BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Profil Perusahaan/Instansi

1. Sejarah Ringkas

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk (BMI) merupakan pelopor Bank Syariah di Indonesia yang merupakan Bank pertama murni syariah yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk diprakarsai oleh beberapa tokoh muslim dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan berdasarkan Akta Pendirian No.1 tanggal 1 November 1991, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris di Jakarta. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mulai beroperasi 1 Mei 1992 dengan dukungan eksponen Ikatan Cendikiawan Muslim Indonesia (ICMI) se-Indonesia, beberapa pengusaha muslim dan masyarakat umum berupa komitmen pembelian saham senilai Rp. 84 miliar. Total aset per 31 september 2008 lebih dari Rp 12,101 Triliun CAR 11,56% dan merupakan Bank dengan predikat SEHAT. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, sejak 1999 sampai 30 september 2008, pertumbuhan aset mencapai 2426%dari Rp.479,1 Miliyar menjadi Rp. 12,101 Triliun. Ekuitas tumbuh sebesar Rp. 2397% dari Rp. 39,3 Miliyar menjadi lebih dari Rp. 1,2 Triliyun.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di jalan A.Yani Km.6 Rt.01 Kelurahan Pemurus Luar

Kecamatan Banjarmasin Timur. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yakni Bapak Sjachriel Darham.PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Mesjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional. Pada pertengahan 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin mengalami pergantian pimpinan yang semula dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE kemudian dipimpin oleh Bapak Herry Wahyudi. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berpusat di Jakarta. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan untuk menjadi bank syariah utama di Indonesia dan menjadi *Role Model* (acuan) lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai kepada *stakeholder* (pemegang saham).

Pada kepemimpinan Bapak Herry Wahyudi melakukan relokasi atau pemindahan Kantor Cabang Utama PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin yang semula berlokasi di Jalan A.Yani Km.6 Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur pindah ke Jalan Pangeran Antasari No.1 A Kelurahan Pekapuran Laut Kecamatan Banjarmasin Tengah. Kantor baru PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mulai beroperasi pada tanggal 12 Maret 2007 dan diresmikan oleh Walikota Banjarmasin Bapak Yudhi Wahyuni, kantor tersebut masih difungsikan

sampai sekarang. Pada pertengahan Maret 2008 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin mengalami pergantian pimpinan yang semula dipimpin oleh Bapak Herry Wahyudi digantikan oleh Bapak Rusydi.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

" *Menjadikan bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual di kagumi di pasar rasional* "

