

BAB IV

DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Diskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung merupakan cabang dari Bank Muamalat Cabang Kediri. Berdiri pada tanggal 1 Mei 2010 dan berkantor di jalan Supriadi No.43 Tamanan-Tulungagung dengan nomor telp (0355) 328500 fax (0355) 328070. Bank Muamalat Kediri membangun cabang pembantu di Kabupaten Tulungagung karena Tulungagung merupakan daerah yang berpotensi bisnis baik secara individu maupun *corporate*. Seperti industri konveksi, industri marmer, pembuatan keset, usaha peternakan susu sapi, usaha budaya ikan air tawar, perlengkapan TNI dan masih banyak lagi usaha kecil lainnya.⁷⁴

b. Visi dan Misi Bank Mumalat Indonesia Capem Tulungagung

1) Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

2) Misi

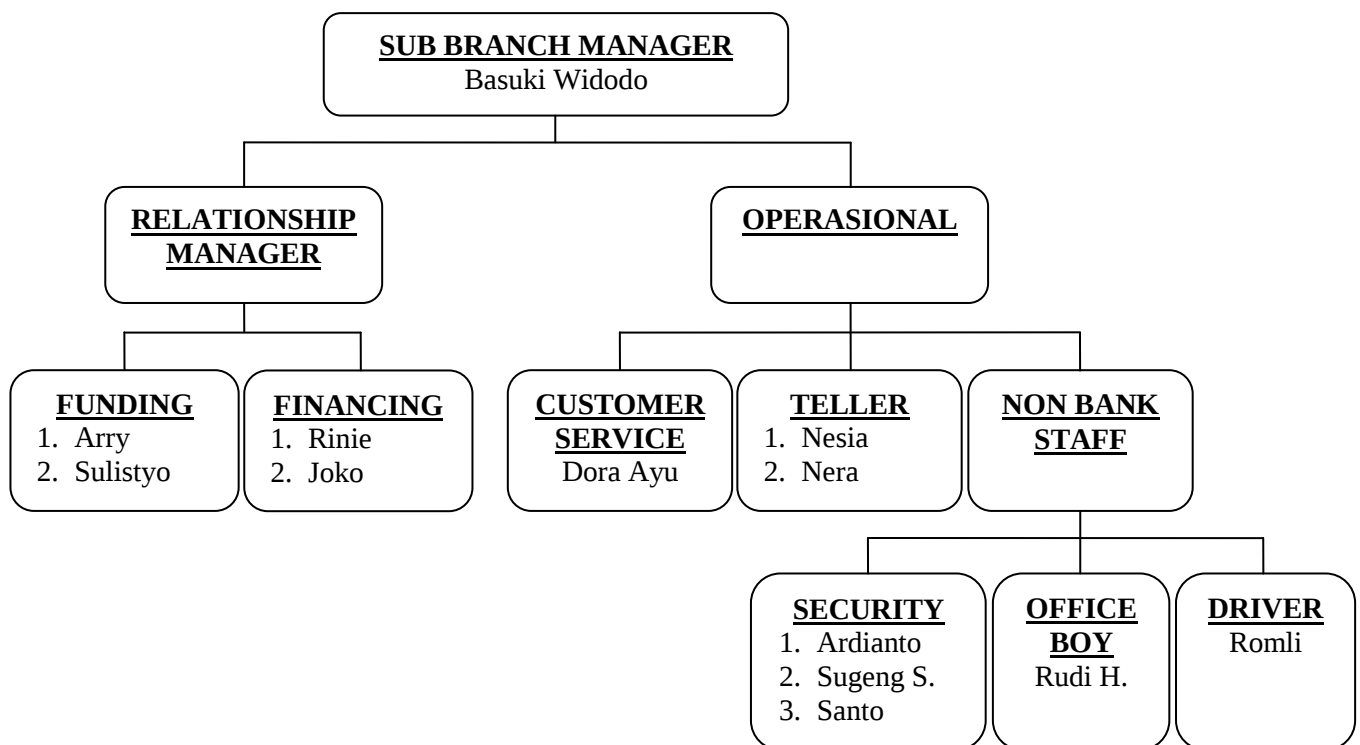
Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen

⁷⁴<http://www.muamalat.com/>, diakses pada Hari Jum'at, 29 April 2016, pukul. 12.03 WIB

dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.⁷⁵

c. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung



76

Sumber: Dokumen Bank Muamalat Capem Indonesia Tulungagung tahun 2016

d. *Job Discription* dan Pengembangan *Job Discription*

1) *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager adalah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Capem Tulungagung sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris

⁷⁵*Ibid.*

⁷⁶Dokumen Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung Tahun 2016.

dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Tugas-Tugas dan tanggung jawab pimpinan cabang :

- a) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung
- b) Sebagai koordinator seluruh Kru Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung.
- c) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang pembantu.
- d) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang pembantu.
- e) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

2) *Relationship Manager Funding*

Tugas-tugas pokok *Relationship Manager Funding*:

- a) Mencari calon nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana.
- b) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan nasabah.

3) *Relationship Manager Financing*

Tugas-tugas pokok *Relationship Manager Financing*:

- a) Memasarkan produk dari bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.
- b) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan.

- c) Memonitor setiap debitur atau nasabah yang maupun jatuh tempo secara kontinyu.
- d) Mengecek data serta mensurvei calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- e) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini bisa mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- f) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan, dan alternatif jalan keluar.

4) *Customer service*

Tugas-tugas pokok *customer service*:

- a) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk-produk dari Bank Muamalat
- b) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud bertemu dengan staf atau karyawan Bank Muamalat
- c) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urut.
- d) Menerima, memeriksa kelengkapan dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya pada bagian marketing.
- e) Menerima dan melayani komplain nasabah yang mengalami masalah.

5) *Teller*

Tugas-tugas pokok *teller* :

- a) Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank;
- b) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai : setoran dan pembayaran;
- c) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas; dan Berkewajiban membuat laporan kas harian.

6) Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staf*)

Non bank staf bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya.

Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok *Non Bank Staf*:

- a) Satpam bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, *menfull* (mengeluarkan dan memasukan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyeteroran uang, serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*;
- b) *Office boy* bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain; dan
- c) *Driver* bertugas dalam bagian transportasi dan memelihara kendaraan kantor.⁷⁷

⁷⁷*Ibid.*

e. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

Dalam menawarkan produknya ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung pasti menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda-beda setiap bulannya tergantung dari pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan yang bersangkutan.

Berikut adalah macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung:

1) Produk penghimpunan dana (*funding*)

a) Tabungan

(1) Tabungan Muamalat

Tabungan muamalat dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu Shar-E Regular dan Shar-E Gold.

(2) TabunganKU

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

(3) Tabungan Haji Arafah

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji.

(4) Tabungan Haji Arafah Plus

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji secara regular maupun plus.

(5) Tabungan Muamalat Umroh

Tabungan berencana dalam mata uang rupiah yang akan membantu mewujudkan impian untuk berangkat beribadah Umroh.

(6) Tabungan iB Muamalat Wisata

Tabungan ini merupakan sebuah tabungan rencana yang di desain untuk memenuhi keinginan Nasabah yang memiliki rencana untuk berwisata sehingga Nasabah dapat merencanakan keinginannya tersebut sesuai dengan kemampuannya.

(7) Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan yang di desain bagi Nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

b) Giro Muamalat Attijary iB

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah perorangan maupun non-perorangan.

c) Deposito

(1) Deposito mudharabah

Deposito syariah dalam mata uang Ruoiyah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

(2) Deposito fulinves

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis.

2) Produk pembiayaan (*Financing*)

a) Konsumen

(1) KPR Muamalat iB

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu untuk memiliki rumah (*ready stock*/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios, maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain.

(2) Auto Muamalat

Auto Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini

adalah kerjasama Bank Muamalat dengan Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF).

(3) Pembiayaan anggota koperasi

Pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (*send end user*) melalui koperasi.

b) Investasi

Pembiayaan investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah disusun.⁷⁸

Keunggulan produk dari Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung adalah:

- 1) Produk Bank Muamalat lebih mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
- 2) Mudah transaksi. Maksudnya jaringan dari Bank Muamalat sudah sangat luas, meskipun tidak semua kabupaten di tempati kantor Bank Muamalat, tetapi Bank Muamalat bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. Tidak hanya itu, Bank Muamalat juga bekerja sama dengan banyak bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil dana secara tunai melalui ATM di seluruh Indonesia yang ber-label ATM Bersama.

⁷⁸Hasil wawancara dengan Bapak Joko selaku bagian *financing* Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung, pada Hari Jum'at, 6 Mei 2016, pada pukul. 13.00 WIB.

3) Berdasarkan prinsip syariah. Maksudnya dalam menjalankan operasional baik itu dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dibawah naungan MUI yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS).⁷⁹

2. Gambaran Umum Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

a. Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah

BRI Syariah merupakan sebuah bank yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini mendapat izin operasi dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008. Satu bulan kemudian, Bank BRI Syariah memulai kegiatan usahanya.

