

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

a. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991. Pendirian Bank Muamalat Indonesia ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. (FN), didukung oleh eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia dan beberapa pengusaha muslim. Kegiatan operasi BMI dimulai pada 27 syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Setelah dua tahun sejak didirikan, Bank Muamalat Indonesia berhasil mendapatkan predikat sebagai Bank Devisa tepatnya pada tanggal 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus berkembang.¹

Pada akhir tahun 90an, Bank Muamalat Indonesia terkena dampak krisis moneter. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian 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 Indonesia memperoleh

¹<http://www.bankmuamalat.co.id>. (10 Mei 2016).

bantuan dari *Islamic Development Bank* (IBD) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999, IBD secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat Indonesia. Dalam kurun waktu 1999-2002, Bank Muamalat Indonesia berhasil mengubah kondisi dari rugi menjadi laba melalui upaya dan dedikasi setiap kru Muamalat. Kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.²

Pada akhir 2004, Bank Muamalat Indonesia tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp 5,2 Triliun, modal pemegang saham sebesar Rp. 269,7 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp. 48,4 miliar. Saat ini, Bank Muamalat Indonesia merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Dalam upaya eksibilitas nasabah di Malaysia, Bank Muamalat Indonesia melalui jaringan *Malaysia Elektronik Payment System* (MEPS) sehingga layanan dapat diakses dilebih dari 2000 ATM di Malaysia.³

Sebagai bank pertama murni syariah, Bank Muamalat Indonesia 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 Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun terakhir antara lain *Best Islamic Bank In Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance*

²*Ibid.*

³*Ibid.*

News (Kuala Lumpur), *Best Islamic Finance Institutional in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta *The best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong kong).⁴

Bank Muamalat cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. A. Yani km.6 dan sekarang cabang Banjarmasin dipindah di Jl. A. Yani km,2 Banjarmasin. Bank Muamalat cabang Banjarmasin memiliki dua cabang yaitu, Bank Muamalat Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin dan Bank Muamalat Kantor Kas di pasar Harum Manis.

Bank Muamalat Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin yang terletak di Jl. Brigjen H. Hasan Basri, Kayutangi, Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 21 Desember 2012, mempunyai bangunan yang bertingkat 2. Lantai dasar terdiri dari *Banking Hall* (unit pelayanan), *Teller*, *Customer Service*, dan ruangan *Back Office*. Lantai 2 terdiri dari ruangan *Sub Branch Manager*, ruangan *Marketing Finance dan Funding*, ruang rapat, ruang tamu, mushala dan dapur umum. Selain itu di halaman Bank terdapat ATM (*Automatic Teller Machine*) dan disamping Bank terdapat pos penjaga keamanan sedangkan toilet terdapat di setiap lantai.⁵

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

1) Visi Bank Muamalat

“Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual di kagumi di pasar rasional”.