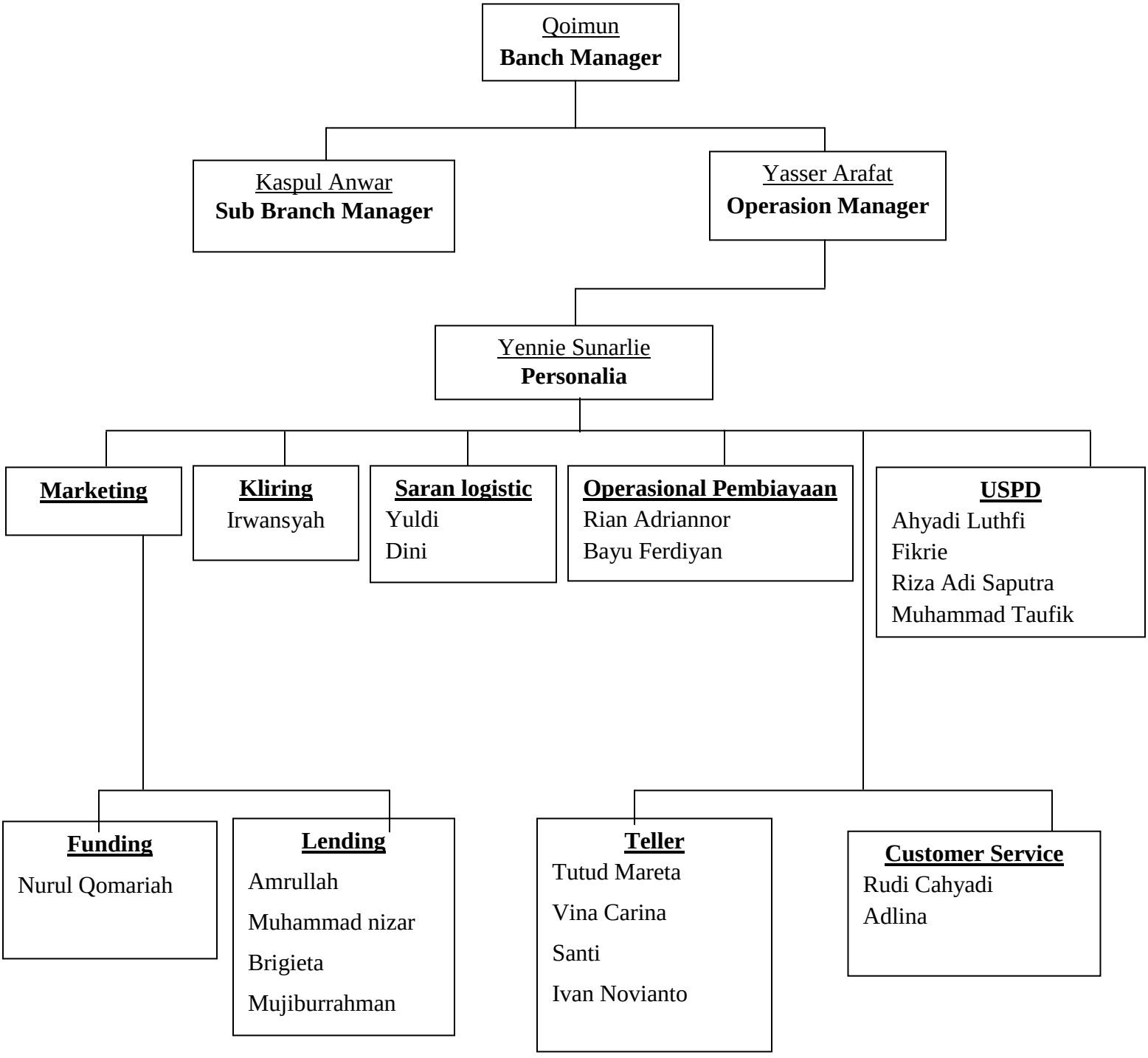
b. Misi Bank Muamalat Indonesia

" *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. Struktur Organisasi dan Personalia

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, biasanya diatur dan disusun dalam struktur organisasi. Adapun Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin dapar dilihat pada gambar berikut :

Struktur Organisasi pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin



Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

4. *Job Description*

Adapun *job description* masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Banch Manager

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1) Bertangung jawab atas jalannya kegiatan operasional dan finansial cabang.
2) Bertangung jawab atas jalannya kebijaksanaan atau ketentuan perusahaan
3) Memberikan bimbingan dan motivasi pada seluruh karyawan.
4) Menyelesaikan segala permasalahan yang muncul di cabang yang di pimpin.
5) Membina hubungan yang baik dengan instansi terikat atau pengusaha daerah.

b. Sub Branch Manager

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1) Mengadministrasikan pekerjaan-pekerjaan pimpinan, dan
2) Membantu pekerjaan pimpinan cabang.

c. Operation Manager

1) Membuat dan menentukan kebijakan yang akan diterapkan seluruh aspek karyawan bawahannya.
2) Sebagai koordinator seluruh bagian yang ada pada struktur organisasi masing-masing cabang.

3) Memberikan keputusan akhir terhadap semua kebijakan cabang.
4) Meminta pertanggung jawaban masing-masing bagian atas pekerjaan yang dikerjakannya.
5) Memantau tingkat keberhasilan dari kebijakan yang diterapkannya.
6) Melakukan pengawasan atas segala kegiatan bawahannya.
7) Memberikan motivasi kepada setiap bagian yang ada pada struktur cabang.
8) Melakukan revisi terhadap kebijakan yang dianggap tidak sesuai dengan keadaan kondisi baik cabang maupun pegawai.
9) Membuat rencana kerja selama tahun berjalan.
10) Mendistribusikan pekerjaan-pekerjaan kepada masing-masing bagian.
11) Membuat laporan kinerja cabang setiap bulan kepada Asisten Direktur Administrasi.
12) Membuat suasana yang harmonis terhadap seluruh bagian dan bawahan yang dipimpinnya.

d. Personalia

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1) Bertangung jawab atas proses rekrutmen, penempatan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan karyawan.
2) Melakukan pemberian gaji karyawan dan konpensasi serta lainnya pada karyawan.

3) Menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepersonaliaan

e. Unit Support Penyaluran Dana (USPD) / Legal

Tugas Utama :

Membantu office operasi untuk mensupport bagian marketing dalam hal proses pencairan pembiayaan, pengikatan pembiayaan dan jaminan, pelepasan jaminan, penutupan dan klaim asuransi, laporan TBO *(To Be Obtain)*, jatuh tempo jaminan, jatuh tempo asuransi dan jatuh tempo pembiayaan.

Tugas Harian:

1) Membuat daftar kelengkapan dokumen pembiayaan yang diproses oleh account manager.
2) Membuat daftar dokumen pembiayaan yang belum dilengkapi TBO *(To Be Obtain)* oleh account manager dan melaporkannya kepada officer operasi untuk ditindak lanjuti pemenuhannya.
3) Mempersiapkan pertemuan komite pembiayaan sekaligus menjadi sekretaris komite pembiayaan.
4) Melakukan pengikatan pembiayaan dan jaminan di hadapan notaris bersama-sama nasabah.

