

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKSISTENSI BANK MUAMALAT DI
KOTA PAREPARE**



OLEH

**SRI ANANDA DEWI
NIM : 18.2300.048**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2023

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKSISTENSI BANK MUAMALAT DI
KOTA PAREPARE**



OLEH

**SRI ANANDA DEWI
NIM. 18.2300.048**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

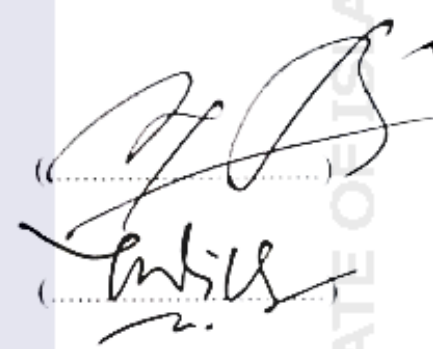
2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Sri Ananda Dewi
NIM : 18.2300.048
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.2017/In.39.8/PP.00.9/6/2021

Disetujui Oleh :


Pembimbing Utama : Dr. Zainal Said, M.H
NIP : 19761118 200501 1 002
Pembimbing Pendamping : Dr. Andi Bahri S,M.E.,M.Fil.1
NIP : 19781101 200912 1 003



Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



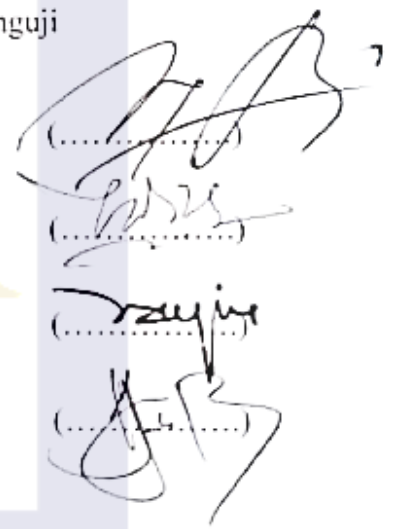

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

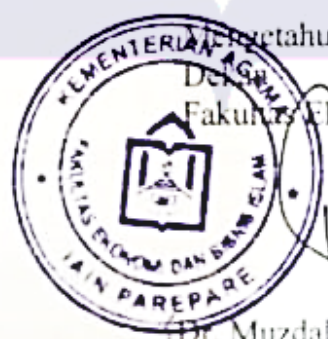
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Sri Ananda Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.048
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.2017/In.39.8/PP.00.9/6/2021
Tanggal Kelulusan : 13 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Zainal Said, M.H. (Ketua)
Dr. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I (Sekretaris)
Dr. H. Mukhtar, Lc., M.Th.I. (Anggota)
I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota)



Diketahui:
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag.



NIP. 197102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِمْ

جَمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. karena berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Ayahanda dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Zainal Said, M.H dan Dr. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag., sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Damirah, S.E., M.M., sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi dan sarannya bagi penulis selama menjalani perkuliahan.
4. Bapak dan ibu dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare .


5. Para staf fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah bekerja keras dalam mengurus segala hal administratif selama penulis studi di IAIN Parepare
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare yang menyediakan fasilitas pembelajaran berupa buku dan skripsi yang digunakan penulis sebagai materi dan patokan saat pengerjaan skripsi.
7. Pimpinan dan Pegawai/Staf Bank Muamalat Kota Parepare yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Sahabat-sahabat yang telah mendukung dan berlaku baik kepada penulis

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materiil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Terakhir, penulis menyampaikan kiranya pembaca memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 04 Februari 2023
13 Rajab 1444 H

Penulis



Sri Ananda Dewi
NIM 18.2300.048


PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : SRI ANANDA DEWI
NIM : 18.2300.048
Tempat/Tgl. Lahir : Kolaka,12 November 2000
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank
Muamalat di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 04 Februari 2023
Penyusun


Sri Ananda Dewi
NIM 18.2300.048

ABSTRAK

Sri Ananda Dewi. *Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare* (Dibimbing oleh Bapak Zainal Said dan Bapak Andi Bahri).

Bank Muamalah adalah bank pertama di Indonesia yang berbasis Islam atau sesuai Syariat Islam. Persepsi adalah proses di mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik untuk memberi arti pada lingkungannya. Eksistensi adalah keberadaan atau keadaan sesuatu hal. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Persepsi nasabah terhadap eksistensi atau keberadaan Bank Muamalat di Kota Parepare.

Di Kota Parepare hanya terdapat 1 Bank Muamalat yang beroperasi. Adanya Bank-bank lain memicu persaingan jumlah nasabah antara Bank Muamalat dan bank lainnya. Bank Muamalat tergolong bank yang sudah lama beroperasi di Indonesia. Persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat bisa dilihat dari loyalitas nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang disediakan Bank Muamalat yang mampu menarik minat nasabah. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah dan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara mendalam di lapangan atau disebut metode *deskriptif kualitatif* dengan menggunakan jenis pendekatan *fenomenologi*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara nasabah Bank Muamalat sedangkan sumber data sekunder yang peneliti gunakan berupa dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Layanan yang disediakan Bank Muamalat mampu menarik minat nasabah untuk loyal menggunakan jasa dan produknya. (2) Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah yaitu sosialisasi, faktor pelayanan dan faktor keyakinan. (3) Nasabah atau masyarakat merespon positif terhadap keberadaan atau eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.

Kata Kunci: Eksistensi, Persepsi, Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	6
B. Tinjauan Teori.....	9
1. Persepsi.....	9
2. Eksistensi.....	13
3. Bank Muamalat.....	13
C. Tinjauan Konseptual.....	29
D. Kerangka Pikir.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Fokus Penelitian.....	33
D. Jenis dan Sumber data.....	34
1. Data primer.....	34
2. Data Sekunder.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	35
F. Uji Keabsahan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN.....	40
1. Layanan yang disediakan Bank Muamalat dalam menarik minat nasabah.....	40
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat.....	45
3. Persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.....	51
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	68
1. Layanan yang disediakan Bank Muamalat dalam menarik minat nasabah.....	68
2. Faktor- faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat.....	69
3. Persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.....	70

BAB V PENUTUP

A. Simpulan72
B. Saran73

DAFTAR PUSTAKA..... 74

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS



DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Daftar Nama Narasumber	42
4.2	Daftar Nama Kegiatan Sosialisasi Bank Muamalat	46
4.3	Data Pengaruh Faktor Pelayanan	48
4.4	Data Pengaruh Faktor Keyakinan	49
4.5	Data Narasumber berdasarkan tingkah laku	52
4.6	Data Narasumber berdasarkan motivasi	54
4.7	Data Narasumber berdasarkan ketertarikan	59
4.8	Data Narasumber berdasarkan pengalaman	63
4.9	Data Narasumber berdasarkan Harapan	65

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman wawancara	V
2	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	VIII
3	Berita Acara Revisi Judul	IX
4	Permohonan Izin Pelaksanaan	X
5	Rekomendasi Penelitian	XI
6	Surat Selesai Meneliti di Bank Muamalat	XII
7	Surat Keterangan Wawancara	XII
8	Foto Sosialisasi Bank Muamalat	XVIII
9	Foto Dokumentasi	XIX
10	Biodata Penulis	XXIII

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet ((dengan titik di bawah)
ع	'ain	ء	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (`).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagaiberikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيّ	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُوّ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat	Nama	Huruf	Nama
--------	------	-------	------

dan Huruf		dan Tanda	
تَا / تَايَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وَا	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta
رَمَى : ramā
قِيلَ : qīla
يَمُوتُ : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha(h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudāh al-jannah* atau *raudatul jannah*
الْمَدِينَةُ الْقَادِسِيَّةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (◌ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘‘ima*

عَدُوُّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dandidahului oleh huruf kasrah (ِ) maka literasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulisterpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (*bukan asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*bukan az-zalzalāh*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, iatidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazimdigunakandalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnillah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau system tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: IbnuRusyd, Abūal-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid MuhammadIbnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	دون مكان
صهعى	=	صلى الله عليه وسلم

ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Banyak masyarakat dari berbagai golongan, tingkat usia, suku, ras, dan agama menjalankan berbagai macam aktivitas sehari-hari pasti tidak terlepas dari penggunaan layanan perbankan. Setiap masyarakat memiliki penilaian tersendiri mengenai persepsi masyarakat, pengetahuan dan minat dalam dirinya. Minat merupakan suatu bentuk dari kesukaan, kesenangan, perhatian maupun ketertarikan hati yang tinggi (kecocokan) tentang keinginan mengenai sesuatu.¹

Bank syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan seperti menyalurkan dan menghimpun dana dari masyarakat sesuai dengan prinsip syariat Islam yaitu al-Qur'an dan Hadis. Bank syariah hadir sebagai alternative bagi masyarakat dalam menggunakan atau menikmati produk-produk serta jasa dari dunia perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi ummat dengan jalan mengembangkan kemandirian.²

Bank syariah muncul pertama kali pada tanggal 19-22 Agustus 1990 setelah diakomodasi oleh pihak Lokakarya dan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Ditandai dengan munculnya bank yang pertama di dirikan yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI) atau Bank Umum Islam yang beroperasi di Indonesia.³

¹ Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 995

² Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010).

³ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Cet: 1, Jakarta, Alfabeta, 2002). h. 7-8

Dalam menjalankan operasionalnya bank syariah adalah salah satu dari kesempurnaan agama Islam, yang menegaskan bahwa Allah SWT mengajari kita bagaimana cara berbisnis dengan baik dan benar, Sebagai mana firman Allah SWT. dalam Q.S al-Baqarah 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahan :

Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu, karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.⁴

Bank syariah memiliki produk atau jasa yang tidak ditemukan dalam operasional bank konvensional. Prinsip-prinsip seperti musyarakah, mudharabah, murabahah, ijarah, istishna dan sebagainya tidak memuat adanya prinsip-prinsip bunga seperti yang dikembangkan bank konvensional. Pandangan masyarakat terhadap bank syariah diantaranya perbankan syariah tidak ada bunga dan perbankan syariah identik dengan bank dengan system bagi hasil. Namun, ternyata persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank syariah sangat beragam. Beragamnya persepsi sikap dan perilaku masyarakat terhadap bank syariah, di antaranya

⁴Departemen Agama R.I, *al-Quran dan Terjemahannya*, (Cet, VI: Bandung: CV. Diponegoro 2008). h. 47.

disebabkan oleh pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah. Perbedaan persepsi tersebut sangat berpotensi mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank syariah.⁵

Perbankan syariah memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dananya kembali kemasyarakat. Adapun peranan bank syariah tersebut dapat memurnikan operasional pada perbankan syariah sehingga meningkatkan suatu kepercayaan masyarakat serta dapat meningkatkan kesadaran syariah pada umat Islam yang bertujuan untuk memperluas segmen dan pasar perbankan Syariah.⁶

Kehadiran hukum perbankan dalam khazanah system hukum Indonesia merupakan suatu *Conditio Sinequa Nan*. Hal itu seiring dengan semakin berkembang dan pesatnya bisnis perbankan dalam system perekonomian nasional. Perkembangan bisnis perbankan tersebut telah diantisipasi dengan lahirnya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagai pengganti Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang pokok Perbankan, yang kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Kini dunia perbankan nasional mempunyai landasan hukum yang memadai dalam rangka mewujudkan system perbankan nasional yang stabil. Dengan terbitnya

⁵ Imran, Bambang Hermawan, “ *Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah,*” (Jurnal Business Administrasion, volume 1.2 2017), h. 210.

⁶ Khasanah, Wiwin. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Sunan Kalijaga, 2015), h. 34

undang-undang ini, perbankan di Indonesia akan terlindungi. Undang-undang tersebut memuat hukum-hukum tentang perbankan yang mencakup peraturan tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses melaksanakan kegiatan usaha.⁷

Masyarakat Kota Parepare saat ini masih banyak yang melakukan transaksi di Bank-Bank Konvensional. Sebagian dari mereka belum memahami produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah. Padahal Bank Syariah juga memiliki banyak kelebihan terutama dalam menegakkan nilai-nilai Islam di bidang perbankan.

Berdasarkan uraian di atas Penulis tertarik untuk meneliti di Bank Muamalat dan mengambil judul Persepsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas penulis mencoba merumuskan masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut:

1. Apa saja layanan yang disediakan Bank Muamalat yang mampu menarik minat nasabah ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi nasabah ?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare ?

⁷ Zainal Said, *Politik Hukum Perbankan Nasional Polarisasi Ekonomi Global* (Yogyakarta, The Phinisi Press 2019), h. 39

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui layanan yang disediakan Bank Muamalat yang mampu menarik minat nasabah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah
3. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi teoritis untuk penelitian sejenis di masa mendatang sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih konkrit dan mendalam dengan teori yang terdapat di dalam penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, memberikan pendalaman, pengetahuan, dan pengalaman baru kepada penulis mengenai permasalahan yang dikaji tersebut, sehingga dapat berguna bagi penulis maupun orang lain di kemudian hari.
- b. Bagi pembaca, memberikan bahan masukan bagi masyarakat tentang eksistensi Bank Muamalat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu:

Penelitian pertama dari Nur Indah Kartika Sari, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019, dengan judul “Analisis Prosedur Pembiayaan *Mudharabah* Pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Umum Makassar”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview atau wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil analisis mengenai prosedur pembiayaan mudharabah pada PT Bank Muamalat Kantor Cabang Umum Makassar adalah Prosedur pembiayaan mudharabah dilakukan dengan cara nasabah melengkapi semua persyaratan, pihak marketing selanjutnya melakukan peninjauan langsung kelokasi untuk menganalisis usaha/proyek yang bagaimana yang akan dijalankan oleh calon nasabah, kemudian proses dokumentasi jaminan calon nasabah oleh bagian remedial. Selanjutnya proses pembuatan MUP dan SPK oleh bagian marketing,

kemudian komite antara bagian marketing dengan direktur, bagian marketing selanjutnya menyerahkan laporan tersebut ke bagian legal officer untuk proses pembuatan akad pembiayaan mudharabah. Selanjutnya bagian admin pembiayaan melakukan proses penginputan data untuk pencairan pembiayaan dan kemudian dilakukan oleh bagian teller untuk menerima pencairan pembiayaan nasabah.⁸

Penelitian kedua oleh Intan Nirwana, IAIN Batusangkar, 2021, dengan judul “Pengaruh Dana Pihak Ketiga (Dpk) Dan Pembiayaan Terhadap Pendapatan Pada Bank Muamalat Indonesia”. Pokok permasalahan dalam skripsi ini apakah Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan berpengaruh terhadap Pendapatan pada Bank Muamalat Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh DPK terhadap pendapatan, untuk mengetahui pengaruh Pembiayaan terhadap pendapatan, untuk mengetahui pengaruh DPK dan pembiayaan secara simultan terhadap pendapatan pada Bank Muamalat Indonesia. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis menggunakan studi dokumentasi berupa laporan keuangan Bank Muamalat Indonesia. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan uji hipotesis yaitu uji t dan uji f yang diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dana Pihak Ketiga (DPK) tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan pada Bank Muamalat Indonesia, Pembiayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan pada Bank

⁸Nur Indah Kartika Sari, *Analisis Prosedur Pembiayaan Mudharabah pada Pt. Bank Muamalat Kantor Cabang UmumMaksassar*, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar), h.22

Muamalat. Indonesia Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan pada Bank Muamalat Indonesia.⁹

Penelitian ketiga oleh Randi Kurniawan, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau, 2014, dengan judul “Strategi Pemasaran Produk Tabunganku Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pekanbaru”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan penulis mengenai produk tabunganku pada PT. Bank Muamalat Tbk cabang Pekanbaru dan hambatan-hambatan yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia dalam memasarkan produk TabunganKu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja strategi pemasaran produk TabunganKu di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru dan kendala maupun hambatan hambatan yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia dalam memasarkan produk TabunganKu. Populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 40 orang namun mengenai jumlah sampel yang akan diambil dari penelitian ini 5 orang responden responden diantaranya ialah pimpinan Bank Muamalat Cabang Pekanbaru, customer service, 2 karyawan bagian marketing dan nasabah. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Data dari penelitian ini adalah data primer dan skunder. Berdasarkan hasil penelitian strategi pemasaran produk TabunganKu di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekan baru adalah Meningkatkan sosialisasi produk tabunganku kepada masyarakat, Penjualan perseorangan, Promosi penjualan dan

⁹Intan Nirwana, *Pengaruh Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Pembiayaan Terhadap Pendapatan pada Bank Muamalat Indonesia*, (Skripsi, IAIN Batusangkar, 2021), h.7

Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan hambatannya adalah Persaingan antara Bank Syariah dan Bank konvensional, Faktor eksternal dan faktor internal.¹⁰

B. Tinjauan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup pengindraan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna.

