

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Profil Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

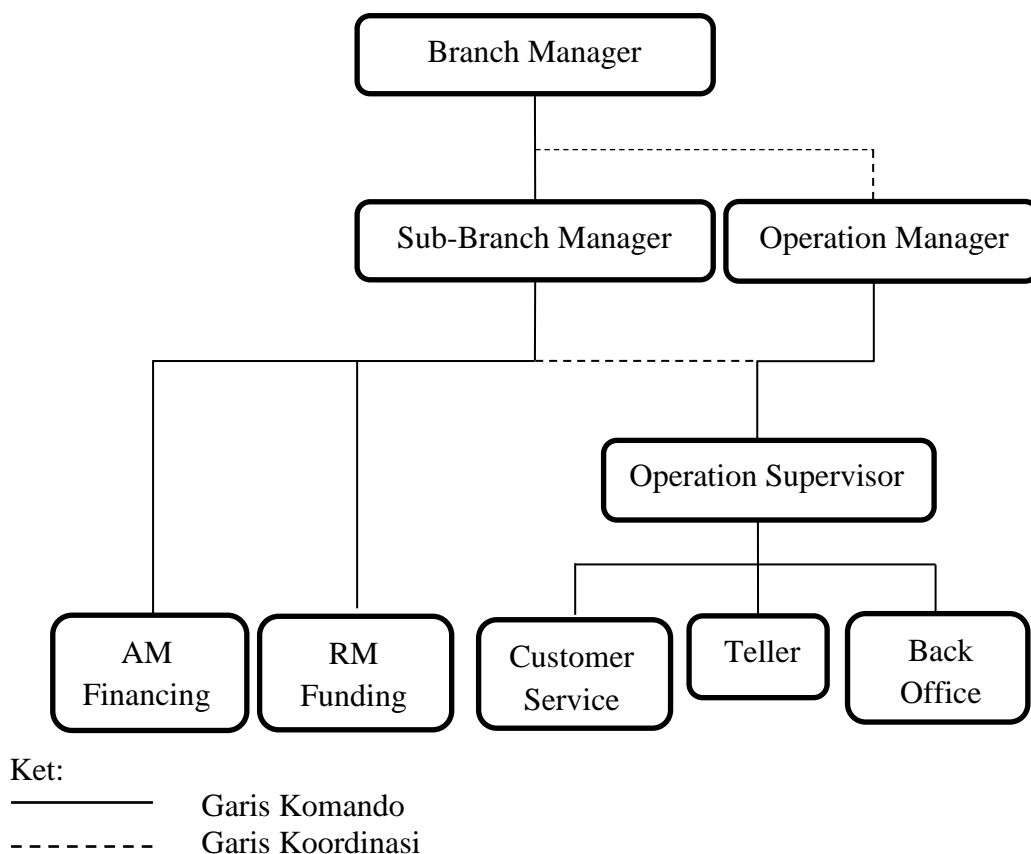
Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pertama kali beroperasi di Jalan A. Yani km. 6 pada tahun 2003, dan sekarang beroperasi di Jalan A. Yani km. 5,2 Banjarmasin. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin ini memiliki lantai bertingkat 3. Lantai dasar terdiri dari unit pelayanan, teller, *customer service*, dan ruangan *back office*, serta ruangan bagian *unit support* pembiayaan (USP). Lantai tengah terdiri dari ruangan bagian *marketing finance*, ruang rapat, dan ruangan *branch manager*. Sementara lantai teratas terdiri dari ruangan *marketing funding*, mushalla, dan dapur umum, serta toilet yang tersedia di setiap lantai. Selain itu, di halaman depan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin juga terdapat sebuah mesin ATM (*Authomatic Teller Machine*) dan di bagian samping terdapat pos penjaga keamanan. Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin juga telah membuka 5 cabang pembantu, yaitu di Kayutangi, Banjarbaru, Martapura, Barabai, dan Kandangan, serta direncanakan pada tahun mendatang akan membuka cabang kas lainnya di Banjarmasin.¹

Seperti halnya perusahaan-perusahaan lain, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin juga mempunyai struktur organisasi tersendiri yang

¹Dini Irwanti Perwangi Noor, *Back Office* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 11 Juli 2018.

disesuaikan dengan kebutuhan *intern* perusahaan. Adapun bagian strukturnya adalah:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin



Sumber: *Back Office* Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu:

a. Pendanaan

- 1) Tabungan: Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, Tabungan iB Muamalat, Tabungan iB Muamalat Dollar, TabunganKu, Tabungan iB Muamalat Rencana, Tabungan iB Muamalat Prima, Tabungan iB Muamalat Simpel, dan Tabungan iB Muamalat Sahabat.

2) Giro: Giro iB Muamalat Attijary, dan Giro iB Muamalat Ultima.