5) Melakukan penutupan asuransi atas nasabah-nasabah pembiayaan serta memonitor asuransi-asuransi yang masih menggantung di titipan operasi pembiayaan.
6) Membuat surat pelepasan jaminan *(roya)* setelah mendapatkan advis lunas dari bagian operasi pembiayan.
7) Membuat surat keterangan perpanjangan STNK / BPKB yang dijaminkan pada Bank Muamalat.
8) Membuat memo pemblokiran atau penutupan terhadap deposito yang dijaminkan.
9) Secara terus menerus meningkatkan pelayanan yang baik, cermat, cepat, dan tepat kepada bagian-bagian yang terkait dengan support pembiayaan.

Tugas Bulanan:

1) Me-*review* dan merapikan file pembiayaan, TBO, titipan asuransi / notaris dan lain-lain.
2) Membuat laporan *pipeline* dan realisasi pembiayaan.

Tugas Tambahan:

1) Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.
2) Melaksanakan tugas sesuai dengan instruksi intern dan operasi.
3) Selalu menjaga kebiasaan salam, senyum dan ramah serta menjaga keharmonisan suasana kerja.

4) Menjadi alternate bagian lain bila diperlukan.
5) Menjalankan perintah atasan dengan baik.

f. Customer Services

Tugas Utama:

Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, menjelaskan dan menginformasikan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah maupun calon nasabah.Serta memelihara hubungan baik dengan nasabah termasuk penanganan keluhan-keluhan nasabah, baik secara langsung maupun melalui telepon.

Tugas Harian:

1) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito.
2) Melayani permohonan pembuatan buku Cek\Bilyet Giro (BG), *hold* rekening, dan informasi saldo dari nasabah.
3) Memperkenalkan sekaligus memasarkan produk-produk Bank Muamalat, baik produk funding maupun produk lending.
4) Membuat *barsheet* memakai buku tabungan dan ATM.
5) Membuat buku catatan pembukaan tabungan, giro dan deposito.
6) Membuat buku catatan pengambilan ATM, Cek/BG dan pembukaan rekening.

7) Melakukan penutupan rekening dan membuat buku daftar rekening tutup beserta alasan penutupannya.
8) Bertanggung jawab terhadap persediaan alat tulis kantor di area kerjanya serta persediaan aplikasi setoran, aplikasi tarikan, aplikasi transfer, inkaso dan media transaksi lainnya di depan *counter* layanan.
9) Menjaga kerahasiaan dan keamanan kartu ATM dan PIN nasabah.
10) Secara terus menerus meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah.
11) Menangani komplain / keluhan nasabah secara cermat, cepat dan memuaskan.
12) Mengadministrasikan file-file pembukaan rekening baik tabungan, giro dan deposito, sehingga mempermudah pencarian file pembukaan bila dibutuhkan.
13) Me-*review* daftar TBO (*To Be Obtain*) pembukaan rekening yang harus di *follow up*.
14) Membuat laporan pendebetan biaya buku, pembuatan cek, dan referensi bank.

Tugas Tambahan:

1) Menjaga kebersihan dan kerapian serta penampilan diri dengan baik.

2) Melaksanakan tugas sesuai dengan instuksi intern dan instuksi operasi.
3) Selalu menjaga kebiasaan salam, senyum dan ramah serta menjaga keharmonisan suasana kerja.
4) Melakukan *cashcount* teller kantor dan atau cabang.
5) Menjadi *checker* transaksi teller.
6) Menjalankan tugas tambahan lain sesuai dengan instruksi supervisor.

g. Teller

Tugas Harian:

1) Melayani penyetoran uang tunai, warkat kliring, transfer, inkaso, dan deposito.
2) Melayani pengambilan uang tunai oleh nasabah.
3) Memeriksa kembali inputan dan tiket / bukti pembukuan sebelum di otorisasi.
4) Memeriksa kembali kelengkapan tiket-tiket pembukuan sabelum di serahkan ke bagian data control / resident auditor.
5) Membuat rincian kas harian.
6) Membuat laporan transaksi teller *(blotter teller).*
7) Membuat / mencatat *cash vault regester* kantor kas.

8) Melaporkan *cover* asuransi atas kelebihan saldo kas kantor kas.
9) Melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai ke dan dari kantor cabang.
10) Menjaga kerahasian nomor kunci kombinasi *main vault* dan *cashbox* teller.
11) Bertanggung jawab terhadap persediaan alat tulis kantor di area kerjanya.
12) Membuat laporan penarikan dan penyetoran sesuai ketentuan.
13) Secara terus menerus meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah.

Tugas Mingguan:

1) Me-*review* kartu contoh tanda tangan.
2) Me-*review* buku kas kantor kas.

Tugas Bulanan.

1) Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.
2) Melaksanakan tugas sesuai dengan instruksi intern dan instruksi operasi.
3) Selalu menjaga kebiasaan salam, senyum, dan ramah serta menjaga keharmonisan suasana kerja.
4) Menjalankan tugas dari atasan dengan baik.

h. Operasional Pembiayaan.

Tugas Utama:

Membantu pejabat operasi untuk melakukan pembukuan dropping pembiayaan, mendebet angsuran, membuat kartu angsuran pembiayaan, membuat laporan-laporan pembiayaan baik internal maupun eksternal.Dan lain-lain sesuai instruksi atasan.

