dan kreatif. Kreatifitas iklan Bank Muamalat di televisi juga semakin baik, dimana bebas biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya tarik tunai, gratis biaya cek saldo, gratis biaya transfer di mesin ATM Bank Muamalat, saldo awal ringan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya debit menjadi kekuatan dan daya tarik tersendiri bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

Kreatifitas Bank Muamalat KCP. Tulungagung dalam beriklan juga dilakukan dengan melakukan kerjasama dengan Universitas tertentu, dimana

dalam kerjasama ini Universitas tertentu akan memberikan kebijakan terhadap mahasiswanya untuk membayar UKT melalui Bank Muamalat. Selain bekerjasama dengan Universitas, Bank Muamalat juga bekerjasama dengan marketing perumahan yang mempunyai kesepakatan pengajuan pembiayaan murah. Hal ini didukung oleh tanggapan Mas A salah satu responden non muslim menyampaikan tanggapannya terkait kreatifitas Bank Muamalat KCP. Tulungagung dalam beriklan:

“Iklan yang dilakukan Bank Muamalat KCP. Tulungagung lumayan menarik dan kreatif karena ada pembiayaan rumah dengan angsuran yang ringan.”¹²

Pernyataan diatas sesuai dengan pemaparan *Account Manager* yang menyatakan bahwa:

”Bank Muamalat melakukan berbagai promosi yang diantaranya menyebar brosur, selebaran, spanduk, koran, radio dan televisi. Brosur berisikan sejumlah kata, gambar/ foto dengan tata warna yang menarik. Promosi tersebut dilaksanakan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka tertarik dengan Bank Muamalat”¹³

Selain pernyataan dari *Account Manager* dan nasabah Bank Muamalat, terdapat juga kajian teori yang menerangkan tentang teori promosi. Seperti pendapat dalam buku Indriyo Gitosudarmo yang menyatakan bahwa: Promosi merupakan kegiatan yang ditujukan untuk mempengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang

¹² Wawancara dengan Mas A Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 22 Maret 2016

¹³ Wawancara dengan *Account Manager*,... pada tanggal 07 Maret 2016

ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut.¹⁴

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor promosi ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

2. Faktor Fasilitas

Bank Muamalat KCP. Tulungagung memberikan berbagai fasilitas untuk memuaskan nasabahnya. Salah satu fasilitas yang diberikan Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah produk yang beraneka ragam serta menarik. Selain itu Bank Muamalat KCP Tulungagung juga memberikan fasilitas lain diantaranya; saldo awal ringan, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai di ATM Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

“Produk Bank Muamalat KCP. Tulungagung cukup bervariasi, apalagi disini juga ada Tabungan Muamalat Wisata yang merupakan salah satu variasi produk Bank Muamalat KCP. Tulungagung yang kebijakannya berbeda dari bank-bank yang lain.”¹⁵

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan produk Bank Muamalat KCP. Tulungagung bervariasi, beraneka ragam serta menarik didukung oleh data wawancara penelitian faktor fasilitas yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 5.3 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Fasilitas

No	Item Pertanyaan	Ya		Belum	Tidak
----	-----------------	----	--	-------	-------

¹⁴ Kasmir, S.E., MM., *op.cit.*, Jakarta : Kencana, 2005, hal. 175

¹⁵ Wawancara dengan Mbak G Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 13 April 2016

			Tidak	Begitu	Tahu
1.	Produk Bank Muamalat KCP. Tulungagung bervariasi	60% (6 orang)	20% (2 orang)		20% (2 orang)
2.	Fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah	70% (7 orang)	10% (1 orang)	10% (1 orang)	10% (1 orang)
3.	Lokasi Bank Muamalat KCP. Tulungagung yang strategis dan mudah dijangkau	80% (8 orang)	10% (1 orang)	10% (1 orang)	
4.	Teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP. Tulungagung canggih	40% (4 orang)	30% (3 orang)	20% (2 orang)	10% (1 orang)