3) Deposito: Deposito *Muḍārabah* iB Muamalat

b. Pembiayaan

1) Konsumen: KPR iB Muamalat, Pembiayaan iB Muamalat Pensiun, dan Pembiayaan iB Muamalat Multiguna.

2) Modal Kerja: Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan LKM Syariah, dan Pembiayaan Rekening Koran Syariah.

3) Investasi: Pembiayaan Investasi dan Pembiayaan Hunian Syariah.

c. Jasa

1) Internet Banking Muamalat

2) Mobile Banking Muamalat

3) EDC Counter Muamalat

4) Kalkulator Syariah

5) SalaMuamalat 1500016

6) Virtual Account Muamalat

7) Cash Management System

2. Deskripsi Data Penelitian

Pengambilan sampel penelitian diawali dengan wawancara penulis bersama *customer services* untuk menanyakan jumlah nasabah nonmuslim. *Customer services* selaku pihak yang melakukan pendataan terhadap nasabah, menjelaskan bahwa di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin terdapat beberapa nasabah nonmuslim sejak tahun 2005 dan hampir semua produk yang ditawarkan

terdapat nasabah dari kalangan nonmuslim.² Setelah wawancara bersama *customer services* dilakukan, selanjutnya penulis menemui staff *back office* untuk melakukan wawancara terkait jumlah nasabah nonmuslim Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Hasil dari wawancara tersebut disebutkan bahwa memang benar beberapa nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin ada dari kalangan nonmuslim, tetapi jumlahnya tidak sebanyak nasabah dari kalangan muslim. Terkait data berapa jumlah pasti nasabah nonmuslim tersebut menjadi *privasi* perusahaan. Penulis boleh mewawancarai beberapa nasabah nonmuslim tersebut dengan berjaga di kantor pada saat jam kerja dan dengan catatan wawancara yang dilakukan tidak mengganggu operasional bank.³

Saat melakukan penelitian ini jumlah nasabah nonmuslim yang berhasil penulis temui sebanyak 8 orang. Delapan orang tersebut adalah:

a. Nasabah 1

Nama : Daniel
Alamat : Jl. A. Yani KM. 5 Banjarmasin
Agama : Kristen Protestan
Pekerjaan : Wiraswasta

Daniel adalah salah satu nasabah nonmuslim yang beragama Kristen. Beliau mengaku sudah sekitar satu tahun menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia

²Adlina Amni, *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13 April 2018.

³Dini Irwanti Perwangi Noor, *Back Office* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 16 April 2018.

Kantor Cabang Banjarmasin. Selain menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, Daniel juga menjadi nasabah di Bank Mandiri. Produk yang beliau gunakan di Bank Muamalat adalah Giro iB Muamalat. Alasan beliau menggunakan produk tersebut karena tertarik dengan penawaran dari pihak marketing Bank Muamalat.

Saya mendapatkan penawaran langsung dari pihak marketing sini. Pihak marketingnya ramah dan penjelasannya terkait produk giro ini sangat detail. Dari penjelasan tersebut saya tertarik untuk menggunakannya.⁴

Daniel juga mengaku senang dengan pelayanan pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Selama menjadi nasabah di Bank Muamalat beliau banyak mendapatkan penawaran untuk menggunakan produk lainnya, akan tetapi beliau masih belum tertarik untuk menggunakannya. Walaupun demikian, beliau merasa produk yang beliau gunakan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan.

Saya senang dengan pelayanan di sini, pegawainya ramah-ramah dan pelayanannya juga cepat. Produk yang ditawarkan juga sesuai dengan yang saya harapkan.⁵

b. Nasabah 2

Nama : Evina

Alamat : Jl. Arta Kencana Banjarmasin

Agama : Katolik

Pekerjaan : Karyawan

⁴Daniel, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Juli 2018.

⁵*Ibid.*

Informan selanjutnya adalah Evina. Beliau adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yang beragama Katolik. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan. Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sejak tahun 2013. Selain menjadi nasabah di Bank Muamalat, beliau juga menjadi nasabah di bank lain yaitu di Bank Permata dan BCA.

Produk yang beliau gunakan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah Giro iB Muamalat. Beliau menggunakan produk tersebut sejak dari awal menjadi nasabah di Bank Muamalat ini. Adapun alasan beliau menggunakan produk tersebut adalah karena tertarik dengan promosi yang ditawarkan pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Saya tertarik menggunakan produk giro di sini saat pihak *marketing* bank muamalat ini melakukan promosi langsung di kantor tempat saya bekerja. Saat itu mereka menawarkan produk giro ini untuk perusahaan, tapi mendengar penjelasan dari pihak marketingnya saya jadi ikut tertarik untuk menggunakannya.⁶

Selama menjadi nasabah, Evina mengaku banyak menerima tawaran untuk menggunakan produk lainnya, tetapi beliau masih belum tertarik untuk menggunakannya. Beliau mengatakan bahwa produk yang telah digunakannya sudah sesuai dengan keinginan. Namun, beliau mengatakan terkadang pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sulit dihubungi melalui telepon.