Tugas Harian:

1) Melakukan pembukuan dropping pembiayaan.
2) Mendebet angsuran sesuai dengan jadwal angsuran.
3) Mendebet biaya-biaya yang timbul dari fasilitas pembiayaan, seperti biaya administrasi, notaris, asuransi dan lain-lain.
4) Membuat kartu angsuran pembiayaan.
5) Membuat *proofsheet* pembiayaan, titipan, TRR dan lain-lain.
6) Membuat laporan tunggakan angsuran, BDR, PPAP dan KAP.
7) Membukukan PPAP, Write Off dan *recovery* (PPAP atau Write Off).
8) Membuat *proofsheet* titipan pembiayaan dan TRR pembiayaan.

9) Membuat LBU (Laporan Bank Umum) Syariah dan SID (Sistem Informasi Debitur) serta mengirimkannya kepada BI (Bank Indonesia) sesuai target *dateline*.
10) Mengadministrasikan file-file pembiayaan dan tiket-tiket *reversing* secara benar dan rapi.

Tugas Mingguan:

1) Membuat data melaporkan daftar tunggakan angsuran.

Tugas Tambahan:

1) Menjaga kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja.
2) Melaksanakan tugas sesuai dengan instruksi intern dan instruksi operasi.

Selalu menjalankan layanan prima *(Service Excellence)* dalam bekerja, hal mana tercantum, dalam 6 prinsip layanan Syariah, yaitu; Ikhlas, Senyum, Salam, Ta'awun, Sabar dan Amanah.

i. Bagian Saran Logistik

Memiliki tuggas dan wewenang sebagai berikut :

1) Melakukan inventaris atas semua barang inventaris.
2) Bertangung jawab atas pengadaan barang atau perlengkapan kantor.
3) Bertangung jawab atas transaksi kas kecil.

j. Kliring

Tugas Harian:

1) Memelihara sarana dan prasarana kantor.

2) Bertanggung jawab terhadap kartu inventaris sentral dan bagian.
3) Memonitoring semua barang inventaris kantor.
4) Mengkoordinir non banking staff.
5) Melakukan hubungan dengan para *supplier* untuk kebutuhan kantor.
6) Mengurus akomodasi para tamu kantor.
7) Menyelesaikan transaksi transfer, kliring, dan testkey yang meliputi *outgoing* dan *incoming* transfer.
8) Melakukan pengiriman surat-surat dinas.
9) Membuat serta memelihara tiket transaksi dan *proofsheet* titipan, uang muka dan lain-lain.
10) Bertanggung jawab terhadap *absensi* dan *payroll* karyawan.
11) Bertanggung jawab terhadap penyimpanan warkat kliring.
12) Bertanggung jawab terhadap pemeliharan kas kecil.
13) Bertanggung jawab terhadap *referral item*, SKP, dan surat peringatan saldo kurang.
14) Memelihara kode-kode *testkey*.
15) Memastikan saldo RAB (Rekening Antar Bagian) selalu nol diakhir hari kerja.
16) Membukukan biaya buku, ATM, materai dan transaksi yang berbentuk tunai.

17) Membuat rekonsiliasi RAK (Rekening Antar Kantor).

Tugas Mingguan:

1) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan dan persediaan alat tulis kantor dan barang cetak.
2) Memelihara dan mengecek inventaris kantor.

Tugas Bulanan:

1) Membuat *proofsheet* inventaris dan umum setiap akhir bulan.
2) Memonitor inventaris dan keperluan rumah dinas.
3) Melakukan pencadangan biaya.
4) Melakukan pembayaran pajak dan pajak materai.
5) Melakukan penyusutan biaya operasional.
6) Menyelesaikan pembayaran pph pasal 21 dan iuran jamsostek sebelum tanggal 10.
7) Me-*review* specimen kartu contoh tanda tangan nasabah.

k. Marketing Funding.

1) Melakukan identifikasi customer sesuai dengan target market guna menjamin tercapainya target pembiayaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2) Melakukan proses inisiasi, solitisasi, pengumpulan data, analisa dan pengajuan permohonan pembiayaan untuk menjamin kelancaran proses pengajuan proposal pembiayaan kepada komite pembiayaan.

3) Melaksanakan pembinaan dan mentoring atas aktivitas sehari-hari dengan membuat *call report* ke pemimpinan cabang atas hasil kunjungan secara kontinyu untuk memastikan usaha nasabah berjalan dengan baik sebagaimana yang diproyeksikan dalam analisa pembiayaan.
4) Membuat laporan bulanan atas pencapaian pendapatan dari account yang di *handle* untuk memastikan tercapainya target pendapatan tiap bulan.
5) Melakukan analisa atas perpanjangan pembiayaan nasabah sehingga tetap dalam kondisi kolektibitas lancar.
6) Memasarkan produk-produk dan jasa pelayanan Bank Muamalat sesuai dengan kebutuhan nasabah dan kondisi Bank Muamalat guna meningkatkan pelayanan dan hubungan baik dengan nasabah.
7) Mengidenfikasi dan mengamankan resiko-resiko yang akan timbul dalam pemberian pembiayaan guna mempertahankan tingkat kolektibitas serendah mungkin.
8) Mengusahakan seluruh transaksi yang dilakukan nasabah agar memperoleh *margin* yang optimal serta meningkatkan *fee base income* untuk menjamin tercapainya target pendapatan sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan.
9) Mengusahakan agar nasabah menyimpan dananya di Bank Muamalat untuk tercapainya target funding yang ditetapkan oleh perusahaan.

l. Marketing Lending.