Persepsi adalah suatu kesan terhadap suatu obyek yang diperoleh melalui proses penginderaan, pengorganisasian, dan interpretasi terhadap obyek tersebut yang diterima oleh individu, sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu.¹¹

Persepsi adalah proses di mana seseorang mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik untuk memberi arti pada lingkungannya. Oleh karena itu maka dapat terjadi interpretasi yang

¹⁰Randi Kurniawan, *Strategi Pemasaran Produk Tabunganku Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pekanbaru*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Pekanbaru, 2014), h.50

¹¹Bimo Walgio, *Pengantar Psikologi Umum*, (Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005), h 99

berbeda terhadap obyek yang sama. Dengan kata lain, suatu obyek dapat memiliki makna yang berbeda-beda tergantung pada interpretasinya.

b. Proses Persepsi

Persepsi timbul karena adanya stimulus (rangsangan) dari luar yang akan memengaruhi seseorang melalui kelima alat indranya yaitu, penglihatan, pendengaran, penciuman, perasaan, dan sentuhan. Stimulus tersebut diseleksi, diorganisir, dan diinterpretasikan oleh setiap orang dengan cara masing-masing. Proses persepsi diawali dengan adanya stimulus yang mengenai panca indra, yang disebut dengan sensasi. Stimulus ini beragam bentuknya dan akan selalu membombardir indra konsumen. Jika dilihat dari asalnya, stimulus pada konsumen ada yang berasal dari individu (seperti iklan, aroma, dan lain-lain) serta yang berasal dari dalam individu, seperti harapan, kebutuhan, dan pengalaman.¹²

c. Karakteristik Seseorang Memengaruhi Persepsi

Menurut Robbins, persepsi dapat dipengaruhi oleh karakter seseorang yang dipengaruhi oleh hal-hal berikut:

- 1) *Attitudes* : dua individu yang sama, tetapi mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dan yang lain.

¹² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015) h.113

- 2) *Motives* : kebutuhan yang tidak terpuaskan yang mendorong individu memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsinya.
- 3) *Interests* : fokus dari perhatian kita dipengaruhi oleh minat kita karena minat seseorang berbeda satu dan yang lain. Yang diperhatikan oleh seseorang dalam suatu situasi dapat berbeda satu dan yang lain dan dapat berbeda dari yang dirasakan oleh orang lain.
- 4) *Experiences* : fokus karakter individu yang berkaitan dengan pengalaman masa lalu, seperti minat atau interes individu.
- 5) *Expectations* : ekspektasi dapat mengubah persepsi individu dalam melihat yang mereka harapkan dari yang terjadi saat ini.¹³

d. Indikator Persepsi

Persepsi dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu. Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indra, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak.

¹³Robbins, S P, *Perilaku Organisas iJilid 1*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2003), h.52

Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alati ndera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

- 2) Pengertian atau pemahaman Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran -gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi).
- 3) Penilaian atau evaluasi Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan criteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.¹⁴

¹⁴ Robbins, S P, *Perilaku Organisasi Jilid 1*, h. 54-55

2. Eksistensi

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa: “Eksistensi artinya Keberadaan, keadaan, adanya. Selain itu dalam kamus besar bahasa Indonesia dikemukakan bahwa: “Eksistensi : keberadaan, adanya.¹⁵ Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka yang dimaksud dengan eksistensi adalah suatu keberadaan atau keadaan kegiatan usahanya masih ada dari dulu hingga sampai sekarang dan masih diterima oleh lingkungan masyarakat, dan keadaannya tersebut lebih dikenal atau lebih eksis dikalangan masyarakat.

3. Bank Muamalat

a. Pengertian Bank Muamalat

Bank syariah adalah bank yang menyalurkan dan menghimpun dana dari masyarakat, yang kegiatan operasinya tidak memakai system bunga tetapi bagi hasil. Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan dengan tata cara pengoperasinya didasarkan kepada al-Qur'an dan Hadis dari Nabi Muhammad SAW. Tidak adanya system bunga yang diterapkan merupakan cirri tersendiri dari bank syariah yang akan menjadikannya lebih unggul dari beberapa hal dibandingkandengan bank-bank konvensional.¹⁶

¹⁵ Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amelia, 2003), h.132.

¹⁶ Ebda Setiawan, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Jakarta :pusat Bahasa, 2011), h.74

Karnaen A. Perwaatmadja, berpendapat bahwa bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, yaitu bank dengan tata cara dan operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi bank syariah dalam bermuamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba.¹⁷

Warkum Sumitro, berpendapat bahwa bank syariah Islam berarti bank yang dengan tata cara operasionalnya didasarkan pada prinsip-prinsip Islami, yang mengacu pada ketentuan-ketentuan al-Qur'an dan Hadis. Bank Islam dalam operasionalnya harus berpedoman dan mengikuti praktik-praktik usaha pada zaman Rasulullah, bentuk-bentuk yang tidak dilarang sebelumnya oleh Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha dari hasil cendekia muslim atau *ijtihad* para ulama yang tidak menyimpang dari al-Qur'an dan Hadis.

Sedangkan Amin Azis, berpendapat bahwa bank islam adalah suatu lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam. Hal ini berarti, bahwa operasional bank syariah harus sesuai dengan tuntutan al-Qur'an dan Hadis, yaitu menggunakan system bagi hasil dan imbalan lainnya sesuai dengan syariah Islam.¹⁸

¹⁷ Muhammad Firdaus, *Konsep Dan Elementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2017), h.57

¹⁸ Adiwarmen A.Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqih Dalam Keuangan)*, (PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 65

Dari kebijakan tersebut, telah member inspirasi para tokoh agama di Indonesia untuk segera mendirikan perbankan Islam. Yaitu suatu perbankan yang terbebas dari bunga. Namun pada saat itu belum ada perangkat hukum atau suatu aturan yang bisa dijadikan rujukan kecuali bahwa perbankan Islam menetapkan bunga sebesar 0%. Berdasarkan kebijakan dari pemerintah tersebut, maka didirikanlah bank Muamalat yang merupakan bank islam pertama di Indonesia, sebagai hasil kerja dari tim MUI dan ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat pendirian akte terkumpul, komitmen pembelian saham sebesar Rp. 84 Milyar. Kemudian, tanggal 3 November 1991 dalam sebuah acara presiden yaitu silaturahmi di Istana Bogor, terkumpul dana awal sebesar Rp. 106.126.382.000. dengan terkumpulnya modal tersebut, pada tanggal 1 mei 1991 Bank Muamalat Indonesia (BMI) resmi beroperasi.¹⁹

Pada tanggal 1 Februari 2021 secara resmi Presiden Joko Widodo telah meresmikan merger antara Bank Syariah Terbaik di Indonesia, yakni BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah. Penggabungan ini menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini merupakan bagian dari komitmen program besar Pemerintah Indonesia untuk menjadikan keuangan dan ekonomi syariah sebagai pilar kekuatan baru ekonomi nasional dan menjadi salah satu pusat keuangan syariah global.

¹⁹ Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama Cetakan Pertama (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2010), h. 57-62

Dengan adanya merger antara bank syariah ini juga akan lebih banyak masyarakat Indonesia yang mendapatkan manfaat besar dan kuat. BSI sendiri memiliki visi *“Menjadi Salah Satu dari 10 Bank Syariah Terbesar Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Secara Global Dalam Waktu 5 Tahun Kedepan”*.

Penggabungan ini akan menghadirkan layanan dan solusi keuangan syariah yang lengkap dalam satu atap untuk berbagai segmen nasabah dan berbagai kebutuhan dengan jaringan lebih dari 1200 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Untuk segmen keuangan tersebut mulai dari UMKM, ritel, komersial, *Whole sale* Syariah hingga korporasi, baik untuk para nasabah nasional maupun untuk investor global.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk merupakan penggabungan antara 3 bank syariah terbesar di Indonesia, yakni Bank BNI Syariah (BNIS), Bank BRI Syariah (BRIS) dan Bank Syariah Mandiri (BSM). Hasil merger ketiga bank terbaik di Indonesia ini juga diamanahkan Kementerian BUMN Republik Indonesia. Hasil dari penggabungan tiga bank syariah tersebut tentunya akan mengubah beragam produk serta layanan yang sebelumnya dimiliki oleh ketiga bank tersebut. Mulai dari produk, pinjaman, simpanan dan lain sebagainya.²⁰

²⁰ <https://www.myjourney.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia/> diakses tanggal 28 Agustus 2021.

Dengan adanya Bank Muamalat sebagai Bank Syariah diharapkan dapat menjadi momentum bagi negeri berpenduduk 270 juta jiwa ini menjadi salah satu negara terdepan di bidang ekonomi syariah. Pada saat memberikan arahan pada peresmian Bank Muamalat ada empat hal penting.

Pertama, Bank Muamalat terbuka dalam pengertian menjangkau lebih banyak masyarakat. Karena itu, Bank Muamalat benar-benar menjadi bank syariah yang universal dan terbuka sehingga menjangkau masyarakat lebih luas.

“Jadi jangan berpikir Bank Syariah Indonesia ini hanya untuk umat Islam saja, yang nonmuslim pun juga harus diterima dan disambut baik menjadi nasabah,” katanya. Kedua, Bank Muamalat harus memaksimalkan penggunaan teknologi guna menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan lembaga keuangan. Ketiga, Bank Muamalat merangkul kaum milenial yang jumlahnya mencapai 25,87% dari total penduduk Indonesia.

Bank Muamalat harus mempunyai produk dan layanan keuangan yang kompetitif, mulai dari segmen UMKM dan korporasi hingga ritel. Meski demikian, dalam proses merger bank syariah pelat merah itu sempat terganjal “kerikil” dari nasabah besar, yakni Muhammadiyah. Organisasi Islam terbesar kedua di Indonesia itu mengancam menarik dananya sesuai penandatanganan merger tiga bank syariah BUMN menjadi BSI. Beredar bocoran di media sosial bahwa dana Muhammadiyah yang terancam ditarik mencapai Rp 15 triliun.

Alasan menarik dana ini ialah kekhawatiran misi Muhammadiyah yang selama ini fokus memajukan ekonomi umat dengan memasukkan dana di bank-bank syariah BUMN, bisa berubah arah setelah merger dan menjadi besar. Sementara itu, performa kinerja perbankan syariah sepanjang masa pandemic Covid-19 ini justru stabil. Bahkan, sejumlah indikator memperlihatkan kinerja perbankan syariah tumbuh lebih tinggi dibanding perbankan konvensional. Saat ini, asset perbankan syariah tumbuh sekitar 10,97 % secara tahunan dan melewati pertumbuhan aset bank konvensional yang hanya naik 7,7 %. Begitu pula dana pihak ketiga perbankan syariah tumbuh 11,56 % dan perbankan konvensional sedikit lebih tipis, 11,49 %. Angka-angka itu menumbuhkan sikap optimas manajemen untuk mencatatkan BSI masuk dalam daftar 10 bank syariah terbesar di dunia dalam lima tahun kedepan. Jadi, kehadiran BSI sudah sepantasnya untuk negeri yang berpenduduk mayoritas muslim di dunia.²¹

Transaksi dengan memakai hukum syariah tidak menjadikan bunga sebagai pedoman dalam memberikan keuntungan. Transaksi yang dilakukan oleh bank syariah sesuai dengan teori keuangan, *return goes along with risk* (return selalu beriringan dengan resiko). Jadi, kegiatan operasional dalam perbankan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil yang selalu memperhatikan aspek keadilan dan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan

²¹<https://nasional.sindonews.com/read/322262/16/bsi-napas-baru-ekonomi-syariah-1612263741>
diakses tanggal 27 Agustus 2021

berbagai pihak yang bersangkutan dengan Bersama-sama membagi keuntungan dan kerugian (*Profit And Loss Sharing*). UUD 1945 telah member kebebasan kepada warga Negara Indonesia untuk melaksanakan agama sesuai keyakinannya, termasuk umat Islam diberi kebebasan untuk mengadakan kegiatane konomi secara syariah. Ekonomi syariah dalam hal ini diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah.

Di dalam UU Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang Pengadilan Agama menerangkan ruang lingkup kegiatan ekonomi syariah yang menjadi salah satu kewenangan hakim pengadilan agama untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara, antara lain bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, asuransi syariah, reasuransi syariah, reksa dana syariah, obligasi syariah dan surat berharga berjangka menengah syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pensiunan lembaga keuangan syariah, dan bisnis syariah. Kegiatan lokakarya MUI yang mengambil tema Masalah Bunga Bank dan Perbankan yang diadakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua, Bogor melahirkan adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Hasan Basri, selaku Ketua Umum MUI membawakan masalah itu ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI tersebut memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu, dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh Sekjen MUI waktu

itu HS Prodjokusumo. Izin pendirian dilakukan secara bertahap, yakni dari BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto yang menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Seluruh anggota kelompok kerja telah menyepakati terkait nama bank, yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI). Muamalat dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Nama alternatif lain yang muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syariat Islam. Berdasarkan pengalaman pemakaian kata 'syariat islam' pada Piagam Jakarta tidak dipilih, nama lain yang diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Kemudian Presiden Soeharto menyetujui nama terakhir dengan menghilangkan kata Islam, menjadi Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kepemilikan saham Saham Bank Muamalat 50% lebih dikuasai pemodal asing. Islamic Development Bank menguasai sebanyak 32,7 persen saham, sedangkan 19 persen dan 17 persen lainnya dipegang oleh Atwill Holdings Limited dan National Bank of Kuwait. Sejak kehadirannya pada 27 Syawwal 1412 Hijriah, Bank Muamalat telah membuka pintu kepada masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan bank syariah.

