BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran obyek penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara Bali. Kemudian untuk mendapatkaan gambaran lengkap tentang obyek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematik sebagai berikut:

1. Demografi Kabupaten Jembrana

Kabupaten Jembrana adalah sebuah kabupaten yang terletak di ujung barat pulau Bali, Indonesia. Ibukotanya berada di Negara. Kabupaten Jembrana berbatasan dengan kabupaten Tabanan di timur, kabupaten Buleleng di utara, Selat bali di Barat dan Samudera Hindia di selatan.[1]

Provinsi	Bali
Ibu kota	Negara
Pemerintahan	
- Bupati	I Putu Artha (Bupati)
	Bambang Hartawan (Wakil Bupati)
- DAU	Rp. 450.919.726.000,-(2013)
Luas	841,80 km^2
Populasi	
- Total	269.859 jiwa(2009)
- Kepadatan	350,57 jiwa/km^2
Demografi	
- Kode Area T	

[1] Made Sidemen. *Sejarah Masuknya Islam Di Bali*, (Denpasar: PT. Percetakan Bali, 2001), 76.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

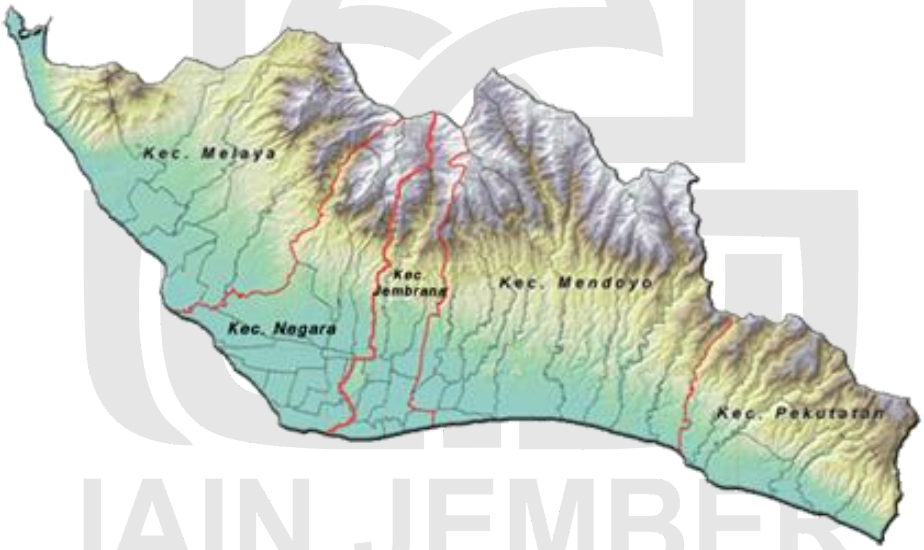
Pembagian administrative

- Kecamatan 5
- Kelurahan 51
- Situs Web www.jembranakab.go.id[2]

1. Geografi

Kabupaten Jembrana adalah salah satu dari sembilan kabupaten dan kota yang ada diPropinsi Bali, terletak di belahan barat pulau Bali, membentang dari arah barat ke timur pada 8°09'30"- 8°28'02" LS dan 114°25'53" – 114°56'38" BT. Luas wilayah Jembrana 841.800 Km^2 atau 14,96% dari luas wilayah pulau Bali.

Gambar: 4.1
Peta kabupaten Jemberana



Ibukota Kabupaten: Negara

Secara administrasi Kabupaten Jembrana terdiri dari 5 Kecamatan yaitu:

1. Melaya

   Luas Kecamatan Melaya: 197,19 Km^2

2. Negara

   Luas Kecamatan Negara: 126,6 Km^2

[2] Dokumentasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Jembrana tahun 2014.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

3. Jembrana

   Luas Kecamatan Jembrana: 93,87 Km^2

4. Mendoyo

   Luas Kecamatan Mendoyo: 294,49 Km^2

5. Pekutatan

   Luas Kecamatan Pekutatan: 129,65 Km^2[3]

3. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat

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

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor

[3] Dokumentasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Jembrana tahun 2014.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

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

Saat ini Bank Mumalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debet. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara mulai beroperasi sejak tanggal tahun 2011. Menempati lokasi di Jalan Gatot Subroto Nomor 11 Negara Jembrana Bali.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara adalah kantor layanan ke-tiga bagi Bank Muamalat di propinsi Bali, setelah Cabang Umum Denpasar (berlokasi di Jalan Teuku Umar No. 82 Denpasar) dan Cabang Pembantu Kuta (berlokasi di Jalan Raya Kuta, Badung).