Bank BRI Syariah pada awalnya bernama Bank Jasa Arta, yang kemudian pada tanggal 19 Desember 2007 diambil alih kepemilikan sahamnya oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Setelah diambil alih, kegiatan usaha bank tersebut berubah dari sebelumnya beroperasi secara konvensional menjadi perbankan syariah. Dalam perkembangan usahanya, Bank BRI Syariah mampu membangun sebuah kegiatan usaha perbankan ritel modern dengan layanan finansial yang cukup kuat. Selain itu, Bank Syariah ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tergolong prima, sehingga tidak mengherankan jika perkembangan dan pertumbuhannya sangat

⁷⁹*Ibid.*

cepat. Disamping itu, Bank BRI Syariah juga menawarkan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Setelah adanya pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. pada tahun 2008 yang kemudian melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah, maka aktivitas Bank BRI Syariah semakin meningkat, sehingga keberadaannya semakin kokoh dan tumbuh menjadi Bank Syariah terbesar ketiga.⁸⁰ Begitu juga dengan BRI Syariah Cepem Ploso Jombang, yang beralamat di Jalan Rejoagung No. 38 Ploso Jombang ini tumbuh semakin pesat. Selain letaknya yang strategis, didukung pula dengan kondisi masyarakat Jombang yang produktif.

b. Visi Dan Misi Bank BRI Syariah Cepem Ploso Jombang

1) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2) Misi

a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

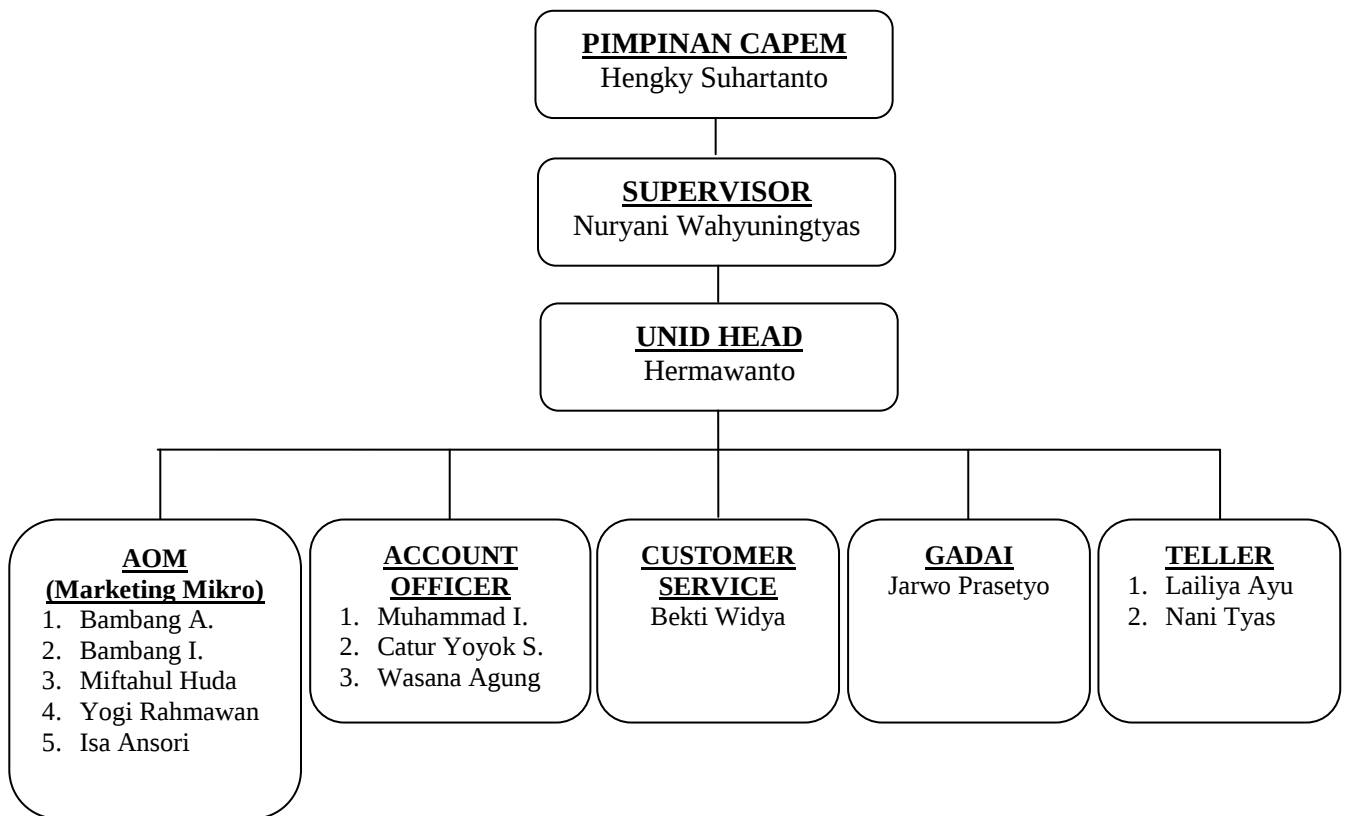
⁸⁰ <http://www.brisyariah.co.id> diakses Pada Hari Rabu, 27 April 2016 pada pukul 16.59 WIB.

c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.

d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁸¹

c. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

Gambar 4.2: Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang



Sumber: Dokumen Bank BRI Syariah Capem Ploso⁸²
Jombang Tahun 2016

⁸¹*Ibid.*

⁸²Dokumen Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Tahun 2016.

d. Produk-Produk BRI Syariah Capem Ploso Jombang

1) Tabungan BRI Syariah iB

Produk tabungan BRI Syariah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Tabungan ini ditujukan bagi nasabah perorangan dengan menerapkan prinsip titipan.

2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Layanan ini ditujukan bagi masyarakat yang ingin meningkatkan ibadah dan menunaikannya di tanah suci. Dengan meluncurkan produk tabungan haji ini, diharapkan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji akan lebih mudah dalam menyimpan dananya.

3) Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan ini merupakan salah satu layanan dari BRI Syariah untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana. Prinsip Tabungan Impian Syariah adalah bagi hasil.

4) Giro BRI Syariah iB

Produk ini merupakan layanan untuk memudahkan pengelolaan usaha atau bisnis dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*, dimana penarikan dapat dilakukan kapan saja menggunakan Cek/Bilyet Giro. Dengan produk ini, nasabah mendapatkan fasilitas transaksi *online real time*, di seluruh kantor

BRI Syariah. Selain itu, nasabah juga mendapatkan laporan rutin setiap bulan dalam bentuk rekening koran.

5) Deposito BRI Syariah iB

Produk ini merupakan layanan kepada nasabah yang akan melakukan investasi berjangka dalam bentuk mata uang tertentu. Dana simpanan dari depositan akan dikelola menggunakan prinsip-prinsip syariah. Depositant akan mendapatkan fasilitas berupa *Automatic Roll Over* dan Bilyet Deposito.

6) Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB

Produk ini merupakan layanan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (qardh) untuk memperoleh nomor porsi pelaksanaan ibadah haji. Pengembalian pinjaman ini sangat ringan, begitu pula dengan jasa pengurusan dan jangka waktu pengembalian pinjaman yang cukup fleksibel. Dengan fasilitas ini, diharapkan nasabah dapat lebih leluasa dalam menjalankan ibadah haji.

7) Gadai BRI Syariah iB

Produk ini merupakan pilihan yang tepat serta penuh dengan manfaat bagi masyarakat. Dengan layanan produk gadai ini, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan uang tunai yang mendesak sehingga dapat memberikan solusi dengan cepat. Prinsip pengelolaan gadai juga dilakukan dengan prinsip-prinsip syariah.

8) KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan KPR Syariah merupakan fasilitas pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip musyarakah mutanaqisah (kerjasama sewa).⁸³

B. Temuan Penelitian

1. Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

a. Motivasi Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Untuk mengetahui motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini peneliti mewawancarai beberapa informan, yaitu beberapa nasabah non muslim dari produk pembiayaan *murabahah*, karyawan dan pimpinan Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Dengan sudah dibuatnya janji temu untuk wawancara di Bank Muamalat KCP Tulungagung pada 20 April 2016. Peneliti pun datang langsung ke Bank Muamalat KCP Tulungagung untuk melakukan wawancara secara eksklusif mengenai fokus penelitian yang sedang

⁸³Hasil wawancara dengan Bapak Hermawanto selaku *Unid Head* Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul. 08.00 WIB.

diteliti oleh peneliti. Dalam melakukan wawancara ini peneliti melakukan tiga sesi wawancara, yaitu pagi harinya melakukan wawancara dengan tiga orang nasabah yang sudah kita atur jadwalnya di kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung, siang pas jam istirahat wawancara bersama pimpinan, dan sore di rumah kediaman salah seorang karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang berada di Bago, Tulungagung.

Sesuai dengan urutan fokus penelitian, yang mana hal utama adalah mengenai motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah. Dari hal tersebut peneliti menemukan beberapa hal yang menjadi motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah.