⁶Evina, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 23 Mei 2018.

Produknya sudah sesuai dengan yang saya harapkan *mba*, tapi saya sedikit kecewa karena kadang pihak bank Muamalat ini sulit dihubungi melalui telepon.⁷

c. Nasabah 3

Nama : Kadek Novianti
Alamat : Jl. Kayu Tangi Banjarmasin
Agama : Hindu
Pekerjaan : Mahasiswa

Kadek Novianti adalah satu-satunya informan yang paling muda di antara informan lainnya yang penulis temui. Kadek Novianti menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sejak 2 tahun yang lalu. Sebelum menjadi nasabah di Bank Muamalat, dia sudah menjadi nasabah di Bank BTN karena mendapat beasiswa di kampusnya.

Adapun produk yang digunakannya di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yaitu Tabungan iB Muamalat. Produk tersebut digunakannya sejak dari awal menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Kadek Novianti menyampaikan alasannya menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin adalah karena rekomendasi dari temannya yang juga menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Saat saya bercerita kepada teman saya, bahwa saya ingin menabung di bank, teman saya pun memberikan saran untuk menabung di Bank Muamalat, dengan alasan di Bank Muamalat mempunyai biaya admin yang rendah. Dari

⁷*Ibid*

saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.⁸

Alasan lain kenapa Kadek memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah karena kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi tanpa harus menunggu antrian. Kadek mengaku produk yang digunakannya sudah sesuai dengan keinginan, dan ketika ditanya terkait penawaran produk yang lainnya, kadek menjawab memang ada penawaran tapi ia masih belum tertarik menggunakannya.

d. Nasabah 4

Nama : Leana

Alamat : Jl. Bumi Mas Banjarmasin

Agama : Kristen Protestan

Pekerjaan : Wiraswasta

Leana adalah seorang ibu rumah tangga yang bekerja sebagai wiraswasta. Beliau adalah salah satu nasabah nonmuslim yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Leana menjadi nasabah di Bank Muamalat ini sejak sekitar 6-7 tahun yang lalu. Leana mengaku tidak menjadi nasabah di bank lain selain di Bank Muamalat.

Alasan beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat ini adalah untuk menabung, sehingga produk yang beliau gunakan yaitu Tabungan iB Muamalat. Adapun alasan beliau memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin ini adalah karena tertarik dengan citra bank muamalat yang

⁸Kadek Novianti, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 10 Juli 2018.

dikenal sebagai bank syariah pertama dan juga karena biaya administrasi yang ringan.

Saya mengetahui Bank Muamalat ini adalah bank syariah pertama di Indonesia. Itulah yang membuat saya tertarik menjadi nasabah di Bank Muamalat ini. Selain itu, biaya administrasi bulanan tabungan di sini juga ringan.⁹

Selama beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat ini beliau mendapatkan banyak penawaran untuk menggunakan produk lainnya, namun beliau merasa masih belum tertarik untuk menggunakannya. Walaupun demikian, beliau merasa produk yang telah beliau gunakan sudah sesuai dengan keinginan, disisi lain beliau berharap pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin bisa menambah fasilitas mesin ATM.

e. Nasabah 5

Nama : Meita

Alamat : Jl. A. Yani KM. 5,7 Banjarmasin

Agama : Budha

Pekerjaan : Karyawan

Meita adalah salah satu nasabah yang beragama Budha. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang karyawan. Beliau merupakan salah satu nasabah nonmuslim yang sering menggunakan jasa bank Muamalat untuk melakukan pembayaran setoran asuransi di salah satu perusahaan asuransi yang ada di Banjarmasin.

⁹Leana, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

Meita menyampaikan alasannya menggunakan jasa Bank Muamalat adalah karena tempatnya yang strategis dan kenyamanan serta kemudahan beliau saat melakukan transaksi tanpa harus menunggu lama.

Bank Muamalat ini tempatnya strategis bagi saya, karena setiap pulang kerja saya selalu lewat sini. Jadi, saya lebih memilih melakukan setoran asuransi di sini. Antriannya juga gak terlalu banyak *mba*, jadi lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama.¹⁰

Selain menggunakan jasa dari Bank Muamalat, Meita juga menggunakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat, yaitu produk Giro iB Muamalat. Meita menggunakan produk Giro iB Muamalat tersebut sejak sekitar satu tahun yang lalu. Beliau memutuskan menggunakan produk tersebut karena adanya penawaran dari pihak Bank Muamalat setiap beliau melakukan transaksi setoran asuransi. Selain menjadi nasabah di Bank Muamalat ini, beliau juga menjadi nasabah di Bank Kalsel dan Bank BRI.