Selain melayani nasabah dan masyarakat di Kabupaten Jembrana, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara juga melayani nasabah di Kabupaten Singaraja.[4]

4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

1. Visi

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

[4] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

2. Misi

Menjadi role lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai kepada *stakeholder*.[5]

5. Prinsip Dasar Syariah, Fungsi dan Tujuan Bank Muamalat

a. Prinsip dasar syariah Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa di bidang syariah. Dalam perbankan dikenal dengan istilah akad yang berarti perikatan antara bank dan nasabah dengan cara yang disyariatkan, yang memiliki dampak hukum sesuai perikatan pada objeknya.[6]

Prinsip dasar syariah disini yaitu prinsip yang tetap mengedepankan nilai syariah yaitu mengikuti dan tetap pada koridor Al-Qur'an dan Hadits.

Sebagaimana yang tertera pada Al-Qur'an, Allah SWT berfirman:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ
وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."[7]

Ayat di atas menjelaskan bahwa riba diharamkan karena dengan suatu tambahan yang berlipat ganda. Para ahli tafsir berpendapat bahwa pengambilan bunga dengan tingkat yang cukup tinggi merupakan fenomena yang banyak di praktekkan pada masa tersebut.[8]

Adapun prinsip syariah dan sekaligus juga menjadi landasan operasional syariah adalah berikut:

---

[5] Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk tahun 2013.
[6] Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 263.
[7] Al-Qur'an, 3: 130.
[8] Muhammad Amin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Jakarta: AMZAH, 2013), 145.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

1) Menghindari riba, karena memang riba mengandung ketidakadilan dan dapat merusak prinsip kemitraan.
2) Memperlakukan uang hanya sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.
3) Pembiayaan hanya dilakukan terhadap aktivitas ekonomi maupun kebutuhan nasabah lainnya yang disamping *bankable*, juga tidak bertentangan dengan syariah.
4) Tidak membenarkan transaksi spekulatif (maysir), jual beli atas suatu barang bersyarat (mengandung unsur riba).
5) Dalam berinteraksi dengan nasabah, bank syariah memposisikan sebagai mitra investor dan pedagang, bukan dalam hubungan yang berlaku pada bank konvensional.[9]

b. Pada dasarnya fungsi dan tujuan pada umumnya bank syariah adalah sama, yaitu berdasarkan UU No. 10 tahun 1998, fungsi bank di Indonesia adalah:
1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat Bank bertugas mengamankan uang tabungan dan deposito berjangka serta simpanan dalam rekening koran atau giro.
2) Sebagai penyalur dana atau pemberi kredit bank memberikan kredit bagi masyarakat yang membutuhkan terutama untuk usaha-usaha produktif.[10]

Berdasarkan asas yang digunakan dalam perbankan, maka tujuan perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak dengan tetap berlandaskan asas syariah.

[9] Muhammad, *Manajemen Dana Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), 134.
[10] Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang funsi bank di Indonesia.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

6. Dasar Hukum

a. Undang-undang nomer 7 tahun 1992 mengenai Bank Syariah yaitu mengatur tentang usaha Bank Syariah.

b. Pasal 6 huruf M mengenai usaha bank umum dalam menyediakan pembiayaan bagi nasabah.

c. Pasal 13 huruf C mengenai usaha Bank Pengkreditan Rakyat dalam prinsip bagi hasil.

d. Peraturan nomer 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan bagi hasil. Sehingga undang-undang nomer 7 tahun 1992 tentang peraturan pemerintah tersebut sebagai landasan hukum berdirinya Bank Umum Syariah.

e. Peraturan pemerintah nomer 73 tahun 1992 tentang Bank Pengkreditan Rakyat berdasarkan bagi hasil. Sehingga undang-undang nomer 7 tahun 1992 tentang perbankan dan peraturan pemerintah tersebut sebagai landasan hukum berdirinya Bank Perkreditan Rakyat.

