

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Analisis Motivasi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah (Studi Multisitus di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BRI Syariah KCP Ploso Jombang” ini ditulis oleh Khairunnisa’ Rio Fahlefi, NIM 1752144012 dibimbing oleh Dr. Nur Aini Latifah, SE., M.M dan Dr. H. Asmawi, M. Ag.

Kata Kunci : Motivasi, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

Penelitian dalam tesis ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah non muslim di bank syariah yang setiap tahunnya semakin bertambah. Bahkan, sebagian di antaranya merupakan nasabah non muslim yang terus melanjutkan pengajuan pembiayaannya. Sehingga, mereka tidak hanya sekali saja menggunakan pembiayaan yang sama (pembiayaan *murabahah*) di bank syariah, namun berkali-kali. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan pengkajian lebih dalam mengenai apa yang membuat mereka lebih tertarik untuk memilih pembiayaan di bank syariah dalam hal motivasi, kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Fokus dan pertanyaan penelitian dalam tesis ini adalah (1) Apa motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?; (2) Apa kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?; dan (3) Bagaimana kepuasan nasabah nonmuslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang?.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang; (2) Untuk mengetahui kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang; dan (3) Untuk mengetahui kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jombang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan jenis penelitiannya adalah *grounded theory*. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kasus individu yang meliputi; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan; dan analisis lintas situs. Dan teknik pengecekan keabsahan data, yang meliputi: Perpanjangan kehadiran; triangulasi; dan diskusi dengan teman sejawat. Serta tahap-tahap penelitian ini adalah tahap persiapan; tahap pelaksanaan; tahap analisis data; dan tahap pelaporan.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Motivasi nasabah non muslim dalam memilih di bank syariah adalah karena kualitas pelayanannya yang sangat bagus. Selanjutnya karena pihak memberikan berbagai kemudahan dalam prosedurnya. Selain itu juga dengan memberikan berbagai asuransi dan juga berbagai hadiah yang menarik dalam Muamalat berbagi rejeki bagi yang beruntung. Dan tentunya juga karena biaya *mark up* jauh lebih rendah dari pada bunga; (2) Kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah adalah karena peralatan dan perlengkapan kantor

yang sangat memadai dalam menunjang proses pembiayaan, membuat prosesnya mudah dan cepat. Selain itu bank syariah yang memiliki *image* atau reputasi yang baik membuat masyarakat sudah tidak ragu lagi menaruh dananya di bank syariah termasuk kalangan non muslim. Dan risikonya yang sangat kecil dari pada bank umum konvensional yang mana sangat mudah goyah jika nilai kurs sedang naik atau turun; (3) Kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah karena pelayanan prima dari bank lah membuat para nasabah menjadi nyaman menjadi nasabah di bank syariah. Ini dibuktikan juga dari tidak adanya komplain ataupun keluhan yang disampaikan nasabah kepada bank syariah. Selain itu juga dari hasil survey nasabah pun hasilnya baik, semua nasabah menyebutkan pelayanan bank sangat bagus. Dan dengan adanya kegiatan *ghost customer* yang dilakukan oleh pihak pusat pada bank syariah yang dituju juga merupakan kegiatan yang sangat positif. Karena, dapat menilai kinerja para karyawan dan tentunya dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan produk ataupun jasa bank syariah tersebut. Serta perhatian pihak bank tidak hanya terlepas pada saat menjadi nasabah pembiayaan saja. Namun, ketika sudah tidak lagi mengajukan pembiayaan lagi, pihak bank pun masih menawarkan produk pembiayaannya. Dan tentunya dengan ketentuan dan syarat yang berlaku yang salah satunya adalah yang memiliki minimal saldo tabungannya Rp. 5.000.000,-.

ABSTRACT

Thesis titled "Analysis of Motivation, Trust and Customer Satisfaction Non-Muslims in Choosing Murabahah at Bank Syariah (Study multi-site in Bank Muamalat Indonesia Branch Tulungagung and BRI Syariah Branch Plosok Jombang)" was written by Khairunnisa 'Rio Fahlefi, NIM 1752144012 guided by Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM and Dr. H. Asmawi, M. Ag.

Keywords: Motivation, Trust, Customer Satisfaction

The research in this thesis is motivated by a number of non-Muslim customers in Islamic banks are growing every year. In fact, the majority of whom are non-Muslim customers who continue filing financing. Thus, they do not just once using the same financing (murabaha financing) in Islamic banks, but many times. Therefore, the researchers want to study more deeply about what makes them more interested in choosing financing in Islamic banks in terms of motivation, trust and customer satisfaction.

The focus and research questions in this thesis are (1) What is the motivation in choosing a non-Muslim customers murabaha financing at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang ?; (2) A non-Muslim customers' confidence in choosing murabaha financing at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang ?; and (3) How can a non-Muslim customer satisfaction in choosing murabaha financing at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang ?.

As for the objectives of this study were: (1) To know the motivation of non-Muslim customers in selecting the financing murabaha in Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang; (2) To determine the non-Muslim customers' confidence in choosing murabaha financing at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang; and (3) To determine the non-Muslim customer satisfaction in choosing a murabaha financing at Bank Muamalat Indonesia Branch Office Tulungagung and Bank BRI Syariah Branch Office Jombang.

This study uses qualitative research method with a descriptive approach and type of research is grounded theory. Sources of data obtained by the primary data and secondary data. Data collection techniques in this research is observation, interview, and documentation. Meanwhile, data analysis technique used is the analysis of individual case data that include; data reduction, data presentation and conclusion; and analysis across sites. And the technique of checking the validity of data, which include: Extension of attendance; triangulation; and discussions with colleagues. As well as the stages of this research is the preparation phase; the implementation phase; data analysis stage; and reporting stage.

The results of this study are as follows: (1) Motivation non-Muslim customers in choosing the Islamic banks is due to the quality of service is very good. Furthermore, because the party providing various facilities in the procedure. In addition, by providing various insurances and also various attractive prizes in Muamalat sharing fortune for the lucky ones. And of course, also due to mark up the cost is much lower than the interest; (2) The client's trust of non-Muslims in selecting the financing murabaha Islamic banks is due to equipment and office supplies are very adequate in supporting the financing process, making the process easy and fast. Besides that Islamic banks have a good image or reputation that makes people have no doubt put their funds in Islamic banks included among non-Muslims. And the risk is very small than the conventional commercial bank which was highly volatile if the exchange rate going up or down; (3) non-Muslim customer satisfaction in choosing financing murabaha Islamic banks because of the excellent service of the bank was to make customers be comfortable being a customer in Islamic banks. This is also evidenced by the absence of complaints or the complaints submitted to the Islamic bank customers. In addition, any

customer of the survey results are good, all the customers mentioned bank service was excellent. And with the ghost customer activities conducted by the central bank target of sharia also an activity that is very positive. Because, to evaluate the performance of the employees and of course can also learn the strengths and weaknesses of products or services of the Islamic bank. As well as the attention of the bank not only be separated at the time of financing customers only. However, when no longer apply for funding again, the banks still offer product financing. And of course with the applicable terms and conditions, one of which is that to have a minimum bank balance of Rp. 5.000.000, -.