1) Mencapai perolehan dana pihak ketiga baik tabungan, deposito maupun giro untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2) Memelihara jumlah dana pihak ketiga dengan memberikan layanan yang simultan dananya pada Bank Muamalat bahkan mengusahakan agar nasabah *exiting* mau menambahkan dana yang disimpan di Bank Muamalat.
3) Melakukan pelayanan dan pendekatan kepada calon nasabah melalui telepon maupun kunjungan langsung untuk meningkatkan hubungan silaturahmi.
4) Membuat surat penawaran kepada calon nasabah baik perorangan maupun perusahaan untuk menjelaskan produk Bank Muamalat.
5) Menawarkan *cross selling* kepada nasabah funding seperti penawaran produk DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan), penawaran untuk pembiayaan secara mudharabah muqqayadah atau pembiayaan *back to back* apabila ada proyek-proyek yang kira-kira baik dan memiliki prospek yang baik.
6) Melakukan presentasi tentang produk Bank Muamalat di perusahaan, majelis ta'lim, perorangan, sekolah dan sebagainya agar dapat menyampaikan secara langsung produk yang ada di Bank Muamalat

dan dapat langsung menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Bank Muamalat.

7) Mengumpulkan data mengenai tingkat bagi hasil bulanan untuk memenuhi permintaan nasabah tertentu yang telah menempatkan dananya di Bank Muamalat.
8) Mengumpulkan data mengenai tingkat bagi hasil Bank Muamalat dan laporan profit distribusi Bank Muamalat setiap bulannya untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai indikasi bagi hasil yang diperoleh di bulan sebelumnya.
9) Melakukan proses pembiayaan untuk nasabah (individual) maupun fasilitas pembiayaan kepada karyawannya.
10) Me-*maintance* peserta DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) untuk kelompok dan perusahaan agar pembayaran iuran setiap bulannya dapat berjalan dengan lancar secara kolektif.

Sumber : Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

B. Deskripsi Data

Tahap ini merupakan penyajian data yang diperoleh peneliti pada saat wawancara, yang kemudian disajikan dalam bentuk tersebut dibawah ini.

1. Identitas Reponden

Adapun identitas nasabah dari hasil wawancara akan diuraikan berdasarkan nama dan alamat nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Nama dan Alamat Responden

No	Nama Responden	Alamat
1	Gusti Erwin H	Jl. Jahri Saleh
2	Indra Nurianto	Jl. Zahri Saleh Komp. Wira Yhuda Bjm
3	H. Mawardi	Jl. Bumi Mas Komp. Bumi Ayu No. 54
4	Wartono	Jl. PHM Noor Komp. PLN No. 32
5	Dessy Saraswati	Sungai Miai Komp. Kelapa Gading
6	Lahmudin	Jl. Setoyo .s
7	Satriaa. R	Komp. A. Yani I Rt. 22 No. 74
8	Yenni Anjarwati	Jl. Sultan Adam. Komp. Mandiri Lestari
9	Arif Rahman Hakim	Jl. Manunggal 2 Gang 8
10	H. Agung Andy	Jl. A. Yani Km. 5 Komp. Awang No.59
11	Tri Hendrayanti	Jl. Pekapuran A
12	Busairi	Sultan Adam

13	Ernita Ariyanti	Komp. Taman Citra Keraton Martapura
14	Rizki wahyu Fadhillah	Jl. Gatot subroto 10 No. 46 Rt. 27 Rw. 002
15	Hairin	Pelaihari
16	Andi Akbar Jaya	Jl. Hksn Komp. Amd Permai blok C.13 No. 343
17	Mukhsin	Jl. Kelayan B Gang Baja
18	H. Asmah	Komp. Bumi Handayani
19	Indah Lestari	Jl. A. Yani Km. 23 Landasan Ulin Tengah Bjb
20	Aep .S	Jl. Gunung Sari II No. 12

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Tabel diatas adalah identitas responden. Data tersebut diperoleh setelah dilakukan wawancara dengan pihak nasabah yang mendapatkan persetujuan dari yang bersangkutan.

2. Usia Responden

Dari hasil Wawancara, usia responden yang termuda yaitu 23 tahun sedangkan yang tertua yaitu 51 tahun, untuk lebih jelasnya mengenai usia responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	Kurang dari 30 tahun	4	20%

2	Lebih dari 30 tahun	16	80%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa distribusi usia responden yang berusia lebih dari 30 tahun lebih dominan, dibandingkan dengan yang kurang dari 30 tahun.