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, menurut responden sebanyak 60% produk Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah bervariasi serta fasilitas ATM memuaskan dan memudahkan nasabah. Selain itu terkait lokasi Bank Muamalat KCP. Tulungagung sebanyak 80% responden mengatakan bahwa lokasi Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah strategis dan mudah dijangkau. Hal ini sesuai dengan pengamatan penulis bahwa Bank Muamalat KCP. Tulungagung yang terletak di Jalan Supriadi no. 43 Tulungagung ini terletak disebelah barat Per-empatan Jepun Utara Jalan. Letaknya cukup strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan ditemukan.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek fasilitas, mayoritas responden sebanyak 60% menganggap bahwa teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP. Tulungagung belum canggih, padahal fasilitas teknologi Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah sedemikian

memudahkan nasabah dengan berbagai pelayanan. Mayoritas responden yang menganggap bahwa teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP. Tulungagung belum canggih kemungkinan belum mengetahui berbagai fasilitas teknologi yang telah disediakan oleh pihak Bank Muamalat. Hal ini menjadi perhatian penting bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung agar bisa lebih meningkatkan sosialisasi berbagai fasilitas teknologi yang memudahkan nasabah tersebut.

Penjelasan di atas dipertegas dengan pernyataan dari *Account Manager* Bank Muamalat KCP Tulungagung yang menyatakan bahwa:

“Bank Muamalat KCP Tulungagung memfasilitasi nasabah dengan berbagai variasi produk. Bank Muamalat juga mempunyai pelayanan standart pelayanan yang dipelajari dari trening di awal masuk kerja. Selain itu, Bank muamalat tersendiri juga didirikan ditempat yang strategis untuk memudahkan nasabah untuk menjangkaunya.”¹⁶

Hal di atas sesuai dengan teori tentang lokasi yang dikemukakan oleh Kasmiran bahwa: Lokasi bank merupakan tempat dimana diperjual-belian produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.¹⁷

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor fasilitas ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

3. Faktor Reputasi Pelayanan

¹⁶ Wawancara dengan *Account Manager*,... pada tanggal 21 Maret 2016

¹⁷ Kasmir. S.E., M.M., *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2005, hal. 163

Menurut pengamatan penulis, reputasi pelayanan dari Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah cukup bagus. Nama baik Bank Muamalat KCP. Tulungagung juga bagus dimata nasabah. Salah satu nasabah non muslim yang penulis temui yaitu Nasabah yang berinisial Mbak I menyampaikan bahwa:

“Saya dapat informas dari marketing Bank Muamalat yang datang kerumah, nama baik Bank Muamalat KCP. Tulungagung bagus dan disini pelayanan pembiayaan paling bagus pelayanannya.”¹⁸

Selain itu satpam, *Account Manager*, *customer services*, dan *teller* dalam melayani nasabah sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Saat memasuki kantor Bank Muamalat KCP. Tulungagung, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam bank yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah. Saat nasabah datang ke kantor bank, maka satpam yang menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank.

Selain satpam, *Account Manager* dan *customer services* dalam melayani nasabah juga sopan dan ramah. Para *Account Manager* dan *customer services* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *Account Manager* dan *customer services* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *Account Manager* dan *customer services* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang

¹⁸ Wawancara dengan Mbak I Nasabah Non Muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 19 April 2016

dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *Account Manager dan customer services* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *Account Manager dan customer services* akan menyambutnya dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *Account Manager dan customer services* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *Account Manager dan customer services* akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *Account Manager dan customer services* lagi maka pelayanan *Account Manager dan customer services* terhadap nasabah telah selesai, *Account Manager dan customer services* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Seperti halnya *Account Manager dan customer services* dalam melayani, para *teller* yang berjaga mengenakan busana syar'i yang menutup aurat. Apabila *teller* yang berjaga tersebut perempuan, maka beliau akan mengenakan kerudung dan apabila *teller* tersebut laki-laki maka baju lengan panjang dan celana panjang menjadi baju dinas yang wajib dikenakan. Para *teller* akan melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Sebelum melayani nasabah, *teller* akan menyambutnya dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah *teller* akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, para *teller* akan bertanya kepada nasabah

apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan *teller* lagi maka pelayanan *teller* terhadap nasabah telah selesai dan *teller* akan menutup pelayanan mereka dengan salam dan senyum yang ramah.