Kehadiran Bank Muamalat tidak saja sebagai bank pertama murni syariah, namun juga sebagai pelopor penggunaan jaringan Real Time Online terluas di Indonesia. Bank Muamalat memberikan layanan melalui 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi, didukung jaringan lebih dari 3.800 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, serta merupakan satu satunya bank

syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.²²

b. Prinsip Bank Muamalat

Bank muamalat menjalankan perusahaan menggunakan prinsip syariah Islam yaitu tepatnya Mei 1992. Bank Muamalat mendapatkan legalitas menjalankan usaha melalui Keputusan Menteri Keuangan No.430/KMK .013/1992 tanggal 12 April 1992. Bank muamalat memiliki tujuan yang sama seperti bank konvensional, yakni agar lembaga perbankan yang dilakukan mendapat keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya sesuai dengan tujuannya. Larangan transaksi-transaksi perbankan ditinjau dari Hukum Islam sebagai berikut:

- 1) Perniagaan atas barang-barang yang haram
- 2) Bunga/*Riba*
- 3) Perjudian dan spekulasi yang disengaja /*maisir*
- 4) Ketidakjelasan dan manipulative /*gharar*

c. Legalitas Bank Muamalat

Legalitas Bank Muamalat secara yuridis normatif dan yuridis empiris dapat menjalankan usahanya di seluruh Indonesia. Legalitas secara yuridis normative tertuang dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia,

²²https://id.wikipedia.org/wiki/bank_indonesia, diakses tanggal 7 juni 2022

sedangkan secara yuridis empiris, Bank Muamalat mendapat kesempatan dan peluang yang baik untuk membuka cabang di seluruh wilayah Indonesia. Awal berdiri Bank Syariah dalam hal ini Bank Muamalat di Indonesia dimulai dari tahun 1988, pada saat pemerintah membuat Paket Kebijakan (Pakto) bertujuan untuk mengatur deregulasi industry perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.²³

Hubungan itu didasari sebagai bentuk penerimaan aspirasi antara masyarakat muslim dengan pemerintah sehingga terbentuk lembaga keuangan (bank syariah) yang melayani transaksi perbankan dengan bebas bunga. Seiring berjalan waktu Bank Muamalat semakin mendapatkan kepercayaan masyarakat dan mewarnai dalam system perbankan nasional. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah peraturan yang mendasari bank beroperasi secara dual bank system, dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah, kemudian Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 lebih menata pada kelembagaan dan kegiatan operasional didasari prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Regulasi perbankan syariah dibuat sebagai dasar hukum dan menjamin kepastian hukum bagi *stakeholder* dan memberikan kepastian hukum bagi

²³ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Islam dari Teori ke Praktik, (Jakarta; Gema Insani, cet ke-8, 2004), h. 167

masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

d. Tujuan Bank Muamalat

Perbankan Islam semakin berkembang didasari prinsip syariah muamalat memiliki azas bahwa tidak memperbolehkan pemisahan antara hal yang keduniawian dan keagamaan.²⁴ *Handbook of Islamic Banking* menerangkan bahwa tujuan dasar dari perbankan Islam adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengusahakan instrument keuangan yang sesuai dengan ketentuan dan norma-norma syariah. Perbankan Islam bukan hanya bertujuan keuntungan semata, selain itu lebih menekankan kepada keuntungan sosio ekonomi sebagai orang-orang muslim dan masyarakat luas.²⁵

e. Produk Bank Muamalat

Penyaluran Dana

- 1) Pembiayaan atas dasar prinsip *Murabahah*
- 2) Pembiayaan atas dasar prinsip *Mudharabah*
- 3) Pembiayaan atas dasar prinsip *Bai Bithaman Ajil*
- 4) Pembiayaan atas dasar prinsip *Qardhul Hasan*
- 5) Pembiayaan atas dasar prinsip *Musyarakah*

Penghimpunan Dana

²⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, (Jakarta; GemaInsani, cet ke-8, 2004), h. 167

²⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, cet ke-3, 2007), h. 21

- 1) Giro atas dasar prinsip *Wadiah*
 - 2) Deposito atas dasar prinsip *Mudharabah*
 - 3) Tabungan atas dasar prinsip *Mudharabah*
- f. Produk dan Jasa Bank Syariah

Perbankan syariah berperan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) antara unit-unit ekonomi yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan unit-unit lainnya yang mengalami kekurangan dana (*lack of funds*). Karenanya untuk menjalankan fungsi intermediasi tersebut, lembaga perbankan syariah akan melakukan kegiatan usaha berupa penghimpun dana, penyaluran dana, serta menyediakan berbagai jasa transaksi keuangan kepada masyarakat.²⁶ Tugas dan tujuan yakni sebagai suatu lembaga yang menekankan kepada aspek kesejahteraan sosial.

- 1) Penghimpunan Dana Penghimpunan dana dalam perbankan syariah dapat diwujudkan baik dalam bentuk simpanan maupun investasi. Penghimpunan dana dalam bentuk simpanan wujudnya berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Sedangkan penghimpunan dalam bentuk investasi wujudnya berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan

²⁶ Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama Cetakan Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 57-62

akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

(a) Giro Salah satu bentuk produk yang ditawarkan kepada masyarakat untuk penghimpunan dana dari bank syariah adalah giro. Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional No: 01/DSN-MUI/IV/2000, Giro yang dibenarkan secara syariah, yaitu giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*.²⁷

- (1) Giro *Wadiah* adalah simpanan dana yang bersifat titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pemerintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan, dan terhadap titipan tersebut tidak dipersyaratkan imbalan kecuali dalam bentuk pemberian sukarela (*'athaya*).
- (2) Giro *Mudharabah* adalah simpanan dana yang bersifat investasi yang penarikannya dapat dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana pemerintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan, dan terhadap investasi tersebut diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati dimuka. Meskipun ada dua produk berupa giro *wadiah* dan giro *mudharabah*, namun dalam praktiknya prinsip *wadiah*

²⁷ Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*, (Cet: 3, Jakarta, Alvabet, 2000), h. 55

yang paling banyak dipakai, mengingat motivasi utama nasabah memilih produk giro adalah untuk kemudahan lalulintas pembayaran bukan untuk mendapatkan keuntungan. Di samping itu, apabila prinsip mudharabah yang dipakai, maka penarikan sewaktu-waktu akan sulit dilaksanakan mengingat sifat dari akad mudharabah yang memerlukan jangka waktu untuk menentukan untung dan rugi.

- 2) Tabungan Menurut fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan yang dibenarkan menurut prinsip syariah adalah tabungan wadiah dan mudharabah.
 - (a) Tabungan Wadiah, yaitu simpanan dana nasabah pada bank, yang bersifat titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan terhadap titipan tersebut bank tidak dipersyaratkan untuk memberikan imbalan kecuali dalam bentuk pemberian bonus secara sukarela.
 - (b) Tabungan Mudharabah, yaitu simpanan dana nasabah pada bank yang bersifat investasi dan penarikannya tidak dapat dilakukan setiap saat dan terhadap investasi tersebut diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati di muka.²⁸
- 3) Deposito Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional No: 03/DSN-MUI/IV/2000, menetapkan bahwa deposito yang dibenarkan secara

²⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2009). h. 189-200

syariah, yaitu deposito yang berdasarkan prinsip mudharabah. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dengan bank. Deposito merupakan produk bank yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan syariah akan memakai prinsip mudharabah.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, maka dapat kita ketahui bahwa dalam perbankan syariah mengenai penghimpunan dana dari masyarakat secara langsung menggunakan tiga instrument yaitu giro (demand deposit), tabungan (saving deposit), dan deposito (time deposit). Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan bunga sebagai kontraprestasi bagi nasabah, maka dalam bank syariah menggunakan dua prinsip perjanjian dalam Islam yang didalamnya tidak mengandung unsure riba, maisyir, gharar, yaitu prinsip titipan (wadi'ah) dan prinsip bagi hasil (mudharabah).

g. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Di dalam Islam, aktivitas keuangan dan perbankan dipandang sebagai wahana masyarakat untuk membawa mereka kepada paling tidak pelaksanaan dua ajaran dalam al-Quran yaitu prinsip saling aling *At-Taawun* (membantu dan saling kerjasama antara anggota masyarakat untuk kebaikan) dan prinsip menghindari *Al-Ikhtinaz* (memahami dan membiarkan dana menganggur dan tidak berputar untuk transaksi yang tidak bermanfaat). Salah satu fungsi

perbankan syariah adalah sebagai lembaga yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan memberikan pembiayaan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana.²⁹

Di dalam bank konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh syariat, seperti menerima dan membayar bunga (riba), dan tidak ada filter dalam membiayai kegiatan baik produksi, distribusi, konsumsi (halal dan haram). Sistem perbankan syariah berbeda dengan system perbankan konvensional, karena system keuangan dan perbankan syariah merupakan subsistem dari suatu system ekonomi Islam yang cakupannya lebih luas. Sistem ekonomi Islam merujuk kepada al-Qur'an dan Al-Hadis.

Sistem ekonomi Islam dibangun berdasarkan

- (a) Berdasarkan tauhid
- (b) Kemakmuran dunia dan akhirat
- (c) Kemakmuran untuk semua yang bersifat jangka Panjang
- (d) Kebaikan yang abadi dan hakiki
- (e) Menciptakan lingkungan yang amanah.

Kalau kita lihat secara umum antara bank syariah dan bank konvensional tidak jauh berbeda tapi yang membedakan hanya prinsip dan operasional. Prinsip bank syariah berdasarkan peraturan yang dibuat oleh Allah yang tertuang dalam al-Qur'an dan bagaimana operasional bank syariah tidak bertentangan dengan peraturan-peraturan Allah.

²⁹ Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), h.9

Ada hal yang mendasar yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional diantaranya sebagai berikut :

- A. Dilihat dari Falsafah bank syariah tidak berdasarkan bunga, spekulasi dan ketidakjelasan sedangkan bank konvensional berdasarkan bunga.
- B. Dilihat dari operasionalnya bank syariah dana masyarakat berupa titipan dari investasi yang baru akan mendapatkan hasil jika diusahakan lebih dahulu, sedangkan bank konvensional dana yang disimpan dibayar dengan bunga pada saat jatuh tempo.
- C. Kalau bank syariah melakukan investasi-investasi yang halal saja, sedangkan bank konvensional yang haram dan yang halal.
- D. Berdasarkan prinsip bagi hasil, jual beli dan sewa, sedangkan bank konvensional memakai perangkat bunga.
- E. Bank syariah hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan, sedangkan bank konvensional hubungan dalam bentuk debitur.³⁰

C. Tinjauan Konseptual

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli.

³⁰ Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h.10

Persepsi menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang di teruskan dengan upaya pemanfaatannya. Hal itu akan di teruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung terhadap obyek yang di persepsikan. Persepsi adalah proses individu untuk mendapatkan, mengorganisasikan, mengolah dan menginterpretasikan informasi. Informasi yang sama bisa dipersepsikan berbeda oleh individu yang berbeda. Persepsi individu tentang informasi tergantung pada pengetahuan, pengalaman, pendidikan, minat, perhatian dan sebagainya.

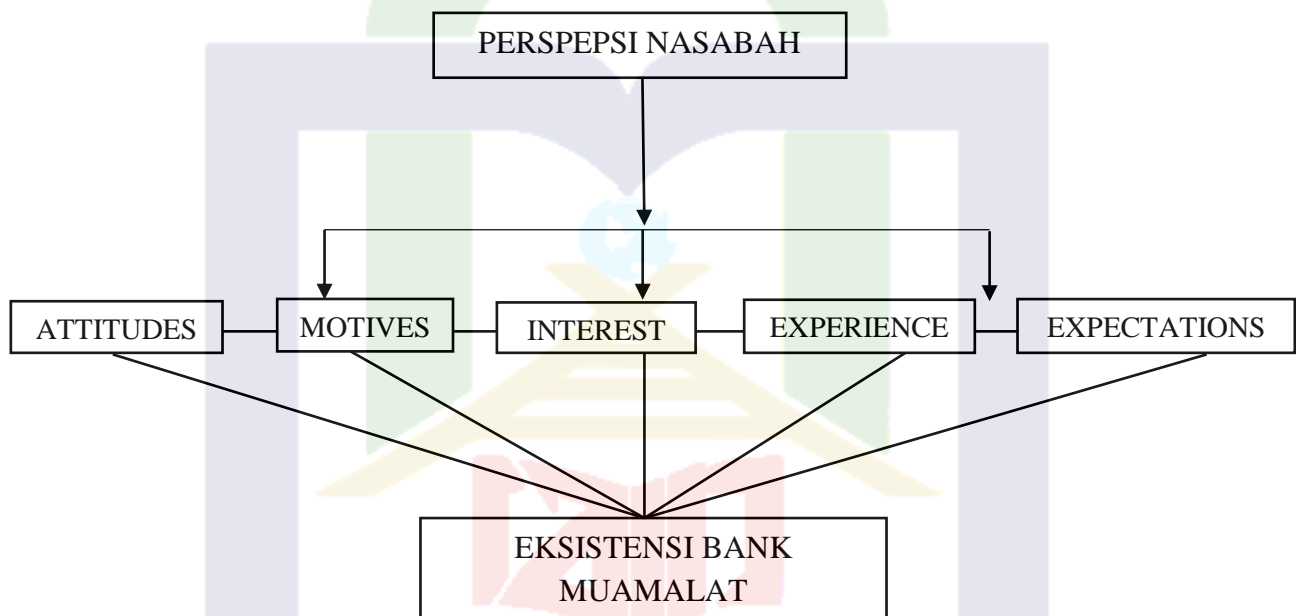
Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam pemasaran. Citra yang ada di benak konsumen timbul karena proses persepsi, bagaimana konsumen menilai sebuah kualitas jasa juga sangat ditentukan oleh persepsinya, keberhasilan dalam pemosisian produk juga tergantung pada persepsi yang ada di benak konsumen.³¹

Eksistensi merupakan keberadaan, keadaan atau suatu keberadaan atau keadaan kegiatan usahanya masih ada dari dulu hingga sampai sekarang dan masih diterima oleh lingkungan masyarakat, dan keadaannya tersebut lebih dikenal atau lebih eksis dikalangan masyarakat. Dalam penelitian ini membahas mengenai eksistensi Bank Muamalat, bagaimana keberadaan Bank Muamalat dapat diterima oleh masyarakat dengan layanan-layanan serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki Bank Muamalat.

³¹ Suryati Tatik, Perilaku Konsumen, Implikasi Pada Strategi Pemasaran (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) h. 111

Dalam UU No. 21 Tahun 2008, Menjelaskan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³²

D. Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

Dari bagan kerangka pikir di atas dapat diuraikan bahwa persepsi nasabah muncul dari apa yang mereka lihat dan mereka dapatkan selama melakukan transaksi di Bank Muamalat. Karakteristik seseorang mempengaruhi persepsi,

³² Ikit, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), h.10

- A. *Attitudes* (tingkah laku), setiap orang mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dengan yang lainnya
- B. *Motives* (motivasi), kebutuhan serta apa yang diinginkan individu, mendorongnya untuk mengutarakan persepsi
- C. *Interest* (ketertarikan), setiap orang memiliki ketertarikan dan fokus yang berbeda. Fokus dan perhatian dipengaruhi oleh minat.
- D. *Experiences* (pengalaman), setiap orang biasanya merasakan pengalaman yang terjadi di masa lalu pada sesuatu yang kemudian dikaitkan dengan kejadian saat ini.
- E. *Expectations* (harapan), harapan seseorang dapat mengubah persepsi dalam melihat peristiwa yang terjadi sekarang.

Dari semua karakteristik tersebut, akan menentukan eksistensi Bank Muamalat di mata Nasabah. Eksistensi Bank Muamalat juga akan diketahui dari produk, jasa, dan layanan apa saja yang akan diberikan kepada nasabahnya guna mendapatkan kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan studi penelitian yang mencoba memahami fenomena-fenomena dalam *setting* dan konteks yang natural. Studi kualitatif ini berdasarkan pada paradigma post positivisme yang tidak berupaya untuk membuat perlakuan dan pengkondisian dan atau memanipulasi fenomena yang diamatinya.³³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Parepare

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih satu bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Persepsi Nasabah mengenai eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.

³³ Hengki Wijaya dan Helaluddin, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Jakarta: Penerbit Gava Media, 2019), h. 3

D. Jenis dan Sumber Data

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data hukum normative empiris yang akan penulis gunakan yaitu sumber data primer dan sekunder:

- 1) Sumber data primer adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancara. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan, yang diperoleh secara langsung dari informannya itu terhadap persepsi nasabah mengenai eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare.
- 2) Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang ada.³⁴ Dalam hal ini data yang diperoleh melalui sumber pihak kedua, artinya tidak langsung dari sumber asli atau melalui media perantara seperti referensi, buku-buku, brosur, dokumen pegadaian. Data sekunder yang berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer. Selain kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama diperlukan juga data tambahan seperti dokumen.

³⁴ M.Iqbal Hasan, *Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*, (Jakarta : Graha Indonesia ,2004) .h.82

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak mengumpulkan data dengan seperangkat instrument untuk mengatur variabel, tapi peneliti mencari dan belajar dari subjek dalam penelitiannya, dan menyusun format (yang disebut protokol) untuk mencatat data ketika penelitian berjalan.³⁵

Pelaksanaan pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara mendalam dengan orang-orang yang mempunyai keterikatan dengan lembaga itu, meneliti dokumen-dokumen dan/atau peninggalan yang ada.³⁶

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- A. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karena itu, observasi adalah
- B. Kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra serta dibantu panca indra lainnya. Di dalam pembahasan ini kata observasi dan pengamatan digunakan secara bergantian. Seseorang

³⁵ Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.ke-1, 2003), h.47.

