BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan diatas, maka peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, adalah sebagai berikut:

1. Motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah KCP Ploso Jombang

   Hal yang sangat mempengaruhi motivasi nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* 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 Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah KCP Ploso Jombang

   Dengan 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 Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah KCP Ploso Jombang

   Rata-rata nasabah di bank syariah merasa puas dengan pelayanan bank yang mereka terima. 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 custumer* 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 mengetahu 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,-.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung dan Bank BRI Syariah Capem Ploso Jombang, maka dapat dikemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi Lembaga

   Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Bank BRI Syariah KCP Ploso Jombang, untuk terus memperhatikan berbagai hal yang dapat memotivasi nasabah, yang mana salah satunya dengan pelayanan prima. Hal tersebut harus terus dipertahankan, terutama jika bank ada karyawan baru maka harus segera di prospek agar dapat segera melaksanakan pelayanan prima terhadap nasabahanya. Selanjutnya adalah mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Mempertahankan kepercayaan itu sulit, tapi menghancurkannya sangat mudah. Oleh karena itu terus berusahalah untuk terus dapat mempertahankannya. Apalagi soal kepercayaan ini sangat sensitif, yang mana sekali saja orang tidak percaya maka bisa seumur hidup tidak percaya. Selanjutnya yang merupakan hal penting juga bagi sebuah bank adalah mengukur tingkat kepuasan nasabahnya dengan berbagai kegiatan yang dilakukan pihak bank itu sendiri maupun dari pusat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Mengingat penelitian yang peneliti lakukan ini masih jauh dari kesempurnaan, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti dan mengkaji dari berbagai segi dalam menganalisis motivasi,

kepercayaan dan kepuasan nasabah non muslim dalam memilih pembiayaan *murabahah* di bank syariah.