3. Jenis kelamin

Adapun jenis kelamin responden tidak berimbang, antara laki-laki dan perempuan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3

Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	14	70%
2	Perempuan	6	30%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yaitu laki-laki lebih banyak, kemudian menyusul jenis kelamin perempuan.

4. Pekerjaan Responden

Dari hasil wawancara langsung yang ditujukan kepada 20 orang responden, terdapat variasi pekerjaan responden dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.4

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai tetap	7	35%
2	Wiraswasta	13	65%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel diatas menunjukkan Bahwa pekerjaan wiraswasta lebih dominan, kemudian menyusul pekerjaan pegawai tetap.

5. Lama Responden Menjadi Nasabah Bank Muamalat

Loyalitas responden menjadi nasabah merupakan salah satu aktivitas responden secara konsisten untuk memperhatikan produk pada bank Muamalat, Khususnya produk pembiayaan KPR Muamalat IB. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.5

Lama Responden Menjadi Nasabah Bank Muamalat

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang dari 1 tahun	3	15%
2	Lebih dari 1 tahun	17	85%
Jumlah		20 Orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa lama responden menjadi nasabah bank Muamalat, yang lebih dari 1 tahun lebih dominan, kemudian menyusul lama responden yang menjadi nasabah bank Muamalat yang kurang dari 1 tahun.

6. Produk yang Digunakan Responden

Pada bank Muamalat secara umum terdapat dua produk yaitu tabungan dan pembiayaan yang dominan digunakan oleh nasabah. Untuk lebih jelasnya mengenai produk yang digunakan oleh responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.6

Produk yang Digunakan Responden

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Tabungan	18	90%
2	Pembiayaan	2	10%

Jumlah	20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa produk yang digunakan responden yaitu produk tabungan lebih banyak kemudian menyusul produk pembiayaan.

7. Pengetahuan Responden Tentang Produk Pembiayaan KPR Muammalat Ib Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Dari hasil wawancara yang ditujukan kepada 20 orang responden terdapat perbedaan yang sangat mencolok antara nasabah yang mengetahui produk pembiayaaan KPR Muamalat Ib, dengan nasabah yang sama sekali tidak mengetahui produk pembiayaan KPR Muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin. Untuk lebih jelasnya dapat dillihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.7

Pengetahuan Responden Terhadap Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Mengetahui	19	95%
2	Tidak mengetahui	1	5%
Jumlah		20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa pengetahuan responden tentang produk pembiayaan KPR muamalat Ib yang ada pada bank Muamalat cabang

Banjarmasin yang mengetahui lebih dominan, kemudian menyusul yang tidak mengetahui tentang produk pembiayan KPR muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin.

8. Sumber Informasi Responden Mengenai Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib

Dari hasil wawancara yang ditunjukkan kepada 20 orang responden, sumber informasi yang membuat respoden mengetahui produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin berbagai macam sumber informasi dan salah satunya adalah iformasi dari pihak bank, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.8

Informasi Responden

No	Informasi	Frekuensi	Persentase
1	Pihak bank	12	60%
2	Keluarga	3	15%
3	Pamplet	4	20%
4	Lainnya	1	5%
Jumlah		20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa sumber informasi respoden tentang produk pembiayaan KPR muamalat Ib yang lebih dominan adalah pihak bank, kemudian menyusul informasi dari famplet, keluarga dan yang lainnya.

9. Minat nasabah terhadap pembiayaan KPR Muamalat ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin

Setelah dilakukan wawancara kepada 20 orang nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, maka mimat nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.9

Minat responden terhadap pembiayaan KPR muamalat ib

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Berminat	15	75%
2	Tidak berminat	5	25%
Jumlah		20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa, dari 20 orang responden, 15 orang responden beminat terhadap pembiayaan KPR muamalat ib, sedangkan yang tidak berminat ada 5 orang responden.

10. Alasan Nasabah Bank Muamalat Yang Berminat Menggunakan Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib

Setelah dilakukan wawancara kepada 20 orang nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, keunggulan atau kelebihan produk pembiayaan KPR muamalat Ib menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah yang ingin menggunakan produk ini, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.10

Alasan Nasabah Yang Berminat Menggunakan Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib

No	Alasan	Frekuensi	Persentase
1	Keunggulan atau kelebihan produk pembiayaan KPR Muamalat Ib	12	60%
2	Berdasarkan Prinsip syariah	8	40%
3	Lainya	0	0%
Jumlah		20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa alasan nasabah bank Muamalat yang berminat menggunakan produk pembiayaan KPR muamalat Ib dikarenakan keunggulan atau kelebihan produk ini yang lebih dominan, kemudian menyusul prinsip syariah, dan lainnya.