Untuk penuturan yang pertama dari informan pertama (nasabah non muslim yang berinisial AGS) menjelaskan motivasinya memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

“Saya memilih pembiayaan di sini karena lebih murah dari lainnya, apalagi kita sebagai pengusaha tentunya memilih mana yang lebih murah, selain itu juga prosesnya termasuk cepat dan pelayanannya yang sangat bagus. Kamaren saja pas saya mau mengajukan pembiayaan di sini saya pun juga tidak perlu repot-repot harus datang terus ke bank dalam prosesnya.”⁸⁴

Dari penjelasan informan yang pertama tersebut dapat saya pahami bahwa nasabah yang berinisial AGS ini merasa lebih nyaman menjadi

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Informan Pertama dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung Pada Hari Rabu, 20 April 2016, pukul. 09.00 WIB.

nasabah pembiayaan di bank syariah tersebut karena merasa tidak repot dan prosesnya cepat serta tidak ribet. Sehingga tidak menyita waktu yang lebih banyak bagi nasabah yang berprofesi sebagai pengusaha apabila ingin melakukan pembiayaan. Selain itu juga disebabkan karena pihak bank pun juga bersedia mendatangi nasabah secara langsung. Sehingga, nasabah tidak repot-repot lagi datang ke bank. Dan ternyata cara yang dilakukan bank tersebut berhasil membuat nasabahnya menjadi merasa terbantu dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh bank terhadapnya. Tujuan lain yang dilakukan bank dengan terjun langsung ke tempat nasabah tidak lain karena sekaligus melakukan survey, yang mana dijelaskan oleh informan pertama seperti berikut ini:

“Pihak bank yang datang ke tempat saya dan menjelaskan bagaimana prosedurnya serta persyaratannya. Ya meski itu termasuk usaha mereka untuk survey atau segala macamnya tapi saya merasa terbantu juga, karena mau bolak balik ke tempat saya buat mengambil kelengkapan syarat-syarat yang harus saya penuhi. Selain itu juga mereka juga cepat dalam mengabari kabar kalau pembiayaan yang saya ajukan itu di acc oleh pimpinannya. Dan pada saat mau pencairan baru saya datang ke bank. Dan saya mengajukan pembiayaan di sini bukan pertama kalinya, ini sudah kali ke-3 saya mengajukan pembiayaan di sini. Dan semuanya lancar.”⁸⁵

Dari penjelasan tersebut dapat kita ketahui bahwa dengan kesediaan pihak bank terjun langsung ke tempat nasabah sekaligus mendapat dua manfaat, yakni dapat melayani pembiayaan nasabah secara intensif dan melakukan prosedur atau melengkapi dokumen pembiayaan. Dengan kegiatan perbankan syariah yang meliputi survey ini juga dapat

⁸⁵ Ibid.

menjadikan pihak nasabah lebih yakin dan merasa nyaman dalam melakukan pembiayaan di bank syariah ini. Sehingga secara tidak langsung kegiatan survey mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya nasabah terhadap kinerja perbankan syariah. Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial ARF) mengenai motivasinya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KCP Tulungagung, yang mana seperti berikut ini:

“Awalnya saya memilih pembiayaan di sini itu juga karena lebih murah bunganya di bandingkan bank lainnya yang ada di Tulungagung menurut sepengetahuan saya. Selanjutnya karena saya sangat suka dengan pelayanan di sini dan juga prosesnya cepat dan mudah jadi saya pun mungkin bisa dianggap loyal di sini karena saya sudah pembiayaan ke-3 dan terus meningkat tiap kali pengajuannya. Ya saya cari yang mudah dan cepat saja prosesnya, karena sudah sering ke sini dan juga saya sudah akrab sama karyawan pembiayaannya jadi setiap kali butuh dana lagi ya saya tinggal menghubungi dia saja dan dia pun langsung memproseskannya. Kan kadang ada tu mba yang bank-nya menawarkan pembiayaan tapi prosesnya kadang rumit dan proses acc dan pencairannya lama. Saya males yang gituan mba, mending nyari yang sudah konek sama kita jadi prosesnya lebih cepat dan mudah.”⁸⁶

Dari penuturan informan kedua dapat diketahui bahwa dengan kepiawaian dan keahlian karyawan dalam melayani pembiayaan nasabah dapat membuat nasabah menjadi nyaman dan senang, sehingga dapat membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank. Meskipun terlihat dari penuturan informan yang kedua ini bahwa para nasabah khususnya nasabah non muslim masih beranggapan bahwa sistem bagi hasil sama

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Informan Kedua dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung Pada Hari Rabu, 20 April 2016, pukul. 09.00 WIB.

dengan sistem bunga. Namun di lain sisi, dari penuturan informan tersebut dapat kita pahami bahwa nasabah akan loyal apabila proses atau operasional yang dilakukan pihak perbankan syariah dilakukan dengan baik dan cepat. Dilanjutkan dengan motivasi dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial BDU) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Saya memilih pembiayaan di bank syariah dulu karena mendapat rekomendasi dari teman saya yang bilang ‘enak minjam di Bank Muamalat buat nambah modal usaha, bunganya murah’. Untuk memastikannya saya pun langsung ke Bank Muamalat dan menanyakan soal pembiayaan di sana. Dan saya pun tertarik dengan produk murabahah, yang memang saya waktu itu sedang membutuhkan tambahan modal untuk usaha transportasi saya dan juga di sini pelayanannya bagus dan gak ribet. Ini kali ke-2 saya mengajukan pembiayaan di sini”⁸⁷

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi motivasi nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank Muamalat Indonesia memberikan pembiayaan yang bunganya lebih murah dibandingkan dengan bank umum konvensional. Bunga maksud mereka di sini adalah *mark up* dari pembiayaan *murabahah*. Dari perhitungan antara biaya *mark up* dengan bunga yang ada di bank konvensional akan ditemukan lebih murah dengan *mark up*. Dan rata-rata para nasabah sangat puas dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat. Karena, memang Bank Muamalat sangat memprioritaskan pelayanan prima bagi nasabah-nasabahnya. Seperti yang diungkapkan oleh salah

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Informan Ketiga dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung Pada Hari Rabu, 20 April 2016, pukul. 08.00 WIB.

seorang karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang bernama Prasetyo Rini Budi Utami sebagai berikut:

“Kami sangat memprioritaskan pelayanan prima agar calon nasabah merasa nyaman, sehingga bisa tertarik untuk membeli produk kami. Karena, jika nasabah sudah merasa cocok dan nyaman maka dia akan mau membeli dan juga malah bisa loyal. Karena, hubungan bank dengan nasabah akan terus berkelanjutan. Dan satu nasabah juga bisa mempengaruhi calon nasabah bahkan nasabah lainnya. Misalnya, ada nasabah yang merasa kurang cocok atau kecewa dengan pelayanan kita, maka hal yang demikian itu bisa tersebar luas di masyarakat. Dan hal ini bisa berpengaruh buruk bagi bank, karena akan tercipta image yang kurang baik. Dan akan berimbas pada masyarakat lainnya dan membuatnya enggan untuk membeli produk bank.”⁸⁸

Penuturan salah satu karyawan bank syariah tersebut secara tidak langsung menjelaskan bahwa pada dasarnya pihak perbankan menekankan pada kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah tersebut dapat diperoleh dari berbagai upaya yang dilakukan pihak perbankan salah satunya dengan melakukan pelayanan prima.

Cara khusus juga dilakukan dalam menarik atau menghimpun nasabah non muslim oleh bank agar mereka termotivasi untuk mau membeli produk bank, yaitu dengan melakukan berbagai sosialisasi. Sebagaimana yang dituturkan oleh pimpinan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang bernama Bapak Basuki Widodo berikut ini:

“Sebagian besar golongan yang paling banyak menguasai pasar bisnis untuk usaha menengah ke atas atau perusahaan besar itu dikuasai oleh kaum chines. Dan mereka pada umumnya adalah non muslim. Bagi bank tentunya jika ada perusahaan besar atau usaha yang memiliki potensi yang bagus tentu sangat baik untuk menjadi mitranya, baik untuk investor maupun sebagai objek pembiayaan.

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung Pada Hari Rabu, 20 April 2016, pukul. 19.00 WIB.

Oleh karena itu, dari pihak kami juga sengaja untuk mendatangi mereka langsung dalam menawarkan berbagai produk kami. Cara ini juga merupakan salah satu sosialisasi dari pihak kami agar mereka yang non muslim tidak beranggapan bahwa bank syariah itu hanya diperuntukkan umat muslim saja, melainkan semua orang dari berbagai kalangan agama. Dan kami pun juga mencari koneksi jika ada perkumpulan orang-orang lintas agama maka saat-saat yang seperti itu juga akan kami manfaatkan untuk melakukan sosialisasi.”⁸⁹

Hal tersebut di atas juga dibenarkan oleh Ibu Rinie karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung dan beliau pun juga menambahkan mengenai sosialisasi yang dilakukan bank dalam menarik nasabahnya. Sebagaimana penuturannya berikut ini:

“Iya, cara dengan langsung mendatangi nasabah non muslim dalam upaya menariknya untuk menjadi nasabah bank itu merupakan salah cara yang efektif. Karena, mereka mendengarkan langsung dari pihak bank-nya dari pada katanya-katanya yang merupakan kata yang sering terucap oleh orang awam. Yang mana kata yang demikian itu masih diragukan kebenarannya. Apalagi saya di sini mengikuti perkembangannya dari awal berdirinya di tahun 2010 hingga sekarang.”⁹⁰

Selanjutnya, Ibu Rinie juga menceritakan bahwa butuh kerja keras dalam menghimpun nasabah pada awal berdirinya Bank Muamalat di Tulungagung. Sebagaimana penjelasannya berikut ini.