³⁶ Mohammad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, Cet.ke-10, 1993), h.165.

yang sedang melakukan pengamatan tidak selamanya menggunakan panca indra mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihatnya dengan apa yang dihasilkan oleh panca indra lainnya; seperti apa yang didengar, apa yang dicicipi, apa yang dicium dari penciuman, bahkan dariapa yang dirasakan dari sentuhan-sentuhan kulitnya. Dilihat dari pemahaman observasi di atas, sesungguhnya yang dimaksud dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki criteria sebagai berikut:

- a) Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara serius.
- b) Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.
- c) Pengamatan dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan proporsi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian.
- d) Pengamatan dapat dicek dan dikontrol melalui keabsahannya.

Adapun jenis observasi yang digunakan oleh peneliti, yaitu observasi partisipasi. Observasi partisipasi yang dimaksud adalah pengumpulan data melalui observasi terhadap objek pengamatan dengan langsung

hidup bersama, merasakan serta berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan.

C. Metode Wawancara

Wawancara penelitian adalah suatu metode penelitian yang meliputi pengumpulan data melalui interaksi verbal secara langsung antara pewawancara.

Peneliti bertatapmuka secara langsung dengan sumber informasi untuk menanyakan beberapa pertanyaan yang terstruktur dan telah disiapkan terlebih dahulu. Wawancara penelitian ini akan dilakukan terhadap Nasabah, Staff DAN Pimpinan Bank Muamalat Cabang Parepare.

D. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulenrapat, lenger, agenda,dan sebagainya. Dari metode ini diperoleh informasi tambahan sehubungan dengan penelitian melalui barang-barang tertulis. Peneliti menggunakan catatan- catatan, buku-buku, dan lain-lain, yang memiliki hubungan erat dengan sumber yang diteliti.³⁷

³⁷ Consuelo G. Sevilla, *An Introductionto Research Methods*. terj.Alimuddin Tuwu “*PengantarMetode Penelitian*”, (Jakarta:UI-Press,Cet.ke-1,1993), h. 205.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data ini digunakan untuk menjamin semua data yang diperoleh dan diteliti relevan dengan apa yang sesungguhnya ada. Hal ini penulis lakukan untuk memelihara dan menjamin bahan data maupun informasi yang berhasil dihimpun itu benar, baik itu bagi pembaca maupun subjek yang diteliti.

Untuk memperoleh tingkat keabsahan data, penulis menggunakan Triangulasi. Menurut Moleong Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Adapun teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemeriksaan melalui sumber. Teknik triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda, hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- 3) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³⁸

³⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2018) h. 178.

G. Teknik Analisis Data

Pada teknik analisa data ini, peneliti menggunakan analisis data dari model Spradley yang didasarkan pada beberapa tahapan dalam penelitian kualitatif. Adapun beberapa tahap alur kegiatan yang terjadi bersamaan, yaitu:

1. Data Reduction (Reduksi Data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Data *Display* (Penyajian data). Penyajian merupakan alur penting yang kedua dari kegiatan analisis data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian penyajian data kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menarik kesimpulan/verifikasi. Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi dari data-data yang peneliti dapatkan.³⁹

³⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010). h. 92-99.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Layanan yang disediakan Bank Muamalat dalam Menarik Minat Nasabah

Bank Muamalat adalah bank yang penerapannya berbasis islam atau sesuai syariah dimana bank tersebut menerangkan bahwa tujuan dasar dari perbankan Islam adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengusahakan instrument keuangan yang sesuai dengan ketentuan dan norma-norma syariah. Perbankan Islam bukan hanya bertujuan keuntungan semata, selain itu lebih menekankan kepada keuntungan sosial ekonomi sebagai orang-orang muslim dan masyarakat luas.

Produk dan layanan yang disediakan Bank Muamalat sangat beragam yaitu :

a) Tabungan terdiri dari :

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan nyaman untuk digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri.

2) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang diperuntukan untuk masyarakat yang ingin menabung untuk pergi ke tanah suci.

b) Giro

1) Giro iB Hijrah

Giro iB Hijrah adalah rekening giro yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi sehari-hari.

c) Deposito

1) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

d) Kartu Shar-E Debit

1) Kartu Shar-E Debit

1HRAM adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

e) Pembiayaan

1) KPR iB Hijrah

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah, apartemen ataupun tempat tinggal.

2) Penghimpunan dana syariah

Jenis jasa ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin menabung dalam jangka waktu yang lama.

3) Takaful Keluarga Hijrah Cendekia

Takaful Keluarga Hijrah Cendekia merupakan produk asuransi yang menyediakan pola penarikan dana yang disesuaikan dengan kebutuhan biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayarann santunan asuransi kepada ahli waris apabila orangtua mengalami musibah.⁴⁰

Produk dan layanan Bank Muamalat sangat beragam. Berdasarkan wawancara narasumber lebih banyak yang menggunakan produk Ib Hijrah. Selain itu ada juga yang menggunakan produk Mdin dan Penghimpunan Dana Syariah. Bank Muamalat merupakan bank yang berlandaskan syariat Islam karena hal tersebutlah juga membuat nasabah tertarik menggunakan jasa bank tersebut. Seperti yang dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Daftar Nama Narasumber.

No	Nama	Jenis Layanan yang digunakan	Lama menjadi nasabah	Alasan memilih Bank Muamalat
1.	Nurannisha	produk Mdin	± 1 Tahun	Karena sesuai akad syariat Islam
2.	Ria	Tabungan IB	1 Tahun	Produknya bagus
3.	Jusni	Tabungan IB Hijrah	± 1 Tahun	Hijrah menggunakan bank Islam
4.	Juan Asizah Audia	Tabungan IB Hijrah	2 Tahun	Agar terhindar dari riba
5.	Nur Hijrah S	Penghimpunan	3 Tahun	Agar konsisten

⁴⁰<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses tanggal 27 September 2022.

		dana syariah		untuk menabung
--	--	--------------	--	----------------

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Wawancara pertama dilakukan dengan Nurannisha yang merupakan Teller Bank Muamalat Parepare.

“Saya mengetahui Bank Muamalat sejak 1 tahun yang lalu, saya tahu Bank Muamalat adalah bank pertama yang murni syariahnya dari tante saya. Pelayanan di bank tersebut cukup memuaskan, akadnya pun sesuai dengan keinginan saya sehingga saya sangat antusias untuk segera mengambil salah satu produk dari Bank Muamalat karena keunggulannya tersendiri. Saya memilih Bank Muamalat karena akadnya sesuai syariah dan diawasi oleh LPS dan keunggulannya lagi bank tersebut bekerja sama dengan BKH.”⁴¹

Nurannisha selaku Teller Bank Muamalat mengatakan bahwa beliau tertarik menggunakan jasa dan bekerja di Bank Muamalat karena bank tersebut akad dan pelayanannya cukup bagus dan keunggulannya karena diawasi oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan bekerja sama dengan BKH.

Kemudian wawancara selanjutnya yaitu Ria yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya mengetahui Bank Muamalat dari teman saya, beberapa tahun lalu teman saya menawarkan untuk membuka rekening tabungan di Bank Muamalat karena ia magang di bank tersebut. Menurut saya pelayanan di Bank Muamalat cukup bagus akadnya baik, cepat dan tepat. Sehingga saya kagum dengan produk dan jasa yang ditawarkan Bank Muamalat karena sangat beragam seperti di Bank Konvensional tetapi semuanya berbasis Syariah selain itu Bank Muamalat juga mengutamakan nilai-nilai Syariah sesuai Ketentuan Islam, produk dan jasanya pun lengkap.”⁴²

Nasabah tersebut memaparkan bahwa beliau mengetahui awalnya dari temannya yang magang di Bank Muamalat. Setelah ia membuka rekening ia puas dengan pelayanan Bank Muamalat yang cukup bagus karena akad dan pelayanannya yang

⁴¹Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

⁴²Ria, Nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang pada 08 Agustus 2022.

baik,cepat dan tepat. Beliau mengakui kagum akad produk yang ditawarkan Bank Muamalat karena beragam dan sesuai syariat Islam.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Jusni yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya mengetahui Bank Muamalat sejak kuliah dan mengambil jurusan Perbankan Syariah. Ternyata Bank Muamalat sudah lama berdirinya dan merupakan Bank Syariah pertama yang didirikan oleh MUI dan merupakan satu-satunya bank yang berhasil melewati krisis ekonomi, saya mengetahui dari materi kampus mengenai Bank Syariah. Setelah menjadi nasabah ternyata pelayanannya sangat bagus karena sesuai syariat Islam. Saya senang menggunakan produknya karena sudah tidak takut lagi memikirkan bunga dan potongan uang di ATM. Saya memilih bank Muamalat karena bagi hasil dan gratis biayanya.”⁴³

Nasabah tersebut memaparkan bahwa beliau mengetahui Bank Muamalat sejak berkuliah dan mengambil jurusan Perbankan Syariah. Ternyata Bank Muamalat sudah lama berdirinya dan merupakan Bank Syariah pertama yang didirikan oleh MUI dan merupakan satu-satunya bank yang berhasil melewati krisis ekonomi, saya mengetahui dari materi kampus mengenai Bank Syariah. Setelah menjadi nasabah ternyata pelayanannya sangat bagus karena sesuai syariat Islam.

Narasumber selanjutnya yaitu Juan Asizah Audia yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya mengetahui Bank Muamalat sejak 4 Tahun yang lalu saat melihat bank tersebut secara langsung di Parepare. Bank Muamalah adalah bank syariah yang sesuai dengan prinsip Islam dan yang membuat saya tertarik karena memiliki potongan yang sedikit saat melakukan transaksi.”⁴⁴

Nasabah tersebut memaparkan bahwa beliau mengetahui Bank Muamalat karena melihat langsung di lokasi Bank Muamalat. Ia tertarik menabung di Bank Muamalat

⁴³ Jusni, Nasabah, wawancara dilakukan di Bili-bili pada tanggal 10 Agustus 2022.

⁴⁴ Juan Asizah Audia, Nasabah, wawancara dilakukan di Parepare pada tanggal 12 Agustus 2022.

karena bank tersebut berbasis Islam dan Syariat Islam dan potongannya sedikit saat melakukan transaksi.

Narasumber berikutnya yaitu Nur Hijrah S yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya sudah menggunakan jasa Bank Muamalat selama 3 Tahun, saya tertarik karena bank tersebut berlandaskan syariat Islam, dan saya pertama kali mengetahuinya ketika pihak bank melakukan promosi di Kampus IAIN Parepare. Menurut saya pelayanannya cukup baik dimana saya memilih produk penghimpunan dana syariah.”⁴⁵

Nasabah tersebut memaparkan bahwa beliau sangat puas menabung di Bank Muamalat dimana ia menggunakan produk penghimpunan dana syariah. Beliau mengetahui Bank Muamalat dari promosi yang diadakan Bank Muamalat di Kampus IAIN Parepare sehingga membuat mahasiswa menggunakan jasanya.

Berdasarkan hasil wawancara dari ke 5 narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat sangat puas akan layanan yang disediakan Bank Muamalat. Semua memaparkan bahwa karena Bank Muamalah merupakan bank Islam dan sesuai dengan Syariat Islam dan tidak ada potongan sehingga nasabah memilih Bank Muamalat. Produk dan layanan Bank Muamalah membuat nasabah loyal menggunakan jasa Bank Muamalat seperti salah satu nasabah mengatakan bahwa beliau sudah 3 Tahun menggunakan Jasa Penghimpunan Dana Syariah yang beliau gunakan untuk menabung.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat

a) Sosialisasi

⁴⁵ Nur Hijrah S, Nasabah, wawancara dilakukan di Parepare pada tanggal 12 Agustus 2022.

Sosialisasi merupakan salah satu cara yang bisa digunakan untuk mempromosikan suatu produk dengan cara melakukan suatu kegiatan untuk mengimpormasikan kepada masyarakat atau publik. Beberapa kegiatan sosialisasi dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Parepare dalam upaya meningkatkan minat masyarakat seperti melakukan sosialisasi di sekolah, kantor dan kampus atau terjun langsung dari rumah ke rumah dan membagikan brosur kepada masyarakat.

Tabel 4.2 Daftar Kegiatan Sosialisasi Bank Muamalat

No	Nama Kegiatan	Lokasi	Dokumentasi
1.	Sosialisasi pembelajaran dan pengenalan Bank Muamalat/ Bank Syariah dengan menghadirkan Kepala Cabang Bak Muamalat Parepare.	IAIN Parepare, 30 April 2018	Lampiran hal. XVIII
2.	Sosialisasi pengenalan Produk Haji Bank Muamalat	Kantor KUA Watang Sawitto Tahun 2021	Lampiran hal. XIX
3.	Pengenalan produk dan jasa Bank Muamalat	SMP Muhammadiyah Pinrang Tahun 2021	Lampiran hal. XIX
4.	Membagikan brosur tabungan haji kepada masyarakat Kota Parepare	Lapangan Andi Makkasau Parepare Tahun 2022	Lampiran hal. XX

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Bank Muamalat adalah bank pertama yang berbasis Islam di Indonesia namun secara realitanya Bank Muamalat masih kurang mampu bersaing dengan bank-bank lainnya. Itulah sebabnya Bank Muamalat melakukan beberapa kegiatan sosialisasi untuk memperkenalkan produk dan jasanya kepada masyarakat. Salah satu narasumber berpendapat bahwa ia memilih Bank Muamalat karena kurangnya nasabah di bank tersebut. Seperti yang dipaparkan berikut :

“Saya suka bertransaksi di Bank Muamalat karena antriannya sedikit tidak perlu berlama-lama dan biaya administrasinya pun rendah”.⁴⁶

Nasabah memaparkan bahwa beliau memilih Bank Muamalat karena antriannya sedikit tanpa perlu berlama-lama. Hal tersebut tentunya dipengaruhi karena kurangnya nasabah Bank Muamalat. Salah satu upaya yang dilakukan Bank Muamalat dalam memperkenalkan produknya yaitu melakukan Sosialisasi. Sosialisasi biasa dilakukan di Kantor-kantor dan Kampus atau sekolah.

“Saya mengetahui Bank Muamalat karena pihak Bank pernah melakukan promosi dan pengenalan produk di Kampus saya IAIN Parepare. Hal tersebut yang membuat saya tertarik menabung di Bank Muamalat karena tau sesuai syariat Islam dan saya loyal menabung sejak 3 Tahun lalu sampai sekarang”.⁴⁷

Adanya sosialisasi bertujuan untuk mempengaruhi dan menambah wawasan seseorang terhadap suatu hal. Sebagai Bank yang masih minim nasabah dibanding bank lain tentu melakukan sosialisasi adalah pilihan yang tepat untuk memperkenalkan produk dan layanannya.

b) Faktor Pelayanan

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari suatu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan konsumen merupakan aspek yang bisa memberi penilaian akan kelayakan kepada pemberi layanan.

⁴⁶Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang08 Agustus pada 2022.

