

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1) Sejarah singkat PT. Bank Muamalat Tbk.

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Produk Bank Muamalat yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi

Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta 55 unit Mobil kas keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). Pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu AlIjarah Indonesia Finance (ALIF), (DPLK Muamalat) dan Baitulmaal Muamalat.

2) Visi dan Misi

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

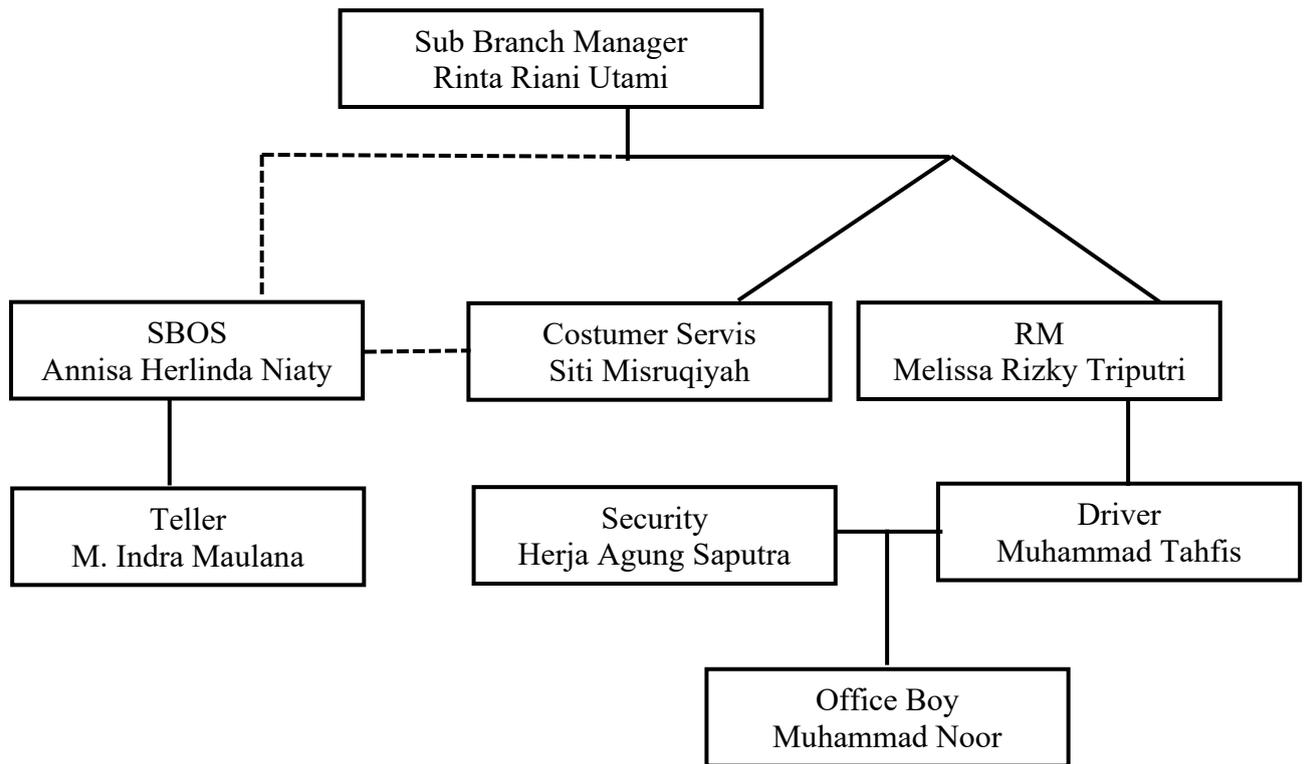
Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi Bank Muamalat Indonesia

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3) Struktur Organisasi

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka disusun dan diatur dalam struktur organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Barabai dapat dilihat dari gambar berikut:



4) Deskripsi Jabatan

a. *Sub Branch Manager*

Tujuan dan tanggungjawab dari jabatan adalah sebagai berikut:

- 1) Tujuan utama Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu (*Sub Branch*), terutama dalam hal kegiatan sales, dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal.

