BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Sejarah awal berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan sejarah berdirinya bank syariah di Indonesia karena PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan bank syariah pertama yang ada di Indonesia. Perkembangan bank syariah di berbagai negara Islam berpengaruh di Indonesia, sehingga para tokoh Islam mulai berfikir dan melakukan diskusi mengenai bank syariah sebagai pilah perekonomian.

Pencetusan ide awal dari pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. yaitu pada lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Bandung yang kemudian didukung dan diprakarsai oleh beberapa pejabat penting ppemerintah, para pengusaha yang berpengalaman dalam bidang perbankan bahkan kemudian Presiden Soeharto dan wakil Presiden Soedarmono bersedia mendukung pendirian PT. Bank Muamalat IndonesiaTbk..[1] Lokakarya yang dilakukan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat tersebut mengusung tema tentang perekonomian mengenai masalah bunga bank dan perbankan, dan pada saat itu pula MUI memutuskan untuk memprakarsai didirikannya bank tanpa bunga, sehingga dibentuklah

[1] M. Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hal.131

kelompok kerja yang diketuai oleh H.S. Prodjokusumo yang pada saat itu menjabat sebagai sekjen MUI.

Kemudian kelompok yang terbentuk tersebut melakukan penyusunan nama bank syariah yang akan didirikan dan melakukan lobi melalui Prof. Dr. B.J. Habibie. Nama yang diusulkan adalah Bank Syariat Islam, namun karena memiliki pertimbangan mengenai perdebatan pemakaian nama Syariat Islam pada Piagam Jakarta di masa lalu sehingga nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Dengan menggunakan nama tersebut Presiden Soeharto akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata Islam dan dipakailah nama Bank Muamalat Indonesia.[2]

Setelah mendapatkan persetujuan, maka secara resmi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. resmi dibuka pada tanggal 24 Rabius Tsani 1412 Hijriah atau pada tanggal 14 November 1991 dan mulai beroperasi pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi

[2] Zulian Arifin, *Memahami Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet, 2000), hal. 17

Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.[3]

Pada tahun 90an, Indonesia dilnasabah krisis moneter yang memporak-pornasabahkan sebagian besar perekonomian di Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yakni Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Dalam usaha memperkuat permodalannya, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi.

Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karena itu, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 adalah masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Pada kurun waktu tersebut, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. berhasil membalikkan kondisi dari rugi hingga menjadi laba berkat upaya serta dedikasi setiap keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk., ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit atas keterpurukannya. Diawali dari

[3] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

pengangkatan kepengurusan baru yaitu seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk., PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada :

a. Tidak menambahkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham,
b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun,
c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru,
d. Peletakan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua,
e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya,

Pada saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos

Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 *merchant debet*.[4]

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).[5]

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh

---

[4] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

[5] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in 61 Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).[6] Kini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. memiliki koresponden di Arab Saudi, Sudan, Singapura, Inggris, Belnasabah, Amerika, Korea Selatan, Hongkong da Malaysia.[7]

Di tahun 2004, didirikannya cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di Kediri yaitu di tanggal 15 bulan Maret. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten se karesidenan tersebut. hal ini dipertimbangkan darimayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak, yaitu pada tahun 2003 yang mencapai 240.979 jiwa.[8]

2. Visi Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

   a. Visi

      "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional".[9]

---

[6] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

[7] Zulian Arifin, *Memahami Bank Syariah*, ..., hal. 176

[8] Wawancara dengan Wawancara kepada Ibu Lina Fredyana (*Business Development Manager*). 23 Februari 2018

[9] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

b. Misi

"Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."[10]