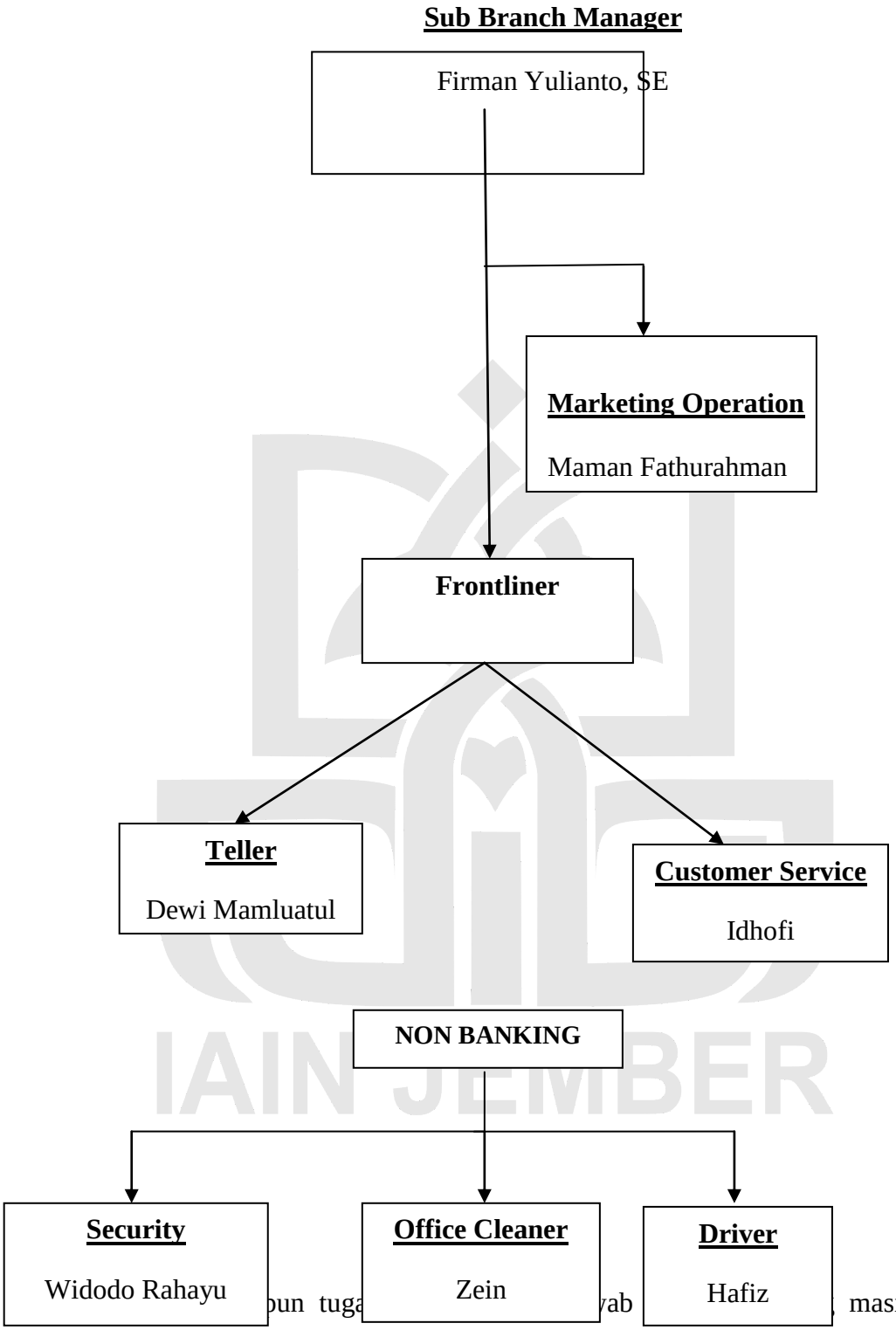
f. Undang-undang nomer 1998 pasal 1 angka 13, disebutkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam, pasal 6 huruf M menyediakan pembiayaan dan melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah.

g. Undang-undang nomer 21 tahun 2008, undang-undang ini berlaku untuk segala ketentuan mengenai perbankan syariah.[11]

[11] Munir Fuady, *Hukum Perbankan Syariah*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), 130.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

7. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara Bali[12]



pun tuga yab , masing-masing jabatan di bank muamalat sebagai berikut:

a. Sub Branch Manager

[12] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Merupakan penanggung jawab semua kegiatan keuangan dan pengembangan pada kantor, dan menandatangani berkas nasabah yang mengajukan diri untuk menjadi nasabah bank.[13]

b. Relationship Manager

1) Memberikan penjelasan yang diperlukan oleh calon nasabah.
2) Melaksanakan tugas-tugas rekening kredit.
3) Melaksanakan tugas-tugas untuk memproses pembiayaan.[14]

c. Teller

Bertugas di depan bank dan langsung berinteraksi dengan nasabah seperti setor tunai, pengambilan tunai, print out ataupun bentuk transaksi keuangan lainnya.[15]

d. Customer Service

Bertugas untuk melayani pertanyaan ataupun keluhan-keluhan dari nasabah baik yang datang langsung maupun yang melalui telepon, juga bertugas melayani pembukaan tabungan atau rekening nasabah baru.[16]

e. Security

1) Mengamankan area bank dari pihak-pihak yang tidak diinginkan.
2) Membantu melayani nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan pada bagian teller.[17]

f. Office Boy

1) Membersihkan kantor dan menyiapkan segala perlengkapan kantor.
2) Menyiapkan kebutuhan karyawan.[18]