⁴⁷Nur Hijrah S, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

Tabel 4.3 Data Pengaruh Faktor Pelayanan

Data Pengaruh Faktor Pelayanan		
No.	Nama	Faktor Pelayanan
1.	Nurannisha	Pelayanan cukup baik
2.	Ria	Pelayanannya baik
3.	Jusni	Sangat bagus pelayanannya
4.	Juan Asizah Audia	Pelayanan bagus sesuai prinsip syariah
5.	Nur Hijrah S	Pelayanannya cukup baik

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Semua narasumber memaparkan bahwa mereka puas akan sistem pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat. Cara menarik konsumen sebanyak banyaknya bisa digunakan dengan cara memperhatikan cara pelayanan, gunakan pelayanan yang tepat dan menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain. Kualitas pelayanan sangat memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan atau bank. Oleh sebabnya bank harus benar-benar memperhatikan kualitas pelayanannya. Seperti yang di jelaskan salah satu narasumber :

“Karena pelayanan di bank muamalat sangat bagus dan tidak ada biaya admin dan akad yang digunakan juga mempengaruhi saya untuk tertarik menjadi nasabah”.⁴⁸

Narasumber memaparkan bahwa faktor yang membuat ia memilih Bank Muamalat yaitu karena pelayanannya yang bagus. Nasabah akan betah dan loyal terhadap bank apabila bank tersebut memiliki kualitas. Hanya saja

⁴⁸ Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022.

pada Bank Muamalat masih kurang nasabahnya mungkin dikarenakan masih minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Bank Muamalat.

c) Faktor Keyakinan

Salah satu yang bisa membuat masyarakat menjadi nasabah Bank Muamalat adalah keyakinan dari nasabah itu sendiri. Keyakinan tumbuh dalam diri sendiri dimana nasabah akan siap bergantung dan sejumlah faktor interpersonal.

Tabel 4.4 Data Pengaruh Faktor Keyakinan

Data Pengaruh Faktor Keyakinan		
No.	Nama	Faktor Keyakinan
1.	Nurannisha	Keyakinan dari diri sendiri
2.	Ria	Diyakinkan oleh teman saya
3.	Jusni	Yakin sendiri
4.	Juan Asizah Audia	Keyakinan dari diri saya sendiri
5.	Nur Hijrah S	Di yakinkan oleh pihak bank

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

1) Keyakinan diri sendiri

Membangun kepercayaan pada orang lain bukanlah merupakan hal yang mudah. Itu tergantung pada perilaku kita dan kemampuan orang lain untuk percaya dan dalam mengambil resiko. Islam mengajarkan bahwa Qur'an adalah otoritas tertinggi dan wahyu terakhir Allah SWT.

Orang-orang Muslim, penganut Islam, percaya bahwa Qur'an itu merupakan firman Allah yang terakhir dan sempurna. Begitu pula akan

hubungan nasabah dengan bank harus ada keyakinan/kepercayaan dimana nasabah percaya kepada bank untuk menyimpan dananya dan begitu juga Bank harus menjalankan kepercayaan yang diberikan kepada nasabah karena keyakinan bisa menimbulkan keinginan nasabah untuk tetap percaya menggunakan bank tersebut.

“Saya menjadi nasabah Bank Muamalat karena keyakinan dari diri saya sendiri dan saya paham bahwa bank Islam itu berbeda dengan bank konvensional jadi sebagai muslim kita lebih baik memilih bank yang berbasis Islam”.⁴⁹

Keyakinan bisa mempengaruhi kelayakan nasabah seperti yang dipaparkan oleh narasumber bahwa ia menjadi nasabah Bank Muamalat karena keyakinan dari diri sendiri. Pemaparan tersebut bisa disimpulkan bahwa keyakinan dari seseorang bisa membuat mereka memilih produk yang sesuai dengan keinginannya. Itulah sebabnya perlu dilakukan sosialisasi atau semacamnya untuk mengubah pola pikir atau menambah wawasan seseorang sehingga percaya dengan Bank Muamalat.

Jawaban serupa juga dipaparkan oleh Nurannisha yang merupakan Teller Bank Muamalat.

“Faktor yang berasal dari diri saya sendiri yaitu keyakinan, itulah yang membuat saya juga kerja di Bank Muamalat”.⁵⁰

Keyakinan sangat diperlukan untuk dalam semua hal karena dasar dari kepercayaan seseorang terhadap sesuatu adalah keyakinan. Apabila nasabah sudah yakin dengan produk Bank Muamalat maka ia akan loyal menggunakan jasa dan produk Bank Muamalat.

⁴⁹ Juan Asizah Audia, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

⁵⁰ Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

2) Keyakinan dari orang lain

Keyakinan juga bisa muncul karena dorongan atau perkataan teman yang berapa di sekeliling kita. Faktor lingkungan sangat berperan dalam penyebaran informasi. Sebagai makhluk sosial manusia perlu beradaptasi dan mensosialisasi dengan lingkungannya. Masyarakat adalah sekelompok individu yang tinggal dalam suatu lokasi yang sama. Masyarakat harus bisa sebagai organisator secara mandiri dalam merencanakan, menjalankan, menentukan kebutuhan dan memecahkan permasalahan individual maupun kelompok.⁵¹

Bank Muamalat adalah bank pertama yang berbasis Islam yang ada di Indonesia namun perkembangannya di Indonesia masih bisa kurang. Hal tersebut dipengaruhi karena kurangnya sosialisasi dan keretarikan masyarakat untuk hijrah menggunakan Bank Islam. Itulah sebabnya faktor lingkungan sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan Bank Muamalat. Seperti yang dipaparkan oleh salah satu narasumber yaitu :

“Teman-teman saya banyak yang menjadi nasabah Bank Muamalat dan saya juga mempercayakan dana saya untuk disimpan di Bank Muamalat”.

Narasumber menjelaskan bahwa beliau menggunakan Bank Muamalat karena teman-temannya banyak menjadi nasabah Bank Muamalat sehingga beliau pun mempercayakan dananya disimpan di bank tersebut. Kurangnya sosialisasi dan pengenalan masyarakat terhadap Bank Muamalat sehingga faktor lingkungan sangat berperan penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Bank Muamalat.

⁵¹ Zubaedi, Pengembangan masyarakat, Jakarta: Prenada Media Group, (PT. Fajar Inter pratama Mnadiri,2013), h.5.

3. Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare

Adapun Karakteristik seseorang yang mempengaruhi persepsi :

- 1) *Attitudes* (tingkah laku), setiap orang mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dengan yang lainnya.

Tabel 4.5 Data Narasumber berdasarkan tingkah laku.

No	Nama	Tingkah Laku narasumber terhadap pelayanan bank
1.	Nurannisha	Saya suka
2.	Ria	Kagum dan merasa senang
3.	Jusni	Menyukai
4.	Juan Asizah Audia	Percaya
5.	Nur Hijrah S	Sangat suka

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Beberapa hal yang mempengaruhi tingkah laku narasumber terhadap pelayanan bank yaitu karena pelayanannya yang cukup baik. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Nurannisha yang merupakan Teller Bank Muamalat mengatakan bahwa penentuan kualitas bank yaitu bisa di lihat dari pelayanannya yang bagus.

“Saya suka karena pelayanan di Bank Muamalat cukup memuaskan dan akadnya sesuai keinginan saya. Sehingga saya tertarik untuk menggunakan jasa dan bekerja di Bank Muamalat”.⁵²

Narasumber mengatakan beliau puas dan suka menggunakan jasa dan produk Bank Syariah sehingga ia bekerja di Bank Muamalat. Hal tersebut juga dipaparkan oleh Ria yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya kagum dan merasa senang sebagai nasabah bank Muamalat karena produk dan jasa yang ditawarkan di Bank Muamalat karena

⁵²Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022

beragam seperti yang ditawarkan di bank konvensional hanya saja berbasis syariah. Pelayanannya juga cukup bagus, tepat dan lengkap.”⁵³

Narasumber mengatakan bahwa beliau kagum dan merasa senang menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat karena sangat beragam dan berbasis syariah. Narasumber lainpun berpendapat demikian.

“Saya menyukai pelayanan Bank Muamalat terhadap nasabah sangat bagus karena sesuai dengan syariat Islam dan saya merasa senang karena tidak perlu takut memikirkan bunga dan potongan uang di ATM.”⁵⁴

Narasumber menjelaskan bahwa pelayanan Bank Muamalat sangat bagus terhadap nasabahnya karena tidak adanya potongan bunga juga membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasa Bank Muamalat.

“Menurut saya akad dan transaksi di Bank Muamalat sesuai dengan prinsip Islam dan sesuai perjanjian yang pastinya Bank Muamalat sangat bisa di beri amanah dalam menabung dan memiliki potongan yang sedikit saat melakukan transaksi.”⁵⁵

Narasumber memilih Bank Muamalat karena Bank Muamalat sesuai dengan prinsip Islam dan bisa dipercaya serta memiliki potongan yang sedikit saat melakukan transaksi.

“Pelayanan di Bank Muamalat cukup baik saya sangat suka dan ketika kita melakukan penarikan dana tidak ada beban / potongan yang diterapkan seperti bank lain.”⁵⁶

Pelayanan yang cukup baik mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank dan loyalitas nasabah terhadap bank. Dari ke 5 narasumber diatas bisa disimpulkan bahwa eksistensi Bank Muamalat dilihat dari tingkah laku nasabah yaitu nasabah sangat puas dengan pelayanan Bank Muamalat

⁵³Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang08 Agustus pada 2022.

⁵⁴Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022.

⁵⁵Juan Asizah Audia, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

⁵⁶Nur Hijrah S, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

dan loyal menggunakan jasa Bank Muamalat.

2) *Motives* (motivasi), kebutuhan serta apa yang diinginkan individu, mendorongnya untuk mengutarakan persepsi

Tabel 4.6 Data Narasumber berdasarkan Motivasi.

No	Nama	Motivasi narasumber menjadi nasabah
1.	Nurannisha	Termotivasi karena sesuai akad syariat Islam
2.	Ria	Termotivasi karena produknya bagus
3.	Jusni	Termotivasi karena ingin hijrah menggunakan bank Islam
4.	Juan Asizah Audia	Termotivasi karena ingin terhindar dari riba
5.	Nur Hijrah S	Termotivasi karena ingin konsisten untuk menabung

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Ada beberapa hal yang mempengaruhi Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare yaitu ditinjau berdasarkan motivasi. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai tujuan individu. Berdasarkan data dari hasil wawancara narasumber masing-masing narasumber menjelaskan pernyataan yang berbeda-beda ada yang termotivasi karena Bank Muamalat sesuai syariat Islam sehingga ingin hijrah menggunakan bank Islam.

Motivasi muncul karena adanya ketertarikan dengan hal tersebut. Ketertarikan bisa muncul karena beberapa faktor tertentu seperti pelayanan yang cukup bagus dan produk dan jasa yang disediakan. Produk dan layanan yang disediakan Bank Muamalat sangat beragam yaitu :

1. Tabungan terdiri dari :

- Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan nyaman untuk digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri.

- Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang diperuntukan untuk masyarakat yang ingin menabung untuk pergi ke tanah suci.

2. Giro

a. Giro iB Hijrah

Giro iB Hijrah adalah rekening giro yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi sehari-hari.

3. Deposito

a. Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

4. Kartu Shar-E Debit

a. Kartu Shar-E Debit IHRAM adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

5. Pembiayaan

a. KPR iB Hijrah

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah, apartemen ataupun tempat tinggal.

b. Penghimpunan dana syariah

Jenis jasa ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin menabung dalam jangka waktu yang lama.

c. Takaful Keluarga Hijrah Cendekia

Takaful Keluarga Hijrah Cendekia merupakan produk asuransi yang menyediakan pola penarikan dana yang disesuaikan dengan kebutuhan biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayarann santunan asuransi kepada ahli waris apabila orangtua mengalami musibah.⁵⁷

Produk-produk dan jasa Bank Muamalat sangat beragam sehingga Bank Muamalat memiliki beberapa keunggulan dari Bank-Bank Lainnya. Keunggulan-keunggulan tersebut yang membuat nasabah percaya dan loyal menggunakan jasa Bank Muamalat. Bank Muamalat adalah bank Islam pertama di Indonesia jadi produk dan Jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat berbasis Islam dan sesuai syariat Islam hal tersebut tentu membuat Bank Muamalat lebih unggul dari Bank Konvensional dan Bank Swasta lainnya.

Bank Muamalat adalah bank Islam pertama yag berdiri sejak tahun 1992. Bank Muamalat tidak berinduk dari bank lain sehingga terjaga

⁵⁷<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses tanggal 27 September 2022.

kemurniaan syariahnya.⁵⁸Menabung di Bank Muamalat juga tidak dikenakan biaya adminisrasi dan biaya perbulan karena Bank Muamalat menerapkan Akad Mudharabah adalah bentuk berbagi resiko antara nasabah dan bank, sedangkan akad wadiah mengakomodir nasabah yang hanya ingin menitipkan dengannya di bank syariah. Hal tersebut yang juga membuat nasabah termotivasi untuk menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat.Seperti pemaparan pada wawancara yang dilakukan dengan Nurannisha yang merupakan Teller Bank Muamalat Kota Parepare.

“Saya memilih Bank Muamalat untuk bekerja dan menggunakan produknya karena akadnya sesuai Syariat Islam sehingga muncul dalam diri saya sendiri keyakinan untuk memilih Bank Muamalat dalam transaksi sehari-hari saya”.⁵⁹

Narasumber tersebut memaparkan bahwa beliau memilih bekerja dan menggunakan produk kerena akadnya sesuai Syariat Islam dan muncul keyakinan dalam dirinya untuk memilih Bank Muamalat dalam transaksi sehari-hari hal tersebut yang membuatnya termotivasi untuk memilih Bank Muamalat. Hal serupa juga dipaparkan oleh Jusni yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Saya memilih Bank Muamalat karena akadnya sesuai Syariah sehingga saya lebih memilih hijrah menggunakan produk dan jasa Bank Muamalah. Hal tersebut karena keinginan saya sendiri karena yang saya lihat di Bank Muamalat banyak keunggulannya”.⁶⁰

Narasumber memaparkan bahwa akad yang digunakan di Bank Muamalat sesuai Syariah hal tersebutlah yang membuat beliau yakin

⁵⁸<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses tanggal 17 Oktober 2022.

⁵⁹Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

⁶⁰Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022.

menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat. Adapun hal lain yang memotivasi nasabah untuk memilih Bank Muamalat yaitu karena pendapat nasabah mengatakan bahwa produk yang disediakan Bank Muamalat sangat bagus.

“Bank Muamalat pelayanannya bagus itu yang membuat saya termotivasi untuk tetap menggunakan jasa dan produk Bank Muamalat”.⁶¹

Narasumber menjelaskan bahwa hal yang membuat beliau termotivasi menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat yaitu karena pelayanannya yang bagus terhadap nasabahnya. Pelayanan terhadap nasabah memang merupakan hal yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kelayakan nasabah.

Adapun hal lain yang membuat nasabah termotivasi menggunakan Bank Muamalat karena terhindar dari riba. Riba adalah tambahan yang dikenakan atau penambahan harga dari jumlah pokoknya. Riba merupakan perbuatan yang sangat berbahaya dan balasannya sangat berat dari Allah SWT. Bank Muamalat adalah bank Islam yang didesain sesuai prinsip Syariat Islam dengan berlandaskan al-Qur’an dan hadist.

“Saya termotivasi memilih Bank Muamalat karena agar terhindar dari Riba. Itu berasal dari diri saya sendiri yakin bahwa bank Islam terhindar dari riba”.

Narasumber yakin bahwa Bank Muamalat merupakan bank yang terhindar riba sehingga ia memilih Bank Muamalat. Sebagai orang Islam tentu berusaha menjauhi larangan Allah SWT apalagi riba merupakan perbuatan yang sangat dimurkai oleh Allah SWT.

⁶¹Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang 08 Agustus pada 2022.

Hal lain yang membuat nasabah tertarik menggunakan produk dan Jasa Bank Muamalat yaitu agar konsisten untuk menabung seperti hasil wawancara dengan Nur Hijrah S yang merupakan nasabah penghimpunan Dana Syariah.

“Saya termotivasi menggunakan jasa Bank Muamalat karena ingin konsisten menabung, karena saya memiliki usaha yang sudah cukup lama saya jalankan sehingga saya memilih bank yang berbasis syariah.”⁶²

Menggunakan jasa bank syariah untuk menabung memang merupakan pilihan yang tetap karena tidak ada potongan perbulan dan tentu dana kita juga aman apalagi Bank Muamalat sama dengan bank lain yaitu ada lembaga yang menjamin seperti Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

3) *Interest* (ketertarikan), setiap orang memiliki ketertarikan dan fokus yang berbeda. Fokus dan perhatian dipengaruhi oleh minat.