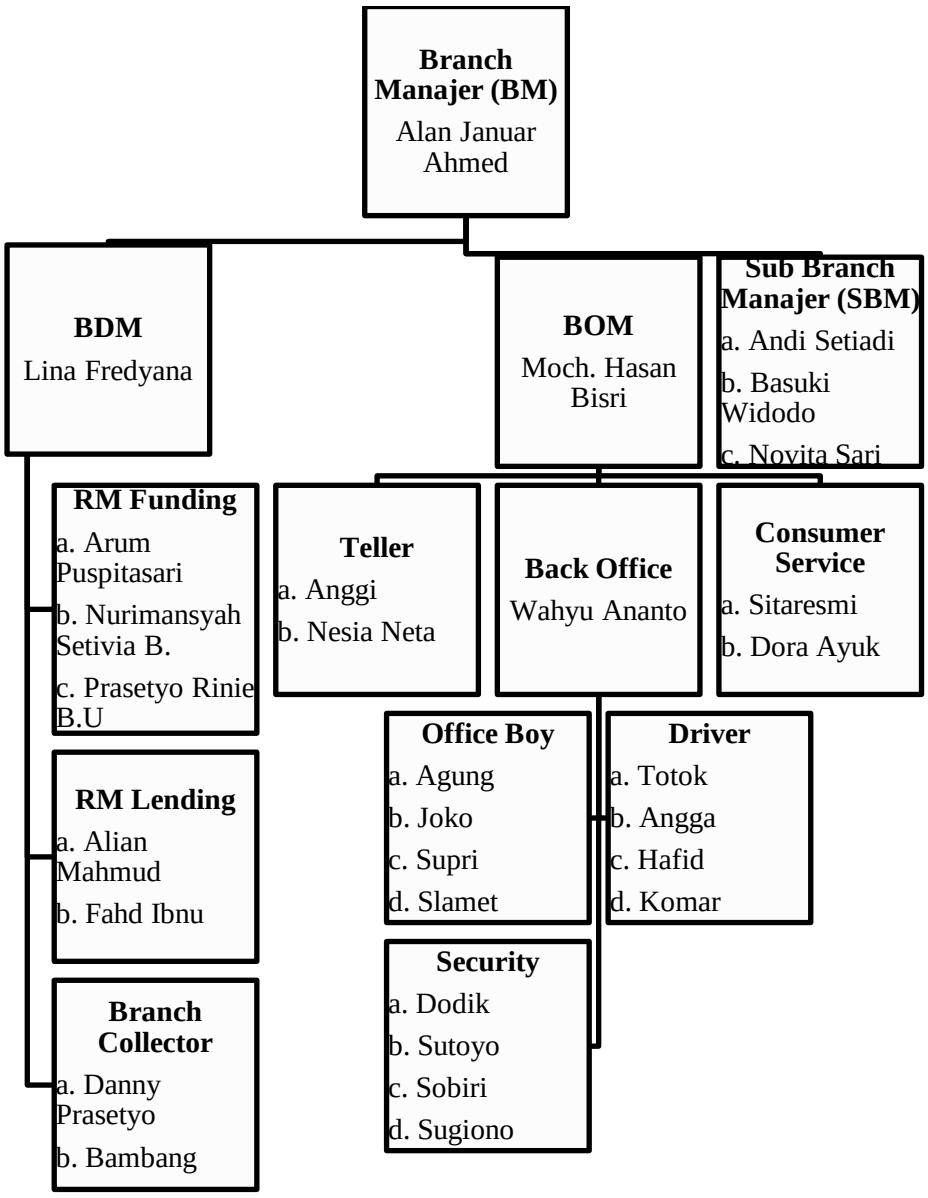
3. Struktur organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Pada umumnya lembaga keuangan mempunyai struktur organisasi, karena struktur organisasi adalah unsur yang sangat penting dalam suatu lembaga. Oleh sebab itu struktur organisasi dapat juga dianggap sebagai salah satu kerangka untuk melaksanakan manajemen dalam suatu lembaga keuangan.

Berikut merupakan struktur organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri :[11]

[10] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

[11] Wawancara kepada Ibu Lina Fredyana (*Business Development Manager*). 23 Februari 2018



4. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Produk dan juga jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri terdiri dari 2 unsur yaitu *Consumer and Retail Banking* dan *Coorporate Banking*. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Lina Fredyana selaku *Business Development Manager* dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, produk dan jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

KC. Kediri sama dengan yang ada di web resmi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

"*untuk produk dan juga jasa dari sini ada banyak sekali, bisa langsung dilihat di webnya bank muamalat, itu sudah update semuanya*"[12]

a. Consumer and Retail Banking[13]

Consumer and Retail Banking merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah konsumtif (*consumer*) dan usaha (*retail*) dan diperuntukkan bagi nasabah perorangan serta usaha yang menengah ke bawah.[14]

1) Tabungan

a) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementrian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

b) Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan 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.