⁴*Ibid.*

⁵Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin

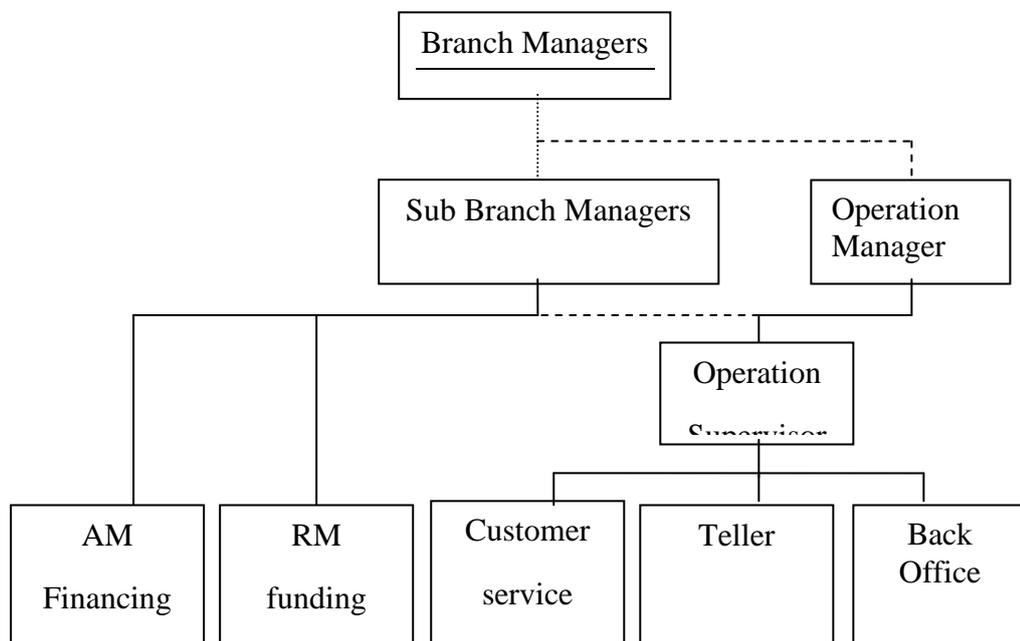
2) Misi bank Muamalat

“Menjadi Role Model Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan perkenaan semangat pada kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder”

c. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam struktur organisasi. Adapun srtuktur organisasi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia



Sumber: Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin 2016

Adapun uraian tugas-tugas pada masing-masing bagian pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) *Sub Branch Manager*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan.
- b) Bertanggung jawab kepada Branch Manager.
- c) Mempunyai wewenang tertinggi dalam mengambil keputusan di lingkup kantor cabang pembantu.
- d) Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan masing-masing bagian yang ada dalam bank.

2) *Staff Operation*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank.
- b) Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
- c) Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional.
- d) Melaksanakan program kerja berdasarkan rencana anggaran kantor.

3) *Relashionship Manager Funding*

Relashionship manager funding mempunyai tanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah, memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah.

Dengan jalan menyediakan keunggulan dalam pelayanan nasabah untuk mencapai tujuan bank dalam hal pertumbuhan dan profitabilitas.

4) *Relationship Manager Lending*

Relationship Manager Lending mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang pembiayaan, menjaga pembiayaan yang teraliran tetap lancar, menyelesaikan pembiayaan yang kurang lancar atau macet, berusaha mencari dan mengumpulkan sebanyak mungkin deposit-deposit yang potensial, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah.

5) *Teller*

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas seorang teller secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

6) *Customer Service*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Memberikan pelajaran pada seluruh pengguna jasa Bank.
- b) Memberikan informasi tentang produk Bank.
- c) Memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah tentang nasabah.

- d) Menyelesaikan persoalan yang muncul sehubungan dengan keluhan nasabah.
- e) Melayani proses pembukaan giro, tabungan dan deposito.
- f) Menjaga hubungan bank dan nasabah.

d. Produk dan Jasa Bank Muamalat Indonesia terbagi dalam:

1. Produk pendanaan

a) Tabungan

- (1) Tabungan Muamalat IB
- (2) Tabungan Muamalat Dollar
- (3) Tabungan Haji Arafah
- (4) Tabungan Haji Arafah Plus
- (5) Tabungan Muamalat Umrah
- (6) Tabungan
- (7) Tabungan IB Muamalat Rencana
- (8) Tabungan IB Muamalat Prima
- (9) Tabungan IB Muamalat Wisata

b) Giro

- (1) Giro Muamalat Attijary
- (2) Giro Muamalat Ultima IB

c) Deposito

- (1) Deposito Mudharabah
- (2) Deposito Fulinvest

2) Pembiayaan

a) Konsumen

- (1) KPR Muamalat Ib
- (2) Auto Muamalat
- (3) Pembiayaan Umrah Muamalat
- (4) Pembiayaan Anggota Koperasi

b) Modal Kerja

- (1) Pembiayaan Modal Kerja
- (2) Pembiayaan LKM Syariah
- (3) pembiayaan Rekening Koran Syariah

c) Investasi

- (1) Pembiayaan Investasi
- (2) Pembiayaan Hunian Syariah.

3) Jasa

- a) Internet Banking Muamalat
- b) Mobile Banking Muamalat
- c) EDC Counter Muamalat
- d) salaMuamalat 500016
- e) virtual Account Muamalat
- f) cash Management sistem

2. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap para responden Persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM Shar-E Gold dan ATM Shar-E Reguler Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banajarmasin, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

Wawancara I:

Nama : Yudi
Jenis kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Swasta
No Hp : 081251275755

Bapak Yudi mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2014, produk yang bapak Yudi gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi bapak Yudi ATM *Shar-e Gold* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Yudi dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini ialah karena kemasannya baru, kartunya menarik, lebih canggih dengan label VISA yang memudahkan transaksi di dalam dan diluar negeri. Bapak Yudi juga mengatakan pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan transfer dan saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan.

