

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat

1. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Akhir 1412 H atau 1 November 1991. Pendirian Bank Muamalat ini 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 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor 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 Muamalat 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 debit. 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 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).¹

Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di jl. A. Yani km. 6 dan sekarang kantor cabang Banjarmasin dipindah di jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin mempunyai lantai bertingkat 3. Lantai dasar terdiri dari *banking hall* (unit pelayanan), teller, *customer service*, dan ruangan *back office* serta ruangan bagian unit support pembiayaan (USP). Lantai 2 terdiri dari ruangan *marketing financing*, ruang rapat, dan ruangan *branch manager*. Lantai 3 terdiri dari ruangan *marketing funding*, mushala dan dapur umum. Selain itu di halaman bank terdapat satu buah mesin *authomatic teller machinen* (ATM) dan di samping bank terdapat pos penjaga keamanan sedangkan toilet terdapat di setiap lantai.

Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin telah membuka 5 Kantor Cabang Pembantu, yang pertama di Kayutangi Kantor Cabang Kas di Pasar Harum Manis, kedua di Banjarbaru, ketiga di Martapura, ke empat di Barabai dan kelima di Kandangan.²

¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat/> diakses 03 Juni 2016, pukul 17.19 WITA

²Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual di kagumi di pasar rasional.”

b. Misi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan semangat pada kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder”

3. Produk dan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia terbagi dalam:

a. Pendanaan

1. Giro Wadiah (Perorangan dan Institusi)
2. Tabungan:
 - a. Tabungan IB Muamalat
 - b. Tabungan Muamalat Wadiah
 - c. Tabungan Muamalat Dollar
 - d. Tabungan Haji Arafah
 - e. Tabungan Haji Arafah Plus
 - f. Tabungan Muamalat Umrah

- g. TabunganKu
- h. Tabungan IB Muamalat Wisata
- i. Tabungan IB Muamalat Prima
- j. Depsito (Mudharabah Fullinvest)

b. Pembiayaan

1. Konsumer

- a. Pembiayaan Hunian Syariah
- b. Dana Talangan Porsi Haji
- c. Pembiayaan Muamalat Umroh
- d. Pembiayaan Anggota Koperasi

2. Modal Kerja

- a. Pembiayaan Modal Kerja
- b. Pembiayaan LKM Syariah
- c. Pembiayaan Rekening Koran Syariah

3. Investasi

c. Layanan atau Jasa

- 1. *Internasional Banking*
- 2. *Remittance* BMI- MAY BANK
- 3. *Remittance* BMI- BMMB
- 4. *Remittance* BMI- NCB

5. *Tabungan Nusantara*
6. *Bank Garansi*
7. *Ekspor*
8. *Impor*
9. *Ekspor Impor Non LC Financing*
10. *SKBDN*
11. *Letter Of Credit Stand By LC*

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil studi lapangan, pembagian kuisisioner dilaksanakan selama beberapa hari. Kuisisioner tersebut dibagikan kepada 100 orang responden yang terdiri dari beberapa indikator, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Berikut hasil klasifikasi responden berdasarkan indikator tersebut.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden

No	Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	55	55
2	Perempuan	45	45
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel di atas, persentase terbesar nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yang menjadi responden adalah mereka yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang (55%), sedangkan perempuan sebanyak 45 orang (45%).

Pada tabel di atas yang paling banyak mengisi angket adalah laki-laki, dan yang paling berminat menabung Dollar yaitu laki-laki. Alasan mengapa laki-laki yang lebih berminat menabung Dollar yaitu untuk berinvestasi.

2. Usia Responden

Tabel 4. 2 Usia responden

No	Usia responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< 17	1	1
2	17-25	33	33
3	26-35	27	27
4	36-45	17	17
5	46-55	8	8
6	56-65	9	9
7	>65	5	5
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Kelompok umur didasarkan pada kategori umur menurut Departemen Kesehatan RI tahun 2009, yang mana umur <17 tahun dikatakan sebagai remaja awal, 17-25 tahun adalah remaja akhir, 26-35 adalah masa dewasa awal, 36-45 adalah masa dewasa akhir, 46-55 adalah masa lanjut usia (lansia) awal, 56-65 adalah masa lansia akhir dan >65 tahun adalah manula.