---

[12] Wawancara kepada Ibu Lina Fredyana (*Business Development Manager*). 23 Februari 2018

[13] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

[14] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

c) Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing *US Dollar* (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Diperuntukkan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

d) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e) Tabungan iB Muamalat Berencana

Tabungan ini digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkurban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

f) Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan iB Muamalat Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

g) Tabungan iB Muamalat Sahabat

Tabungan ini merupakan tabungan biasa, namun nasabah bisa mendesain sendiri kartu ATM sesuai yang diinginkan.

h) Tabungan iB Muamalat Simpel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2) Giro

a) Giro iB Muamalat *Attijary*

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management.* Simpanan awal Rp. 500.000,-.

b) Giro iB Muamalat Ultima

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management.* Simpanan awal Rp. 500.000,-.

3) Deposito = Deposito Mudharabah iB Muamalat

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan *US Dollar* yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal

4) Kartu *Shar-E Debit*

a) Kartu *Shar-E Debit Gold*

Kartu *Shar-E Debit Gold* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/merchant dalam dan luar negeri. Di dalam negeri Kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, di luar negeri Kartu *Shar-E Debit Gold* dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo Plus.

b) Kartu *Shar-E Debit Reguler*

Kartu *Shar-E Debit Reguler* adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan toko/merchant di dalam negeri. Kartu *Shar-E Debit Reguler* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama. Selain itu, transaksi pembayaran belanja dapat dilakukan diseluruh toko/*merchant* yang berlogo Prima di dalam negeri.

c) Kartu *Shar-e Debit Arsenal*

Kartu *Shar-E Debit Arsenal* adalah salah satu variant kartu debit yang ditujukan bagi para pecinta klub Arsenal FC. Melalui Kartu *Shar-E Debit Arsenal*, nasabah dapat mendukung tim kesayangan mereka dan berkesempatan mendapatkan berbagai macam keuntungan berupa *merchandise Arsenal FC* ataupun menonton langsung Arsenal FC. Di dalam negeri Kartu *Shar-E Debit Arsenal* dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan di jaringan ATM Bersama. Kartu *Shar-E Debit Arsenal* juga dapat digunakan di luar negeri untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo Plus / VISA. Kartu *Shar-E Debit Arsenal* juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko/*merchant* yang berlogo VISA, baik di dalam dan luar negeri.

5) Pembiayaan

a) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain

dengan Dua pilihan akad yaitu *akad murabahah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu *akad murabahah* (jual-beli) atau *ijarah* multijasa.

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu *akad murabahah* (jual-beli) atau *ijarah* Multijasa (sewa jasa).

b. Coorporate Banking[15]

Coorporate Banking merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah premium dan perusahaan yang sudah besar atau menengah keatas.[16]

[15] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat. Diakses pada tanggal 01 Maret 2017 pukul 06.53

1) Pembiayaan

a) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha nasabah sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Nasabah akan terjamin. Peruntukkan pada perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

b) Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance Syariah*

Produk Pembiayaan iB *Asset Refinance Syariah* adalah produk pembiayaan khusus segmentasi *corporate* dengan skema r*efinancing* berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin. Peruntukkan pada Nasabah Non Individual (Berbentuk Badan Hukum Perseroan Terbatas).

c) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha nasabah sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Nasabah susun.

[16] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

Peruntukkan pada perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

d) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha Nasabah untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Nasabah. Peruntukkan pada badan usaha dalam negeri (non-asing) yang memiliki legalitas di Indonesia.

2) Tabungan = Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate iB*

Produk tabungan berbasis *akad mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah Non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

3) Giro

a) Giro iB Muamalat Ultima *Corporate*

Produk giro berbasis *akad wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b) Giro iB Muamalat *Attijary Corporate*

Produk giro berbasis *akad wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

4) Deposito = Deposito iB Muamalat *Mudharabah*

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

5) *International Banking*

a) *Remittance* iB Muamalat

Remittance iB Muamalat adalah layanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada atau dari pemilik rekening Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

b) BMI - BMMB (Bank Muamalat Indonesia - Bank Muamalat Malaysia Berhad)

BMI - BMMB (Bank Muamalat Indonesia - Bank Muamalat Malaysia Berhad) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh *counter* Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.

c) *Remittance* BMI - *MayBank* (Bank Muamalat Indonesia - *MayBank*)