Saya sering mendapat penawaran untuk menggunakan produk giro ini *mba*, awalnya saya tidak tertarik karena berhubung saya sudah mempunyai rekening tabungan di bank lain. Berhubung usaha yang saya jalankan bersama suami sudah mulai berkembang, akhirnya saya mengambil produk giro tersebut untuk keperluan usaha kami.¹¹

f. Nasabah 6

Nama : Samuel
 Alamat : Jl. Veteran Banjarmasin
 Agama : Kristen Protestan
 Pekerjaan : Wiraswasta

¹⁰Meita, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2018.

¹¹*Ibid.*

Informan selanjutnya adalah Bapak Samuel. Beliau adalah seorang wiraswasta. Ketika penulis bertemu dengan beliau, saat itu Samuel baru akan mendaftar menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. Produk yang akan beliau gunakan adalah Giro iB Muamalat. Beliau memutuskan mengambil produk tersebut di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena mendapat rekomendasi dari teman beliau yang beragama Islam dan juga menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Saat saya menyampaikan keinginan saya untuk membuka rekening giro di bank kepada teman saya, ia memberikan saran untuk membuka rekening giro di Bank Muamalat saja. Dengan alasan adanya fasilitas khusus yang diberikan pihak Bank Muamalat kepada nasabah Giro. Dari saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.¹²

g. Nasabah 7

Nama : Sandra

Alamat : Jl. A. Yani KM. 11

Agama : Kristen Protestan

Pekerjaan : Wiraswasta

Sandra adalah salah satu nasabah yang beragama Kristen. Saat ini beliau bekerja sebagai seorang wiraswasta. Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sejak tahun 2009. Selain menjadi nasabah di Bank Muamalat, beliau juga menjadi nasabah di Bank Mandiri.

¹²Samuel, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 05 Juni 2018.

Adapun alasan beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat ini yaitu hanya untuk menyimpan uang, sehingga produk yang beliau gunakan adalah Tabungan iB Muamalat sejak awal beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat ini. Beliau memilih produk tersebut karena sepengetahuan beliau di Bank Muamalat ini bebas bunga dibandingkan dengan Bank Mandiri, selain itu juga karena biaya administrasi bulannya ringan dan saldo minimal tabungannya rendah.

Saya memilih menabung di sini karena sepengetahuan saya di sini bebas bunga dibandingkan di Bank Mandiri, selain itu biaya administrasi bulannya ringan dan saldo minimal tabungannya juga rendah¹³

Selain produk Tabungan iB Muamalat, beliau juga tertarik untuk mengambil produk pembiayaan, karena menurut Sandra produk-produk yang ditawarkan pihak Bank Muamalat ini sesuai dengan keinginan beliau. Walaupun demikian, beliau berharap fasilitas mesin ATM ditambah.

h. Nasabah 8

Nama : Widia

Alamat : Jl. Kayu Tangi Banjarmasin

Agama : Budha

Pekerjaan : Karyawan

Widia adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin yang beragama Budha. Saat ini beliau bekerja sebagai karyawan BPR yang ada di Kabupaten Banjar. Beliau menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia sudah sekitar 3-4 tahun yang lalu. Widia mengaku tidak menjadi nasabah

¹³Sandra, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

di bank lain. Beliau tertarik menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena faktor promosi. Adapun produk yang beliau gunakan adalah Tabungan Deposito *Muḍārabah* iB Muamalat.

Widia menggunakan produk tersebut sejak dari awal menjadi nasabah di Bank Muamalat ini. Widia menyampaikan bahwa alasan beliau menggunakan produk tersebut adalah karena bagi hasil yang menurut pemahaman beliau sebagai nonmuslim adalah “bunga” yang didapatkan cukup besar. Walaupun demikian, beliau mengaku masih kurang memahami sistem bagi hasil tersebut.

Saat *marketing* Bank Muamalat melakukan promosi di kantor tempat saya bekerja. Saya tertarik untuk memilih dan menggunakan tabungan deposito *muḍārabah* karena bunga yang di berikan cukup besar.¹⁴

Selama menjadi nasabah di Bank Muamalat ini, widia banyak mendapatkan penawaran untuk menggunakan produk Bank Muamalat yang lainnya. Widia pun mengaku tertarik dengan penawaran tersebut, namun beliau belum mengetahui produk mana yang akan diambil. Menurut beliau produk-produk yang ada di Bank Muamalat ini sudah sesuai dengan keinginan beliau. Walaupun demikian, beliau berharap adanya penjelasan lebih detail lagi terkait sistem bagi hasil.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matrikulasi data berikut ini:

Tabel 4.1 Matrikulasi Data

No.	Nama	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah	Produk yang Digunakan
1.	Daniel	Adanya promosi dengan penjelasan mengenai produk secara detail dan pelayanan yang cepat.	Giro iB Muamalat

¹⁴Widia, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

2.	Evina	Tertarik dengan promosi secara langsung yang dilakukan pihak Bank Muamalat	Giro iB Muamalat
3.	Kadek Novianti	Adanya keinginan untuk menabung dan mendapat rekomendasi dari teman. Selain itu, juga karena kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.	Tabungan iB Muamalat

Lanjutan Matrikulasi Data

No.	Nama	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah	Produk yang Digunakan
4.	Leana	Tertarik dengan citra Bank Muamalat yang diketahui sebagai Bank Syariah pertama, dan juga karena biaya admin yang ringan.	Tabungan iB Muamalat
5.	Meita	Tempat yang strategis, kemudahan dan kenyamanan saat melakukan pembayaran setoran asuransi. Serta adanya kebutuhan dan promosi yang mendukung untuk menggunakan produk Giro.	Giro iB Muamalat
6.	Samuel	Mendapat rekomendasi dari teman disaat adanya keinginan untuk membuka rekening Giro.	Giro iB Muamalat
7.	Sandra	Adanya kebutuhan atau keperluan untuk menabung, biaya admin ringan dan saldo minimal tabungan rendah.	Tabungan iB Muamalat
8.	Widia	Faktor promosi. Selain itu, juga karena bagi hasil yang menurut pemahaman seorang nonmuslim adalah “bunga” yang didapatkan cukup besar.	Deposito iB <i>Muḍārabah</i>

Sumber: Diolah dari data primer (2018)

B. Analisis Data

Nasabah nonmuslim yang berhasil penulis wawancarai berjumlah 8 orang. 6 orang di antara mereka berjenis kelamin perempuan dan 2 orang berjenis kelamin laki-laki. Di antara 8 orang tersebut, 7 di antaranya sudah bekerja dan 1 orang masih berstatus mahasiswa. Dari 7 orang yang sudah bekerja, diantaranya 4 orang bekerja sebagai karyawan/PNS dan 3 orang lainnya bekerja sebagai wiraswasta. Dilihat dari segi agama, 2 orang beragama Budha, 1 orang beragama Hindu, 1 orang beragama Katolik dan 4 orang lainnya beragama Kristen Protestan.

1. Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nonmuslim Menjadi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Teori perilaku konsumen menyebutkan bahwa ada dua jenis perilaku konsumen dalam mengambil keputusan, yaitu perilaku konsumen rasional dan irrasional. Perilaku konsumen yang bersifat rasional adalah tindakan perilaku konsumen dalam pembelian suatu barang dan jasa yang mengedepankan aspek-aspek konsumen secara umum, yaitu seperti tingkat kebutuhan mendesak, kebutuhan utama/primer, serta daya guna produk itu sendiri terhadap konsumen pembelinya. Sedangkan perilaku konsumen yang bersifat irrasional adalah perilaku konsumen yang mudah terbujuk oleh marketing dari suatu produk tanpa mengedepankan aspek kebutuhan atau kepentingan.¹⁵ Berdasarkan teori tersebut, dapat diketahui bahwa keputusan nasabah nonmuslim menjadi nasabah di Bank

¹⁵Ali Hamdan, *loc. cit.*

Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin ada yang bersifat rasional dan bersifat irrasional.

Nasabah yang mengambil keputusan berdasarkan perilaku konsumen rasional yaitu Kadek Novianti, Leana, Meita, Samuel dan Sandra. Alasan Kadek Novianti, Leana dan Sandra memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat adalah karena adanya kebutuhan untuk menabung, dan juga karena biaya administrasi yang ringan. Selain itu, adanya kebutuhan menggunakan produk Giro untuk keperluan usaha membuat Meita dan Samuel memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat. Hal tersebut sesuai dengan ciri-ciri perilaku konsumen rasional yang terdapat dalam teori perilaku konsumen yang telah penulis jabarkan.

Adapun nasabah yang memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat berdasarkan perilaku konsumen irrasional yaitu Daniel, Evina dan Widia. Mereka bertiga memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat adalah karena tertarik dengan promosi dari suatu produk yang ditawarkan. Konsumen yang cepat tertarik dengan promosi merupakan salah satu ciri perilaku konsumen irrasional yang ada di dalam teori perilaku konsumen.

Sebelum mengambil keputusan, ada beberapa tahapan atau proses yang dilalui seorang konsumen seperti mengenali masalah atau kebutuhan, mencari solusi atau informasi dan mengevaluasi alternatif pilihan sebelum pada akhirnya mengambil keputusan.¹⁶ Proses pengambilan keputusan tersebut juga berlaku bagi

¹⁶John C. Mowen dan Michael Minor, *loc. cit.*

informan dalam penelitian ini. Akan tetapi ada beberapa urutan tahapan atau proses yang dihilangkan maupun tidak sesuai urutan.