Berdasarkan tabel di atas, keadaan umur responden dikelompokkan menjadi 7 kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentasi memperoleh

data yang berbeda. Kelompok dengan frekuensi terbanyak yaitu kelompok responden remaja akhir yang berusia 17-25 tahun sebanyak 33 orang (33%), responden dewasa awal 26-35 tahun sebanyak 27 orang (27%), responden dewasa akhir 36-45 tahun sebanyak 17 orang (17%), responden lansia akhir 56-65 tahun sebanyak 9 orang (9%), responden lansia awal 46-55 tahun sebanyak 8 orang (8%), responden manula yang berusia di atas 65 tahun sebanyak 5 orang (5%), dan responden yang berusia kurang dari 17 tahun hanya 1 orang (1%).

3. Pendidikan Responden

Tabel 4. 3 Pendidikan responden

No	Pendidikan responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD/ Sederajat	4	4
2	SMP/ Sederajat	4	4
3	SMA/ Sederajat	32	32
4	D3	5	5
5	S1	45	45
6	S2	10	10
7	S3	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel di atas, pendidikan terakhir responden paling banyak didominasi oleh responden yang berpendidikan S1 sebanyak 45 orang (45%), SMA/Sederajat sebanyak 32 orang (32%), S2 sebanyak 10 orang (10%), D3 sebanyak 5 orang (5%), SD/Sederajat dan SMP/Sederajat memperoleh frekuensi yang sama yaitu sebanyak 4 orang (4%).

Disini yang paling banyak mengisi angket adalah responden yang pendidikan terakhirnya S1. Sekarang sudah banyak orang-orang yang

berpendidikan tinggi apalagi di kota-kota besar seperti Banjarmasin. Sesuai dengan teori pada bab II semakin tinggi dan semakin formal tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin besar pula kegiatan yang bersifat intelek yang dilakukan. L. W. Green mengatakan bahwa “jika ada seseorang yang mempunyai pengetahuan yang baik, maka ia mencari pelayanan yang lebih kompeten atau lebih aman baginya”.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4. 4Pekerjaan responden

No	Pekerjaan responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	PNS/ Militer	16	16
2	Pegawai Swasta	24	24
3	Pengusaha/ Pedagang	29	29
4	Ibu Rumah Tangga	9	9
5	Lainnya	22	22
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pekerjaan terbanyak responden adalah Pengusaha/Pedagang sebanyak 29 orang (29%), Pegawai Swasta sebanyak 24 orang (24%), lainnya sebanyak 22 orang (22%), PNS/Militer sebanyak 16 orang (16%), dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 9 orang (9%).

5. Penghasilan Perbulan Responden

Tabel 4. 5 Penghasilan perbulan responden

No	Pengasilan Perbulan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 1.000.000	21	21
2	Rp. 1.000.000-Rp. 9.999.000	58	58
3	Rp.10.000.000-Rp.19.999.000	14	14
4	>Rp. 20.000.000	7	7

	Jumlah	100	100
--	--------	-----	-----

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan tabel di atas, dilihat dari penghasilan perbulan responden maka yang terbanyak adalah responden yang penghasilan perbulannya Rp. 1.000.000-Rp. 9.999.000 sebanyak 58 orang (58%), kurang dari Rp. 1.000.000 sebanyak 21 orang (21%), Rp. 10.000.000-Rp. 19.999.000 sebanyak 14 orang (14%), dan lebih dari Rp. 20.000.000 sebanyak 7 orang (7%).

C. Penyajian Data dan Analisis Data

Berdasarkan hasil pegumpulan jawaban responden, maka diperoleh gambaran data mengenai "Minat Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap Tabungan Muamalat Dollar."

Data tersebut akan disusun dan disajikan dalam bentuk tabel-tabel dan dideskripsikan.

Berdasarkan gambaran mengenai Minat Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap Tabungan Muamalat Dollar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka data tersebut akan dianalisis sebagai berikut:

1. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena nisbah bagi hasilnya menguntungkan.

Tabel 4. 6 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Nisbah Bagi Hasil

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	16
2	Setuju	54	54
3	Tidak Setuju	30	30
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena nisbah bagi hasilnya yang menguntungkan frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 54 responden atau 54% kemudian sebanyak 30 responden atau 30% menyatakan “tidak setuju” dan 16 responden atau 16% menyatakan “sangat setuju”.