Wawancara 2:

Nama : Nor Hikmah
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Karyawan Swasta

No Hp : 089691703123

Ibu Nor Hikmah mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015 dan produk yang ibu Hikmah gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau *ATM Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Hikmah dalam pemilihan *ATM Shar-e Gold* ini adalah karena bentuk dan warna *ATM Shar-e Gold* yang menarik dengan warna emas, lebih canggih dengan Label VISA yang tidak hanya bisa digunakan di dalam negeri saja tetapi juga bisa digunakan diluar negeri dengan keamanan *Chip* yang lebih aman dan untuk pelayanan jasa yang sering ibu Hikmah gunakan ialah tarik tunai, cek saldo, menabung dan transfer.

Wawancara 3:

Nama : Nisa Hardyan Sari

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Swasta

No Hp : 081952800164

Ibu Nisa mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2012 dan produk yang ibu Nisa gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas Kartu *ATM Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau *ATM Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Nisa dalam pemilihan *ATM Shar-e Gold* ini adalah karena *Shar-e Gold* memiliki fasilitas jaringan VISA dan *Chip* dan untuk pelayanan jasa yang sering ibu Nisa gunakan ialah tarik tunai, cek saldo, menabung, debit belanja dan transfer.

Wawancara 4

Nama : Muslih

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Swasta

No Hp : 085345444738

Bapak Muslih mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2016, produk yang bapak Muslih gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi bapak Muslih ATM *Shar-e Gold* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Muslih dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini ialah karena rekomendasi dari customer service terus multi fungsi tidak hanya bisa digunakan di dalam negeri tetapi juga di luar negeri dengan label VISA dan dengan keamanan *Chip* . Bapak Muslih juga mengatakan pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan transfer, cek saldo dan saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan.

Wawancara ke 5

Nama : Sabirin

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Swasta

No Hp : 085100147275

Bapak Sabirin mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2004, produk yang bapak Sabirin gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi bapak Sabirin

ATM *Shar-e Gold* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Sabirin dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini ialah karena ATM *Shar-e Gold* ini Bisa digunakan di luar negeri khususnya di Malaysia, rekomendasi dari Bank, bisa juga jadi kartu buat belanja di mall dengan jaringan VISA dan dengan keamanan *Chipnya* . Bapak Sabirin juga mengatakan pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan transfer, cek saldo , bayar pulsa, listrik, PDAM dan saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan kecuali bila listrik mati sistem terputus dan eror.

Wawancara 6

Nama : Diana

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

No Hp : 085102171383

Ibu Diana mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2016 dan produk yang ibu Diana gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau ATM *Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Diana dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini adalah karena rekomendasi dari Bank dan multi guna bisa debit belanja dengan jaringan VISA yang bisa digunakan di dalam maupun di luar negeri dan untuk pelayanan jasa yang sering ibu Hikmah gunakan ialah tarik tunai, cek saldo, dan menabung.

Wawancara 7

Nama : Muhammad Ayub Khan

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : PNS

No Hp : 082157717941

Bapak Muhammad Ayub Khan mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2016, produk yang bapak AyubKhan gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Reguler* yang menurut persepsi bapak Ayub Khan ATM *Shar-e Reguler* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Ayub Khan dalam pemilihan ATM *Shar-e Reguler* ini ialah karena penampilannya menarik, rekomendasi dan karena adanya kerjasama antara Bank Muamalat dengan Universitas Islam Kalimantan yang menurut bapak Ayub Khan sangat memudahkan tidak hanya bisa menabung tetapi juga bisa digunakan sebagai Kartu Tanda Mahasiswa.

Wawancara 8

Nama : Supiani

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Swasta

No Hp : 085252149963

Bapak Supiani mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2013, produk yang bapak Supiani gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi bapak Supiani ATM *Shar-e Gold* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Supiani dalam

pemilihan *ATM Shar-e Gold* ini ialah karena *ATM Shar-e Gold* ini banyak kelebihannya selain dengan lebel VISA bisa transaksi di pelosok nusantara, dan kartu ATM nya yang menarik. Bapak Supiani juga mengatakan pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan cek saldo, saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan kecuali bila listrik mati sistem terputus dan eror.

Wawancara 9

Nama : Eka

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Wirausaha

No Hp : 085101713870

Bapak Eka mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2008, produk yang bapak Eka gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Reguler* yang menurut persepsi bapak Eka *ATM Shar-e Reguler* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Eka dalam pemilihan *ATM Shar-e Reguler* ini ialah keinginan beliau sendiri dan juga karena bapak Eka menggunakan *ATM Shar-e Reguler* ini hanya untuk keperluan menabung saja dan menarik uang ketika di perlukan karena itulah beliau memilih *ATM Shar-e Reguler* dibandingkan *ATM Shar-e Gold* yang lebih banyak memiliki kelebihan. Pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan cek saldo, saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan.