Remittance BMI - *MayBank* (Bank Muamalat Indonesia - *MayBank*) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh *counter MayBank* dan penerima kiriman dapat mengambil dana secara cash di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia.

d) *Remittance* BMI - NCB (Bank Muamalat Indonesia - *National Commercial Bank*)

Remittance BMI - NCB (Bank Muamalat Indonesia - *National Commercial Bank*) adalah kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh *counter PayQuick* maupun fasilitas ATM *National Commercial Bank* kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

6) Trade Finance

a) Bank Garansi

Bank Garansi (atau disingkat BG) adalah Jaminan Pembayaran yang diberikan oleh Bank atas permintaan Nasabahnya, kepada pihak penerima jaminan dalam hal Nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan.

BG merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*) yang diberikan Bank berdasarkan *akad Kafalah bil Ujrah*.

Bank akan menerbitkan BG sejumlah nilai tertentu yang dipersyaratkan oleh pihak penerima jaminan yang merupakan klien/mitra bisnis/ *counter* part dari Nasabah Bank untuk kepentingan transaksi / proyek tertentu yang akan dijalankan oleh Nasabah Bank. Penggunaan : i) Diberikan kepada pemborong atau kontraktor untuk mengerjakan proyek, (ii) Diberikan untuk menjamin pembayaran (dapat berupa *Standby L/C*).

Sedangkan Bank Garansi yang umum digunakan dalam rangka proyek, untuk mendukung usaha konstruksi, adalah: (i) *Bid Bond / Tender Bond* atau jaminan saat mengikuti tender, (ii) *Advance Payment Bond* atau jaminan uang muka (iii) *Performance Bond* atau jaminan pelaksanaan selama masa konstruksi.

b) Trade Finance-Expor

Layanan yang diberikan: (i) *Advising L/C* dan perubahannya, (ii) Transfer L/C, (iii) Konfirmasi L/C, (iv) Negosiasi Wesel Ekspor, (v) *Collection* dokumen L/C, (vi) *Collection* dokumen non L/C.

c) Trade Finance-Impor

Layanan yang diberikan: (i) *Issuing L/C*, (ii) *Amendment L/C*, (iii) Realisasi L/C berupa penerimaan dan pemeriksaan

dokumen serta penyelesaian pembayaran, (iv) *Inward Collection* dokumen Impor non L/C.

d) SBLC (*Standby-L/C*)

Standby Letter of Credit adalah suatu janji tertulis bank yang bersifat *irrevocable* diterbitkan atas permintaan *applicant* untuk membayar kepada *beneficiary*, apabila *applicant* wan presntasi. Produk ini mempunyai fungsi yang sama dengan Bank Garansi, dimana SBLC diterbitkan sebagai jaminan tertulis (hanya untuk jaga-jaga). SBLC hanya akan dicairkan apabila *applicant* gagal memenuhi kewajibannya (wanprestasi) dan *beneficiary* melakukan klaim. Apabila Bank Garansi di dasarkan pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1820-1850 maka SBLC didasarkan pada UCP 600/ISP 98 URDG.

e) Letter of Credit

Letter of Credit secara sederhana merupakan Pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh Bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin (*Applicant/*Pembeli/Nasabah Bank) untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan (*Beneficiary*/Penjual) berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

Sebagaimana BG, LC juga merupakan fasilitas non dana, dimana Bank dalam hal ini bertindak sebagai wakil dari Pembeli - menggunakan *akad Wakalah bil Ujrah* - untuk pengurusan dokumen, sementara untuk pembayaran penyelesaian transaksinya dapat menggunakan dana Nasabah sendiri maupun menggunakan fasilitas pembiayaan dari Bank dengan akad seperti yang telah di uraikan sebelumnya (Piutang Murabahah, Piutang *Istishna*, *Mudharabah* atau *Musyarakah*).

f) Produk/Layanan Untuk Perdagangan Dalam Negri SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)

Bank Muamalat menyediakan layanan untuk transaksi SKBDN atau lazim dikenal dengan nama L/C dalam negeri untuk mendukung kelancaran bisnis nasabah. Pada dasarnya produk dan layanan yang disediakan untuk Eksporter dan Importer, dapat juga digunakan untuk mendukung perdagangan dalam negri. Yang membedakana hanya penggunaan yurisdiksi hukum, dimana dalam transaksi ekspor/impor menggunakan standar internasional yang diatur dalam UCP DC (*Uniform Custom Practice on Documentary Collection*), sementara untuk transaksi dalam negri, mengikuti ketentuan dari Bank Indonesia.