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan reputasi pelayanan Bank Muamalat KCP. Tulungagung bagus didukung oleh hasil wawancara penelitian yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Reputasi Pelayanan

No	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Belum Tahu	Tidak Tahu
1.	Reputasi atau nama baik Bank Muamalat KCP. Tulungagung bagus di mata nasabah	100% (10 orang)			
2.	Satpam dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	80% (8 orang)		20% (2 orang)	
3.	<i>Account Manager dan Customer Service</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	100% (10 orang)			
4.	<i>Teller</i> dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah	90% (9 orang)			10% (1 orang)
5.	Ruangan Bank Muamalat KCP. Tulungagung yang aman dan nyaman	90% (9 orang)			10% (1 orang)

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, sebanyak 100% responden yang berarti seluruh responden sepakat bahwa reputasi atau nama baik Bank Muamalat KCP. Tulungagung bagus di mata nasabah. Semua responden non muslim

yang penulis temui menyatakan bahwa nama baik Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah bagus. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung bahwa reputasi atau nama baik bank ternyata mendapat apresiasi sangat baik dari para nasabahnya. Prestasi ini perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kedepan Bank Muamalat KCP. Tulungagung bisa lebih mempunyai tempat di hati masyarakat ditengah persaingan dunia perbankan yang semakin pesat.

Selanjutnya mayoritas responden juga sepakat bahwa satpam, *Account Manager*, *customer services*, serta *teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Hal ini dapat dilihat dari data di atas bahwa masing-masing sebanyak 80%, 100% dan 90% nasabah sepakat menyatakan bahwa satpam, *Account Manager*, *customer services*, serta *teller* dalam melayani nasabah cekatan, sopan, sungguh-sungguh dan ramah. Hal ini kembali menjadi prestasi tersendiri bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung bahwa kualitas pelayanan dari satpam, *Account Manager*, *customer services* serta *teller* telah memuaskan nasabah dan mendapat apresiasi sangat positif dari nasabah. Prestasi ini tentunya perlu dijaga dan lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan nasabah terhadap Bank Muamalat KCP. Tulungagung semakin meningkat sehingga loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KCP. Tulungagung juga bisa semakin baik.

Selanjutnya mayoritas responden sebanyak 90% menyatakan bahwa ruangan Bank Muamalat KCP. Tulungagung aman dan nyaman. Hal ini sejalan dengan pengamatan penulis bahwa ruangan Bank Muamalat KCP.

Tulungagung aman dan nyaman. Terdapat sofa panjang terletak rapi di dalam ruang tunggu kantor untuk digunakan nasabah. Untuk menambah kenyamanan nasabah, dan agar para nasabah tidak kepanasan AC ruangan dihidupkan. Selain itu untuk menghilangkan kejenuhan nasabah saat mengantri di bank, pihak Bank Muamalat KCP. Tulungagung juga menyediakan berbagai ragam bacaan seperti majalah dan koran. Penjelasan diatas dipertegas dengan pemaparan *Account Manager* Bank Muamalat KCP Tulungagung, yang menyatakan bahwa:

Terdapat perbedaan pelayanan Bank Muamalat dengan bank lain, terutama bank konvensional. Yang mana di Bank Muamalat KCP Tulungagung dalam melayani 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.¹⁹

Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Phillip Kotler dalam bukunya yang berpendapat bahwa :

Reputasi yang baik dan terpercaya merupakan sumber keunggulan bersaing suatu bank. Adanya reputasi yang baik dalam sebuah perusahaan bank akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabahnya. Suatu kepercayaan adalah pikiran deskriptif oleh seorang mengenai suatu hal²⁰.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor reputasi pelayanan ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

4. Faktor Ekonomis

¹⁹ Wawancara dengan *Account manager*,... pada tanggal 07 Maret 2016

²⁰ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid I*, Jakarta: Prenhallindo, 1997, hlm 243.

Salah satu kelebihan Bank Muamalat KCP. Tulungagung berada di aspek ekonomisnya karena Bank Muamalat KCP. Tulungagung bisa mengatur operasional perusahaan sedemikian rupa sehingga tidak membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan. Jika ingin menabung di Bank Muamalat KCP. Tulungagung sangat diuntungkan dan dimudahkan karena kita bisa memilih salah satu produknya dengan berbagai fasilitas ekonomis ini: saldo awal ringan tidak ditentukan, gratis biaya administrasi bulanan tabungan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai di ATM Bank Muamalat KCP. Tulungagung, Gratis biaya cek saldo ATM Bank Muamalat KCP. Tulungagung, Gratis biaya debit, Gratis biaya transfer jaringan ATM.

