

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bangsa Indonesia dikenal sebagai sosok bangsa yang majemuk, karena terdiri dari berbagai suku bangsa, bahasa dan budaya. Bangsa Indonesia juga menganut dan meyakini berbagai macam agama, diantaranya yang paling banyak di anut dan di yakini oleh bangsa Indonesia adalah agama Islam. Islam adalah agama yang *komprehensif*, yang berarti agama Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Agama Islam juga bersifat *universal*, yang berarti dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat. *Universalitas* ini tampak jelas terutama pada bidang muamalah. Selain mempunyai cakupan yang luas dan fleksibel, muamalah juga tidak membedakan antara muslim dan nonmuslim.<sup>1</sup>

Imam al-Bukhari telah meriwayatkan dalam kitab *al-Buyū' Bab asy-Syirā wal bai' ma'al Musyrikīn wa ahli al-Harb* dari Abdurrahman bin Abi Bakar ra, beliau berkata:<sup>2</sup>

كُنَّا مَعَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، ثُمَّ جَاءَ رَجُلٌ مُشْرِكٌ مُشْعَانٌ طَوِيلٌ بَعْنَمٍ يَسُوفُهَا فَقَالَ

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 4-5.

<sup>2</sup>Almanhaj, *Muamalah dengan orang kafir*, <https://almanhaj.or.id/9478-muamalah-dengan-orang-kafir.html> (16 Januari 2019).

النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ”بَيْعًا أَمْ عَطِيَّةً؟ – أَوْ قَالَ: – أَمْ هِبَةٌ“، قَالَ: لَا، بَلْ

بَيْعٌ، فَاشْتَرَى مِنْهُ شَاةً

*“Kami bersama Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam kemudian datanglah seorang musyrik berambut panjang sekali (atau berambut acak-acakan) membawa kambing yang digiringnya. Lalu Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: Silahkan dijual atau diberikan? Atau berkata: atau dihadiahkan. Maka ia menjawab: Tidak. Tapi dijual. Maka beliau Shallallahu ‘alaihi wa sallam membeli darinya seekor kambing.”* [Shahih al-Bukhari 4/410 no. 2216].

Syaikhul Islam Ibnu Taimiyah rahimahullah juga memberikan sebuah kaedah dengan menyatakan: Pada asalnya semua muamalah yang dibutuhkan manusia tidak diharamkan atas mereka, kecuali ada petunjuk Alquran dan Sunnah yang mengharamkannya. Berdasarkan kaedah tersebut dan adanya nash-nash syariat serta keterangan sejarah Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam dan para sahabatnya, dapat disimpulkan bahwa praktik muamalah dengan orang kafir (nonmuslim) diperbolehkan.

Perekonomian merupakan bagian dalam bidang muamalah. Kehidupan perekonomian tidak dapat dipisahkan dari dunia perbankan. Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.<sup>3</sup> Dalam praktiknya bank dibagi dalam beberapa jenis, diantaranya yaitu: Bank Sentral, Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 3.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>4</sup> Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah tersebut selanjutnya disebut dengan bank syariah. Menurut pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>5</sup>

Bank syariah di Indonesia didirikan karena adanya keinginan masyarakat, terutama masyarakat yang beragama Islam menilai bahwa bunga bank termasuk dalam kategori riba dan merupakan hal yang diharamkan. Sebagaimana firman Allah swt., dalam Q.S. al-Baqarah/2: 275 sebagai berikut:<sup>6</sup>

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

<sup>4</sup>*Ibid*, hlm. 346.

<sup>5</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 Tahun 2008)* (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), hlm. 124.

<sup>6</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005), hlm. 58.

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka/mereka kekal di dalamnya.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT., dengan tegas mengharamkan riba dalam bentuk apapun dan menghalalkan prinsip jual beli. Riba ternyata bukan hanya persoalan dalam masyarakat Islam saja, melainkan menjadi persoalan berbagai kalangan di luar agama Islam. Larangan riba tidak hanya terdapat dalam agama Islam, melainkan jauh sebelum agama Islam ada. Adapun mengenai larangan riba tersebut, ternyata memiliki akar yang kuat pada ajaran-ajaran non Islam. Di India Kuno, hukum yang berdasarkan Weda, kitab suci tertua agama Hindu mengutuk riba sebagai sebuah dosa besar dan melarang operasi bunga. Dalam agama Kristen, pelarangan atau *restriksi* keras atas riba berlaku selama lebih dari 1400 tahun. Secara umum, semua kontrol ini menunjukkan bahwa penarikan bunga apapun dilarang.<sup>7</sup> Dapat disimpulkan bahwa larangan pemungutan riba tidak hanya terdapat dalam ajaran agama Islam saja, tetapi juga dalam ajaran agama lainnya. Oleh karena itu, bank syariah hadir di Indonesia sebagai alternatif untuk menjalankan transaksi perbankan dengan prinsip syariah yang bebas dari riba.