Produk dan layanan SKBDN mempunyai karakteristik yang sama dengan produk dan layanan pada transaksi ekspor

impor. Persyaratan dan ketentuan untuk SKBDN merujuk pada syarat dan ketentuan transaksi ekspor impor.

7) Layanan *Corporate*

a) Layanan *Cash Pick-up* and *Delivery*

Untuk layanan pengantaran ataupun penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari dan ke lokasi usaha nasabah, bank menyediakan *Cash Pick Up and Delivery Services*. Layanan ini merupakan solusi kebutuhan nasabah terhadap layanan *collection* terutama yang berasal dari cash. *Cash Delivery Services* : layanan pengantaran uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha nasabah yang disediakan oleh bank. *Cash Pick Up Services* : layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari lokasi usaha nasabah yang disediakan bank.

b) Jasa Layanan *Escrow*

Bank menghadirkan Jasa Layanan *Escrow* dimana Bank bertindak sebagai agen yang ditunjuk untuk mengelola, memantau, dan mengendalikan *Escrow Account* nasabah secara berkesinambungan. Rekening tersebut diperlakukan secara khusus dan dikelola sesuai dengan keinginan nasabah yang dituangkan dalam *Akad*.

c) Layanan Muamalat *Cash Management*

Layanan Muamalat *Cash Management* merupakan fasilitas *Internet Banking* untuk nasabah Perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *Realtime Online*.

B. Temuan Penelitian

Peneliti melakukan observasi kelapangan untuk mencari data yang akan diteliti dengan cara wawancara serta mengamati lingkungan sekitar. Data mengenai Analisis Faktor Emosional dan Faktor Rasional dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri. Pada tahab ini temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian, tentang bagaimana faktor emosional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri? Bagaimana faktor rasional calon nasabah dalam pengambilan keputusan menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri? serta Kendala apa saja yang dihadapi dalam pengambilan keputusan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?.

1. Bagaimana Faktor Emosional dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri ?

   Nasabah merupakan tonggak utama dari berdirinya sebuah bank, karena operasional dari bank sejatinya ditujukan untuk dan kepada

nasabah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri :

> "*ya yang namanya bank tidak akan tetap berdiri jika tidak punya nasabah mbak, kan kita (bank) kalau melakukan operasi itu berdasarkan atas nasabah mbak, ada yang menabung, ada yang mengajukan permohonan pembiayaan, kita akan kerja, kalau tidak ada ya apa yang mau kita kerjakan*" [17]

Ada berbagai faktor yang mendorong calon nasabah untuk menjadi nasabah di sebuah bank, salah satunya adalah faktor psikologis yang terdiri dari faktor emosional dan faktor rasional.[18] Faktor emosional adalah faktor yang didorong oleh perasaan dari seseorang untuk melakukan sesuatu.

a. Nasabah ingin tampak berbeda dengan yang lain

Menjadi nasabah dari sebuah bank yang memiliki *title* syariah tentunya menjadi perasaan yang berbeda jika dibandingkan dengan bank konvensional. Seperti yang diungkapkan oleh nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri :

> "*ya merasa beda lah mbak kan kalo di bank biasanya yang nggak syariah banyak orang ni mbak, kalo di bank muamalat yang syariah belum terlalu banyak, pastinya merasa beda mbak*"[19]

Selain itu, nasabah lain juga merasakan hal yang sama yaitu mengalami perbedaan ketika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri.

---

[17] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (RM Funding). 23 Februari 2018

[18] Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen:Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta:Kencana, 2008), hal. 103

[19] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018

> "*perasaan saya nyaman/hangat dan berbeda dari yang lain karena serasa islami*".[20]

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa ketika calon nasabah memilih menjadi nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga mempertimbangkan bahwa nasabah ingin berbeda dengan orang lain.