2) Tanggung jawab utama

- a) Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan.
- b) Melakukan cost control atas semua biaya operasi dan administrasi di kantor cabang pembantu (*Sub Branch*) agar dapat efisiensi dan efektif.
- c) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) di kantor cabang pembantu (*sub branch*).

b. SBOSS (*Sub Branch Operation Service Supervisor*)

1) Tujuan utama

Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang dalam rangka memastikan pelaksanaan operasional *Branch* telah berjalan dengan baik sesuai peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.

2) Tanggung jawab utama

- a) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM Appearance* Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional.

- b) Melakukan koordinasi kepada *Region Operations Manager* terkait *issue operasional*, persetujuan reversal, user ID, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen.
- c) Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan Anti 52 Pencucian Uang (APU-PPT) sebagai *Customer Identification Officer* sesuai dengan ketentuan.
- d) Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biayabiaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.
- e) Melakukan *Approval* transaksi terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan di bawah supervisinya.
- f) Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan.
- g) Menjadi *alternate Branch Operation Manager* saat cuti dimana tidak ada *Operation Officer*, dan petugas frontliner yang berhalangan hadir.
- h) Memastikan akurasi data laporan keuangan cabang di bawah supervisinya melalui pembuatan *proofsheet* bulan.

c. Teller

- 1) Tujuan utama Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik

secara tunai dan non tunai serta melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai pada vault dan ATM guna mendukung kelancaran operasional bisnis dan pelayanan prima kepada nasabah.

2) Tanggung jawab utama

- a) Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai, biaya *petty cash*, biaya layanan nasabah dan layanan perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai di kas teller, vault dan ATM.
- c) Memastikan kesesuaian antara tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Memastikan semua perlengkapan Teller berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah.
- e) Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja teller, baju, ID Card) sesuai dengan standar yang berlaku.
- f) Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.

- g) Menjalankan fungsi petugas frontliners lainnya sebagai alternate saat frontliner lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, cabang pembantu, kas atau Mobile Branch.

d. Customer Service

1) Tujuan utama

Melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang excellent dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.

2) Tanggung Jawab Utama

- a) Mengenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat dengan baik dan benar.
- b) Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami.
- c) Menerima hingga menyelesaikan atas keluhan/pengaduan nasabah dengan baik dan benar, pengadministrasian dokumentasinya.
- d) Mengelola seluruh aktivitas pembukaan, penutupan rekening, manajemen kartu ATM dan penyimpanan dokumen dalam tempat terkunci dan aman.

- e) Mengelola seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah calon haji termasuk pelimpahannya.
- f) Menjalankan ketentuan tentang Know Your Customer (KYC), pengkinian data nasabah, complain tracking.

e. RM Funding

1) Tujuan utama

Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk Funding di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

2) Tanggung jawab utama

- a) Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk Funding di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku.
- b) Menjalankan proses penjualan produk funding kepada nasabah berupa kunjungan atau melalui telepon, seperti tabungan, deposito, Giro, bancassurance, wealth management, echannel, mobile banking dan porsi haji regular.
- c) Memproses pengajuan nasabah produk funding dengan mengacu pada prosedur yang berlaku.

- d) Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk funding di bawah tanggung jawabnya.
 - e) Mencatat setiap aktifitas pencapaian target bisnis Funding yang dijalankannya, pada sistem dan prosedur yang berlaku.
- f. Bagian kebersihan dan keamanan kantor
- 1) *Office Boy*, bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah, membantu yang lain ketika dibutuhkan.
 - 2) *Security*,
bertugas untuk menjaga keamanan kantor, serta selalu siap untuk menghadapi situasi yang terjadi.
 - 3) *Driver*,
bertanggung jawab dalam hal transportasi, mengantar dan menjemput karyawan ketika diperlukan dan juga memelihara kendaraan kantor.

Penyajian Data Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan secara langsung kepada para informan yang merupakan asal warga Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, didapatkan data sebagai berikut:

1. Informan Pertama

Nama : Saifullah

Tempat Tanggal Lahir: Banua Kupang, 29 Desember 1960

Umur : 63 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Pensiunan (PNS)

Alamat :Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT/RW
01/ 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

Bapak Saifullah mengetahui adanya produk pembiayaan multiguna Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena ada tetangganya yang merupakan karyawan bank tersebut yang menawarkan kepada bapak Saifullah dan juga dia berminat terhadap produk pembiayaan multiguna haji di bank muamalat ini dan juga ada keluarga bapak Saifullah yang sudah memakai produk pembiayaan ini”.