Pada awalnya kami sangat berusaha ekstra dalam menghimpun nasabah. Apalagi pengetahuan orang awam yang masih kurang dulunya mengenai bank syariah, termasuk juga bagi masyarakat muslim. Beda dengan sekarang, seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagian besar masyarakat mulai mengerti mengenai banyak hal termasuk juga mengenai bank syariah. Untuk membentuk image di mata masyarakat memang butuh kerja keras yang ekstra. Namun, usaha yang dilakukan juga

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Pimpinan KCP Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung Pada Hari Rabu, 20 April 2016, pukul. 12.00 WIB.

⁹⁰ Ibid.

tidak sia-sia. Buktinya kami terus mencapai target tiap tahunnya bahkan mencapai melebihi target yang ditentukan”⁹¹

Tidak hanya berhenti di situ saja, kini Bank Muamalat juga terjun di dunia pendidikan, ada sebagai pengisi seminar-seminar yang berkaitan dengan perbankan syariah dan ada pula mengisi sebagai tenaga pengajar yang tentunya ada ilmu mengenai pengetahuan bank syariah. Sebagaimana penuturan dari Ibu Rinie karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung berikut ini:

“Beberapa tahun belakangan juga dilakukan usaha sosialisasi dengan terjun di dunia pendidikan. Yang mana salah satu dari kami ada yang diutus sebagai tenaga pengajar ke sekolah kejuruan untuk mengisi mata pelajaran perbankan dan sekarang juga sudah mulai merambah ke tingkat universitas, baik sebagai tenaga pengajar maupun pengisi seminar dan kesemuanya yang berhubungan dengan perbankan syariah.”⁹²

Namun, selain itu pimpinan Bank Muamalat KCP Tulungagung juga menyebutkan terdapat perbedaan cara mereka dalam menarik atau menghimpun nasabah. Yakni antara nasabah *funding* dan nasabah *landing*. Sebagaimana penjelasannya berikut ini:

*“Nasabah itu terbagi dua kategori yaitu nasabah *funding* dan nasabah *landing*. Jadi, strategi dalam menghimpun dari kedua nasabah itu pun berbeda. Untuk nasabah *funding* yang mana disini berarti bank menghimpun dana dari nasabah. Sehingga, bank lebih intens dalam menghadapi nasabah.”⁹³*

Beliau juga menjelaskan bagaimana cara khusus dalam menghimpun nasabah *landing* sebagaimana berikut ini.

“Dalam hal ini strategi yang dilakukan adalah melalui market share, promosi, seminar di sekolah, pondok, komunitas, kampus

⁹¹ *Ibid.*, hasil wawancara dengan karyawan BMI

⁹² *Ibid.*

⁹³ *Ibid.*, Hasil Wawancara dengan Pimpinan BMI KCP Tulungagung

atau tempat lainnya. Ke depannya juga memiliki rencana untuk melakukan sosialisasi ke tempat perkumpulan agama lain non muslim, seperti ke klenteng. Di situ Bank Muamalat akan memberikan sosialisasi bahwa Bank Muamalat itu tidak hanya diperuntukkan hanya untuk kaum muslim saja, tetapi juga untuk non muslim.”⁹⁴

Selain itu pun beliau juga menjelaskan bahwa bank harus selektif dalam menghimpun nasabah *landing*. Yang mana penuturannya berikut ini.

“Seperti yang sudah saya jelaskan tadi. Dan untuk nasabah *landing* yang berarti bank menyalurkan atau memberikan dananya kepada nasabah untuk dikelola. Dalam hal ini bank sangat selektif sekali dalam mengabulkan permohonan pembiayaan dari nasabah tersebut guna mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, seperti pembiayaan bermasalah yang nantinya dapat merugikan bank. Pada penghimpunan *landing* ini Bank Muamalat lebih ke organisasi bisnis dari pada ke konsumen biasa. Disebabkan oleh tingkat resiko yang lebih tinggi. Sedangkan untuk ke organisasi bisnis itu saja harus sangat selektif apalagi yang masih konsumen biasa. Seperti pengalaman saya pada saat masih bekerja sebagai *landing* di bank sebelumnya, dari pengamatan saya hampir 80% konsumen yang mengajukan pembiayaan itu buruk. Dan untuk *landing* ini biasanya bank menawarkan ke perusahaan besarnya dahulu baru ke anak perusahaan atau mitranya.”⁹⁵

Beliau pun juga menjelaskan alasan menawarkan ke perusahaan besarnya/ top/ induknya terlebih dahulu sebagai berikut.

“Sebab, dengan bank bekerjasama dalam hal pembiayaan ini, maka bank dalam menyeleksi perusahaan atau lembaga lain menjadi lebih mudah lagi. Karena informasi sedikit banyaknya bisa diketahui dari perusahaan yang *topnya*.”⁹⁶

Terakhir ada juga program bank agar orang bisa tertarik dan termotivasi untuk menjadi nasabah Bank Muamalat adalah adanya

⁹⁴ *Ibid.*

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ *Ibid.*

program Muamalat Berbagi Rejeki. Sebagaimana yang disebutkan oleh Ibu Rinie berikut ini:

“Ini merupakan program dari Muamalat Pusat yang mengadakan program Muamalat Berbagi Rejeki. Yang mana pada program ini semua nasabah akan terotomatis masuk ke program ini jika memeneuhi ketentuan dan persyaratannya. Salah satu syarat dan ketentuannya yaitu; bagi semua nasabah yang memiliki tabungan iB Muamalat Reguler, Gold, Sahabat dan Prima Reguler dengan saldo minimal 3 juta rupiah, maka akan terotomatisasi masuk dan berkesempatan untuk mendapat hadiah dari program Muamalat Berbagi Rejeki ini, caranya Muamalat pusat akan melakukan undian secara resmi setiap tahunnya dan akan menghubungi nasabah yang beruntung mendapat hadiah dari program ini.”⁹⁷

Selain cara bank memotivasi nasabahnya dalam menggunakan produk bank sebagaimana di atas ada pula yang lebih spesifik ke produk pembiayaan *murabahah*. Sebagaimana yang disebutkan oleh Ibu Rinie berikut ini:

“Untuk produk pembiayaan murabahah ini sendiri, kami memberikan fasilitas asuransi baik asuransi bagi nasabah dan juga asuransi kebakaran untuk jaminan nasabah. Dan untuk pembelian barang sebagai penunjang usahanya tersebut kami juga menyerahkan atau mewakilkan ke nasabah untuk membelinya agar sesuai dengan yang dia inginkan.”⁹⁸

Dari kesemua usaha-usaha yang dilakukan Bank Muamalat di atas tak lain adalah untuk menarik dan memotivasi calon nasabah untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat. Terutama meyakinkan masyarakat non muslim agar tidak beranggapan lagi bahwa bank syariah hanya untuk kaum muslim saja melainkan semua orang dari berbagai agama (non muslim).

⁹⁷ *Ibid.*, hasil wawancara dengan karyawan BMI

⁹⁸ *Ibid.*

b. Kepercayaan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Masih pada waktu yang sama peneliti mewawancarai pada masing-masing informan mengenai fokus penelitian yang kedua yaitu tentang kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah, yang mana situs pertama adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Untuk jawaban pertama disebutkan oleh informan yang pertama yaitu nasabah non muslim yang berinisial AGS.

*“Saya lebih percaya ke Bank Muamalat karena mereka akan menjalankan operasional perbankannya sesuai dengan ajarannya. Sebab, mereka meyakini riba itu haram begitu juga menurut ajaran dalam agama kami. Tidak hanya bagi agama orang muslim saja yang melarang riba, tetapi dalam ajaran agama kami pun riba itu juga dilarang. Karena, praktik yang seperti itu akan menguntungkan sepihak saja, dan pihak lainnya akan dirugikan. Apalagi saya tidak hanya sekali memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat ini. Selain itu juga, seperti yang saya tuturkan sebelumnya bahwa karyawan bersedia datang ke rumah saya. Dengan begitu memudahkan saya dalam setiap pembiayaannya.”⁹⁹*

Dari penuturan informan pertama di atas dapat kita ketahui bahwa tidak dapat dipungkiri bahwa *image* syariah pada bank syariah membuat orang langsung berfikir bahwa bank syariah tersebut dijalankan sesuai dengan syariat Islam. Sehingga, semua orang juga yakin operasional serta pengelolaan dana oleh bank pun akan dijalankan dengan sangat baik dan tidak ada unsur-unsur yang dilarang oleh agama, seperti yang sudah menjadi pengetahuan umum yakni bunga bank yang diyakini praktiknya

⁹⁹ *Ibid.*, Wawancara dengan Informan Pertama BMI

sama dengan riba. Dan di bank syariah tidak mempraktikan hal yang demikian tersebut.

Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial ARF) mengenai kepercayaannya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KCP Tulungagung, yang mana berikut ini:

“Pada mulanya kepercayaan saya terhadap pembiayaan murabahah di Bank Muamalat ini karena bunganya yang lebih murah jika saya bandingkan dengan Bank lain yang ada di Tulungagung. Nah, dari situlah saya akhirnya tidak hanya sekali melakukan pengajuan ke Bank Muamalat ini. Karena memang saya itu sudah merasa akrab dengan karyawan yang sangat loyal. Sehingga ketika saya butuh pengajuan lagi tinggal calling karyawan yang sudah saya kenal itu. Selain itu juga yang membuat saya percaya memilih pembiayaan murabahah di Bank Muamalat ini karena pada dasarnya semua agama itu mengharamkan yang namanya riba.”¹⁰⁰

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa memang pada umumnya orang mencari pinjaman dalam hal aDilanjutkan dengan kepercayaan dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial BDU) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Seperti yang saya sampaikan sebelumnya, saya itu mendapat rekomendasi dari teman untuk nambah modal usaha di Bank ini. Nah, alasan kenapa saya percaya dengan Bank Muamalat ini dikarenakan tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Dan karena mereka menjalankannya sesuai dengan anutannya tentu mereka akan sangat amanah sekali. Lagi pula Bank Muamalat Indonesia sudah sangat dikenal bagus di masyarakat di antara banyaknya bank syariah di Indonesia.”¹⁰¹

¹⁰⁰ *Ibid*, Wawancara dengan Informan Kedua BMI

¹⁰¹ *Ibid.*, Wawancara dengan Informan Ketiga BMI

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi kepercayaan nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank Muamalat Indonesia memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya jika dibandingkan dengan bank umum konvensional. Karena, memang Bank Muamalat sangat memprioritaskan keuntungan bersama bagi nasabah-nasabahnya meskipun nasabah tersebut non muslim. Serta, reputasi Bank Muamalat yang sudah terkenal bagus di mata masyarakat yang membuat siapa pun akan tidak ragu membeli atau menggunakan produk/jasa Bank Muamalat tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang bernama Prastio Rini Budi Utami sebagai berikut:

“Kami juga memprioritaskan keuntungan bersama. Maksudnya jika praktek riba itu hanya menguntungkan sepihak saja, maka kami tidak melakukan praktek riba yang justru merugikan para nasabah kami. Selain itu juga dalam ajaran agama Islam pun, riba itu sudah jelas dilarang. Dengan tetap memprioritaskan pelayanan yang terbaik terutama tidak melakukan riba, maka para nasabah pun akan merasa puas dengan pelayanan kami dan lambat laun akan rasa percaya terhadap kami pun timbul dengan sendirinya.”¹⁰²

Menumbuhkan rasa kepercayaan di hati masyarakat tentu saja tidak mudah. Apalagi Bank Muamalat adalah bank syariah pertama di Indonesia. Bagi setiap tentu akan memiliki pandangannya masing, akan ada yang beranggapan bahwa bank umum konvensional sama dengan bank syariah, ada juga yang menyebutkan bahwa produk bank syariah bunga-nya tinggi, ada juga yang menyebutkan bagi hasil pada bank

¹⁰² *Ibid.*, Wawancara dengan Karyawan BMI

syariah itu sama dengan bunga, dan lain sebagainya. Sebagaimana yang disebutkan oleh Bapak Basuki Widodo selaku Pimpinan Bank Muamalat berikut ini:

“Sebagai pencetus bank syariah pertama di Indonesia tentu saja akan dihadapkan dengan banyak tantangan dan kendala. Terutama dalam hal penghimpunan nasabah. Itu merupakan suatu hal yang sulit, karena mereka sebelumnya sudah lama bertransaksi atau menggunakan produk bank umum konvensional. Oleh karena itu, untuk berpindah ke bank syariah tentu merupakan hal yang sangat sulit.”¹⁰³

Beliau juga menyebutkan bahwasanya disebabkan oleh sudah terbiasanya menggunakan bank konvensional. Berikut penuturannya.

“Sebab, mereka sudah terbiasa dengan bank umum konvensional. Sehingga ini menjadi suatu hal yang sangat sulit dan merupakan tantangan bagi bank syariah pada awalnya. Selanjutnya adalah mengubah persepsi masyarakat yang menganggap bahwa bagi hasil/mark up pada bank syariah adalah sama. Bahkan hal tersebut sampai sekarang pun masih sering diperdebatkan ketika bertemu orang awam. Apalagi jika orang tersebut terus bersikeras menyebutkan sama, jika kita tidak bisa menyampaikannya dengan baik maka mereka akan bersikokoh dengan pendapatnya, dan berbagai tantangan lainnya. Namun, berbagai tantangan tersebut terjawab ketika terjadi krisis ekonomi pada tahun 98 yang menyebabkan berbagai lembaga keuangan mengalami kebangkrutan.”¹⁰⁴

Dan beliau pun menyebutkan bahwa bank syariah lah yang satu-satunya tidak goyah akibat badai krisis yang melanda kala itu.

Sebagaimana penuturannya berikut ini.

“Hanya bank syariah satu-satunya yang masih berdiri dengan kokohnya tanpa ada dampak apa pun dari krisis ekonomi yang melanda saat itu. Dari peristiwa itulah menjadi bukti dan jawaban dari keraguan masyarakat awam terhadap bank syariah. Namun demikian, bagi sebagian masyarakat juga masih belum

¹⁰³ Ibid., Wawancara dengan Pimpinan BMI KCP Tulungagung

¹⁰⁴ Ibid.

mengetahuinya yang diakibatkan kurangnya pengetahuan dan kurangnya sosialisasi oleh kami ke masyarakat.”¹⁰⁵

Dari penuturan tersebut dapat diketahui bahwa dari bukti yang ditunjukkan oleh bank syariah kala itulah yang memberikan *image* positif terhadap bank syariah. Yang membuat peminat produk bank syariah semakin banyak. Apalagi investasi atau dana yang mereka salurkan ke bank syariah akan aman dan tidak goyah meski nilai krus terhadap rupiah sering naik turun.

Karena berlabel syariah, bank syariah pun juga dihadapkan oleh tantangan baru yaitu *image* syariah berarti diperuntukkan hanya muslim saja. Padahal tidaklah seperti itu, melainkan bank syariah diperuntukkan untuk seluruh umat baik muslim atau pun non muslim. Sebagaimana yang ditambahkan oleh Ibu Rinie selaku karyawan Bank Muamalat Tulungagung berikut ini.

*“Tidak bisa dipungkiri juga karena berlabel bank syariah orang-orang akan beranggapan hanya diperuntukkan orang muslim saja. Sehingga, perlu usaha yang ekstra dalam memberikan sosialisasi kepada orang-orang non muslim untuk menyampaikan bahwa bank syariah itu diperuntukkan untuk seluruh umat, baik muslim maupun non muslim. Karena, saya bekerja di sini dari awal mula berdirinya Bank Muamalat di Tulungagung. Jadi saya sangat merasakan jerih payah kami dahulu dalam kerja keras melakukan sosialisasi kepada kalangan masyarakat non muslim. Namun, kerja keras yang dilakukan terdahulu sudah terbayarkan. Target nasabah terus meningkat tiap tahunnya, dan yang terpenting adalah telah berhasilnya mengubah mindset masyarakat yang beranggapan bahwa bank syariah hanya untuk orang muslim saja.”*¹⁰⁶

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ *Ibid.*, Wawancara dengan Karyawan BMI

c. Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Masih pada waktu yang sama peneliti mewawancarai pada masing-masing informan mengenai fokus penelitian yang kedua yaitu tentang kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah, yang mana situs pertama adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Untuk jawaban pertama di sebutkan oleh informan yang pertama yaitu nasabah non muslim yang berinisial AGS.

“Saya merasa puas dalam memilih pembiayaan murabahah di bank ini dikarenakan saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah dengan mau mengunjungi langsung ke rumah saya. Tidak semua bank lho mau seperti itu. Jadi kan saya tidak perlu repot-repot datang ke bank jika ada hal-hal yang kurang. Selain itu juga, karyawan di bank ini sangat loyal. Sudah ada beberapa karyawan yang saya kenal cukup dekat. Nah, lewat kedekatan saya ini, saya bisa dengan mudah bertransaksi. Cukup dengan call orang yang saya kenal tersebut.”¹⁰⁷

Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial ARF) mengenai kepuasannya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KCP Tulungagung, yang mana berikut ini:

“Begini ya mbak, pada dasarnya saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank. Pelayanan yang saya maksud ini tentunya cara kerja karyawannya. Misalnya, karyawannya itu sangat loyal dan mudah akrab dengan para nasabahnya. Nah, kalo sudah gitu kan saya juga enak mbak. Butuh apa-apa tinggal bilang saja. Selain itu juga, dengan bunga yang terbilang murah jika saya bandingkan dengan Bank yang lain tentu

¹⁰⁷ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan Pertama BMI

membuat saya merasa sangat puas dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank ini.”¹⁰⁸

Dilanjutkan dengan penuturan kepuasan dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial BDU) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Awalnya kan saya hanya coba-coba karena dikasih tau teman ya mbak. Nah, dari situlah akhirnya saya mencoba langsung di Bank ini. dan ternyata cukup memuaskan pelayanan yang diberikan. Selain itu juga, bunga yang diberikan pun terbilang rendah jika saya bandingkan dengan yang lain ya. Jadi saya tidak hanya sekali ini melakukan pinjaman di Bank ini.”¹⁰⁹

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi kepercayaan nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank Muamalat Indonesia memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya jika dibandingkan dengan bank umum konvensional. Selain itu juga, dengan bunga yang terbilang rendah dapat membuat para nasabah pun senang bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap karyawan pun sangat menentukan kepuasan dari para nasabah ini. Karena, memang Bank Muamalat sangat memprioritaskan kepuasan bagi nasabah-nasabahnya meskipun nasabah tersebut non muslim. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang bernama Prastio Rini Budi Utami sebagai berikut:

“Kami sangat memprioritaskan pelayanan yang terbaik untuk setiap nasabahnya. Salah satunya adalah dengan sikap para karyawan yang memang harus loyal terhadap setiap para nasabah.