Dalam tahapan atau proses pengambilan keputusan mereka dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang memengaruhi bisa dari segi internal maupun eksternal. Faktor dari segi internal adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan internal individu, seperti faktor pribadi dan faktor psikologis yang terdapat dalam teori perilaku konsumen. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan eksternal individu yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam membeli suatu produk, seperti faktor budaya dan faktor sosial yang terdapat dalam teori perilaku konsumen. Selain itu, yang termasuk ke dalam faktor dari segi eksternal yaitu faktor-faktor dari teori bauran pemasaran, seperti faktor produk, harga, tempat dan promosi.

Dari hasil wawancara penulis dengan delapan orang informan pada saat penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin adalah faktor promosi, rekomendasi, adanya keperluan atau kebutuhan, tempat yang strategis, kemudahan dalam bertransaksi, biaya administrasi ringan dan bagi hasil yang besar. Faktor-faktor tersebut sesuai dengan teori perilaku konsumen dan bauran pemasaran yang telah penulis jabarkan. Penjelasan lebih lengkap terkait faktor-faktor yang mempengaruhi nonmuslim tersebut sebagai berikut:

a. Faktor Promosi

Promosi merupakan salah satu unsur yang ada dalam teori bauran pemasaran. Menurut Indriyo Gitosudarmo, promosi adalah kegiatan yang

ditunjukkan untuk memengaruhi konsumen agar mereka dapat mengenal produk yang ditawarkan oleh perusahaan dan kemudian membeli produk tersebut. Adapun alat-alat yang dapat digunakan untuk mempromosikan suatu produk yaitu dengan cara iklan, promosi penjualan, penjualan personal maupun bauran promosi.¹⁷

Pihak Bank Muamalat sendiri lebih sering melakukan promosi secara personal dibandingkan melalui alat promosi lainnya. Penjualan personal (*personal selling*) melibatkan interaksi personal secara langsung antara seorang pembeli potensial dengan seorang salesman. Penjualan personal dapat menjadi metode promosi yang baik, karena komunikasi personal dengan salesman dapat meningkatkan keterlibatan konsumen dengan produk dan/atau proses pengambilan keputusan, sehingga konsumen dapat lebih termotivasi untuk masuk dan memahami informasi yang disajikan salesman tentang suatu produk. Selain itu, situasi komunikasi saling interaktif memungkinkan salesman mengadaptasi apa yang disajikannya agar sesuai dengan kebutuhan informasi setiap pembeli.¹⁸

Teori tersebut dibuktikan oleh pihak Bank Muamalat, karena promosi secara personal yang sering dilakukan pihak Bank Muamalat memang lebih efektif memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dibandingkan dengan cara promosi yang lainnya. Hal ini sesuai dengan jawaban empat orang informan yang memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena faktor promosi. Empat orang informan tersebut yaitu Daniel, Evina, Meita dan Widia.

¹⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *loc. cit.*

¹⁸*Ibid.*

Walaupun demikian, pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin juga tetap melakukan bauran promosi melalui media sosial. Selain itu, mereka juga sering melakukan iklan maupun promosi penjualan dengan mengikuti *event-event* lembaga keuangan seperti iB Vaganza.

b. Faktor Sosial

Kelompok adalah salah satu unsur dari faktor sosial yang ada dalam teori perilaku konsumen. Kelompok berarti orang-orang di sekeliling kita yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi sikap dan perilaku kita.¹⁹ Banyak kelompok yang dapat memengaruhi perilaku seseorang. Salah satunya adalah teman, yang mana orang tersebut secara terus-menerus berinteraksi dengan kita. Berdasarkan hal tersebut, pengaruh faktor sosial berupa kelompok ada pada informan Kadek Novianti dan Samuel.

Kadek Novianti mengakui alasan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia karena rekomendasi dari temannya.

Saat saya bercerita kepada teman saya, bahwa saya ingin menabung di bank, teman saya pun memberikan saran untuk menabung di Bank Muamalat, dengan alasan di Bank Muamalat mempunyai biaya admin yang rendah. Dari saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.²⁰

Hal serupa juga menjadi alasan Samuel untuk mengambil keputusan menggunakan produk Giro iB Muamalat di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

¹⁹M. Taufiq Amir, *loc. cit.*

²⁰Kadek Novianti, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 10 Juli 2018.