Lahirnya bank syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan MUI adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI)

---

<sup>7</sup>Latifa M. Alguad dan Marvyn K. Lewis, *Perbankan Syari'ah Prinsip Praktik Prospek*, (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta, 2003), hlm. 264.

yang akte pendiriannya ditandatangani tanggal 1 November 1991.<sup>8</sup> Sejak resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dalam mengeluarkan produk-produk keuangan syariah. Saat ini Bank Muamalat Indonesia sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia. Hal tersebut dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Januari 2018

Kelompok Bank		KPO/KC	KCP/UPS	KK
		HOO/BO	SBO/SSU	CO
<b>Bank Umum Syariah</b>		<b>469</b>	<b>1.174</b>	<b>181</b>
1	PT. Bank Aceh Syariah	26	86	21
2	PT. Bank Muamalat Indonesia	81	152	59
3	PT. Bank Victoria Syariah	9	5	-
4	PT. Bank BRISyariah	52	206	12
5	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1
6	PT. Bank BNI Syariah	68	175	18
7	PT. Bank Syariah Mandiri	130	437	54
8	PT. Bank Mega Syariah	28	32	1
9	PT. Bank Panin Dubai Syariah	17	5	1
10	PT. Bank Syariah Bukopin	12	8	4
11	PT. BCA Syariah	12	9	10
12	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-
13	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	3	-
Keterangan:		Note:		
- KPO = Kantor Pusat Operasional		-HOO = Head Operational Office		
- KC = Kantor Cabang		- BO = Branch Office		
-KCP/UPS = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah		-SBO/SSU = Sub Branch Office/Syari'a Services Unit		
- KK = Kantor Kas		- CO = Cash Office		

Sumber: Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2018

<sup>8</sup>Kasmir, *op. cit.*, hlm. 242.

Pada tabel 1.1 di atas, di lihat dari jumlah kantor cabang maupun kantor cabang pembantu serta kantor kasnya, menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia sudah tersebar di beberapa kota yang ada di Indonesia. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat, baik di kalangan perbankan syariah maupun persaingan dengan bank konvensional untuk menarik nasabah dan mempertahankannya agar dapat tetap bertahan dan berkembang.

Berdasarkan hal tersebut, sangat penting sekali bagi pihak bank untuk mempunyai strategi tersendiri agar dapat memenangkan persaingan, salah satunya ialah dengan mengetahui perilaku konsumen (nasabah). Nasabah merupakan aset paling berharga bagi pihak bank. Pihak bank syariah perlu secara cermat menentukan kebutuhan nasabah dari sudut pandang mereka sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Tidak hanya itu, pihak bank syariah juga harus mengetahui alasan pengambilan keputusan pembelian produk dan jasa yang ditawarkan. Hal tersebut sangat berfungsi bagi perusahaan untuk mengevaluasi kebijakan operasionalnya dan menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi dan kebijakan di masa yang akan datang.

Mengetahui perilaku konsumen dan menganalisis setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen tidaklah mudah. Banyak faktor yang memengaruhinya antara lain faktor internal yang berasal dari dalam diri nasabah dan faktor eksternal yaitu rangsangan yang dilakukan oleh pihak bank dan

lingkungan sekitar. Sekarang ini, perilaku seseorang dalam memutuskan untuk menjadi nasabah di lembaga perbankan syariah banyak dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan keuntungan yang didapatkan seperti bagi hasil, pelayanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Penelitian ini dilakukan karena penulis ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah di bank syariah. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, karena nasabah yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin tidak hanya terdiri dari kalangan muslim saja, tetapi juga terdapat nasabah dari kalangan nonmuslim. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff *back office* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa memang terdapat nasabah nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, akan tetapi jumlah nasabah dari kalangan nonmuslim tersebut tidak sebanyak nasabah dari kalangan muslim.<sup>9</sup>

Hal tersebut sesuai dengan fenomena di lapangan saat penulis melakukan penelitian, nasabah nonmuslim yang melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin memang lebih sedikit jika dibandingkan dengan nasabah dari kalangan muslim, sekurang-kurangnya hanya terdapat satu orang nasabah nonmuslim yang melakukan transaksi dalam seminggu. Meskipun begitu mereka tetap setia menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Sebagai contoh, nasabah nonmuslim yang pertama kali

---

<sup>9</sup>Dini Irwanti Perwangi Noor, *Back Office* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 April 2018.

penulis temui bernama Widia. Widia menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sudah sekitar 3 sampai 4 tahun, dan ia adalah nasabah nonmuslim yang paling sering penulis temui saat melakukan transaksi selama penulis melakukan penelitian.