Berbagai keringanan ekonomis tersebut di atas selain menguntungkan nasabah juga bisa menjadi magnet penarik nasabah. Saat bank-bank lainnya membebankan biaya administrasi kepada para nasabahnya yang ingin membuka tabungan, Bank Muamalat KCP. Tulungagung sudah selangkah lebih maju membebaskan berbagai biaya administrasi kepada para nasabahnya. Hal ini merupakan prestasi tersendiri bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung karena telah berhasil mengatur operasional bank sedemikian rupa sehingga berbagai biaya administrasi tidak memberatkan konsumen dan ringannya biaya administrasi bisa memotivasi non muslim untuk bisa menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Terkait hal ini salah satu responden yang berinisial Mas H, saat diwawancarai penulis pada tanggal 14 April 2016, menyatakan bahwa menjadi nasabah Bank Muamalat KCP.

Tulungagung itu menguntungkan karena minimnya biaya administrasi sehingga bila menyimpan uang di Bank Muamalat KCP. Tulungagung maka uang tidak akan banyak berkurang. Berbeda halnya jika menyimpan uang di bank konvensional, dimana pada bank konvensional potongan biaya administrasi lumayan besar sehingga berdampak pada pengurangan jumlah nominal tabungan nasabah.

Beliau menambahkan bahwa potongan biaya administrasi di Bank Muamalat KCP. Tulungagung hampir tidak ada sehingga uang simpanan tidak berkurang jumlahnya. Hal ini sangat menguntungkan nasabah dan nasabah menjadi merasa lebih aman jika menyimpan uang di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

Berbagai alasan ekonomis ternyata menjadi alasan dominan mengapa non muslim bersedia menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Sebagian besar responden non muslim yang penulis temui beralasan bahwa bebas biaya administrasi, saldo minimal rendah dan gratis biaya transfer ke bank lain merupakan alasan dominan mengapa mereka bersedia menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

Salah satu responden non muslim yang menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah nasabah yang ber inisial Mbak I adalah responden yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah SI. Saat ini beliau mempunyai perusahaan konveksi di Tulungagung. Ketika penulis bertemu dengan nasabah tersebut, saat itu beliau baru akan mendaftar menjadi nasabah

di Bank Muamalat KCP. Tulungagung dan berencana mengambil Pembiayaan di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Pembiayaan di Bank Muamalat merupakan pembiayaan dari bank muamalat yang diberikan kepada nasabah dengan ketentuan tertentu.

Nasabah yang berinisial Mbak C menyampaikan bahwa alasan beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah karena bebas biaya administrasi perbulan cukup rendah, saldo minimal rendah serta gratis biaya transfer ke bank lain.

“Saat ini saya baru mau buka rekening tabungan biasa mbak. Saya memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung ini karena disini bebas biaya administrasi, biaya administrasi perbulan cukup rendah, saldo minimal tabungan juga rendah ditambah lagi jika kita transfer uang ke beda bank gratis.”²¹

Nasabah non muslim selanjutnya yang juga menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah Nasabah yang berinisial Mas H. Beliau adalah responden yang beragama Katolik. Pendidikan terakhirnya adalah S2. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Produk yang beliau ambil adalah Tabungan Bank Muamalat.

Nasabah tersebut menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah karena biaya administrasi di Bank Muamalat KCP. Tulungagung ringan serta saldo awalnya juga tidak ditentukan.

²¹ Wawancara dengan Mbak C nasabah Non Muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 01 April 2016

“Di Bank Muamalat KCP. Tulungagung sini biaya administrasinya ringan mbak, selain itu juga saldo awalnya juga tidak ditentukan jadi sangat meringankan dan menguntungkan nasabah.”²²

Nasabah non muslim selanjutnya yang juga menjadikan faktor ekonomis sebagai alasan beliau bergabung untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah Nasabah yang berinisial Mbak E. Beliau adalah responden yang beragama Katolik. Saat ini beliau bekerja sebagai karyawan swasta. Produk yang beliau ambil adalah tabungan ku.