Saat saya menyampaikan keinginan saya untuk membuka rekening giro di bank kepada teman saya, ia memberikan saran untuk membuka rekening giro di Bank Muamalat saja. Dengan alasan adanya fasilitas khusus yang diberikan pihak Bank Muamalat kepada nasabah Giro. Dari saran tersebut saya menjadi tertarik dan ingin membuktikan informasi tersebut.²¹

Pengakuan kedua informan tersebut dapat dikatakan bahwa rekomendasi dari seorang teman mampu memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih suatu produk, dan hal tersebut termasuk kedalam faktor sosial berupa kelompok.

c. Faktor Psikologis

Salah satu bagian dari faktor psikologis yang memengaruhi pembelian seseorang adalah motivasi. Seseorang senantiasa mempunyai banyak kebutuhan, seperti kebutuhan biologis dan kebutuhan psikologis. Kebutuhan menjadi motif ketika kebutuhan itu mencapai tingkat intensitas yang kuat. Motif (*motive*) atau dorongan adalah kebutuhan dengan tekanan kuat yang mengarahkan seseorang mencari kepuasan. Informan yang dipengaruhi oleh faktor psikologis berupa motivasi ini adalah Leana dan Sandra. Mereka berdua sama-sama memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena adanya kebutuhan untuk menabung, sehingga produk yang mereka ambil adalah Tabungan iB Muamalat.

Selain motivasi, unsur lain yang juga termasuk kedalam faktor psikologis yaitu keyakinan dan sikap pendirian. Keyakinan (*belief*) adalah pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Keyakinan bisa didasarkan pada

²¹Samuel, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 05 Juni 2018.

pengetahuan nyata, pendapat dan bisa membawa muatan emosi maupun tidak. Sedangkan sikap (*attitude*) menggambarkan evaluasi, perasaan dan tendensi yang relatif konsisten dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide. Sikap membuat kerangka pemikiran seseorang untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu.²² Salah satu informan yang dipengaruhi oleh faktor psikologis berupa keyakinan ini adalah Leana.

Leana memutuskan menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin karena beliau juga tertarik dengan citra Bank Muamalat yang dikenal sebagai bank syariah pertama.

Saya mengetahui Bank Muamalat ini adalah bank syariah pertama di Indonesia. Itulah yang membuat saya tertarik menjadi nasabah di Bank Muamalat ini. Selain itu, biaya administrasi bulanan tabungan di sini juga ringan.²³

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa motivasi dan citra atau reputasi juga dapat memengaruhi psikologis seseorang untuk menggunakan suatu produk atau jasa.

d. Faktor Tempat

Tempat atau lokasi merupakan suatu strategi pemasaran yang digunakan oleh pihak bank atau lembaga keuangan lainnya dalam menarik nasabah. Tempat ini meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran.²⁴ Tempat atau lokasi yang dimaksud adalah tempat yang strategis bagi

²²Philip Kotler dan Gary Armstrong, *loc. cit.*

²³Leana, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

²⁴Philip Kotler dan Gary Armstrong, *loc. cit.*

konsumen untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Berdasarkan hal tersebut, faktor tersebut ada pada Meita, hal ini dikarenakan beliau setiap hari setelah pulang kerja selalu melintas didepan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

Bank Muamalat ini tempatnya strategis bagi saya, karena setiap pulang kerja saya selalu lewat sini. Jadi saya lebih memilih melakukan setoran asuransi/ di sini. Antriannya juga gak terlalu banyak mba, jadi lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama.²⁵

e. *Product* (Produk)

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diminta, dicari, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Produk termasuk kedalam salah satu unsur dari bauran pemasaran. Konsep produk meliputi barang, kualitas, design, kemasan, merek, label, ukuran, pelayanan dan garansi atau jaminan.²⁶ Dari beberapa konsep produk tersebut, pelayanan menjadi alasan yang paling banyak memengaruhi keputusan nonmuslim menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dibandingkan konsep produk lainnya.

Menurut pengamatan penulis, pelayanan dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin dapat dikatakan sudah cukup bagus. Salah satu nasabah nonmuslim yang penulis temui yaitu Daniel menyampaikan bahwa:

²⁵Meita, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2018.

²⁶Fandy Tjiptono, *op. cit.*, hlm. 95.

Saya mendapatkan penawaran langsung dari pihak marketing sini. Pihak marketingnya ramah dan penjelasannya terkait produk giro ini sangat detail. Dari penjelasan tersebut saya tertarik untuk menggunakannya.²⁷

Selain itu satpam, *costumer services* dan *teller* juga sopan, sungguh-sungguh dan ramah dalam melayani nasabah. Saat memasuki kantor Bank Muamalat KC Banjarmasin, kita akan disambut oleh salam dan sapaan ramah satpam yang akan membukakan pintu serta menanyakan keperluan kita datang ke bank untuk kemudian dibantu, diarahkan dan diberikan nomor antrian nasabah. Satpam yang menyambut kedatangan para nasabah akan selalu mengucapkan salam ketika nasabah datang dan saat nasabah akan meninggalkan kantor bank.