Wawancara 10

Nama : Windi Wandiya Putri

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

Ibu Windi mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015 dan produk yang ibu windi gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau *ATM Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu windi dalam pemilihan *ATM Shar-e Gold* ini adalah karena banyak fasilitas yang ditawarkan oleh *ATM Shar-e Gold* diantaranya bisa digunakan bertransaksi di luar negeri dan keamanannya pun dengan *Chip* dan tampilan kartu yang menarik untuk pelayanan jasa yang sering ibu Windi gunakan ialah transfer kesesama nasabah Bank Muamalat dan bank lain, tarik tunai, cek saldo, dan menabung.

Wawancara 11

Nama : Abdul Mutalib

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Swasta

No Hp : 082154714943

Bapak Abdul Mutalib mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015, produk yang bapak Abdul Mutalib gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Reguler* yang menurut persepsi bapak Abdul Mutalib *ATM Shar-e Reguler* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Abdul Mutalib dalam pemilihan *ATM Shar-e Reguler* ini ialah karena bapak

Abdul Mutalib menggunkannya hanya untuk keperluan menabung dan menarik uang ketika diperlukan saja karena itulah bapak Abdul Mutalib memilih ATM *Shar-e Reguler* di bandingkan ATM *Shar-e Gold*. Pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai, transfer dan beli pulsa dan pada saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan.

Wawancara 12

Nama : Annisa Fitri

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

No Hp : 089650412705

Ibu Annisa mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015 dan produk yang ibu Annisa gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau ATM *Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Annisa dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini adalah karena ATm *Shar-e Gold* lebih unggul dengan logo VISA dan dengan keamanan yang menggunakan *Chip* bisa transaksi di dalam maupun luar negeri, debit belanja dan tampilan ATM yang menarik menjadi alasan pemilihan oleh ibu Annisa. untuk pelayanan jasa yang sering ibu Annisa gunakan ialah debit belanja, tarik tunai dan transfer.

Wawancara 13

Nama : Rohmah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswi

No Hp : 085822534525

Ibu Rohmah mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015 dan produk yang ibu Rohmah gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau ATM *Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Rohmah dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini adalah karena ATM *Shar-e Gold* karena lebih unggul dari pada ATM *Shar-e Reguler*, bisa transaksi di dalam dan di luar negeri dengan label VISA di banding ATM *Shar-e Reguler* yang hanya bisa digunakan di dalam negeri saja, selain itu ATM *Shar-e Gold* juga menggunakan *Chip* untuk keamanannya dan tampilan yang bagus dan menarik. Untuk pelayanan jasa yang sering ibu Rohmah gunakan ialah tarik tunai dan transfer.

Wawancara 14

Nama : M. Syarif

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : PNS (Pegawai Negeri Sipil)

No HP : 081349331999

Bapak M. Syarif mulai menabung di Bank Muamalat sejak dua tahun yang lalu, produk yang bapak M. Syarif gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Reguler* yang menurut persepsi bapak M.

Syarif ATM *Shar-e Reguler* bagus dan faktor yang mendasari Bapak M. Syarif dalam pemilihan ATM *Shar-e Reguler* ini ialah karena M. Syarif menggunkannya hanya untuk keperluan menabung, tidak macam-macam dan kadang menarik uang apabila diperlukan. Bapak M. Syarif memilih ATM *Shar-e Reguler* ini karena keinginannya sendiri pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai dan transfer pada saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan.

Wawancara 15

Nama : Holy

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Publik Treiner

No Hp : 082153829955

Bapak Holy mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 1992 saat pertama kali Bank Muamalat berdiri, produk yang bapak Holy gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi bapak Holy ATM *Shar-e Gold* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Holy dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini ialah karena fasilitasnya bisa di gunakan di luar negeri di banding ATM *Shar-e Reguler* yang hanya bisa digunakan di dalam negeri saja terus ATM *Shar-e Gold* lebih menarik dengan keamanan *Chipnya*. Bapak Holy juga mengatakan pelayanan jasa yang sering beliau gunakan adalah tarik tunai, transfer dan cek saldo, pada saat melakukan

transaksi di mesin ATM dengan menggunakan kartu ATM beliau mengaku tidak pernah mengalami kesulitan kecuali bila listrik mati sistem terputus dan eror.