2. Informan Kedua

Nama : Sumiyati

Tempat Tanggal Lahir: Banua Kupang, 05 Desember 1962

Umur : 60 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pensiunan (PNS)

Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 01/
RW 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

Dia mengungkapkan mengetahui produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai dikarenakan ada anaknya yang bekerja di salah satu lembaga yang bermitra atau kerjasama dengan bank tersebut sehingga dia mengetahui dan telah melakukan ibadah haji melalui produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai”.

3. Informan Ketiga

Nama : Nadia Rahmah

Tempat Tanggal Lahir: Banua Kupang, 14 Mei 2000

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : TKS

Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT/RW
01/ 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

Dia mengatakan bahwa sudah mengetahui pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena diberitahu oleh temannya bahwa produk pembiayaan tersebut juga sudah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan lembaganya sudah bekerja sama dengan Kementerian Agama serta aman dari penipuan dan segala hal yang tidak diinginkan.

4. Informan Keempat

Nama : Rana Ramadhana
Tempat Tanggal Lahir: Benua Raya, 03 Februari 1994
Umur : 29 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 05
RW 03, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Dia mengetahui adanya produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai melihat adanya pamplet atau brosur yang dibagikan oleh temannya di media social akan tetapi saya belum memahami tentang bagaimana mekanisme transaksinya serta administrasinya karena itu saya masih belum berminat dengan produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Imdoenesia KCP Barabai juga karena saya sudah melakukan ibadah haji lewat Travel Ibadah Haji Indah Group.”

5. Informan Kelima

Nama : Nurmaliah
Tempat Tanggal Lahir: Banua Kupang Utara, 04 Juni 1972
Umur : 51 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 05
RW 03, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Ibu Nurmaliah mengatakan berminat memilih produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indoneisa KCP Barabai karena ia mengungkapkan bahwa tidak ingin memakai produk pembiaayaan haji selain di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai yang sudah terpercaya dan tidak diragukan dalam masalah keberangkatan haji beberapa tahun sebelumnya, dia juga mengungkapkan tidak ingin memakai produk agen travel haji yang baru saja muncul di sosial media untuk menghindari hal yang tidak diinginkan terjadi.

pernah mengalami kejadian melakukan perjalanan umrah jasa agent travel ibadah haji dan umrah itu travelnya bermasalah dan pada saat itu dia tidak bisa pulang ke kampung halaman karena paspor ditahan oleh pemerintah Negara Arab Saudi karena agennya masih memiliki hutang kepada pemerintah Negara Arab Saudi, dia juga mengungkapkan tidak mau lagi memilih produk pembiayaan ibadah haji dan umrah melalui agen travel dan saya lebih memilih produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamlaat Indonesia KCP Barabai untuk keluarganya dan teman-temannya.

6. Informan Keenam

Nama : Muhammad Rasyid
Tempat Tanggal Lahir: Medan, 04 Oktober 1966
Umur : 56 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 05
RW 03, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Dia mengatakan bahwa mengetahui pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai hanya sekedar lewat brosur yang dibagikan oleh temannya yang bekerja di Bank Muamalat Indonesia, dia tidak mengerti bagaimana akad dan sistemnya. Dia hanya mengetahui kalau mau melakukan ibadah haji dan umrah hanya melalui agen travel haji dan umrah yang banyak sekali lewat iklan di media social seperti Facebook, Instagram, Twitter, Line, dan lain sebagainya.

7. Informan Ketujuh

Nama : Fakhriah
Tempat Tanggal Lahir: Banjarmasin, 11 April 1974
Umur : 49 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 02
RW 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Dia mengungkapkan bahwa tidak berminat dalam memilih produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indoneisa KCP Barabai karena saya sudah menabung uang saya untuk melakukan ibadah haji di agen travel ibadah haji dan umrah dengan itu dia tidak memilih produk pembiayaan multiguna haji karena tidak ingin adanya hutangnya atau cicilan yang harus dibayar.