---

[13] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.
[14] Fathurrahman, *Wawancara*, Negara, 25 April 2016.
[15] Dewi Mamluatul, *Wawancara*, Negara, 25 April 2016.
[16] Idhofi, *Wawancara*, Negara, 26 April 2016.
[17] Widodo Rahayu, *Wawancara*, Negara, 29 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

g. Driver

Tugas driver adalah mengantar Sub Branch Manager dan relation manager untuk melakukan pick up money (penagihan nasabah) ke beberapa tempat nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara.[19]

8. Mekanisme Operasional Bank Muamalat

Daerah operasional atau wilayah kerja Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara, sesuai wawancara penelitian pada tanggal senin tanggal 25 april 2016 dengan Ibu Dewi Mamluatul selaku teller di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara dan pada tanggal 26 april 2016 dengan Bapak Idhofi selaku customer service di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara. Jam operasional atau jam pelayanan untuk nasabah atau debitur adalah hari senin-jum'at (kecuali tanggal merah) pukul 08.00-16.30 wita.[20]

Kegiatan jasa atau layanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara yaitu hanya meliputi *funding* (tabungan) dan *landing* (pembiayaan). Adapun produk tabungan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara sebagai berikut:

a. Tabungan iB Muamalat Mudharabah
b. Tabungan IB Muamalat Wadiah
c. Tabungan Muamalat Dollar
d. Tabunganku
e. Tabungan Haji Arafah
f. Tabungan Haji Arafah Dollar

---

[18] Zein, *Wawancara*, Negara, 28 April 2016.
[19] Hafiz, *Wawancara*, Negara, 02 Mei 2016.
[20] Dewi Mamluatul, *Wawancara*, Negara, 25 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

g. Tabungan Muamalat Rencana

h. Tabungan Muamalat Umroh.[21]

B. Penyajian dan Analisis Data

Setelah peneliti mengetahui latar belakang obyek, maka berikut ini akan peneliti sajikan data yang telah diperoleh peneliti dari lapangan, baik dari data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Data yang diambil dari wawancara, observasi dan dokumentasi akan dijelaskan dengan deskriptif kualitatif yakni penelitian yang menggambarkan data-data yang ada tanpa menggunakan hipotesis untuk meneliti tentang Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara Dalam Menumbuhkan Minat Menabung Nasabah Non Muslim Di Kecamatan Negara Jembrana Bali.

Adapun data yang dipaparkan terfokus pada beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan pada masyarakat luas. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi jaminan utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap pelayanan dan persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

[21] Idhofi, *Wawancara*, Negara, 26 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Seperti hasil wawancara dengan I Putu Edi Ariastika, beliau adalah nasabah non Muslim yang bekerja sebagai karyawan Hardy's Mall, beliau mengatakan:

> "Selama saya menjadi nasabah aktif di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara, pelayanan yang saya terima sangat baik, bagus dan memuaskan. Karena karyawannya ramah dan ruangannya yang sangat nyaman."[22]

Selain wawancara dengan I Putu Edi Ariastika, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah lain mengenai tentang pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara beliau adalah I Ketut Suardiasa pemilik bengkel las, beliau mengatakan:

> "Selama saya menjadi nasabah saya merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat karena karyawannya sopan dan cepat tanggap dalam memahami keluhan nasabah."[23]

Selain itu adapun penjelasan mengenai pelayanan, yakni dari hasil wawancara dengan Firman Yulianto selaku Sub Branch Manager di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara, beliau mengatakan:

> "Pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara secara umum dapat dikatakan cukup baik. Bisa dilihat dari segi lokasi yang cukup strategis karena lokasi Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara merupakan pusat Ekonomi dan perdagangan, dan mudah dijangkau dengan jalurnya dua arah yang mana bisa dilalui oleh berbagai macam alat transportasi umum."[24]

Selain Sub Branch Manager ada beberapa karyawan juga memaparkan tentang pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara adalah Teller di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara mengatakan:

> "Pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Negara secara umum dapat dikatakan cukup baik. Bisa dilihat dari faktor yang paling mampu menjelaskan kualitas pelayanan adalah faktor responsif. Faktor ini menjelaskan kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan. Dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang

[22] I Putu Edi Ariastika, *Wawancara*, Negara, 27 April 2016.
[23] I Ketut Suardiasa, *Wawancara*, Negara, 02 Mei 2016.
[24] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat."[25]

Dari pemaparan para karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara dikatakan sangat baik, karena pelayanan yang diberikan perusahaan jasa perbankan seperti Bank Muamalat dapat dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

Dalam penelitian kali ini peneliti menyatakan bahwa yang berperan dalam bidang pelayanan di Bank Muamalat Cabang pembantu Negara ini tidak hanyalah Customer Service , Teller juga memiliki peran yang sama penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang membuat nasabah merasa puas.