Tabel 4.7 Data Narasumber berdasarkan Ketertarikan.

No	Nama	Ketertarikan menjadi nasabah
1.	Nurannisha	Tertarik karena memiliki keunggulan
2.	Ria	Tertarik karena ntriannya sedikit
3.	Jusni	Tertarik karena biaya admin dan transaksinya gratis
4.	Juan Asizah Audia	Tertarik karena pelayanannya memuaskan
5.	Nur Hijrah S	Tertarik karena merasa nyaman dengan vitur yang digunakan

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Ketertarikan adalah keinginan atau kemauan terhadap suatu hal. Suatu keunggulan terhadap sesuatu bisa mempengaruhi ketertarikan seseorang. Adapun persepsi nasabah terhadap ketertarikan memilih Bank Muamalat yaitu karena beberapa hal seperti pelayanan, keunggulan, biaya admin

⁶²Nur Hijrah S, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

yang sedikit dan antrian yang tidak cukup lama.

Bank Muamalat memiliki beberapa keunggulan seperti yang membuat nasabah tertarik menggunakan jasa dan produk Bank Muamalat. Adapun keunggulan-keunggulan Bank Muamalat Kota Parepare yaitu :

a) Bank Muamalat berdasarkan Syariat Islam

Salah satu keunggulan utama menabung di Bank Muamalat adalah berdasarkan syariat Islam. Dengan demikian sebagai nasabah bisa juga melaksanakan syariat Islam dan telah melakukan muamalah berdasarkan Islam. Hal ini Insya Allah mendatangkan pahala bagi mereka yang melakukannya.

b) Bank Muamalat menggunakan akad yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah

Akad merupakan hal utama dalam produk tabungan di bank syariah. Terdapat 2 jenis akad di Bank Muamalat yaitu Mudharabah dan Wadiah. Akad Mudharabah adalah bentuk berbagi resiko antara nasabah dan bank, sedangkan akad wadiah mengakomodir nasabah yang hanya ingin menitipkan dengannya di bank syariah.

c) Bank Muamalat dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Dana nasabah yang dijamin Lembaga Penjamin Simpanan ditanggung resiko kehilangan dana hingga Rp. 2 Miliar.

d) Bank Muamalat memudahkan dengan berbagai inovasi digital

Saat ini, Bank Muamalat sudah memiliki inovasi digital untuk memudahkan para nasabahnya dalam bertransaksi keungan. Misalnya fasilitas mobile banking. Salah satunya yaitu Muamalat DIN yang

memiliki berbagai fitur islami yang kekinian dan modern. Selain itu, saat ini Bank Muamalat DIN sudah dilengkapi QRIS yang juga memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi cashless. Tinggal scan, berbagai keperluan pembayaran dapat dilakukan dengan aman, cepat dan higienis.⁶³

Pelayanan di Bank Muamalat Kota Parepare juga tidak antri hal tersebut dikarenakan nasabahnya yang masih minim namun produk dan keunggulan yang dimiliki oleh Bank Muamalat justru membuat nasabah loyal dan percaya terhadap Bank Muamalat.

Beberapa keunggulan-keunggulan Bank Muamalat diatas tersebut yang membuat masyarakat memiliki ketertarikan untuk menjadi nasabah Bank Muamalat. Seperti hasil wawancara dengan narasumber. Wawancara dengan Nurranisha yang merupakan Teller Bank Muamalat.

“Saya tertarik bekerja dan menggunakan jasa Bank Muamalat karena produknya memiliki keunggulan dibanding dengan bank-bank lainnya. Yang paling membuat saya tertarik yaitu Pembiayaan Haji (Prohajj) ini sangat menarik bagi saya, kenapa tidak karena dengan setor ujroh 1 juta sudah bisa dapat porsi haji.”⁶⁴

Ketertarikan nasabah memilih produk Bank Muamalat yaitu karena produk yang disediakan Bank Muamalat memiliki keunggulan dibanding bank-bank lainnya. Seperti yang dipaparkan narasumber salah satu produk yang unggul di Bank Muamalat yaitu Pembiayaan Haji (Prohajj) karena hanya dengan menyeter ujroh 1 juta sudah bisa dapat porsi haji.

⁶³<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses tanggal 17 Oktober 2022.

⁶⁴Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

Adapun hal lain yang membuat nasabah tertarik menggunakan Bank Muamalat yaitu karena antriannya yang sedikit.

“Saya suka menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat karena ketika saya mau bertansaksi di bank antriannya sedikit dan tidak perlu berlama-lama biaya administrasinya pun rendah.”⁶⁵

Hal serupa pun dipaparkan oleh Jusni yang merupakan nasabah Bank Muamalat yang juga tertarik menggunakan Bank Muamalat karena biaya admin dan transaksinya gratis.

“Biaya admin dan transaksi di Bank Muamalat gratis sehingga saya suka menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat.”⁶⁶

Narasumber memilih Bank Muamalat karena menyukai saat bertransaksi di bank antriannya sedikit dan tidak perlu berlama-lama namun hal tersebut justru menjelaskan bahwa Bank Muamalat hanya sedikit peminatnya dibanding bank-bank lain. Namun sebagian masyarakat tertarik menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat karena beberapa keunggulannya seperti pelayanannya yang cukup bagus dan disediakan dengan vitur-vitur yang mudah digunakan.

“Pelayanan di Bank Muamalat sangat bagus itu yang membuat saya tertarik untuk ters menggunakan Bank Muamalat.”⁶⁷

Narasumber tertarik menggunakan jasa Bank Muamalat karena pelayanannya yang sangat bagus. Narasumber lain juga memaparkan bahwa vitur-vitur di Bank Mualamat bagus dan mudah digunakan.

“Vitur-vitur yang disediakan oleh Bank Muamalat sangat bagus dan mudah dipahami sehingga saya sebagai nasabah

⁶⁵Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang08 Agustus pada 2022.

⁶⁶Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022.

⁶⁷Juan Asizah Audia, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

lebih memilih lebih sering menggunakan Jasa Bank Muamalat walaupun saya juga nasabah bank lain.”⁶⁸

Kepuasan konsumen mempengaruhi ketertarikan nasabah untuk memilih produk dan jasa yang digunakan. Berdasarkan persepsi yang ditinjau dari segi ketertarikan semua nasabah puas akan pelayanan, vitur-vitur yang disediakan oleh Bank Muamalat, biaya administrasi dan transaksi gratis juga mempengaruhi ketertarikan nasabah dan beberapa keunggulan yang disediakan membuat nasabah tertarik akan jasa dan produk Bank Muamalat berarti eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare sangat bagus dibuktikan dari hasil wawancara dengan berbagai narasumber selaku nasabah Bank Muamalat diatas.

- 4) *Experiences* (pengalaman), setiap orang biasanya merasakan pengalaman yang terjadi di masa lalu pada esuatu yang kemudian dikaitkan dengan kejadian saat ini.

Tabel 4.8 Data Narasumber berdasarkan Pengalaman.

No	Nama	Pengalaman nasabah
1.	Nurannisha	1 Tahun lebih menggunakan produk Mdin
2.	Ria	1 Tahun menggunakan Tabungan IB
3.	Jusni	Setahun lebih menggunakan Tabungan Hijrah
4.	Juan Asizah Audia	2 Tahun menggunakan Tabungan IB Hijrah
5.	Nur Hijrah S	3 Tahun menggunakan Penghimpunan dana syariah

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Pengalaman adalah pengamatan yang merupakan kombinasi

⁶⁸Nur Hijrah S, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

penglihatan, penciuman, pendengaran dari masa lalu. Pengalaman merupakan sesuai yang pernah terjadi atau dialami dalam hidup seseorang. Persepsi seseorang terhadap suatu hal dapat dilihat dari pengalamannya.

Wawancara dengan Nurranisha yang merupakan Teller Bank Muamalat.

“Saya sudah bekerja dan menjadi nasabah Bank Muamalat selama 1 Tahun lebih. Selama saya menjadi nasabah pernah terjadi permasalahan terhadap dana saya yang berkurang. Dan selama bekerja saya belum mendapat nasabah yang komplek mengenai dananya di Bank Muamalat palingan hanya dibantu karena permasalahan jaringan.”⁶⁹

Narasumber menjelaskan bahwa selama beliau bekerja tidak pernah ada nasabah ataupun ia sendiri tidak pernah ada permasalahan dengan dananya yang disimpan di Bank Muamalat. Nasabah lain memaparkan hal serupa.

“Selama 1 tahun menggunakan tabungan IB Hijrah tabungan saya aman aman saja.”⁷⁰

Wawancara dengan Jusni yang merupakan nasabah Bank Muamalat juga memaparkan bahwa dananya aman-aman saja.

“Setahun lebih saya menggunakan tabungan hijrah tapi tidak pernah terjadi masalah dengan dana saya semua aman-aman saja.”⁷¹

Wawancara dengan Juan Asizah Audia yang merupakan nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa dananya tidak pernah berubah dan tidak ada potongannya.

⁶⁹Nurannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

⁷⁰Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang08 Agustus pada 2022.

⁷¹Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022.

“Saya pernah magang di Bank Muamalat namun sebelum magang saya sudah menjadi nasabah Bank Muamalat dan tidak pernah ada potongan perbulan dan transaksi gratis.”⁷²

Wawancara dengan Nur Hijrah S yang merupakan nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa dananya aman.

“Selama 3 tahun saya menabung menggunakan jasa Penghimpunan Dana Syariah dana saya aman dan tidak berkurang itulah yang membuat saya suka menabung di Bank Muamalat.”

Berdasarkan pemaparan narasumber semua mengatakan bahwa menabung atau menyimpan dana di Bank Muamalat sangat aman itu dikarenakan Bank Muamalat menerapkan prinsip-prinsip syariah dan dijamin oleh beberapa lembaga yang mengawasi kesehatan banknya. Sebagai nasabah harus pintar memilih bank untuk kepuasan dan kenyamanan nasabah itu sendiri. Bank Muamalat selaku instansi yang dipercayakan kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi keuangan menjalankan tanggung jawabnya dengan baik yang dapat dilihat dari respon-respon positif nasabah terhadap pelayanan Bank Muamalat.

- 5) *Expectations* (harapan), harapan seseorang dapat mengubah persepsi dalam melihat peristiwa yang terjadi sekarang.

Tabel 4.9 Data Narasumber berdasarkan Harapan.

No	Nama	Harapan nasabah
1.	Nurannisha	Semoga banyak insan insan muamalat
2.	Ria	Meningkatkan promosi
3.	Jusni	Semoga tetap sukses
4.	Juan Asizah Audia	Memperbanyak cabang
5.	Nur Hijrah S	Bertumbuh dengan model bisnis yang lebih baik

⁷²Juan Asizah Audia, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Persepsi juga dapat ditinjau berdasarkan harapan, harapan adalah bentuk harapan dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan akan didapatkan atau suatu kejadian akan berbuah kebaikan di waktu yang akan datang. Harapan bisa mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank.

Wawancara dengan Nurrannisha yang merupakan Teller Bank Muamalat Parepare.

“Harapan saya semoga semakin banyak insan-insan Bank Muamalat karena di Bank Muamalat masih sedikit nasabahnya”.⁷³

Bank Muamalat adalah bank Islam pertama yang ada di Indonesia namun nasabahnya masih kurang dibanding dengan bank-bank lain. Di Bank Muamalat kadang sepi nasabahnya bisa dihitung jari. Kurangnya nasabah di Bank Muamalat karena pengetahuan masyarakat tentang Bank Muamalat masih kurang. Itulah diperlukan adanya promosi, seperti harapan nasabah terhadap Bank Muamalat.

“Sebaiknya lebih meningkatkan promosi dan terjun langsung ke masyarakat untuk memperkenalkan produknya.”⁷⁴

Pengenalan produk dan jasa kepada masyarakat sangat perlu ditingkatkan agar semakin banyak orang yang paham dengan produk dan jasa Bank Muamalat. Upaya lain yang bisa digunakan yaitu melalui Memperbanyak cabang setiap daerah. Seperti harapan salah satu nasabah.

“Harapan saya lebih baik memperbanyak cabang dan meningkatkan promosi”.⁷⁵

⁷³Nurrannisha, Teller, wawancara dilakukan di Bank Muamalat pada 08 Agustus 2022.

⁷⁴Ria, nasabah, wawancara dilakukan di Pinrang 08 Agustus pada 2022.

Bank Muamalat hanya memiliki satu kantor cabang di daerah Kota Parepare itupun lokasinya cukup tidak berada ditengah-tengah kota. Kehidupan Masyarakat diperkotaan biasanya berprofesi sebagai pedagang. Di Bank Muamalat Kota Parepare belum menyiapkan layanan KUR atau Pembiayaan untuk usaha mikro melainkan hanya di Bank Muamalat besar saja seperti di Bank Muamalat Makassar. Padahal peluang untuk mendapatkan nasabah pembiayaan sangat bagus di Kota Parepare karena profesi masyarakatnya kebanyakan pedagang sehingga membutuhkan modal untuk usahanya.

Harapan nasabah lainnya kepada Bank Muamalat yaitu agar Bank Muamalat bisa semakin sukses dan bertumbuh dengan model bisnis yang lebih baik. Wawancara dengan Jusni yang merupakan nasabah Bank Muamalat.

“Semoga Bank Muamalat semakin sukses dan bisa bersaing dengan bank-bank lainnya.”⁷⁶

Kesuksesan suatu bank bisa dilihat dari banyaknya nasabah yang tertarik menggunakan produk dan jasa bank tersebut. Harapan Nur Hijrah S yang juga merupakan nasabah Bank Muamalat yaitu :

“Agar Bank Muamalat bisa menjadi bank yang memiliki model bisnis yang lebih baik, bertumbuh pesat dan mampu bersaing dengan bank lain.”⁷⁷

Bank Muamalat bergerak dalam bisnis yang berbasis Islam dan Syariat Islam. Walaupun Bank Muamalat merupakan bank Islam pertama di Indonesia namun masih Bank tersebut masih ketinggalan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia.

⁷⁵Juan Asizah Audia, nasabah, wawancara dilakukan di parepare pada 12 Agustus 2022.

⁷⁶Jusni, nasabah, wawancara dilakukan di Bili-Bili 10 Agustus pada 2022

⁷⁷Nur Hijrah S, nasabah, wawancara dilakukan di Parepare pada 12 Agustus 2022.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa Bank Muamalat bisa memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap nasabahnya dengan produk dan jasa yang dimiliki. Hal ini bisa dilihat dari tanggapan atau persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat. Dari kelima nasabah semua bertanggapan positif terhadap Bank Muamalat ini menandakan bahwa eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare sangat bagus hanya perlu ditingkatkan promosi agar lebih banyak masyarakat yang mengenal dan menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat Kota Parepare.

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1) Layanan yang disediakan Bank Muamalat dalam Menarik Minat Nasabah

Bank Muamalat merupakan bank Islam pertama kali yang ada di Indonesia. Bank Muamalat beroperasi sesuai prinsip agama Islam yang tidak menggunakan riba. Bank Muamalat memiliki produk layanan maupun jasa yang bervariasi sesuai kebutuhan konsumennya. Walaupun Bank Muamalat merupakan bank pertama yang berbasis Islam namun masih jarang ditemukan di beberapa daerah.

Produk-produk Bank Muamalat yang bervariasi membuat nasabah tertarik menggunakan jasa Bank Muamalat. Pelayanan di Bank Muamalat juga terkenal sangat bagus. Bank Muamalat menyediakan beberapa produk-produk dan layanan jasa seperti : Produk Penyaluran Dana yaitu Pembiayaan atas dasar prinsip *Murabahah*, Pembiayaan atas dasar prinsip *Mudharabah*, Pembiayaan atas dasar prinsip *Bai Bithaman Ajil*, Pembiayaan atas dasar prinsip *Qardhul Hasan* dan Pembiayaan atas dasar prinsip *Musyarakah*. Serta produk-produk dalam Penghimpunan Dana seperti : Giro atas dasar prinsip *Wadiah*, Deposito atas dasar prinsip *Mudharabah*, Tabungan atas dasar prinsip *Mudharabah* serta Produk dan Jasa Bank Muamalat lainnya.