Nasabah yang berinisial Mbak E menyampaikan alasan beliau menjadi nasabah Bank Muamalat KCP. Tulungagung adalah karena bebas biaya administrasi.²³

Hasil wawancara terhadap responden yang menyatakan setoran awal ringan, biaya administrasi ringan, saldo minimal rendah didukung oleh data wawancara penelitian faktor ekonomis yang penjelasannya dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 5.5. Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Ekonomis

No	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Kurang Tahu	Tidak Tahu
1.	Sistim keuangan Bank Muamalat KCP. Tulungagung sehat	60% (6 orang)		20% (2 orang)	25% (2 orang)
2.	Setoran awal ringan	100% (10 orang)			
3.	Biaya administrasi	90% (9 orang)			10% (1 orang)

²² Wawancara dengan Mas H nasabah Non Muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 14 April 2016

²³ Wawancara dengan Mbak E nasabah Non Muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 08 April 2016

	ringan				
4.	Saldo minimal rendah	90% (9 orang)			10% (1 orang)
5.	Adanya peluang mendapat hadiah	30% (3 orang)	10% (1 orang)	10% (1 orang)	60% (6 orang)
6.	Sistim bagi hasil yang aman dan menguntungkan nasabah	80% (8 orang)			20% (2 orang)

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, mayoritas responden sebanyak 60% menyatakan bahwa sistim keuangan Bank Muamalat KCP. Tulungagung sehat. Selanjutnya semua responden atau 100% responden menyatakan bahwa setoran awal di Bank Muamalat KCP. Tulungagung tidak ditentukan nominalnya. Biaya administrasi dan saldo minimal menurut mayoritas responden masing-masing sebanyak 90% juga ringan.

Mayoritas responden sebanyak 60% belum mengetahui bahwa di Bank Muamalat KCP. Tulungagung ada peluang untuk mendapatkan hadiah. Sosialisasi terkait peluang nasabah bisa mendapatkan hadiah perlu ditingkatkan lagi agar banyak nasabah yang mengetahui bahwa jika dirinya semakin aktif menggunakan jasa Bank Muamalat KCP. Tulungagung peluang mereka untuk mendapatkan hadiah semakin besar.

Untuk item pertanyaan terakhir pada aspek ekonomis, mayoritas responden sebanyak 80% menganggap bahwa sistim bagi hasil di Bank Muamalat KCP. Tulungagung aman dan menguntungkan nasabah. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Nasabah yang berinisial Mas A responden non

muslim. Beliau menyampaikan bahwa bagi hasil yang menurut pemahaman Nasabah yang berinisial Mas A sebagai non muslim adalah “bunga” pinjaman (pembiayaan) lebih murah dan menguntungkan nasabah. Nasabah yang berinisial Mas A menyampaikan bahwa:

“Jika meminjam uang di Bank Muamalat KCP. Tulungagung sini bunganya murah mbak, tidak seperti di bank konvensional. Selain itu di Bank Muamalat KCP. Tulungagung juga bebas biaya administrasi sehingga tidak ada potongan pada tabungan kita. Jika di bank konvensional itu tabungan saya ada potongan biaya administrasinya sehingga uang tabungan saya selalu berkurang”.²⁴

Pernyataan di atas sesuai dengan pengamat perbankan dan investasi

Elvyn G. Masassya, yang menyatakan bahwa:

“Menabung dan mendepositokan uang di bank syari’ah tidak hanya bagi masyarakat muslim saja, tetapi juga non muslim. Hal ini dikarenakan karena metode *profit sharing* (bagi hasil) yang diterapkan membuka peluang mendapatkan hasil investasi yang lebih besar jika dibandingkan di bank konvensional²⁵.”

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor ekonomis ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

5. Faktor Agamis

Produk-produk di Bank Muamalat KCP. Tulungagung dikelola dengan prinsip syariah Islam, oleh karena itu berbagai produk yang ada dipastikan halal dan terhindar dari riba. Untuk mengawasi jalannya operasional bank agar

²⁴ Wawancara dengan Mbak A nasabah Non Muslim Bank Muamalat KCP Tulungagung, pada tanggal 22 Maret 2016

²⁵ Edy Wibowo, dan Untung Handy Widodo, *Op.Cit.*, hlm 88.

terhindar dari riba dan segala transaksinya halal sesuai syariah Islam maka dewan syariah berperan besar disini.