Dari 100 responden, 70 orang responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena nisbah bagi hasilnya yang menguntungkan, dan sisanya sebanyak 30 responden menyatakan tidak berminat. Alasan responden berminat menggunakan produk tabungan muamalat dollar karena adanya sistem bagi hasil yang di terapkan oleh PT. Bank Muamalat

Sebagaimana yang sudah kita ketahui, perbankan syariah tidak menerapkan sistem bunga dalam aktivitas perbankannya. Bunga dianggap bagian dari riba dan haram dalam agama Islam. Sebagai gantinya, perbankan yang berlandaskan syariah ini menerapkan sistem bagi hasil atau nisbah yang menurut Islam sah untuk dilakukan. Tetapi produk Tabungan Muamalat Dollar tidak

memakai sistem nisbah atau bagi hasil karena produk ini menggunakan akad wadiah sebagaimana dalam ketentuan umum tabungan berdasarkan wadiah yang terdapat dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang **Tabungan**:

1. Bersifat simpanan
2. Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan
3. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Jadi, di dalam tabungan yang berdasarkan akad wadiah tidak ada nisbah atau bagi hasil, tetapi dalam bentuk pemberian hadiah atau bonus.

2. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena banyak hadiah yang ditawarkan.

Tabel 4.7 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Banyak Hadiah Yang Ditawarkan.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	13	13
2	Setuju	50	50
3	Tidak Setuju	37	37
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena banyak hadiah yang ditawarkan frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 50 responden atau 50% kemudian yang menyatakan “tidak setuju”

sebanyak 37 responden atau 37% dan yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 13 responden atau 13% dari total 100 responden atau 100%.

53 orang atau 53% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena banyak hadiah yang ditawarkan, dan sisanya sebanyak 37 orang atau 37% responden menyatakan tidak berminat.

Kebanyakan orang tertarik apabila dijanjikan hadiah jika mereka melakukan sesuatu sesuai dengan teori pada bab II hadiah merupakan faktor eksternal seseorang berminat untuk melakukan sesuatu.

Pada saat ini, hadiah tidak hanya digunakan untuk pemberian pribadi ataupun bonus untuk pekerja, namun kini hadiah banyak digunakan perusahaan khususnya perbankan sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk menarik minat nasabah. Karena dengan hadiah, nasabah dapat tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan. Adanya hadiah juga dapat membuat nasabah memindahkan tabungannya dari bank sebelumnya ke bank lain.

Secara umum, hadiah sangat disukai seluruh lapisan masyarakat. Tidak heran jika para tenaga pemasaran di perbankan juga menggunakan hadiah sebagai sarana dalam membantu memasarkan produk-produk perbankan. Hadiah menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh para konsumen. Hadiah merupakan bagian dari strategi pemasaran yang biasa dilakukan oleh suatu perusahaan atau perbankan untuk memelihara hubungan antara pihak perusahaan dengan konsumen agar para

konsumen tidak berlari ke perusahaan atau bank lain. Hadiah dapat juga diberikan jika para konsumen sudah merasa jenuh terhadap produk milik produsen serta untuk menjaga loyalitas pelanggan. Hadiah yang diberikan pun beragam, bisa berupa uang tunai, barang elektronik dan souvenir.

Hadiah yang diberikan oleh PT Bank Muamalat berupa bonus bulanan sesuai dengan ketentuan bank.

3. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pendapatan yang berlebih.

Tabel 4.8 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Pendapatan yang Berlebih.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	12	12
2	Setuju	52	52
3	Tidak Setuju	36	36
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Bedasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pendapatan yang berlebih frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 52 responden atau 52% kemudian sebanyak 36 responden atau 36% menyatakan “tidak setuju” dan sebanyak 12 responden atau 12% menyatakan “sangat setuju” dari total 100 responden atau 100%.

64 orang atau 64% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pendapatan mereka yang berlebih, dan sisanya 36 orang atau 36% responden menyatakan tidak berminat.