11. Pelayanan Bank Muamalat Terhadap Nasabah

Dari hasil wawancara yang ditujukan kepada 20 orang nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini, pelayanan merupakan pilar paling penting untuk perusahan yang bergerak dibidang jasa. Untuk lebih jelasnya pelayanan terhadap nasabah dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.11

Pelayanan Bank Muamalat Terhadap Nasabah

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	18	90%
2	Cukup baik	2	10%
3	Kurang baik	0	0%
Jumlah		20 orang	100%

Sumber: Bank Muamalat cabang Banjarmasin, data diolah dari data primer (2017).

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa pelayanan baik yang diberikan pihak bank Muamalat kepada nasabah lebvih dominan, kemudian menyusul pelayanan yang diberikan cukup baik.

C. Analisis Data

Setelah disajikan data yang berkenaan dengan minat nasabah terhadap produk pembiayaan KPR muamalat ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin dan segala faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka langkah selanjutnya akan dilaksanakan

penganalisisan data, sehingga pada akhirnya data tersebut akan memberikan gambaran terhadap apa yang diinginkan dalam penelitian ini. Agar terarah penganalisisan data-data tersebut, maka penulis mengemukakannya berdasarkan penyajian data tersebut pula, yakni sebagai berikut.

1. Usia responden

Usia respoden merupakan komponen pertama yang sangat penting, karena dari usia dapat dilihat secara kasat mata tentang pemikiran dan tujuan hidup seseorang. Pada usia produktif seseorang dituntut untuk memikirkan masa depan dan tujuan hidup dengan lebih terfokus sehingga mereka akan lebih cermat dalam mengatur arus keuangan pribadi. Akan tetapi pada usia diatas rata-rata produktif mereka dituntut lebih untuk memenuhi tatanan kehidupan mereka.

Dari tabel 1.2 menunjukkan bahwa usia diatas rata-rata produktif lebih mendominasi, ini dapat dilihat dari usia responden yang lebih dari 30 tahun sebanyak 16 orang sedangkan usia responden yang kurang dari 30 tahun sebanyak 4 orang..

Jadi, usia responden yang lebih mendominasi adalah usia responden yang diatas rata-rata produktif yaitu lebih dari 30 tahun.

2. Jenis kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor pemicu seseorang, yang dapat mendorong hatinya untuk berminat terhadap suatu barang atau produk yang ada pada

bank syariah. Dan jenis kelamin biasanya sanagat erat kaitannya untuk pengambilan suatu keputusan yang akan dilakukan.

Dari tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa jenis responden yang menjadi nasabah bank Muamalat cabang Banjarmasin tidak berimbang yakni dimana jenis kelamin laki-laki lebih mendominasi, yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang dan jenis kelamin perempuan yaitu 6 orang.

Jadi, jenis kelamin responden yang menjadi nasabah bank Muamalat cabang Banjarmasin, hasilnya menunjukkan bahwa laki-laki yang lebih mendominasi.

3. Pekerjaan responden

Pekerjaan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi minat seseorang, ini dikarenakan dari satu pekerjaan akan menghasilkan uang dimana uang tersebut akan meningkatkan tarap hidup seseorang. Orang cenderung memperluas minat mereka untuk memiliki sesuatu hal yang diinginkan

Dari tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai tetap yaitu sebanyak 7 orang, dan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 13 orang.

Jadi, pekerjaan nasabah bank Muamalat cabang Banjarmasin yang menjadi responden hasilnya menunjukkan bahwa pekerjaan wiraswata yang lebih dominan.

4. Lama menjadi nasabah bank Muamalat cabang banjarmasin

Minat seseorang dapat dilihat dari kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap sesuatu aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang. Seterusnya, menjadi nasabah dalam waktu yang lama merupakan salah satu aktivitas responden secara konsisten untuk memperhatikan produk yang ingin digunakan.

Dari tabel 1.5 menunjukkan bahwa lama responden yang menjadi nasabah bank Muamalat cabang Banjarmasin yang lebih dari 1 tahun sebanyak 17 orang, kemudian yang kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang.

Jadi, lama nasabah yang menjadi responden pada bank Muamalat cabang Banjarmasin, hasilnya menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa lebih dari 1 tahun adalah sangat mendominasi.

5. Produk Yang Digunakan Responden

Dalam perbankan syariah kita mengenal produk itu ada dua macam, yaitu produk pengumpulan dana atau dengan istilah lain sering disebut dengan tabungan, dan yang kedua adalah produk penyaluran dana yang sering disebut dengan istilah pembiayaan. Pada bank syariah, tabungan dan pembiayaan adalah dua produk yang sangat penting untuk kelangsungan operasional bank.

Dari tabel 1.6 dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan produk tabungan lebih mendominasi dibandingkan nasabah yang menggunakan produk

pembiayaan. Dari data yang diperoleh tersebut terdapat 18 orang yang menggunakan produk tabungan sedangkan yang menggunakan produk pembiayaan berjumlah 2 orang.

Jadi, produk yang digunakan nasabah pada bank Muamalat cabang Banjarmasin hasilnya menunjukkan bahwa produk tabungan adalah yang lebih dominan.