¹⁰⁸ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan Kedua BMI

¹⁰⁹ *Ibid.*, Wawancara dengan Informan Ketiga BMI

Di tambah lagi dengan bunga yang tidak terlalu tinggi akan membuat para nasabah datang lagi ke Bank kami.”¹¹⁰

Cara khusus juga dilakukan dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah non muslim oleh bank agar mereka merasa puas dengan pelayanan kami, yaitu dengan tetap memberikan pelayanan yang terbaik meskipun untuk para nasabah non muslim dan loyalitas karyawan yang tetap kami junjung. Sebagaimana yang dituturkan oleh pimpinan Bank Muamalat KCP Tulungagung yang bernama Bapak Basuki Widodo berikut ini:

“Seperti yang saya sampikan sebelumnya bahwa sebagian besar golongan yang paling banyak menguasai pasar bisnis untuk usaha menengah ke atas atau perusahaan besar itu dikuasai oleh orang china. Dan mereka pada umumnya adalah non muslim. Untuk setiap nasabah pun kami memberikan pelayanan yang terbaik. Sedangkan untuk para karyawan kami, kami selalu menghimbau untuk selalu loyal dalam bekerja. Di tambah lagi dengan memberikan bunga yang tidak terlalu tinggi tentu akan memberikan nilai tambah kepuasan tersendiri bagi setiap nasabah. Selain itu juga, kami tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah muslim maupun non muslim. Cara ini juga merupakan salah satu sosialisasi dari pihak kami agar mereka yang non muslim tidak beranggapan bahwa bank syariah itu hanya diperuntukkan umat muslim saja, melainkan semua orang dari berbagai kalangan agama.”¹¹¹

Hal tersebut di atas juga dibenarkan oleh Ibu Rinie karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung dan beliau pun juga menambahkan mengenai pelayanan terbaik dan loyalitas karyawan yang dilakukan bank dalam memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Sebagaimana penuturannya berikut ini:

¹¹⁰ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan BMI

¹¹¹ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Pimpinan BMI

“Tentunya dengan menjaga pelayanan yang terbaik akan berdampak dengan kepuasan para nasabahnya. Bunga yang kami berikan pun memang tidak terlalu tinggi. Selain itu juga, memang setiap karyawan diwajibkan untuk selalu loyalitas dalam bekerja, sehingga para nasabah pun akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dari kami.”¹¹²

2. Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Motivasi Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Untuk mengetahui motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang ini peneliti mewawancarai beberapa informan, yaitu beberapa nasabah non muslim dari produk pembiayaan *murabahah*, karyawan dan pimpinan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang.

Dengan sudah dibuatnya janji temu untuk wawancara di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang pada 09 Mei 2016. Peneliti pun datang langsung ke Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang untuk melakukan wawancara secara eksklusif mengenai fokus penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti. Dalam melakukan wawancara ini peneliti melakukan tiga sesi wawancara, yaitu pagi harinya melakukan wawancara dengan tiga orang nasabah yang sudah kita atur jadwalnya di

¹¹² *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan BMI

kantor Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, siang pas jam istirahat wawancara bersama pimpinan, dan seorang karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang.

Sesuai dengan urutan fokus penelitian, yang mana hal utama adalah mengenai motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah. Dari hal tersebut peneliti menemukan beberapa hal yang menjadi motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah.

Untuk penuturan yang pertama dari informan pertama (nasabah non muslim yang berinisial BDH) menjelaskan motivasinya memilih pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang adalah sebagai berikut:

“Saya ini kan pengusaha mbak, jadi ya pasti cari pembiayaan yang murah. Nah, sepengetahuan saya di Bank ini lebih murah jika dibandingkan dengan yang lainnya. Nah yang lebih saya sukai lagi adalah prosesnya itu lho mbak, sangat cepat. Jadi jika saya butuh sewaktu-waktu bisa segera diproses. Dan pelayanan yang diberikan pun sangat bagus. Selain itu juga, saya tidak hanya sekali ini mengajukan pembiayaan di Bank ini, tapi ini sudah ke-3 kalinya. Dan tentunya semuanya berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan saya.”¹¹³

Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial SNA) mengenai motivasinya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, yang mana berikut ini:

¹¹³ Hasil wawancara dengan Informan Pertama dari Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul. 10.00 WIB.

“Awalnya saya memilih pembiayaan di sini itu karena dikasih tahu temen saya gitu mbak. Katanya lebih murah bunganya, pelayanan sangat bagus dan proses nya itu lho mbak, sangat cepat. Nah, setelah saya coba ternyata benar yang dibilang teman saya itu mbak. Akhirnya sekarang saya sudah kali ketiga ini melakukan peminjaman di Bank ini.”¹¹⁴

Dilanjutkan dengan motivasi dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial SPY) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Awalnya itu kenapa saya termotivasi untuk melakukan pembiayaan murabahah disini itu karena pelayanannya mbak. Kalo pelayanannya saja sudah bagus pasti saya juga nyaman melakukan pembiayaan murabahah di Bank ini. Selain itu juga, sepengetahuan saya Bank ini bunganya lebih murah jika saya bandingkan dengan bank yang lainnya. Yang paling saya suka itu mbak, yang proses nya itu, sangat cepat dan mudah. Kalo biasanya Bank lain kan rumit gitu prosesnya, jadi malas kalo mau melakukan pinjaman. Apalagi saya sudah kali ke-3 ini melakukan pinjaman di Bank ini, jadi ya memang sudah hapal dan kenal dengan karyawannya. Kalo butuh apa-apa ya tinggal calling aja mbak. Jika sudah begitu kan enak mbak, langsung cepat prosesnya dan pencairannya pun juga cepat.”¹¹⁵

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi motivasi nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang memberikan pembiayaan yang bunganya lebih murah dibandingkan dengan bank umum konvensional. Bunga maksud mereka di sini adalah *mark up* dari pembiayaan *murabahah*. Dari perhitungan antara biaya *mark up* dengan bunga yang ada di bank konvensional akan ditemukan lebih murah dengan *mark up*. Dan rata-rata para nasabah sangat senang dengan pelayanan yang ada di

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Informan Kedua dari Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul. 10.00 WIB.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Informan Ketiga dari Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul. 10.00 WIB.

Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang. Karena, memang Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang sangat memprioritaskan pelayanan terbaik bagi nasabah-nasabahnya. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang yang bernama Muhammad sebagai berikut:

“Kami memang sangat memprioritaskan pelayanan yang terbaik untuk calon nasabah merasa nyaman, sehingga bisa tertarik untuk membeli produk kami. Karena, jika nasabah sudah merasa cocok dan nyaman maka dia akan mau membeli dan juga malah bisa loyal. Karena, hubungan bank dengan nasabah akan terus berkelanjutan. Dan satu nasabah juga bisa mempengaruhi calon nasabah bahkan nasabah lainnya. Misalnya, ada nasabah yang merasa kurang cocok atau kecewa dengan dengan pelayanan kita, maka hal yang demikian itu bisa tersebar luas di masyarakat. Dan hal ini bisa berpengaruh buruk bagi bank, karena akan tercipta image yang kurang baik. Dan akan berimbas pada masyarakat lainnya dan membuatnya enggan untuk membeli produk bank.”¹¹⁶

Cara khusus juga dilakukan dalam menarik atau menghimpun nasabah non muslim oleh bank agar mereka termotivasi untuk mau membeli produk bank, yaitu dengan melakukan berbagai sosialisasi. Sebagaimana yang dituturkan oleh pimpinan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang yang bernama Bapak Henky Suhartanto berikut ini:

“Bank kami memang bank syariah. Namun tak dapat saya pungkiri bahwa sebagian besar golongan yang paling banyak menguasai pasar bisnis untuk usaha menengah ke atas atau perusahaan besar itu dikuasai oleh orang china yang pada umumnya orang china itu adalah non muslim. Memiliki mitra dengan perusahaan besar tentu sangat bagus sebagai objek pembiayaan ataupun untuk investor. Karena itulah, pihak kami memang sengaja datang kepada mereka secara langsung untuk menawarkan berbagai macam produk dari kami. Dengan cara sosialisasi itulah dapat memberikan anggapan bahwa bank syariah tidak hanya untuk muslim saja. Akan tetapi

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Karyawan dari Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul. 15.00 WIB.