Berikut pemaparan dari Customer Service:

"Untuk pelayanan di Bank Muamalat Cabang Kantor Pembantu Negara, saya katakan cukup baik. Karena kita dituntut untuk profesional, santun, ramah dan murah senyum juga selalu ditunjukkan dari karyawan serta suasana kantor yang religius dan bisa membuat nasabah merasa aman dan nyaman ketika berada dan bertransaksi di Bank Muamalat."[26]

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara sangat bagus dan mendapatkan respon positif dari para nasabah non Muslim. Karena di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara para nasabah sangat merasa nyaman terhadap berbagai pelayanan yang disediakan.

Sama halnya dengan pemaparan dari Customer Service Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara sesuai dengan apa yang peneliti temukan tentang kualitas pelayanan. Bahwasanya, Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara selalu

[25] Dewi Mamluatul, *wawancara*, Negara, 25 April 2016.
[26] Idhofi, *wawancara*, Negara, 26 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

menghargai pendapat nasabah, memberikan yang pelayanan terbaik adalah komitmen Bank Muamalat Cabang pembantu Negara dalam mewujudkan pelayanan yang cepat (*fast*), dengan keramahan (*friendly*), akses yang mudah (*accessible*), faktor keamanan (*scure*), dan selalu mementingkan kepentingan nasabah (*to your needs*), Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara sangat merasa bangga apabila nasabah dapat meluangkan sedikit waktunya untuk memberikan pendapat dan saran serta kritikan yang dapat menjadi masukan untuk Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara.

2. Strategi untuk menumbuhkan minat menabung nasabah non muslim

Startegi yang digunakan dalam menumbuhkan minat menambung nasabah non Msulim yaitu: komunikasi pemasaran, produk, bagi hasil, serta *feature* dan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dari Sub Branch Manger.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sub Branch Manager bahwasanya pendekatan komunikasi dengan nasabah non Muslim adalah dengan mengedepankan keunggulan *fiture* dan *benefit*, beliau mengatakan:

> "Pendekatan dalam komunikasi yang dilakukan kepada nasabah non muslim adalah dengan mengedepankan keunggulan *feature* dan *benefit* yang bisa diperoleh nasabah dengan bergabung atau menggunakan produk dan jasa layanan Bank Muamalat."[27]

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Customer Service bahwasanya cara pemasaran produk yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara adalah memahami terlebih dahulu profil calon nasabah non Muslim dan mendengarkan apa keinginan nasabah lalu memberikan solusi atas apa yang nasabah inginkan. Beliau mengatakan bahwa:

> "Dalam pemasaran produk, maka hal pertama yang dilakukan adalah dengan memahami sebanyak mungkin profil calon nasabah. Sehingga dengan memahami profil nasabah, Bank Muamalat mampu memberi solusi kepada

[27] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

nasabah atas kebutuhan atau permasalahan yang dimiliki, strategi ini secara umum dikenal dengan istilah *customer approach*." [28]

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Teller bahwasanya di tengah ketatnya persaingan antar bank untuk memberikan bagi hasil dan tingkat imbal hasil perbankan, maka di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara bisa memberikan bagi hasil yang mampu membuat nasabah non Muslim tertarik membuka rekening tabungan untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara.

"Bagi hasil yang kompetitif dan lebih baik dibanding rata-rata tingkat imbal hasil perbankan secara umum juga menjadi salah satu *selling point* dalam menarik minat nasabah."[29]

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sub Branch Manager bahwasanya Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara meberikan berbagai macam jasa pelayanan untuk memudahkan nasabah non Muslim salah satunya adalah *mobile banking*, karena layanan tersebut sangat diminati oleh nasabah yang jarang memiliki waktu untuk ke bank. Beliau mengatakan:

"Berbagai *feature* dan layanan yang dimiliki Bank Muamalat khususnya *mobile banking* menjadi salah satu strategi dalam pemasaran produk dan jasa Bank Muamalat kepada nasabah khususnya nasabah non muslim."[30]

Startegi yang digunakan dalam menumbuhkan minat menambung nasabah non Msulim yaitu: komunikasi pemasaran, produk, bagi hasil, serta *feature* dan layanan. Berdasarkan hasil wawancara dari Sub Branch Manger.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Sub Branch Manager beliau mengatakan:

"Pendekatan dalam komunikasi yang dilakukan kepada nasabah non muslim adalah dengan mengedepankan keunggulan *feature* dan *benefit* yang bisa

[28] Idhofi, *Wawancara*, Negara, 26 April 2016.
[29] Dewi Mamluatul,*Wawancara*, Negara, 25 April 2016.
[30] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

diperoleh nasabah dengan bergabung atau menggunakan produk dan jasa layanan Bank Muamalat."[31]

Begitu juga yang dikatakan oleh Customer Service, Beliau mengatakan bahwa:

"Dalam pemasaran produk, maka hal pertama yang dilakukan adalah dengan memahami sebanyak mungkin profil calon nasabah. Sehingga dengan memahami profil nasabah, Bank Muamalat mampu memberi solusi kepada nasabah atas kebutuhan atau permasalahan yang dimiliki, strategi ini secara umum dikenal dengan istilah *customer approach*." [32]

Hal senada juga dikatakan oleh Teller yaitu:

"Bagi hasil yang kompetitif dan lebih baik dibanding rata-rata tingkat imbal hasil perbankan secara umum juga menjadi salah satu *selling point* dalam menarik minat nasabah."[33]

Tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Sub Branch Manager, Beliau mengatakan:

"Berbagai *feature* dan layanan yang dimiliki Bank Muamalat khususnya *mobile banking* menjadi salah satu strategi dalam pemasaran produk dan jasa Bank Muamalat kepada nasabah khususnya nasabah non muslim."[34]

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara, Strategi yang digunakan dalam menumbuhkan minat menambung nasabah non Msulim yaitu: Pendekatan komunikasi dengan nasabah non Muslim adalah dengan mengedepankan keunggulan *fiture* dan *benefit*. Dalam memahami produk karyawan bank Muamlat terlebih dahulu profil calon nasabah non Muslim dan mendengarkan apa keinginan nasabah lalu memberikan solusi atas apa yang nasabah inginkan. Bahwasanya bagi hasil yang dilakukan di tengah ketatnya persaingan antar bank untuk memberikan bagi hasil dan tingkat imbal hasil perbankan, maka di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara bisa

[31] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.
[32] Idhofi, *Wawancara*, Negara, 26 April 2016.
[33] Dewi Mamluatul,*Wawancara*, Negara, 25 April 2016.
[34] Firman Yulianto, *Wawancara*, Negara, 22 April 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

memberikan bagi hasil yang mampu membuat nasabah non Muslim tertarik membuka rekening tabungan untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara serta dalam *Feature* dan layanan memberikan berbagai macam jasa pelayanan untuk memudahkan nasabah non Muslim salah satunya adalah *mobile banking*, karena layanan tersebut sangat diminati oleh nasabah yang jarang memiliki waktu untuk ke bank.

3. Minat Menabung Nasabah non Muslim

Strategi dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan sangat berpengaruh untuk menumbuhkan minat menabung nasabah. Sedangkan definisi minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu keinginan. Apabila strategi dan pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan kriteria dari dimensi kualitas pelayanan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah. Maka nasabah akan menemukan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan.

Seperti hasil wawancara dengan nasabah non Muslim yang bekerja sebagai karyawan Hardy's Mall, beliau mengatakan:

> "Alasan saya membuat rekening tabungan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara adalah karena saya seorang karyawan Hardy's, dimana perusahaan kami mewajibkan seluruh karyawan untuk membuat rekening tabungan di Bank Muamalat dalam hal penggajian."[35]

Peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah lain mengenai kualitas pelayanan dan alasan untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara beliau adalah pemilik bengkel las, beliau mengatakan:

> "Alasan saya memilih untuk membuka rekening tabungan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara karena disini biaya administrasinya tidak seperti bank yang lain dan keuntungan yang saya dapatkan sesuai dengan yang saya harapkan tanpa ada potongan dana sepihak."[36]

[35] I Putu Edi Ariastika, *Wawancara*, Negara, 27 April 2016.
[36] I Ketut Suardiasa, *Wawancara*, Negara, 02 Mei 2016.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Dari hasil wawancara di atas, peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan untuk mengetahui minat menabung nasabah non Muslim yang membuka rekening tabungan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara karena yang pertama tuntutan dari perusahaan yang mewajibkan kkaryawannya untuk membuka tabungan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara dan yang kedua karena biaya administrasi setiap bulan dalam tabungannya tidak tinggi seperti bank yang lainnya, lalu apabila terjadi perubahan kesepakatan antara pihak bank dan nasabah maka pihak bank mengkonfirmasi tentang perubahan tersebut.