6. Pengetahuan Responden terhadap Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Minat merupakan kecenderungan hati seseorang terhadap sesutu hal, dan minat merupakan suatu reaksi jiwa yang dapat mempengaruhi sikap atau tindakan seseorang. Untuk mengetahui minat nasabah terhadap produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin dapat diamati dari pengetahuan nasabah terhadap produk tersebut, lebih tinggi pengetahuan nasabah terhadap produk tersebut, akan mempengaruhi minat nasabah tersebut.

Dari tabel 1.7 diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki pengetahuan terhadap produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin lebih banyak dari pada yang tidak mengetahui sama sekali. Dari data yang diperoleh jumlah nasabah yang mengetahui produk pembiayaan KPR muamalat Ib yaitu sebanyak 19 orang, dan yang tidak mengetahui sama sekali sebanyak 1 orang nasabah.

Jadi, responden yang mengetahui tantang produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin sangat dominan dibandingkan dengan yang tidak mengetahui sama sekali.

7. Sumber Informasi Responden

Sumber informasi merupakan salah satu sarana bagi nasabah untuk mengetahui produk yang diminatinya. Sumber informasi yang didapat akan menjadikan nasabah lebih berminat pada produk yang ingin digunakannya, karena dengan adanya kejelasan informasi dan pemahaman mengenai produk, maka nasabah akan semakin yakin untuk menggunakan produk yang diminatinya.

Dari tabel 1.8 diatas menunjukkan bahwa sumber informasi responden terhadap produk pembiayaan KPR Muamalat Ib pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin, adalah pihak bank yang mempromosikan kepada nasabah yaitu dengan bukti dari 20 orang yang diwawancarai yang mendapatkan informasi dari pihak bank sebanyak 12 orang responden. Kemudian sumber informasi dari pamflet ada 4 orang. Sumber inforamsi yang selanjutnya adalah keluarga yaitu sebanyak 3 orang dan seterusnya informasi dari lainnya selain dari 3 informasi diatas yaitu adalah 1 orang.

Jadi sumber informasi yang diperoleh responden adalah dari pihak bank lah yang sangat mendominasi untuk memberikan informasi kepada nasabahnya.

8. Minat nasabah terhadap pembiayaan KPR muamalat ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin

Minat berarti ketertarikan seseorang terhadap suatu barang atau jasa untuk dimiliki maupun dikonsumsi. Minat merupakan kecenderungan jiwa seseorang kepada sesuatu, biasanya disertai dengan perasaan senang. Minat timbul tidak secara tiba-tiba melainkan timbul akibat dari partisipasi, pengalaman dan kebiasaan.

Dari tabel 1.9 diatas menunjukkan bahwa responden yang berminat terhadap pembiayaan KPR muamalat ib pada bank Muamalat cabang Banjarmasin lebih dominan yaitu sebanyak 15 responden yang berminat, sedangkan yang tidak berminat sebanyalk 5 orang.

Jadi responden yang berminat terhadap pembiaayaan KPR muamalat ib pada bank Muamalat cabang banjarmasin lebih dominan.

9. Alasan Nasabah Berminat Menggunakan Produk Pembiayaan KPR Muamalat Ib Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Melihat segala aspek yang mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu produk, setiap bank memiliki suatu kelebihan dan keunggulannya masing-masing pada setiap produknya. Dari berbagai macam kelebihan dan keunggulan yang ditawarkan pihak bank kepada nasabah, maka akan menimbulkan minat nasabah terhadap suatu produk pada bank tersebut.

Dari tabel 1.10 diatas menunjukkan bahwa alasan responden berminat menggunakan produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada Bank muamalat cabang

Banjarmasin, dikarenakan produk KPR muamalat Ib memiliki kelebihan atau keunggulan sebanyak 12 orang, dan selanjutnya alasan bedasarkan prinsif syariah sebanyak 8 orang.

Jadi alasan nasabah yang berminat menggunakan produk pembiayaan KPR muamalat Ib pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin hasilnya menunjukkan bahwa keunggulan atau kelebihan dari produk inilah yang paling dominan.

10. Pelayanan yang Diberikan Pihak Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Minat merupakan momen dari kecenderungan-kecenderungan yang terarah secara intensif kepada suatu objek yang di anggap penting. Pada minat ini terdapat elemen-elemen efektif (perasaan, emosional) yang kuat.

Dari pelayanan baik yang diberikan oleh pihak bank, maka akan menimbulkan rasa nyaman bagi nasabahnya, dari perasaan tersebut akan menimbulkan minat seseorang terhadap produk yang ada pada bank tersebut.

Dari tabel 1.11 diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pihak bank kepada nasabah sudah baik yaitu sebanyak 18 orang, kemudian menurut nasabah cukup baik sebanyak 2 orang.

Jadi, pelayanan yang diberikan pihak bank Muamalat cabang Banjarmasin kepada nasabahnya hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang baik adalah sangat dominan.