semua nasabah dari berbagai golongan agama. Dengan begitu kami pun mudah untuk mencari koneksi jika ada perkumpulan orang-orang lintas agama maka saat-saat yang seperti itu juga akan kami manfaatkan untuk melakukan sosialisasi.”¹¹⁷

Hal tersebut di atas juga dibenarkan oleh Muhammad karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang dan beliau pun juga menambahkan mengenai sosialisasi yang dilakukan bank dalam menarik nasabahnya. Sebagaimana penuturannya berikut ini:

“Iya, cara dengan langsung mendatangi nasabah non muslim dalam upaya menariknya untuk menjadi nasabah bank itu merupakan salah cara yang efektif. Karena, mereka mendengarkan langsung dari pihak bank-nya dari pada katanya-katanya yang merupakan kata yang sering terucap oleh orang awam. Yang mana kata yang demikian itu masih diragukan kebenarannya.”¹¹⁸

Dari kesemua usaha-usaha yang dilakukan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang di atas tak lain adalah untuk menarik dan memotivasi calon nasabah untuk menjadi nasabah di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang. Terutama meyakinkan masyarakat non muslim agar tidak beranggapan lagi bahwa bank syariah hanya untuk kaum muslim saja melainkan semua orang dari berbagai agama (non muslim).

b. Kepercayaan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Masih pada waktu yang sama peneliti mewawancarai pada masing-masing informan mengenai fokus penelitian yang kedua yaitu tentang kepercayaan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah, yang mana informan pertama (nasabah non

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Pimpinan dari Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang Pada Hari Senin, 9 Mei 2016, pukul 13.00 wib.

¹¹⁸ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan dari Bank BRI Syariah

muslim yang berinisial BDH) menjelaskan kepercayaannya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang adalah sebagai berikut:

*“Kalo alasan saya percaya dengan Bank ini dikarenakan dalam semua agama pun riba itu dilarang. Jadi bank ini tidak melakukan riba. Dikarenakan pada agama saya pun riba itu hanya menguntungkan sepihak saja. Nah, selain itu, prosesnya yang cepat dan sudah sering melakukan pembiayaan murabahah di bank ini membuat saya kenal langsung dengan karyawan yang selalu memberikan pelayanan terbaiknya untuk setiap nasabah meskipun nasabah tersebut non muslim.”*¹¹⁹

Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial SNA) mengenai motivasinya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, yang mana berikut ini:

*“Selain beberapa alasan yang sudah saya sampaikan sebelumnya itu mbak, bahwa pelayanan yang diberikan bank ini sangat bagus. Karyawannya sangat loyalitas dalam bekerja. Prosesnya pun juga sangat cepat, jadi gak ribet gitu prosesnya seperti bank lain. Nah, yang sangat saya percaya adalah bahwa dalam setiap agama itu yang namanya riba dilarang. Dalam agama saya pun juga seperti itu. Kenapa? Dikarenakan riba memang hanya menguntungkan satu pihak saja. Apalagi Bank ini merupakan bank syariah.”*¹²⁰

Dilanjutkan dengan kepercayaan dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial SPY) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Pada mulanya kepercayaan saya terhadap pembiayaan murabahah di Bank ini karena bunganya yang lebih murah jika saya bandingkan dengan Bank lain. Nah, dari situlah saya akhirnya tidak hanya sekali melakukan pengajuan ke Bank ini.

¹¹⁹ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan Pertama dari Bank BRI Syariah

¹²⁰ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan Kedua dari Bank BRI Syariah

Karena memang saya itu sudah merasa akrab dengan karyawannya yang sangat loyal. Sehingga ketika saya butuh pengajuan lagi tinggal calling karyawan yang sudah saya kenal itu. Selain itu juga yang membuat saya percaya memilih pembiayaan murabahah di Bank Muamalat ini karena pada dasarnya semua agama itu mengharamkan yang namanya riba.”¹²¹

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang

menjadi kepercayaan nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya jika dibandingkan dengan bank umum konvensional. Karena, memang Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang sangat memprioritaskan keuntungan bersama bagi nasabah-nasabahnya meskipun nasabah tersebut non muslim. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang yang bernama Muhammad sebagai berikut:

“Kami memang memprioritaskan keuntungan bersama. Maksudnya jika praktek riba itu hanya menguntungkan sepihak saja, maka kami tidak melakukan praktek riba yang justru merugikan para nasabah kami. Jika para nasabah merasa rugi dengan adanya riba tentu para nasabah kami akan lari atau pergi dari Bank kami. Selain itu juga dalam ajaran agama Islam pun, riba itu sudah jelas dilarang. Dengan tetap memprioritaskan pelayanan yang terbaik terutama tidak melakukan riba, maka para nasabah pun akan merasa nyaman dengan pelayanan kami dan lambat laun akan rasa percaya terhadap kami pun timbul dengan sendirinya.”¹²²

Cara khusus juga dilakukan dalam menarik atau menghimpun nasabah non muslim oleh bank agar mereka memiliki kepercayaan kepada kami, yaitu dengan melakukan berbagai sosialisasi. Sebagaimana

¹²¹ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan Ketiga dari Bank BRI Syariah

¹²² *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan dari Bank BRI Syariah

yang dituturkan oleh pimpinan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang yang bernama Bapak Henky Suhartanto berikut ini:

“Dengan banyak melakukan sosiali kepada kalangan non muslim mengenai bank syariah, maka akan menarik banyak peminat dari kalangan non muslim dalam membeli atau menggunakan produk/jasa bank syariah.”¹²³

Hal tersebut di atas juga dibenarkan oleh Muhammad karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang dan beliau pun juga menambahkan mengenai sosialisasi yang dilakukan bank dalam menjaga kepercayaan dengan nasabahnya. Sebagaimana penuturannya berikut ini:

“Iya, dengan cara memberikan sosialisai kepada para nasabah bahwasanya kami tidak melakukan praktek riba tentu akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah kepada bank kami. Karena pada dasarnya tidak ada nasabah yang mau dirugikan dengan adanya riba tersebut.”¹²⁴

Dari usaha-usaha yang dilakukan oleh bank syariah inilah yang membuat para kalangan non muslim percaya terhadap bank syariah. Terutama dalam mengubah *maindset* mereka yang beranggapan bahwa bank syariah hanya untuk orang muslim saja, tetapi sebenarnya diperuntukkan bagi seluruh umat.

c. Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah* di Bank Syariah

Masih pada waktu yang sama peneliti mewawancarai pada masing-masing informan mengenai fokus penelitian yang kedua yaitu tentang kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah, yang mana situs pertama adalah Bank BRI Syariah Capem

¹²³ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang dari Bank BRI Syariah

¹²⁴ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan dari Bank BRI Syariah

Ploso Jombang. Untuk jawaban pertama di sebutkan oleh informan yang pertama yaitu nasabah non muslim yang berinisial BDH.

“Alasan saya puas dalam memilih pembiayaan murabahah di bank ini dikarenakan saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang saya maksud ini adalah karyawan di bank ini sangat loyal. Sudah ada beberapa karyawan yang saya kenal cukup dekat. Nah, lewat kedekatan saya ini, saya bisa dengan mudah bertransaksi. Cukup dengan call orang yang saya kenal tersebut. Jadi saya ketika mau melakukan pembiayaan murabahah prosesnya sangat cepat.”¹²⁵

Penuturan lain juga diungkapkan oleh informan yang kedua (nasabah non muslim yang berinisial SNA) mengenai kepuasannya dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, yang mana berikut ini:

“Dari awalnya kan saya hanya coba-coba karena dikasih tau teman ya mbak. Nah, dari situlah akhirnya saya mencoba langsung di Bank ini. dan ternyata cukup memuaskan pelayanan yang diberikan. Karyawan yang melayani saya pun sangat teladan dan loyalitas dalam bekerja. Selain itu juga, bunga yang diberikan pun terbilang rendah jika saya bandingkan dengan yang lain ya. Jadi saya tidak hanya sekali ini melakukan pinjaman di Bank ini. mklum lah mbak, kalo usaha kan cari yang bunganya murah.”¹²⁶

Dilanjutkan dengan penuturan kepuasan dari informan yang ke-3 (nasabah non muslim yang berinisial SPY) yang menuturkan sebagaimana berikut ini:

“Begini ya mbak, pada dasarnya saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank. Pelayanan yang saya maksud ini tentunya cara kerja karyawannya. Misalnya, karyawannya itu sangat loyal dan mudah akrab dengan para nasabahnya. Nah, kalo sudah gitu kan saya juga enak mbak. Butuh apa-apa tinggal bilang saja. Apalagi cepat pula prosesnya. Selain

¹²⁵ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan dari Bank BRI Syariah

¹²⁶ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan dari Bank BRI Syariah

itu juga, dengan bunga yang terbilang murah jika saya bandingkan dengan Bank yang lain tentu membuat saya merasa sangat puas dalam memilih pembiayaan murabahah di Bank ini.”¹²⁷

Dari penuturan ketiga informan di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi kepercayaan nasabah non muslim sebagian besar karena di Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya jika dibandingkan dengan bank umum konvensional. Selain itu juga, dengan bunga yang terbilang rendah dapat membuat para nasabah pun senang bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap karyawan pun sangat menentukan kepuasan dari para nasabah ini. Karena, memang Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang sangat memprioritaskan kepuasan bagi nasabah-nasabahnya meskipun nasabah tersebut non muslim. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang karyawan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang yang bernama Muhammad sebagai berikut:

“Kami sangat memprioritaskan pelayanan yang terbaik untuk setiap nasabahnya. Salah satunya adalah dengan sikap para karyawan yang memang harus loyal terhadap setiap para nasabah. Di tambah lagi dengan bunga yang tidak terlalu tinggi akan membuat para nasabah datang lagi ke Bank kami. Karena memang banyak nasabah yang memiliki usaha untuk melakukan pinjaman di Bank kami, ya pasti cari yang rendah bunganya mbak.”¹²⁸

Bapak Henky Suhartanto juga menyebutkan bahwa bank-nya sangat terbuka atas kritik dan saran atau pun keluhan lainnya. Sebagaimana penuturannya berikut ini:

¹²⁷ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Informan dari Bank BRI Syariah

¹²⁸ *Ibid.*, Hasil wawancara dengan Karyawan dari Bank BRI Syariah

“Bank kami sangat terbuka atas kritik dan saran atau pun keluhan lainnya. Namun, selama ini belum ada menerima keluhan dari masyarakat atau bahkan komplain dari nasabah. Itu semua karena kami menjalankan operasional perbankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Yang mana tentunya adalah sesuai dengan syariat Islam.”¹²⁹

Selain itu juga pihak bank juga melakukan kegiatan survey nasabah dengan mendatangnya secara langsung. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Henky Suhartanto berikut ini:

“Setahun sekali biasanya dari pihak pusat mengutus salah seorang karyawan untuk terjun langsung ke nasabahnya untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap bank-nya. Dan tentunya kegiatan ini tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu dengan pihak kami”¹³⁰

Selain itu juga dalam sekali setahun tersebut juga ada diutus dari pihak pusat untuk berpura-pura menjadi nasabah di bank syariah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Henky Suhartanto berikut ini.

“Selain itu juga pihak pusat juga mengutus salah seorang untuk berpura-pura menjadi nasabah di tempat kami. Namun, dari kesemuanya ini dilakukan untuk mengetahui kinerja kami dan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari produk atau pun jasa bank kami.”¹³¹

C. Analisis Data

- 1) Motivasi Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

Pada intinya dari kedua situs ini yakni Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BRI Syariah KCP Jombang ini memiliki banyak kesamaan. Bagaimana tidak, Bank Muamalat Indonesia merupakan bank

¹²⁹ *Ibid.*, Hasil Wawancara dengan Pimpinan Cabang BRI Syariah

¹³⁰ *Ibid*

¹³¹ *Ibid.*

syariah pertama di Indonesia. Jadi sedikit banyaknya tentu menjadi contoh atau acuan bagi bank-bank syariah lainnya.

Seperti pada Bank Muamalat sebagian besar nasabah non muslim memilih pembiayaan di sana karena murah. Yang dimaksud murah di sini adalah biaya *mark up*. Menurut mereka jika dihitung-hitung lebih murah dengan *mark up* dari pada dengan sistem bunga yang selalu berubah-ubah. Dan perubahannya tersebut pun tanpa ada pemberitahuan kepada para nasabahnya.

Selain itu juga pelayanannya yang bagus kepada para nasabahnya, ternyata membuat nasabah menjadi nyaman dan membuatnya semakin senang dengan bank syariah. Oleh karena itu, selama proses pembiayaannya, masa angsuran hingga pelunasan para nasabahnya merasa nyaman sekali. Dan membuat mereka pun menjadi lebih bersemangat dalam membayarkan angsuran-angsurannya.

Prosesnya yang cepat juga menjadi nilai plus bagi para nasabahnya. Sehingga, tak heran nasabah non muslim di Bank Muamalat Tulungagung ini terbilang banyak. Dan yang terpenting juga adalah prosesnya juga tidak rumit. Sehingga, terasa lebih mudah, murah dan nyaman.

Sama halnya juga pada Bank BRI Syariah Ploso Jombang, yang rata-rata yang menjadikan nasabah tertarik dengan pembiayaan nasabah adalah karena bunga atau dalam hal ini adalah *mark up*-nya yang ringan dibanding dengan sistem bunga. Apalagi sistem bunga ini sangat rentan dan sensitif, karena mengacu pada kurs dunia. Sedangkan pada bank syariah tidak

goyah karena hal tersebut. Sebab, semuanya sudah disepakati di awal oleh kedua pihak antara nasabah dan bank. Meski terkadang kita menemukan perjanjian dibuat sepihak yakni bank dan pihak nasabah tinggal menyetujuinya saja dengan tanda tangan pada surat perjanjian.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat dan Bank BRI Syariah sama-sama memiliki alasan yang membuat mereka (nasabah non muslim) dalam memilih pembiayaan di bank syariah adalah karena lebih murah, prosesnya yang cepat, mudah, aman, nyaman, dan amanah.

2) Kepercayaan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

Kepercayaan nasabah terutama nasabah non muslim merupakan factor yang sangat penting dalam pembiayaan murabahah. Dalam ajaran agama manapun melarang adanya riba karena praktik yang seperti itu akan menguntungkan sepihak saja dan pihak lainnya akan dirugikan. Maksudnya praktek riba justru akan merugikan para nasabah. Kepercayaan nasabah juga dapat timbul karena pelayanan pihak Bank yang sangat loyal. Loyal yang dimaksudkan di sini adalah pihak Bank Muamalat KCP Tulungagung maupun pihak Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang bersedia langsung datang berkunjung ke rumah calon nasabah. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat maupun Bank BRI Syariah sangat baik jika dibandingkan dengan Bank Umum Konvensional. Bank

Muamalat maupun Bank BRI Syariah sangat memprioritaskan keuntungan bersama bagi para nasabahnya meskipun nasabah tersebut non muslim.

Bank Muamalat dan Bank BRI Syariah sudah mencerminkan integritas eksekutif muslim yang baik, yaitu dalam memberikan pembiayaan atau permodalan pihak Bank harus selektif memilih usaha yang halal, aman dan menguntungkan. Pihak Bank juga memiliki tugas untuk menjaga titipan nasabah agar aman, tidak mempergunakannya tanpa izin dari nasabah yang menitipkannya. Dengan cerminan integritas tersebut dan didukung oleh pelayanan yang sangat baik nantinya para nasabah akan merasa cocok dan lambat laun rasa percaya terhadap Bank Muamalat maupun Bank BRI Syariah akan timbul dengan sendirinya.

Sosialisasi juga dilakukan oleh pihak Bank Muamalat maupun Bank BRI Syariah dalam menjaga kepercayaan para nasabahnya. Sosialisasi dilakukan agar para nasabah non muslim tidak beranggapan bahwa pembiayaan murabahah hanya diperuntukkan nasabah muslim saja. Selain itu sosialisasi tentang tidak adanya praktek riba yang dapat merugikan salah satu pihak saja sedang pihak yang lain merasa untung. Karena pada dasarnya tidak ada nasabah yang mau dirugikan dengan adanya riba tersebut. Dengan tidak adanya praktek riba tentu akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah kepada pihak Bank terutama bagi nasabah non muslim.

3) Kepuasan Nasabah Non Muslim dalam Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang

Kepuasan merupakan salah satu factor yang penting dalam pembiayaan *murabahah* pada Bank Muamalat ataupun Bank BRI Syariah. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan factor penentu dalam keberhasilan pembiayaan. Setelah nasabah merasa tertarik kemudian termotivasi untuk menentukan jenis pembiayaan yang dipilih, tentunya nasabah memiliki kepercayaan terhadap pihak Bank. Dengan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabah dan didukung dengan proses yang sangat mudah serta cepat dirasa mampu untuk menimbulkan kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah. Pelayanan Bank Muamalat KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah ini bagus sehingga para nasabah merasa nyaman dan aman untuk melakukan pembiayaan pada Bank Syariah karena memang pihak Bank Syariah sangat memprioritaskan kepuasan bagi para nasabah termasuk nasabah non muslim.

Bank Muamalat KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang sangat menjunjung tinggi loyalitas dan keramah tamahan. Hal ini sangat bertolak belakang dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Umum Konvensional yang cenderung dirasa kurang bersahabat sehingga para nasabah tidak akan suka dengan pelayanan yang diberikan serta enggan untuk datang lagi. Dengan adanya pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa nyaman melakukan pembiayaan pada Bank Syariah

sehingga nasabah akan percaya sepenuhnya terhadap Bank Syariah. Hal ini juga didukung oleh rendahnya tingkat suku bunga atau yang dikenal dengan mark up jika dibandingkan dengan suku bunga pada Bank Umum Konvensional. Para nasabah akan lebih memilih untuk melakukan pembiayaan pada Bank Syariah karena dirasa akan sangat menguntungkan bagi para nasabah. Selain itu Bank Muamalat KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang mengharamkan adanya riba. Jadi nasabah non muslim akan memiliki kepercayaan terhadap pihak Bank Syariah dan merasa puas karena tidak mementingkan kepentingan pihak Bank melainkan kepentingan bersama terutama ditujukan untuk kepentingan nasabah.