8. Informan Kedelapan

Nama : Nahdiati
Tempat Tanggal Lahir: Taras, 30 Agustus 1976
Umur : 46 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 06
RW 03, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Ia mengungkapkan bahwa merasa nyaman dengan apa yang ditawarkan dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai ketika mendatangi kantornya, persyaratan administrasinya tidak sulit dan ia juga

mengungkapkan senang dengan adanya produk pembiayaan haji ini memudahkan masyarakat yang belum memiliki dana yang cukup tetapi memiliki keinginan untuk menjalankan ibadah haji serta mendaftarkan terlebih dahulu agar tidak menunggu lama apalagi sekarang harus menunggu 20 tahun lebih.

9. Informan Kesembilan

Nama : Saudah

Tempat Tanggal Lahir: Banua Kupang, 22 Maret 1965

Umur : 58 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : PNS

Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 01
RW 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten
Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Dia mengetahui produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena tetangganya sudah melakukan ibadah haji beberapa tahun lalu melalui pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai.

10. Informan Kesepuluh

Nama : Muhammad Noor

Tempat Tanggal Lahir: Kasarangan, 16 Mei 1967

Umur : 55 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : PNS

Alamat : Desa Banua Kupang Jln. Rantau Keminting RT 01
RW 01, Kecamatan Labuan Amas Utara, Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Hasil Wawancara:

“Dia mengungkapkan sangat berminat dalam memilih produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena saya salah satu nasabah Bank Muamalat Indonesia yang sudah melakukan ibadah haji melalui produk pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia.

Informan pada penelitian ini seluruhnya adalah warga masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah sebanyak 10 orang. Berikut deskripsi penyajian pada penelitian ini:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada karakteristik jenis kelamin responden dibedakan dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dari responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.1**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	4	40%
Perempuan	6	60%
Total	10	100%

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa 40% dari seluruh responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 4 orang, sedangkan 60% yang lainnya berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 6 orang.

2. Berdasarkan Kepemilikan Rekening

Pada karakteristik kepemilikan rekening di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, diperoleh data responden sebagai berikut:

Tabel 4.2**Deskripsi Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening**

Kepemilikan Rekening di Bank Muamalat	Frekuensi	Persentase
Memiliki	7	70%
Tidak Memiliki	3	30%
Total	10	100%

Dari table diatas dapat dilihat bahwa sebesar 100% dari seluruh responden memiliki rekening di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, yaitu berjumlah 10 orang.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Pada karakteristik jenis pekerjaan, diperoleh data responden sebagai berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	5	50%
Pedagang	4	40%
Tenaga Suka Relai	1	10%

B. Analisis data

1. Minat Masyarakat Dalam Memilih Produk Pembiayaan Haji Multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penulis memperoleh beberapa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai. Sebanyak 7 orang berminat dan sebanyak 3 orang belum berminat dalam

memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

1. Kognisi (Gejala Pengenalan) yaitu kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan (termasuk kesadaran, perasaan) atau usaha mengenali sesuatu melalui pengalaman sendiri. Gejala pengenalan dan pengetahuan dalam garis besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indra dan yang melalui akal.

Berdasarkan hasil wawancara pada masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting Kecamatan Labuan Amas Utara, maka dapat diketahui dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh informan diatas mengatakan berminat dengan produk pembiayaan multiguna haji ini karena sudah mengetahui adanya produk pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai dari pernyataan yang diajukan oleh informan sebagian besar masyarakat Desa Banua Kupang mengatakan bahwa produk pembiayaan haji ini sudah cukup bagus dan pelayanannya memuaskan, sudah diawas oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), sehingga kecil atau tidak ada kemungkinan adanya unsur penipuan seperti hal yang ada pada kasus-kasus agent travel-travel haji dan umroh yang pernah terjadi dan sudah melakukan Kerjasama dengan agent travel resmi dan sudah mendapatkan izin dari Kementrian Agama Republik Indonesia, sehingga lebih aman dalam keberangkatan.

Tetapi ada juga masyarakat yang belum berminat dikarenakan karena tidak mengetahui sama sekali bagaimana sistemnya produk pembiayaan haji yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai serta juga tidak ada sosialisasi dari pihak lembaga maupun pemerintahan yang turun langsung sehingga menjadikan tidak adanya ketertarikan atau minat secara pribadi. Sehingga dalam minat melakukan transaksi memilih produk pembiayaan multiguna haji ini masih belum.