Pendapatan seseorang termasuk dalam beberapa kondisi yang mempengaruhi minat. Berdasarkan teori pada bab II apabila status ekonomi seseorang membaik, orang cenderung memperluas minat mereka untuk mencakup hal yang semula belum mampu mereka laksanakan. Sebaliknya kalau status ekonomi mengalami kemunduran karena tanggung jawab keluarga atau usaha yang kurang maju, maka orang cenderung untuk mempersempit minat mereka. Jadi orang yang mempunyai pendapatan yang lumayan tinggi cenderung berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar

4. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena dorongan dari keluarga/tetangga teman saya

Tabel 4. 9 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar karena Dorongan dari Keluarga/Tetangga/Teman.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	7	7
2	Setuju	36	36
3	Tidak Setuju	51	51
4	Sangat Tidak Setuju	6	6
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena dorongan dari keluarga/tetangga/teman frekuensi jawaban terbanyak ada pada

“tidak setuju” sebanyak 51 responden atau 51% adapun yang menyatakan “setuju” sebanyak 36 responden atau 36% kemudian sebanyak 7 responden atau 7% menyatakan “sangat setuju” dan sebanyak 6 responden atau 6% menyatakan “sangat tidak setuju” dari total 100 responden atau 100%.

57 orang atau 57% responden menyatakan tidak berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena dorongan dari keluarga/tetangga/teman dan sebanyak 43 orang atau 43% responden menyatakan berminat.

Dorongan dari keluarga/tetangga/teman merupakan faktor yang memengaruhi minat seseorang, 43 orang atau 43% menyatakan berminat, artinya dalam hal ini faktor sosial turut berperan memengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan sebuah produk.

Responden menyatakan tidak berminat karena tidak semua orang berminat terhadap sesuatu, alasannya yaitu pertama, kelompok acuan yaitu seseorang terdiri dari semua kelompok yang memengaruhi langsung (tatap muka) atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Kedua, keluarga yang merupakan organisasi pembelian yang paling penting dalam masyarakat, dan ia telah menjadi objek penelitian yang luas. Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang sangat berpengaruh. Ketiga, peran dan status kedudukan seseorang dapat

ditentukan melalui peran dan status. Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan seseorang. Masing-masing peran tersebut menghasilkan status.³

5. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pelayanan yang cepat dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

Tabel 4. 10 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Pelayanan yang Cepat dari Karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	20
2	Setuju	52	52
3	Tidak Setuju	28	28
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pelayanan yang cepat dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 52 responden atau 52% kemudian sebanyak 28 responden atau 28% menyatakan “tidak setuju” dan yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 20 responden atau 20% dari total 100 responden atau 100%.

³ <http://erikaandrian47.blogspot.co.id/2012/11/faktor-budayasosialpribadi-psikologis.html>, diakses Senin 8 Agustus 2016, pukul 12.50 wita.

6. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena perlakuan yang ramah dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

Tabel 4. 11 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Perlakuan yang Ramah dari Karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	23
2	Setuju	54	54
3	Tidak Setuju	23	23
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena perlakuan yang ramah dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 54 responden atau 54% kemudian sebanyak 23 responden atau 23% menyatakan “sangat setuju” dan yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 23 responden atau 23% dari total 100 responden atau 100%.

7. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena karyawan/ti pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai produk.

Tabel 4. 12 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Karyawan/ti Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Berperan Membantu Calon Nasabah Memberikan Pemahaman Mengenai Produk.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	23
2	Setuju	50	50
3	Tidak Setuju	27	27
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena karyawan/ti pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai produk frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 50 responden atau 50% kemudian sebanyak 27 responden atau 27% menyatakan “tidak setuju” dan yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 responden atau 23% dari total 100 responden atau 100%.

72 orang atau 72% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pelayanan yang cepat dari karyawan /ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dan sisanya sebanyak 28 orang atau 28% responden menyatakan tidak berminat.

77 orang atau 77% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena perlakuan yang ramah dari karyawan/ti PT.

Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dan sisanya sebanyak 23 orang atau 23% responden menyatakan tidak berminat.

73 orang atau 73% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena karyawan/ti pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai produk, dan sisanya sebanyak 27 orang atau 27% responden menyatakan tidak berminat.