Selain satpam, *costumer services* dan *teller* dalam melayani nasabah juga sopan, ramah dan cepat. Sebelum melayani nasabah, mereka akan menyambutnya dengan salam dan menanyakan nama nasabah terlebih dahulu. Setelah mengetahui nama nasabah, dalam melayani nasabah mereka akan selalu menyebut nama nasabah dalam pelayanannya. Setelah keperluan nasabah selesai, mereka akan bertanya kepada nasabah apakah ada hal lain lagi yang perlu dibantu, jika nasabah sudah tidak memerlukan bantuan lagi maka pelayanan terhadap nasabah telah selesai dan mereka akan menutup pelayanan dengan salam dan senyum yang ramah.

Pelayanan yang cepat tanggap membuat nasabah tidak menunggu terlalu lama, sehingga membuat nasabah merasakan kenyamanan dan kemudahan saat akan bertransaksi. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan salah satu nasabah nonmuslim yaitu:

²⁷Daniel, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 12 Juli 2018.

Bank Muamalat ini tempatnya strategis bagi saya, karena setiap pulang kerja saya selalu lewat sini. Jadi, saya lebih memilih melakukan setoran asuransi di sini. Antriannya juga gak terlalu banyak *mba*, jadi lebih mudah dan cepat tanpa harus menunggu lama.²⁸

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor produk ternyata memengaruhi nonmuslim untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin.

f. *Price* (Harga)

Menurut Kotler, harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk.²⁹ Harga adalah satu-satunya elemen yang berkaitan dengan pendapatan. Dari sudut pandang konsumen, harga biasanya didefinisikan sebagai apa yang harus diserahkan untuk membeli suatu produk atau jasa. Harga merupakan faktor utama yang memengaruhi pilihan pembeli atau konsumen suatu barang atau jasa. Berdasarkan hal tersebut, pengaruh faktor *price* (harga) terdapat pada informan Leana, Sandra dan Widia.

Leana dan Sandra sama-sama menggunakan produk Tabungan iB Muamalat. Pada produk tersebut diberikan fasilitas berupa biaya administrasi yang ringan. Hal itulah yang menjadi salah satu alasan Sandra menggunakan produk tersebut.

²⁸Meita, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin. *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 25 Mei 2018.

²⁹Philip Kotler dan Gary Armstrong, *loc. cit.*

Saya memilih menabung di sini karena sepengetahuan saya disini bebas bunga dibandingkan di Bank Mandiri, selain itu biaya administrasi bulanannya ringan dan saldo minimal tabungannya juga rendah³⁰

Selain karena biaya administrasi ringan, yang juga termasuk kedalam faktor harga ini adalah bagi hasil yang besar. Hal ini yang menjadi salah satu alasan Widia menggunakan produk Deposito iB Muamalat. Widia menyampaikan bahwa alasan beliau mengambil produk tersebut adalah karena bagi hasil yang menurut pemahaman beliau sebagai nonmuslim adalah “bunga” yang didapatkan cukup besar. Walaupun demikian, beliau mengaku masih kurang memahami sistem bagi hasil tersebut.

Saat *marketing* Bank Muamalat melakukan promosi di kantor tempat saya bekerja. Saya tertarik untuk memilih dan menggunakan tabungan deposito *muḍārabah* karena bunga yang di berikan cukup besar.³¹

2. Analisis Tentang Produk yang Paling Diminati Nasabah Nonmuslim di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Dalam rangka melayani masyarakat, pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin menawarkan bermacam-macam produk, baik produk penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun jasa. Dari 8 orang informan yang berhasil penulis wawancarai, sebanyak 4 orang menggunakan produk Giro iB Muamalat, 3 orang menggunakan produk Tabungan iB Muamalat dan satu orang lainnya menggunakan produk Deposito iB Muamalat. Dapat disimpulkan bahwa produk yang paling diminati nasabah nonmuslim adalah giro.

³⁰Sandra, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

³¹Widia, Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 09 Mei 2018.

Giro merupakan salah satu produk penghimpunan dana bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya. Produk Giro iB Muamalat merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis yang disediakan untuk nasabah perorangan maupun non perorangan. Prinsip operasional yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia pada produk Giro iB Muamalat adalah prinsip *wadi'ah*. Hal ini sesuai dengan pengertian menurut Undang–Undang Perbankan Syari'ah nomor 21 tahun 2008, yang menyebutkan bahwa giro adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan.

Produk Giro iB Muamalat ini menyediakan fleksibilitas bagi nasabah, dan tersedia dalam beberapa jenis mata uang seperti: IDR, USD, SGD, EUR. Serta tersedia fasilitas *Cash Management System* untuk nasabah yang berbadan hukum (non-perorangan).