Salah satu *customer service* mengatakan bahwa beberapa nasabah dari kalangan nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin tersebut sudah ada sejak tahun 2005 dan hampir semua produk yang ditawarkan ada nasabah dari kalangan nonmuslim.<sup>10</sup> Hal tersebut menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti, karena di saat masyarakat dari kalangan muslim masih banyak yang menjadi nasabah di bank konvensional dan sebagian lainnya masih memperdebatkan sistem lembaga keuangan syariah (tanpa bunga), justru beberapa orang dari kalangan nonmuslim ada yang menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah, salah satunya di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mencoba mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi keputusan seorang nonmuslim menjadi nasabah pada bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Selain itu penulis juga ingin mengetahui produk yang paling banyak digunakan oleh nasabah dari kalangan nonmuslim tersebut. Dalam penelitian ini, nasabah nonmuslim menjadi informan berdasarkan pertimbangan bahwa nasabah nonmuslim tersebut telah mengambil keputusan menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin serta telah menggunakan produk dan jasanya secara langsung.

---

<sup>10</sup>Adlina Amni, *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13 April 2018.



Adapun teori yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang perilaku konsumen. Dalam teori tersebut mempelajari tentang karakteristik-karakteristik perilaku seseorang, untuk mengerti keinginan konsumen serta mencoba mengetahui pengaruh-pengaruh perilaku dalam pembelian produk. Melalui teori perilaku konsumen tersebut, penulis dapat mengerti proses pengambilan keputusan dari para nasabah nonmuslim secara individu maupun kelompok beserta dengan faktor-faktor yang memengaruhinya. Berdasarkan pemaparan-pemaparan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan nonmuslim untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Produk apa yang paling diminati nasabah nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tadi, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui alasan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui produk yang paling diminati nasabah nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang juga ingin melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah bank syariah.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan evaluasi operasional, sehingga dapat membantu bank syariah dalam usaha menyediakan sesuatu yang memang menjadi kebutuhan dan harapan nasabah.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk lebih memperjelas dan menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>11</sup> Pengaruh yang di maksud dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan seorang nonmuslim untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Nonmuslim yang di maksud dalam penelitian ini adalah seseorang yang mempunyai keyakinan di luar agama Islam atau yang bukan beragama Islam.
3. Keputusan yang di maksud dalam penelitian ini adalah keputusan menjadi nasabah nonmuslim pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.
4. Nasabah (*bank customer*) adalah sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah bank tertentu.<sup>12</sup> Nasabah yang di maksud dalam penelitian ini adalah nasabah nonmuslim pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yang telah menggunakan produk dan jasanya secara langsung.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan *plagiasi* terhadap

---

<sup>11</sup>Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 849.

<sup>12</sup>Sujana Ismaya dan Sigit Winarno, *Kamus Perbankan*, Cet. Ke-1 (Bandung: Pustaka Grafika, 2006), hlm. 405.

karya tertentu, maka perlu dilakukan *review* terhadap kajian yang pernah ada. Berikut beberapa penelitian yang membahas tema yang sama di antaranya sebagai berikut:

1. Muhammad Sukma Ridhani (2011), "*Minat Nasabah Non Muslim Terhadap Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Banjarmasin)*", Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah nonmuslim. Perbedaannya adalah tempat penelitian.
2. Sukron (2012), "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Semarang*", Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah nonmuslim. Perbedaannya adalah tempat penelitian.
3. Arif Budiman (2016), "*Analisis Keputusan menjadi Nasabah pada beberapa Bank di Palangkaraya (Studi Kasus Pedagang Kain Pasar Payangsari Palangkaraya)*", Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Perbedaannya adalah subjek dan tempat penelitian.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematikanya tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan. Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah mengenai gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah dijelaskan dilatar belakang masalah dirumuskan ke dalam rumusan masalah. Setelah itu, disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan dari penelitian. Selain tujuan penelitian, dalam bab ini juga disusun signifikansi penelitian untuk menjabarkan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian baik secara teoritis maupun praktisi. Setelah itu, terdapat definisi operasional untuk memperjelas dan menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian. Selanjutnya terdapat kajian pustaka yang dijabarkan untuk menghindari anggapan *plagiasi* dan pengulangan terhadap penelitian yang sama atau sejenis. Terakhir yaitu sistematika penulisan, yang merupakan penjelasan singkat dari susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II adalah landasan teori, dimana pada bab ini diuraikan berbagai teori tentang perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Bab III adalah metode penelitian. Di dalam metode penelitian ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), lokasi penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik pengolahan dan analisis data. Pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian

ini adalah deskriptif-kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dengan subjek penelitian yaitu para nasabah nonmuslim dan objek penelitiannya yaitu faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun data yang akan digali dalam penelitian ini adalah identitas informan, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dan profil perusahaan. Untuk mendapatkan data penelitian tersebut digunakan teknik wawancara dengan para informan dan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan informasi terkait profil perusahaan. Setelah data tersebut didapatkan, maka akan diolah dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian. Dalam bagian ini memuat deskripsi singkat profil Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, penyajian data dari hasil wawancara penulis dengan para informan dan analisis data terkait hasil penelitian dengan teori yang digunakan serta jawaban dari rumusan masalah.

Bab V adalah penutup. Dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas, serta saran-saran sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.