Berikut adalah data jumlah nasabah non muslim yang membuat rekening tabungan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara[37]:

[37]Data nasabah non Muslim Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara pada tahun 2015.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 4.1
Data nasabah non Muslim Tahun 2015

Bulan	Pembukaan Rekening Tahun 2015	Pembukaan Rekening Non Muslim Tahun 2015	Persentase Pembukaan Rekening Nasabah Non Muslim Pada Tahun 2015
Januari	52	13	25%
Februari	52	22	42%
Maret	22	10	45%
April	58	27	47%
Mei	84	43	51%
Juni	36	9	25%
Juli	73	49	63%
Agustus	61	12	20%
September	41	1	2%
Oktober	27	1	4%
November	72	5	7%
Desember	89	42	47%
Total Pembukaan	667	231	35%

Adapun produk tabungan yang diminati oleh nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara, yaitu:

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

1. Tabungan iB Muamalat Mudharabah
2. Tabungan iB Muamalat Wadiah
3. TabunganKu
4. Tabungan Muamalat Prima[38]

C. Pembahasan Temuan

Data dari yang telah diperoleh dilapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data, dari data-data tersebut selanjutnya dianalisis kembali sesuai dengan fokus penelitian yang ada dalam penelitian. Adapun data-data yang diperoleh dilapangan meliputi:

1. Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara

Dapat kita ketahui bahwa Bank Muamalat memiliki banyak cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah khususnya non Muslim untuk membuka rekening tabungan dan menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara. Untuk memantapkan kualitas pelayanan yang baik dan menarik minat nasabah non Muslim untuk menabung, maka Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara memberikan banyak fasilitas dan kemudahan kepada nasabah non Muslim yang akan menyetorkan atau menabung. Selain itu juga ada beberapa penjelasan tentang kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara, sebagai berikut:

a. Lokasi

Bank Muamalat KCP Negara bertempat di lokasi yang cukup strategis, di pusat Kota Negara Kabupaten Jembrana, tepatnya yaitu di Jalan Gatot Subroto No. 11 Negara. Lokasi ini adalah jalan utama di kota Negara yang juga merupakan pusat ekonomi dan perdagangan. Selain itu lokasi ini juga dapat dikatakan sebagai,

[38] Sumber Data: Dokumen bank Muaamalah Indonesia Cabang Pembantu Negara

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

banking road, karena saat ini beberapa kantor perbankan juga ada di sekitar lokasi ini.

b. Akses Transportasi

Lokasi kantor Bank Muamalat KCP Negara juga mudah dijangkau, berada di jalur dua arah (*double way*) dan dapat di akses dengan semua jenis kendaraan, baik pribadi maupun angkutan umum.

c. Fasilitas

Fasilitas yang tersedia dapat dikatakan cukup memadai dan sesuai dengan standar perbankan pada umumnya. Fasilitas bagi nasabah diantaranya : lokasi parkir, ruang tunggu nasabah, *banking hall*, *counter teller*, *counter customer service*, toilet, mushola, dll.

d. Kondisi Bangunan

Gedung kantor Bank Muamalat KCP Negara menggunakan bangunan ruko berlantai dua, dengan kondisi bangunan yang baik dan terawat serta kebersihan yang terjaga.

e. Peralatan

Untuk memberi kenyamanan dan pelayanan terbaik bagi nasabah, Bank Muamalat CP Negara juga dilengkapi dengan berbagai peralatan standar perbankan.

f. Produk dan Jasa Yang Dapat Dilayani

Berbagai produk dan jasa yang dapat dilayani pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara diantaranya :

a) *Funding* (penempatan dana), pembukaan rekening Tabungan, Deposito dan Giro

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

b) *Financing* (pembiayaan), pembiayaan konsumer (KPR, Pensiun), pembiayaan usaha (modal kerja, investasi)

c) Jasa, transfer/pengiriman uang, Internet Banking, ATM

d) Program dana pensiun dan *bancassurance* (asuransi bank)

g. Kualitas SDM

Bank Muamalat KCP Negara memiliki sumber daya manusia dengan kemampuan yang baik di bidangnya masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kerja dan pengalaman masing-masing personal yang cukup lama. Seperti kesopanan yang diterapkan oleh pegawai kepada nasabah baik nasabah Muslim maupun non Muslim.

h. Kebersihan

Sebagai bagian penting dari sebuah layanan khususnya bagi perusahaan jasa, kebersihan menjadi hal yang sangat diperhatikan. Untuk itu Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara, sangat *concern* terhadap hal ini. Kebersihan seluruh area Bank senantiasa dijaga dengan baik. Seorang pramubakti juga ditugaskan untuk memastikan tujuan ini tercapai. Selain itu seluruh karyawan juga dituntut untuk selalu menjaga kebersihan dan kerapian area kerjanya masing-masing.

i. Kenyamanan Ruangan

Untuk memberi kenyamanan bagi nasabah, kondisi ruangan ruangan khususnya *Banking Hall* selalu diupayakan kenyamanannya. Hal ini diwujudkan dalam beberapa hal yaitu : kebersihan ruangan yang selalu terjaga dan dimonitor secara rutin, aroma ruangan yang segar dan wangi, suhu ruangan yang sejuk.