Adanya produk-produk dan layanan Bank Muamalat yang sangat beragam membuat nasabah bisa memilih produk sesuai dengan kebutuhannya. Nasabah bisa

memilih produk sesuai kebutuhannya. Pemilihan produk yang sangat beragam membuat nasabah menjadi puas dengan produk-produk Bank Muamalat. Bank Muamalat juga bisa membuktikan bahwa peran bank syariah bisa berpengaruh dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia melalui pinjaman pembiayaan masyarakat yang memiliki usaha, baik itu usaha mikro, menengah dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa konsumen menjelaskan bahwa mereka merasa puas dengan layanan dan produk yang disediakan di Bank Muamalat, semua konsumen yang dijadikan narasumber mengatakan bahwa produk dan layanan di Bank Muamalat sangat bagus, baik produk yang disiapkan maupun layanannya. Salah satu faktor utama yang membuat narasumber juga tertarik untuk menggunakan jasa Bank Muamalat karena sesuai dengan prinsip agama Islam.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat

Di dalam perekonomian masyarakat tidak terlepas dari dunia perbankan. Bank hadir sebagai lembaga yang menghimpun dan mengelolah dana masyarakat. Masyarakat bisa meminjam uang di bank untuk keperluannya dengan suatu perjanjian yang disepakati bersama. Bank Muamalat merupakan bank yang menghimpun dan melayani kebutuhan nasabah sesuai dengan prinsip Islam. Adanya bank Muamalat di Indonesia membuat nasabah bisa memilih menggunakan layanan bank yang berbasis Islam.

Bank Muamalat merupakan bank pertama yang berbasis Islam di Indonesia namun secara realita Bank Muamalat masih kurang mampu bersaing dengan bank-bank yang lain. Sehingga Bank Muamalat perlu melakukan beberapa upaya untuk memperkenalkan Bank Muamalat di lingkungan masyarakat. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat dalam memperkenalkan produknya yaitu seperti melakukan sosialisasi baik itu secara langsung ke kantor-kantor, kampus atau sekolah maupun membagikan brosur kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, faktor lain yang membuat nasabah loyal dengan Bank Muamalat yaitu dipengaruhi melalui layanan bank terhadap

konsumennya. Kelayakan nasabah terhadap Bank Muamalat bisa dipengaruhi karena pelayanan dari bank itu sendiri, apabila nasabah puas akan pelayanannya maka nasabah akan senang dan ingin menggunakan jasa Bank Muamalat terus-menerus.

3) **Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare**

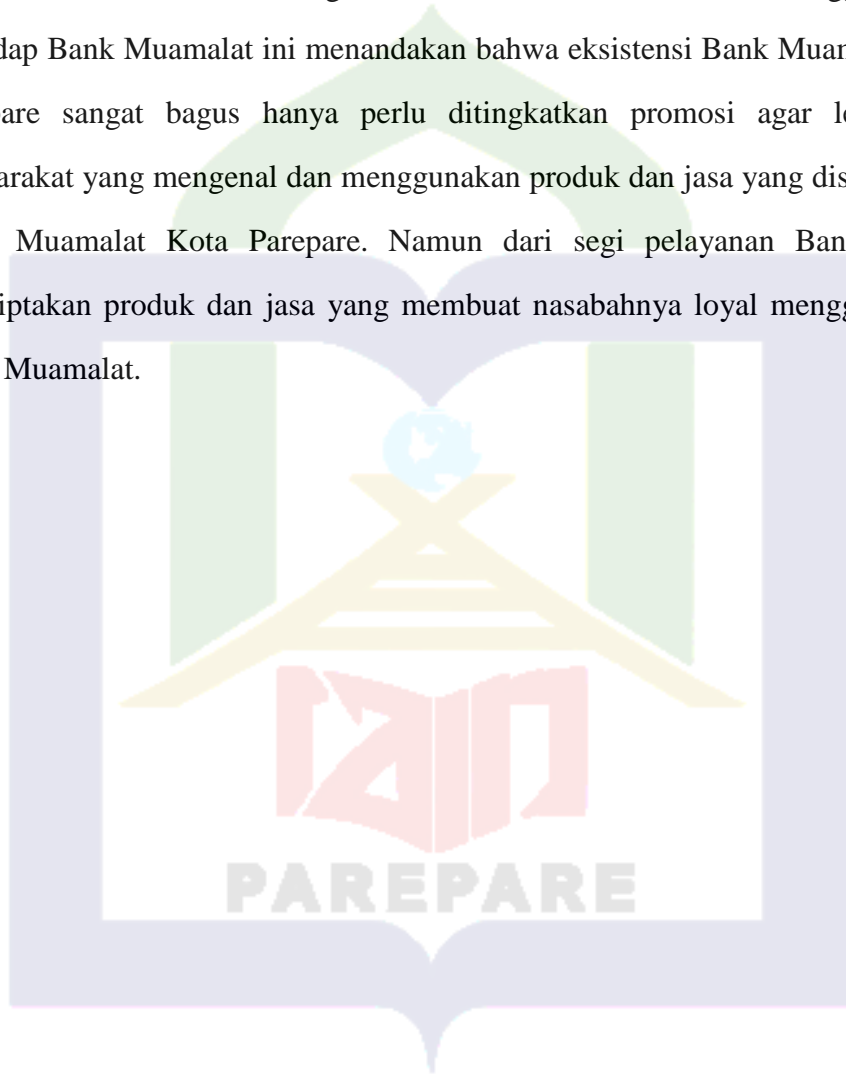
Bank Muamalat memiliki produk-produk dan jasa yang sangat beragam sehingga membuat Bank Muamalat memiliki keunggulan dari bank-bank lainnya. Keunggulan-keunggulan tersebut yang membuat nasabah percaya dan loyal menggunakan jasa Bank Muamalat. Bank Muamalat adalah bank Islam pertama di Indonesia jadi produk dan Jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat berbasis Islam dan sesuai syariat Islam hal tersebut tentu membuat Bank Muamalat lebih unggul dari Bank Konvensional dan Bank Swasta lainnya.

Adapun hal lain yang membuat nasabah termotivasi menggunakan Bank Muamalat karena terhindar dari riba. Riba adalah tambahan yang dikenakan atau penambahan harga dari jumlah pokoknya. Riba merupakan perbuatan yang sangat berbahaya dan balasanya sangat berat dari Allah SWT. Menabung di Bank Muamalat tidak dikenakan biaya administrasi dan biaya perbulan karena Bank Muamalat menerapkan Akad Mudharabah adalah bentuk berbagi resiko antara nasabah dan bank, sedangkan akad wadiah mengakomodir nasabah yang hanya ingin menitipkan dengannya di bank syariah. Hal tersebut yang juga membuat nasabah termotivasi untuk menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat.

Bank Muamalat menggunakan akad yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Akad Mudharabah adalah bentuk berbagi resiko antara nasabah dan bank, sedangkan akad wadiah mengakomodir nasabah yang hanya ingin menitipkan dengannya di bank syariah. Menggunakan jasa bank syariah untuk menabung memang merupakan pilihan yang tetap karena tidak ada potongan

perbulan dan tentu dana kita juga aman apalagi Bank Muamalat sama dengan bank lain yaitu ada lembaga yang menjamin seperti Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Dari hasil wawancara dengan narasumber, semua nasabah beranggapan positif terhadap Bank Muamalat ini menandakan bahwa eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare sangat bagus hanya perlu ditingkatkan promosi agar lebih banyak masyarakat yang mengenal dan menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh Bank Muamalat Kota Parepare. Namun dari segi pelayanan Bank Muamalat menciptakan produk dan jasa yang membuat nasabahnya loyal menggunakan jasa Bank Muamalat.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian dengan judul Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Kota Parepare maka penulis mengambil simpulan sebagai berikut :

1. Nasabah Bank Muamalat sangat puas dengan layanan atau produk yang disediakan oleh Bank Muamalat. Dilihat dari data hasil wawancara bahwa semua nasabah merespon positif akan keberadaan Bank Muamalat di Kota Parepare
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap Bank Muamalat yaitu 1) Sosialisasi, sebagai menambah wawasan publik terhadap Bank Muamalat. 2) Faktor Pelayanan, melayani yang baik membuat nasabah loyal dengan Bank Muamalat. 3) Faktor Keyakinan, Keyakinan dari diri nasabah untuk memilih Bank Muamalat.
3. Persepsi nasabah terhadap eksistensi Bank Muamalat di kota Parepare dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator : 1) *Attitude* (tingkah laku), setiap orang mengartikan sesuatu yang dilihat berbeda satu dengan yang lainnya. Berdasarkan data hasil wawancara semua nasabah mengatakan pelayanan Bank Muamalat cukup baik. 2) *Motives* (motivasi), kebutuhan serta apa yang diinginkan individu, mendorongnya untuk mengutarakan persepsi. Berdasarkan data hasil wawancara narasumber mengatakan termotivasi memilih Bank Muamalat karena akadnya, produknya yang sesuai syariat Islam. 3) *Interest* (ketertarikan), setiap orang memiliki ketertarikan dan fokus yang berbeda. Fokus dan perhatian dipengaruhi oleh minat. Berdasarkan data hasil wawancara narasumber mengatakan ketertarikan memilih Bank Muamalat karena Bank Muamalat

memiliki keunggulan 4) *Experiences* (pengalaman), setiap orang biasanya merasakan pengalaman yang terjadi di masa lalu pada sesuatu yang kemudian dikaitkan dengan kejadian saat ini. Berdasarkan data hasil wawancara narasumber mengatakan pengalaman selama menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat tidak pernah terjadi masalah. 5) *Expectations* (harapan), harapan seseorang dapat mengubah persepsi dalam melihat peristiwa yang terjadi sekarang. Harapan narasumber agar Bank Muamalat lebih bisa berkembang, meningkatkan promosi, dan bertumbuh dengan model bisnis yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Menurut peneliti, Bank Muamalat meningkatkan promosi pada produk dan jasa kepada masyarakat serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Kota Parepare untuk lebih menjelaskan keunggulan-keunggulan yang di miliki Bank Muamalat.
2. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk untuk menjaga kepercayaan dan kelayakan nasabah.
3. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk-produk yang ada di Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-karim

Buku

- A.Karim, Adiwarmam. 2007, *Bank Islam (Analisis Fiqih Daam Keuangan)*, (PT. Raja Grafindo Persada)
- Ali, Mohammad.1993, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Angkasa, Cet.ke-10)
- Alsa, Asmadi. 2003, *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,Cet.ke-1)
- Antonio, Muhammad Syafi'I. 2004, *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, Jakarta; Gema Insani, cet ke-8.
- Anwar, Dessy. 2003, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amelia)
- Arifin, Zainul. 2002, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Cet: 1, Jakarta, Alvabet)
- Burhanuddin S, 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta, Graha Ilmu).
- Consuelo G. Sevilla, 1993, *An Introductionto Research Methods*. terj. Alimuddin Tuwu "Pengantar Metode Penelitian" (Jakarta:UI-Press, Cet.ke-1)
- Departemen Agama R.I, 2008, *Al-Quran dan Terjemahannya*, (Cet, VI: Bandung: CV. Diponegoro).
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2011, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta.
- Firdaus NH, Muhammad . 2007, *Konsep Dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta, Renaisan)

Hasan, M.Iqbal. 2004, *Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*
,(Jakarta: Graha Indonesia)



- Kasmir. 2009, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers)
- Khasanah, Wiwin. 2015. *Pengaruh Persepsi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga
- M. Zuhri, 1996, *Ribadalam Al-Quran dan Masalah Perbankan: Sebuah Tilikan Antisipatif*, Cetakan 1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Robbins, S.P, 2003. *Perilaku Organisasi Jilid 1*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia)
- Said Zainal, M.H, Politik Hukum Perbankan Nasional Polarisasi Ekonomi Global (Yogyakarta, The Phinisi Press, 2019)
- Setiawaan, Ebta, 2011. *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa)
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta)
- Sugono, Dendy. 2008, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa).
- Walgio, Bimo. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi)
- Wijaya Helaluddin, Hengki. 'Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik'
- Zubaedi, 2013. Pengembangan masyarakat, (Jakarta: Prenada Media Group, PT. Fajar Interpratama Mandiri)

Jurnal/Skripsi

- Gautama Siregar, Budi. 2016, *Pengaruh Promosi Dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*, (Skripsi, IAIN Padangsidempuan.)
- Imran, Bambang Hermawan. 2017, " *Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah*," Jurnal Business Administrasion, volume 1, 2

Maulida, Isnaine. 2016. *Analisis Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada BMT Taruna Sejahtera Cabang Tuntang*. (Skripsi IAIN Salatiga)

Putri Dwi, Astri. 2016, *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Pada Produk Tabungan BSM PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*, (Skripsi, UIN Raden Fatah, Palembang).

Internet

<https://www.myjourney.id/apa-itu-bank-syariah-indonesia/> diakses tanggal 28 Agustus 2022.

<https://nasional.sindonews.com/read/322262/16/bsi-napas-baru-ekonomi-syariah-1612263741> diakses tanggal 27 Agustus 2022.

<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses tanggal 27 September 2022

LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : SRI ANANDA DEWI
NIM : 18.2300.048
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKSISTENSI
BANK MUAMALAT DI KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

A. Attitudes (tingkah laku)

1. Dari mana anda mengetahui tentang Bank Muamalat Parepare ?
2. Menurut anda, bagaimana pelayanan dan akad transaksi di Bank Muamalat ?
3. Bagaimana tanggapan anda saat mengetahui produk dan jasa Bank Muamalat ?

4. Kenapa anda lebih memilih Bank Muamalat dibanding Bank lainnya ?

B. Motives (motivasi)

1. Apa motivasi anda untuk menjadi nasabah (Hijrah) ke Bank Muamalat ?
2. Faktor apa yang memotivasi anda mempercayakan dana anda ke Bank Muamalat ?
3. Apakah ada pihak yang mendorong anda untuk menjadi nasabah Bank Muamalat ?

C. Interest (ketertarikan)

1. Kemukakan alasan Anda, mengapa Anda suka bertransaksi di Bank Muamalat?
2. Apa saja produk Bank Muamalat yang mampu menarik minat anda ?
3. Apakah anda mengetahui Produk Haji dan Umroh yang anda di Bank muamalat?
4. Apakah anda merasa tertarik dengan produk Haji dan Umroh di Bank Muamalat?

D. Experiences (pengalaman)

1. Produk apa yang paling sering Anda gunakan di Bank Muamalat ?
2. Sudah berapa lamakah anda menjadi nasabah Bank muamalat ?
3. Selama menjadi nasabah Bank Muamalat, apakah anda sudah mengetahui semua tentang Bank Muamalat dan Sejarahnya ?

E. Expectations (harapan)

1. Apakah produk dan jasa yang disediakan Bank Muamalat sudah sesuai dengan Syariat Islam ?
2. Bagaimana bentuk penerapan nilai-nilai Islam di Bank Muamalat ?
3. Apa saran dan harapan anda untuk Bank Muamalat ?