Beberapa nasabah non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di Bank Muamalat KCP. Tulungagung menghindari riba, namun begitu masih ada juga nasabah non muslim yang belum mengetahui apa itu riba. Faktor agamis ternyata memengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung. Hal tersebut didukung oleh data di bawah ini.

Tabel 5.6 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Faktor Agamis

No	Item Pertanyaan	Ya	Tidak	Kurang Tahu	Tidak Tahu
1.	Bebas riba	50% (5 orang)			50% (5 orang)
2.	2 Transaksi dan produk yang halal	100% (10 orang)			

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data tabel di atas, mayoritas responden sebanyak 50% belum mengetahui bahwa di Bank Muamalat KCP. Tulungagung bebas riba. Hal ini dikarenakan pengetahuan mengenai riba di kalangan non muslim belum begitu memasyarakat. Namun begitu, sebanyak 50% responden non muslim ternyata sudah mengetahui bahwa di Bank Muamalat KCP. Tulungagung bebas riba. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Muamalat KCP. Tulungagung, akademisi, praktisi dan semua elemen ekonomi syariah lainnya agar bisa lebih aktif lagi dalam memberikan sosialisasi pengertian perbedaan riba dan bagi hasil yang lebih aman dan menguntungkan bagi konsumen dalam praktik ekonomi syariah khususnya dalam dunia perbankan. Jika semakin banyak masyarakat yang memahami

bahwa prinsip bebas riba dalam ekonomi Islam itu lebih adil, aman serta menguntungkan nasabah, maka bukan tidak mungkin kedepan perbankan syariah akan bisa berkembang lebih besar lagi menyentuh dan menebar manfaat *rahmatan lil 'alamin* ke berbagai lapisan masyarakat.

Selanjutnya semua responden atau 100% responden menyatakan bahwa transaksi dan produk di Bank Muamalat KCP. Tulungagung halal. Semua responden non muslim sudah mengetahui bahwa transaksi dan produk di Bank Muamalat KCP. Tulungagung halal sesuai dengan dengan prinsip ekonomi Islam.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan nasabah yang berinisial Mas H, yang menyatakan bahwa :

“Tabungan Bank Muamalat memiliki potongan yang rendah sehingga saya yakin untuk menabung di Bank Muamat dan saya memilih tabungan muamalat sesuai dengan saran *custome 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.”²⁶

Selain itu, nasabah yang berinisial Mas J mengatakan bahwa Bank Muamalat diperuntukkan bukan untuk nasabah muslim saja, melainkan nasabah non muslim juga diperbolehkan menabung disana. Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan nasabah non muslim yang berinisial Mas J, sebagai berikut:

“Saya memilih Bank Muamalat karena dekat dengan tempat saya bekerja dan atas saran dari teman kerja saya yang juga membuka tabunga di bank mumalat, namun saya awal nya ragu arena saya beragama non muslim, karena saya berfikiran bahwasannya Bank

²⁶ Hasil Wawancara Dengan Mas H Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 14 april 2016

Muamalat adalah bank yang hanya untuk orang-orang muslim saja dan tidak menerima orang yang beragama non muslim. Dari penjelasan teman saya dan saya membuktikan langsung datang ke Bank Muamalat untuk membuka rekening di jelaskan kembali oleh *custome service* yang ada di bank dan akhirnya saya semakin yakin untuk menabung di Bank Muamalat.²⁷

Pernyataan-pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan Muslim A.

Kadir yang menyatakan bahwa:

“Ketaatan terhadap agama merupakan tingkat kesadaran dan ketaatan seseorang melakukan apa yang diyakini dalam melaksanakan apa yang diajarkan dalam agama yang telah mereka anut. Karena kesadaran ini merupakan awal dari ekspresi isi dalam kehidupan praktis sebagai pangkal proses perilaku ekonomi religius²⁸”.

Dari berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor agamis ternyata mempengaruhi non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP. Tulungagung.

²⁷ Hasil Wawancara Dengan Mas J Nasabanh Bank Muamalat Kcp Tulungagung , Tanggal 20 april 2016

²⁸ Muslim A. Kadir, *Ilmu Islam Terapan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003, hlm 55.