2. Konasi (Gejala Kemauan) merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung kemauan usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaan suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju pada suatu arah.

Dari hasil wawancara kepada informan diatas, sebagian besar informan sudah berminat karena ingin melaksanakan ibadah haji secepat mungkin tetapi biaya belum ada, dan dikarenakan juga oleh adanya masalah yang dialami masyarakat ketika melaksanakan ibadah haji melalui Agen Travel yang bermasalah. Kemudian juga ada pendapat masyarakat yang berlum berminat dikarenakan sudah menyimpan uangnya ditabungkan untuk melakukan ibadah haji melalui agen travel yang memikirkan tidak ingin adanya cicilan yang harus dibayar setiap bulannya, masyarakat lebih memilih untuk menabung terlebih dahulu dan membayar secara langsung (lunas) tanpa nantinya membayar beban iuran bulanan ketika sudah pulang dari ibadah haji.

3. Emosi (Gejala Perasaan) adalah kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Memilih dan Tidak Memilih Produk Pembiayaan Haji Multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

a) Faktor Pengetahuan Masyarakat

Pengetahuan Masyarakat tentang keberadaan dan produk pembiayaan haji multiguna pada umumnya masyarakat sudah lebih banyak mengetahui dan mengerti adanya produk pembiayaan ini. Mayoritas Masyarakat sudah mengetahui akad dan sistemnya, maka dari itu pihak Bank Muamalat harus selalu memberikan fasilitas dan pelayanan administrasi yang baik bagi masyarakat serta lebih mengembangkan dalam melakukan sosialisasi dan promosi agar masyarakat lebih banyak mengetahui keberadaan dan produk yang dimiliki oleh pihak Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting bahwa pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki masyarakat tentang pembiayaan haji multiguna menjadi faktor utama pada masyarakat untuk memilih produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, di antaranya:

Ibu Saudah dia mengungkapkan Saya mengetahui produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena tetangga dekat saya sudah melaksanakan ibadah haji beberapa tahun yang lalu melalui Bank Muamalat.

Bapak Muhammad Noor juga saya mengetahui produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai karena saya salah satu nasabah Bank Muamalat yang sudah melaksanakan ibadah haji.

Lain halnya dengan bapak Rana Ramadhana Dia mengetahui adanya produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai melihat adanya pamflet atau brosur yang dibagikan oleh temannya di media social akan tetapi saya belum memahami tentang bagaimana mekanisme transaksinya serta administrasinya karena itu saya masih belum berminat dengan produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai juga karena saya sudah melakukan ibadah haji lewat Travel Ibadah Haji Indah Group.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka diketahui bahwa masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting sebagian besar mengetahui produk pembiayaan haji multiguna yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, dan ada juga yang belum mengetahui tentang produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat. Masyarakat yang mengetahui produk pembiayaan haji telah melakukan ibadah haji dan memilih produk pembiayaan haji dengan berbagai alasannya.

b) Faktor Lingkungan

Faktor ini menunjukkan bahwa lingkungan sangatlah berpengaruh untuk melakukan dan memilih produk pembiayaan haji yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai, dikarenakan adanya pengalaman pada masyarakat itu sendiri, dukungan dan pengaruh lingkungan keluarga, serta pengaruh dukungan

lingkungan tetangga membuat masyarakat lebih berminat dalam memilih produk pembiayaan haji multiguna yang ada di Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada masyarakat Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting bahwa faktor lingkungan masyarakat sangatlah berpengaruh terhadap minat masyarakat, diantaranya: bapak M. Noor dan beberapa informan lainnya mengatakan bahwa Saya mengetahui produk pembiayaan haji yang ada di Bank Muamalat karena saya tahu dari tetangga dan serombongan tetangga waktu melaksanakan ibadah haji melalui Bank Muamalat Indonesia. Ibu Saudah juga mengungkapkan bahwa “saya mengetahui dan berminat memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat karena anak saya bekerja di Bank Muamalat dan menawarkan kepada saya

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat berminat terhadap produk pembiayaan haji dikarenakan faktor lingkungan sekitar baik itu lingkungan keluarga ataupun lingkungan sekitar tempat tinggal. Hal itu dapat dilihat bahwa faktor lingkungan sangat berpengaruh terhadap pemahaman dan minat masyarakat dalam memilih produk yang dibuat oleh pihak bank.