Wawancara 16

Nama : Ati Sukmawati

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Dosen Unlam

No Hp : 08195452570

Ibu Ati Sukmawati mulai menabung di Bank Muamalat sudah lama dan produk yang ibu Ati Sukmawati gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau ATM *Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Ati Sukmawati dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini adalah karena rekomendasi dari Banknya terus fasilitas yang bisa bertransaksi di dalam maupun luar negeri ada logo bersama dengan jaringan VISA dan keamanan yang menggunakan *Chip*. untuk pelayanan jasa yang sering ibu Ati Sukmawati gunakan ialah tarik tunai dan transfer.

Wawancara 17

Nama : Ratno Saputri

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Karyawati Swasta

No Hp : 081348836779

Ibu Ratno Saputri mulai menabung di Bank Muamalat sejak 2007 dan produk yang ibu Ratno Saputri gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB

yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Reguler* yang menurut persepsi beliau *ATM Shar-e Reguler* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Ratno Saputri dalam pemilihan *ATM Shar-e Reguler* ini adalah karena keinginan ibu Ratno Saputri sendiri dan tujuannya menggunakan tabungan Muamalat IB ini ialah untuk keperluan menabung, tidak macam-macam dan menarik uang jika diperlukan. pelayanan jasa yang sering ibu Ratno Saputri gunakan ialah menabung dan tarik tunai.

Wawancara 18

Nama : Nor Hidayani

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaa : PNS (Pegawai Negeri Sipil)

No Hp : 08125160575

Ibu Nor Hidayani mulai menabung di Bank Muamalat sejak lima tahun yang lalu dan produk yang ibu Nor Hidayani gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas *ATM Shar-e Reguler* yang menurut persepsi beliau *ATM Shar-e Reguler* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Nor Hidayani dalam pemilihan *ATM Shar-e Reguler* ini adalah karena rekomendasi dari banknya dan untuk pelayanan jasa yang sering ibu Nor Hidayani gunakan ialah untuk keperluan menabung saja dan tidak macam-macam dan tarik tunai jika disewaku-waktu memerlukannya.

Wawancara 19

Nama : Zainal
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Konsultan
No Hp : 081356220777

Bapak Zainal mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2007, produk yang bapak Zainal gunakan adalah Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Reguler* yang menurut persepsi bapak Zainal ATM *Shar-e Reguler* bagus dan faktor yang mendasari Bapak Zainal dalam pemilihan ATM *Shar-e Reguler* ini ialah karena biaya adminnya beda, terus pak Zainal juga mengambil pembiayaan dan asuransi terus juga untuk menabung menggunakan Tabungan Muamalat IB yang menggunakan fasilitas ATM *Shar-e Reguler*.

Wawancara 20

Nama : Erviana
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
No Hp : 082154241132

Ibu Erviana mulai menabung di Bank Muamalat sejak tahun 2015 dan produk yang ibu Erviana gunakan adalah Produk Tabungan Muamalat IB yang menyediakan fasilitas ATM *Shar-e Gold* yang menurut persepsi beliau ATM *Shar-e Gold* ini produk yang bagus dan faktor yang mendasari ibu Erviana dalam pemilihan ATM *Shar-e Gold* ini adalah karena ATM *Shar-e Gold* karena lebih

unggul dari pada *ATM Shar-e Reguler*, bisa transaksi di dalam dan di luar negeri dengan lebel VISA di banding *ATM Shar-e Reguler* yang hanya bisa digunakan di dalam negeri saja, selain itu *ATM Shar-e Gold* juga menggunakan *Chip* untuk keamanannya dan tampilan yang bagus dan menarik. untuk pelayanan jasa yang sering ibu Rohmah gunakan ialah tarik tunai dan transfer.

a. Rekapitulasi dalam Bentuk Matrik

Pada bagian ini penulis menyajikan secara ringkas data yang telah diuraikan dalam bentuk matriks, baik mengenai identitas responden, persepsi nasabah Tabungan Muamalat IB terhadap *ATM Shar-e Gold* dan *ATM Shar-e Reguler* pada Bank Muamalat KCP Kayutangi dan faktor apa yang mendasari nasabah memilih *ATM Shar-e Reguler* maupun *Shar-e Gold* yang ada di Bank Muamalat KCP Kayutangi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matriks berikut ini.