Tiga macam pernyataan yang penulis paparkan termasuk dalam faktor pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan. Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank ikut berperan dalam memajukan usaha bank. Kualitas pelayanan yang baik akan meminimumkan keluhan nasabah terhadap bank. Kualitas pelayanan yang baik dari bank merupakan respon yang dilakukan oleh bank terhadap keinginan maupun kebutuhan nasabah.

Dengan merespon keinginan nasabah maka nasabah akan merasa lebih dihargai oleh bank sehingga minat nasabah untuk menabung di bank tersebut semakin besar.

8. Minat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena promosi/iklan dari PT. Bank Muamalat.

Tabel 4. 13 Minat Menggunakan Produk Tabungan Muamalat Dollar Karena Promosi/Iklan dari PT. Bank Muamalat.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	13
2	Setuju	48	48
3	Tidak Setuju	39	39
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2016)

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pernyataan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena promosi/iklan dari PT. Bank Muamalat frekuensi jawaban terbanyak ada pada “setuju” sebanyak 48 responden atau 48% kemudian sebanyak 39 responden atau 39% menyatakan “tidak setuju” dan yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 13 responden atau 13% dari total 100 responden atau 100%.

61 orang atau 61% responden menyatakan berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat dan sebanyak 39 orang atau 39% responden menyatakan tidak berminat.

Promosi merupakan salah satu aspek yang penting dalam manajemen pemasaran, dan sering dikatakan sebagai “proses berlanjut”. Ini disebabkan karena

promosi dapat menimbulkan rangkaian kegiatan selanjutnya dari perusahaan. Jadi, promosi adalah komunikasi dari para pemasar yang menginformasikan, membujuk dan meningkatkan para calon pembeli dalam suatu rangka mempengaruhi pendapat mereka atau memperoleh suatu respon.

Promosi juga dilakukan oleh bank dalam memasarkan produknya. Dengan kegiatan promosi tersebut diharapkan nasabah akan mengetahui lebih jauh mengenai produk yang ditawarkan bank kepada nasabah. Berbagai sarana digunakan untuk memasarkan produknya kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah tertarik pada apa yang dipromosikan bank sehingga dengan ketertarikan tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan hal ini akan berdampak pada minat nasabah untuk menggunakan produk bank semakin besar.

Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru kemudian promosi juga berfungsi mengingatkan nasabah akan produk, promosi juga ikut memengaruhi nasabah untuk membeli, memakai dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra bank di mata para nasabahnya.

Minat dan faktor-faktor yang memengaruhi nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin terhadap Tabungan Muamalat Dollar sesuai dengan hasil angket adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Minat dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap Tabungan Muamalat Dollar.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena nisbah bagi hasilnya menguntungkan.	16	54	30	-
2	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena banyak hadiah yang ditawarkan.	13	50	37	-
3	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pendapatan yang berlebih.	12	52	36	-
4	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena dorongan dari keluarga/tetangga/teman saya.	7	36	51	6
5	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena pelayanan yang cepat dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin.	20	52	28	-
6	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena perlakuan yang ramah dari karyawan/ti PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin	23	54	23	-
7	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena karyawan/ti pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin berperan membantu calon nasabah memberikan pemahaman mengenai produk.	23	50	27	-
8	Saya berminat menggunakan produk Tabungan Muamalat Dollar karena promosi/iklan dari PT. Bank Muamalat.	13	48	39	-
Jumlah		127	396	271	6

Skor	635	1584	831	12
Total Skor	3062			
Rata-Rata	3,8			

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Interpretasi Skor:

4,5 - 5 = Sangat Berminat (Sangat Tinggi)

3,5 - 4,4 = Berminat (Tinggi)

2,5 - 3,4 = Tidak Berminat (Rendah)

1,5 - 2,4 = Sangat Tidak Berminat (Sangat Rendah)

Berdasarkan data-data di atas yang telah penulis sajikan terkait indikator-indikator yang menunjukkan adanya minat, seluruh responden yang berjumlah 100 orang responden mempunyai minat yang tinggi terhadap Tabungan Muamalat Dollar dan faktor-faktor yang memengaruhi minat yaitu faktor produk, faktor hadiah, faktor sosial, faktor pelayanan, dan faktor promosi.