Setelah mencermati instrument dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrument tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 16 Juli 2022

Mengetahui,-

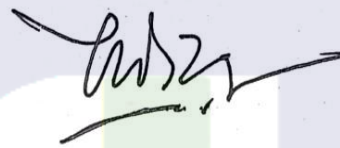
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



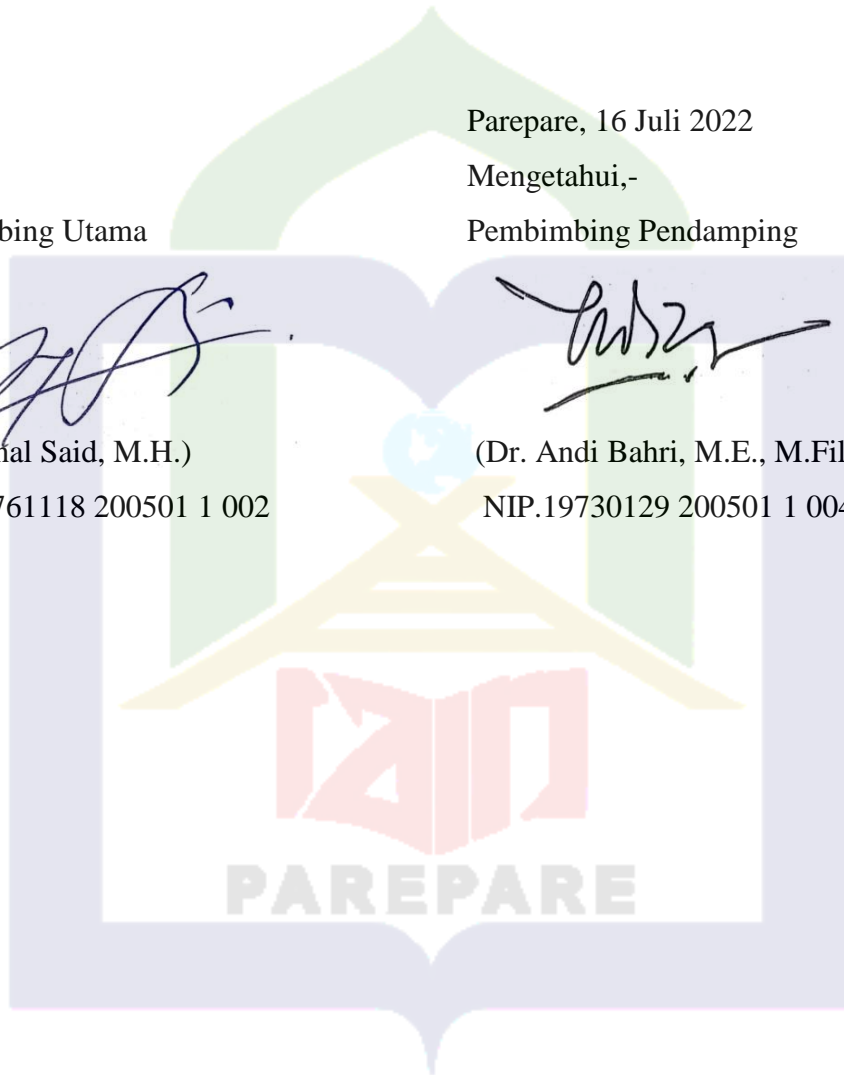
(Dr. Zainal Said, M.H.)

NIP. 19761118 200501 1 002



(Dr. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I)

NIP.19730129 200501 1 004





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2017/In.39.8/PP.00.9/6/2021
Lampiran : -
Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

29 Juni 2021

Yth: **1. Dr. Zainal Said, M.H.** (Pembimbing Utama)
2. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Sri Ananda Dewi
NIM. : 18.2300.048
Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **27 Mei 2021** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KASUS CYBER CRIME PADA FASILITAS INTERNET
BANKING (STUDI DI PINRANG)**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Dekan,

Muhammad Kamal Zubair.7

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Amal Bakti No. 6 Sorong, Kota Parepare 91132 Telpun (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mayor@iainpare.ac.id

**BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : SRI ANANDA DEWI
N I M : 18.2300.048
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

PERSEPSI NASABAH TERHADAP KASUS CYBER CRIME PADA FASILITAS
INTERNET BANKING (STUDI DI PINRANG)

Telah diganti dengan judul baru:

PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKISTENSI BANK MUAMALAT DI KOTA
PAREPARE

dengan alasan / dasar:

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 Juli 2022

Pembimbing Utama

Dr. Zainal Said, M.H.

Pembimbing Pendamping

Andi Bahri, M.E., M.Fil.I.

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag. M.
NIP. 19710208 200112 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2849/In.39.8/PP.00.9/07/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SRI ANANDA DEWI
Tempat/ Tgl. Lahir : KOLAKA, 12 NOVEMBER 2000
NIM : 18.2300.048
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : TASSALILU, KELURAHAN WATANG SUPPA,
KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKSISTENSI BANK MUAMALAT DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

26 Juli 2022
Dekan,


Muhammad Halifah Muhammad



SRN IP000586

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 587/IP/DPM-PTSP/7/2022

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 45 Tahun 2020 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
NAMA

: **SRI ANANDA DEWI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

Jurusan

: **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT

: **TASSALILU, KEC. SUPPA, KABUPATEN PINRANG**

UNTUK

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKISTENSI BANK MUAMALAT DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **27 Juli 2022 s.d 27 Agustus 2022**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **28 Juli 2022**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**

Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM

Pangkat : **Pembina (IV/a)**
NIP : **19741013 200604 2 019**

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMP/TSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

Nama : Sri Ananda Dewi
Nim : 18.2300.048
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PERSEPSI NASABAH TERHADAP EKSISTENSI BANK MUAMALAT DI KOTA PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 28 Juni 2022 sampai 28 Juli 2022.


Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalam'ualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE


Ilham Salim
Sub Branch Operation Supervisor


BANK PEMRANTU PARE-PARE


Abu Ali Farmadi
Dosen Pamong

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ria
Tempat/Tanggal Lahir : 17 Desember 2000, Pekkabaten
Agama : Islam
Alamat : Suppa

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Ananda Dewi yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Perspsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat Di Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Purang
~~Parepare~~

Agustus 2022

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhyrah
Tempat/Tanggal Lahir : Wanio, 09 Februari 2000
Agama : Islam
Alamat : Bulakba, Sidrap

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Ananda Dewi yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Perspsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat Di Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Sidrap
~~Parepare~~, Agustus 2022



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Juan Aszrah Audia
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare . 26 Juni 2000
Agama : Islam
Alamat : Sororang, Jln Laupe

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Ananda Dewi yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Perspsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat Di Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jusni
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 24 Juli 2000
Agama : ISLAM
Alamat : PINRANG, LABILI - BILI

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Ananda Dewi yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Perspsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat Di Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, September 2022



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurannisa
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 3 Juli 2000
Agama : Islam
Alamat : Suppa 1 Parepare

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Sri Ananda Dewi yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Perspsi Nasabah Terhadap Eksistensi Bank Muamalat Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Agustus 2022



FOTO-FOTO DOKUMENTASI SOSIALISASI YANG DILAKUKAN BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE



PAREPARE, PIJARNEWS.COM — Persaingan memasuki dunia kerja saat ini cukup ketat. Calon karyawan harus melalui berbagai tahap ujian yang disiapkan manajemen perusahaan, seperti perusahaan perbankan. Kini, perbankan sangat selektif dalam menerima karyawan baru.

Menyikapi hal tersebut, untuk mempersiapkan bekal sejak dini memasuki dunia kerja, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare kelas Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah menggelar kuliah tamu. Kuliah tamu diinisiasi dosen IAIN, Muhlis, ME ini berlangsung di ruang seminar Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Kampus IAIN Parepare, Senin 30 April 2018 lalu.

Tema kuliah umum kali ini yakni Basic Skill Persiapan Dini Memasuki Dunia Kerja Perbankan Syariah. Kuliah umum ini menhadirkan Rahmat Ali. Kepala Cabang

Calon karyawan harus melalui berbagai tahap ujian yang disiapkan manajemen perusahaan, seperti perusahaan perbankan. Kini, perbankan sangat selektif dalam menerima karyawan baru.

Menyikapi hal tersebut, untuk mempersiapkan bekal sejak dini memasuki dunia kerja, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare kelas Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah menggelar kuliah tamu. Kuliah tamu diinisiasi dosen IAIN, Muhlis, ME ini berlangsung di ruang seminar Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Kampus IAIN Parepare, Senin 30 April 2018 lalu.

Tema kuliah umum kali ini yakni Basic Skill Persiapan Dini Memasuki Dunia Kerja Perbankan Syariah. Kuliah umum ini menhadirkan Rahmat Ali, Kepala Cabang Bank Muamalat Parepare. Acara ini dihadiri Penanggungjawab Prodi Perbankan Syariah IAIN Parepare, Dr Muhammad Kamal Subair M.Ag.



"Harapan perusahaan, tentunya mendapat karyawan yang berkualitas, berwawasan luas dan memiliki mental kuat menghadapi tantangan dalam bekerja," ujar Muhlis.

Ironinya, lanjut Muhlis, semakin sempit kesempatan kerja, kian banyak pula lulusan baru yang dicetak Perguruan Tinggi.

"Tantangan dunia global pun semakin kompleks dengan mulai masuknya pekerja asing di negara kita. Karena itu, mahasiswa Indonesia harus dibekali pengetahuan dan keterampilan sebelum memasuki dunia kerja," tutup Muhlis. (alf)

Terkait: Bank Muamalat IAIN Parepare

Perbankan Syariah

Link akses :

<https://www.pijarnews.com/mau-kerja-di-bank-syariah-ini-bocoran-strategi-kepala-cabang-bank-muamalat-saat-jadi-dosen-tamu-di-iain-parepare/>

2. Sosialisasi di Kantor KUA Watang Sawitto, Pinrang



3. Sosialisasi di SMP Muhammadiyah Pinrang



4. Membagikan brosur tabungan haji kepada masyarakat Kota Parepare



PROGRAM PERENCANAAN HAJI REGULER

CABANG PAREPARE

NOMINAL QARDH	SIMULASI ANGSURAN UJROH WAKALAH DAN QARDH PER BULAN				
	12	24	36	48	60
25.000.000	2.297.791	1.254.187	910.486	754.010	655.658
24.000.000	2.214.458	1.212.520	882.708	733.177	638.991
23.000.000	2.131.125	1.170.854	854.930	712.343	622.325
22.000.000	2.047.791	1.129.187	827.152	691.510	605.658
21.000.000	1.964.458	1.087.520	799.375	670.677	588.991
20.000.000	1.881.125	1.045.854	771.597	649.843	572.325
19.000.000	1.797.791	1.004.187	743.819	629.010	555.658
18.000.000	1.714.458	962.520	716.041	608.177	538.991
17.000.000	1.631.125	920.854	688.263	587.343	522.325
16.000.000	1.547.791	879.187	660.486	566.510	505.658
15.000.000	1.464.458	837.520	632.708	545.677	488.991
14.000.000	1.381.125	795.854	604.930	524.843	472.325
13.000.000	1.297.791	754.187	577.152	504.010	455.658
12.000.000	1.214.458	712.520	549.375	483.177	438.991
11.000.000	1.131.125	670.854	521.597	462.343	422.325
10.000.000	1.047.791	629.187	493.819	441.510	405.658

DOCUMENT YANG DIPERLUKAN :

- Fotokopi KTP
- Fotokopi KK
- Fotokopi NPWP (jika Penghasilan di atas Rp. 50 juta)
- Slip Gaji Terakhir/Surat Keterangan pengurusan (Bagi Karyawan)
- Mutasi Rekening Tabungan 3 Bulan terakhir (Bagi Wiraswasta/Profesional)
- Mengisi form kalkulatorian

CONTACT PERSON
0811411908 | Aji



FOTO-FOTO DOKUMENTASI

Wawancara dengan Ria nasabah Bank Muamalat Parepare.



Wawancara dengan Jusni nasabah Bank Muamalat Parepare.



Wawancara dengan Juan Asizah Audia nasabah Bank Muamalat Parepare.



Wawancara dengan Nur Hijrah S nasabah Bank Muamalat Parepare.



BIODATA PENULIS



Nama lengkap Sri Ananda Dewi, lahir di Kolaka 12 November 2000, Anak tunggal dari pasangan Bapak Nuralam Muis dan Ibu Irma Indriani. Penulis memulai pendidikan pada Tahun 2007 di SDN 1 Latetuna kemudian pada Tahun 2008 di SDN 168 Kec. Suppa dan selesai pada Tahun 2012, Penulis kemudian melanjutkan pendidikan pada Tahun 2012 di SMPN 1 Suppa dan selesai pada tahun 2015, kemudian di Tahun yang sama pula penulis melanjutkan pendidikannya di SMKN 3 Parepare dan lulus pada tahun 2018. Kemudian di Tahun yang sama mendaftar di IAIN Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah. Penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah terhadap Eksistensi Bank Muamalat di Parepare”. Penulis pernah juara 1 Lomba bendera Semapor pada Jambore ranting Sekecamatan Suppa dan juara nyanyi solo Tingkat Kecamatan. Sekertaris Organisasi PMR sewaktu SMP dan masuk sebagai anggota Sanggar Seni Puccuna SMK 3 Parepare sampai mewakili untuk menari di acara Panlos dalam rangka Ulang Tahun Sulawesi Selatan. Penulis juga bergabung di organisasi Volly SMK 3 Parepare dan pernah juga menjadi guru les tari di SD 98 Kec. Suppa.

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Nurannisha
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Costumer Service Bank Muamalat

Hasil Wawancara :

Attitudes (tingkah laku)

1. Apakah anda mengetahui adanya bank Muamalat dan sejak kapan anda mengetahuinya ?
Jawaban narasumber : Saya tahu, sejak 1 tahun yg lalu
2. Apa yang anda ketahui tentang bank Muamalat dan dari mana anda mengetahui bank Muamalat ?
Jawaban narasumber : Bank Muamalat merupakan bank pertama yg murni syariahnya,dari tante saya
3. Menurut anda, bagaimana pelayanan dan akad transaksi di Bank Muamalat ?
Jawaban narasumber : Pelayanannya cukup memuaskan,akadnya pun sangat sesuai dengan keinginan saya
4. Bagaimana tanggapan anda saat mengetahui produk dan jasa Bank Muamalat ?
Jawaban narasumber : saya sangat antusias untuk segera mengambil salah satu produk dari Bank Muamalat,karena memiliki keunggulan tersendiri bagi saya
5. Kenapa anda lebih memilih Bank Muamalat dibanding Bank lainnya ?
Jawaban narasumber : Karena Bank Muamalat murni syariahnya,dan memiliki akad sesuai syariah,kemudia di awasi oleh LPS dan keunggulannya lagi Bank Muamalat telah bekerja sama dengan BKH

Motives (motivasi)

1. Apa motivasi anda untuk menjadi nasabah (Hijrah) ke Bank Muamalat ?
Jawaban narasumber : Karena sesuai akadnya
2. Faktor apa yang memotivasi anda mempercayakan dana anda ke Bank Muamalat ?
Jawaban narasumber : Faktor yg berasal dari diri sya sendiri

3. Apakah ada pihak yang mendorong anda untuk menjadi nasabah Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : Tidak ada

Interest (ketertarikan)

1. Kemukakan alasan Anda, mengapa Anda suka bertransaksi di Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : Karena memiliki keunggulan di banding dengan bank-bank lainnya

2. Apa saja produk Bank Muamalat yang mampu menarik minat anda ?

Jawaban narasumber : Pembiayaan Haji (prohajj) ini sangat menarik bagi saya, kenapa tidak karena dengan setor ujt sudah bisa dpt porsi haji

3. Apakah anda mengetahui Produk Haji dan Umroh yang anda di Bank muamalat? **Jawaban narasumber :** ya saya tahu

4. Apakah anda merasa tertarik dengan produk Haji dan Umroh di Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : ya

Experiences (pengalaman)

1. Produk apa yang paling sering Anda gunakan di Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : Mdin

2. Sudah berapa lamakah anda menjadi nasabah Bank muamalat ?

Jawaban narasumber : 1 tahun lebih

3. Selama menjadi nasabah Bank Muamalat, apakah anda sudah mengetahui semua tentang Bank Muamalat dan Sejarahnya ?

Jawaban narasumber : Belum tahu

Expectations (harapan)

1. Apakah produk dan jasa yang disediakan Bank Muamalat sudah sesuai dengan Syariat Islam ?

Jawaban narasumber : Sudah sesuai

2. Bagaimana bentuk penerapan nilai-nilai Islam di Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : Sudah sesuai dengan nilai nilai Islam

3. Apa saran dan harapan anda untuk Bank Muamalat ?

Jawaban narasumber : Semoga kedepannya banyak insan insan muamalat