Dari penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa demensi kualitas pelayan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara belum sesuai

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

dengan dimensi kualitas pelayanan pada hal kualitas fisik, seperti: lahan parkir yang kurang memadai, karena lahan parkir yang berada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara masih kurang luas dan masih berada di bahu jalan.

2. Strategi untuk menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara

Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Negara Cabang Pembantu Negara dalam menumbuhkan minat menabung nasabah non Muslim adalah dengan komunikasi pemasaran, salah satunya dengan mengadakan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan. Dimana perusahaan tersebut diantaranya Rumah Sakit Ibu dan Anak yang bernama rumah sakit "BUNDA" dan Hardy's Group.

Begitu juga Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara memiliki Pick up Service, dimana Pick up Service adalah layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari usaha nasabah yang disediakan Bank Muamalat Indonesia.[39]

Layanan pick up service menjadi salah satu point penting, karena untuk memberikan pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam bertransaksi di Bank Muamalat. Mengingat wilayah Kabupaten Jembrana yang cukup luas dan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara tidak hanya berada di Kabupaten Jembrana akan tetapi, di Kabupaten Singaraja juga.

Selain itu mengunjungi perusahaan seperti Hardy's Mall, Rumah Sakit Ibu dan Anak "BUNDA" untuk menjalin kerjasama dalam hal penggajian karyawan di Bank Muamalat Cabang Pembantu Negara.

[39] http://www.bankmuamalat.co.id

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

3. Minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara

Dapat kita ketahui bahwa minat menabung sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan dalam perbankan, karena apabila kualitas pelayanan dalam perbankan tidak sesuai dengan apa yang nasabah inginkan atau tidak membuat nasabah nyaman, maka nasabah merasa malas untuk datang kembali dan menyimpan dananya di Bank.

Begitu pula di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara dimana semua pelayanan telah dimaksimalkan agar para nasabah merasa nyaman, mengurangi komplain karena antrian panjang dan percaya untuk menyimpan dananya.

Dari data yang peneliti dapatkan, diketahui bahwa ada minat menabung nasabah non muslim pada Bank Muamalat indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara tahun 2015.

Untuk mengetahui minat menabung nasabah non Muslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara peneliti mendapatkan data nasabah non Muslim yang membuka rekening pada tahun 2015, berikut adalah data yang peneliti dapatkan[40]:

Tabel 4.1
Data nasabah non Muslim Tahun 2015

Bulan	Pembukaan Rekening Tahun 2015	Pembukaan Rekening Non Muslim Tahun 2015	Persentase Pembukaan Rekening Nasabah Non Muslim Pada Tahun 2015
Januari	52	13	25%
Februari	52	22	42%

[40] Data Nasabah non Muslim Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara pada tahun 2015.

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

Maret	22	10	45%
April	58	27	47%
Mei	84	43	51%
Juni	36	9	25%
Juli	73	49	63%
Agustus	61	12	20%
September	41	1	2%
Oktober	27	1	4%
November	72	5	7%
Desember	89	42	47%
Total Pembukaan	667	231	35%

(Sumber Data: Dokumentasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara)

Berdasarkan data di atas diketahui jumlah keseluruhan nasabah yang membuka rekening tabungan pada tahun 2015 sebanyak 667 orang dan jumlah nasabah non Muslim sebanyak 231 orang. Jadi kesimpulannya adalah persentase nasabah non Muslim yang membuka rekening tabungan pada tahun 2015 adalah sebesar 35% dari jumlah keseluruhan nasabah yang membuka rekening tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Negara.

Peneliti menemukan beberapa faktor yang membuat nasabah non Muslim berminat untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Negara. Alasan nasabah berminat untuk menabung karena adanya keuntungan seperti biaya

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id

administrasi setiap bulan dalam tabungannya tidak tinggi seperti bank lain, dan adanya tuntutan dari perusahaan yang mewajibkan karyawannya untuk membuka tabungan di tersebut.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id | digilib.iain-jember.ac.id