c) Adanya pengalaman dari lingkungan sekitar

Dari hasil penelitian pada masyarakat Banua Kupang Jalan Rantau Keminting berdasarkan pengalaman, pengetahuan dan pendapat yang terdapat dari masing-masing individu mengandung keyakinan yang membentuk masyarakat yang ada untuk tetap memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai. Adanya faktor pengalaman

dari lingkungan sekitar tentunya sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam memilih produk pembiayaan haji multiguna di Bank Muamalat.

Bapak Saifullah mengatakan saya berminat dalam memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat dikarenakan pengalaman tetangga sebelah rumah saya dan pengalaman saudara kandung saya yang melakukan ibadah haji melalui produk pembiayaan haji di Bank Muamalat.

Ibu Sumiyati, ia mengungkapkan Sudah memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat karena sudah mendaftar ibadah haji melalui Bank Muamalat yang administrasi sangat mudah dan cepat, serta ada pengalaman teman yang pernah mengalami masalah ketika melakukan pembiayaan haji melalui agen travel haji dan umroh sehingga membuat ia lebih memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Desa Banua Kupang Jalan Rantau Keminting faktor yang menyebabkan minat masyarakat dalam memilih produk pembiayaan haji di Bank Muamalat yaitu adanya pengalaman dari keluarga dan lingkungan sekitar yang mendaftar serta sudah melakukan ibadah haji di Bank Muamalat, banyaknya pengalaman positif dari lingkungan sekitar seperti:

- 1) Dorongan dari keluarga, teman, dan lingkungan sekitar yang sudah mengajukan pembiayaan dan memilih produk pembiayaan haji yang ada di Bank Muamalat.
- 2) Semakin banyaknya masyarakat yang melakukan ibadah haji.

d) Faktor Fasilitas dan Pelayanan

Sedangkan dari faktor pelayanan atau administrasi dari sistem Bank Muamalat, responden yang telah melaksanakan ibadah haji melalui Bank Muamalat bahwa faktor fasilitas dan pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam memilih produk pembiayaan haji, hal ini dari wawancara Ibu Isna Haryati ia berpendapat sistem administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat sangatlah ramah dan memuaskan, ketika ia mengajukan pembiayaan haji di Bank Muamalat persyaratan administrasinya tidak ribet dan prosesnya cepat sehingga ia dan keluarga bisa melakukan ibadah haji karena prosesnya cepat dan bagus. Begitu juga pendapat responden yang lainnya.

Berdasarkan Hasil penelitian masyarakat berminat terhadap produk pembiayaan haji dikarenakan faktor fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat. Hal ini dapat dilihat faktor fasilitas dan pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap pemahaman dan minat masyarakat dalam memilih pembiayaan haji di Bank Muamalat Indonesia.

Sangat cepatnya pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia dan banyaknya masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh belum seiring dengan memahami tentang system operasional produk di perbankan syariah. Meski bank syariah terus melakukan inovasi setiap tahun, banyak masyarakat yang masih belum mengetahui dan mengenal apa dan bagaimana perbankan syariah menjalankan bisnisnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada masyarakat Banua Kupang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang berjumlah 10 orang informan terdiri dari 4 (empat) laki-laki dan 6 (enam) perempuan berbagai macam usia serta profesi Pegawai Negeri Sipil (PNS) 5 orang, pedagang 4 orang, Tenaga Suka Rela 1 orang. Dari total 10 orang informan ada 7 (tujuh) orang yang menyatakan berminat dalam memilih produk pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai atas dasar beberapa faktor seperti lingkungan masyarakat contohnya tetangga yang sudah menggunakan produk pembiayaan multiguna haji, faktor pengalaman dari keluarga dan orang terdekat, faktor dari fasilitas yang disediakan pihak bank tersebut. Dan 3 (tiga) orang belum berminat dalam memilih pembiayaan multiguna haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai dikarenakan ada beberapa yang mempengaruhinya seperti tidak mengetahui bagaimana akad, prosedur, dan tatacara dalam produk pembiayaan multiguna haji tersebut.