Selain itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri adalah bank syariah yang operasionalnya akan berbeda dengan bank konvensional yang paling mendasar adalah sistem pengambilan keuntungan yang tidak didasarkan atas bunga yang mengandung riba. hal ini ditegaskan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami :

> "*ya kalau untuk perbedaan dari bank-bank lain kan kita bank syariah, dan pastinya opersionalnya kita tidak menggunakan bunga yang mengandung riba, ya kita nanti ada bagi hasil, margin, upah atau ujrah, ya seperti itu, mungkin nasabah juga merasa berbeda ketika memilih kami dari segi itu*".[21]

Bahwa nasabah dalam mengambil keputusannya sebagai nasabah salah satunya didorong dari perasaan berbeda ketika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri. Hal ini dilatarbelakangi karena bank syariah yang menggunakan sistem islami dan pengoperasionalannya tidak menggunakan sistem bunga sehingga nasabah merasa berbeda dengan nasabah lain.

---

[20] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018

[21] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

b. Kebanggaan karena menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri

Kebanggaan yang dirasakan seseorang yang menjadi nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga sangat terlihat ketika menjadi bagian dari bank syariah tersebut karena selain menjadi seorang nasabah bank yang pastinya berbangga ketika melakukan transaksi melalui bank (tidak secara langsung), nasabah juga merasa bangga karena juga ikut mengembangkan ekonomi syariah. Seperti pernyataan dari nasabah yang dengan bangganya menyampaikan bahwa beliau sangat bangga menjadi nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri :

> "*sudah barang tentu sangat bangga saya mbak, setidaknya saya sebagai umat muslim sudah membangkitkan ekonomi syariah atau berperan dalam pergerakan ekonomi syariah mbak*".[22]

Hal tersebut juga diungkapkan juga oleh nasabah lain yang mengutarakan kebanggaannya ketika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri.

> "*saya bangga menjadi nasabah sini, karena selain pengelolaan keuangan saya teratur dengan baik, saya juga turut serta mengembangkan ekonomi islam*".[23]

Selain itu, Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri menegaskan bahwa

[22] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018
[23] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018

setiap nasabah dari bank syariah turut andil dalam perkembangan ekonomi Islam di Indonesia.

> "*setiap masyarakat yang menjadi nasabah di suatu bank syariah pastinya nasabah tersebut turut andil dalam mengembangkan ekonomi syariah di Indonesia, tentunya jika nasabah juga mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh bank muamalat, kalau menyalahi aturan berarti nasabah tersebut malah memperburuk ekonomi syariah di Indonesia*".[24]

Bahwa faktor dari dalam diri seseorang dalam memutuskan untuk menjadi nasabah adalah faktor kebanggaan yang dimiliki menjadi nasabah. Kebanggaan ini terlahir dikarenakan nasabah merasa bahwa nasabah turut serta dalam mengembangkan ekonomi Islam.

c. Mencapai status sosial

Untuk status sosial dari seseorang yang menjadi nasabah dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri adalah seperti yang diungkapkan oleh nasabah :

> "*kalau status sosial setiap orang bisa bertransaksi di perbankan sudah tentunya orang yang memiliki transaksi keuangan yang bagus, disini saya tidak mau membanggakan diri lo mbak*".[25]

Ketika menjadi nasabah dari sebuah bank akan menjadikan seseorang merasa bahwa dirinya telah mencapai status sosial yang baik karena masyarakat beranggapan bahwa setiap orang yang melakukan transaksi di bank adalah seseorang yang memiliki manajemen keuangan yang bisa dibilang teratur.

---

[24] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018
[25] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018

Hal itu juga dirasakan oleh nasabah lain yang merasa bahwa ketika dia memutuskan untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri beliau memiliki kepercayaan diri yang berlebih, karena menurutnya seseorang yang menjadi nasabah di bank adalah dari kalangan yang status sosialnya tinggi sebab mengerti pentingnya pengeloaan keuangan secara Islami.

> "*status sosial saya merasa lebih tinggi, dikarenakan kebanyakan orang itu belum mengerti arti pentingnya pengelolaan keuangan di bank yang berlebel syariah*".[26]

Selain itu, Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga menambahkan bahwa setiap nasabah memiliki tingkat status sosial yang tinggi karena mengerti bagaimana mengelola keuangannya.

> "*saya rasa kalau memutuskan menjadi nasabah itu memiliki status sosial tinggi, gimana enggak nasabah ini mengerti ketika mempunyai dana yang lebih akan menyimpannya di bank yang akan menguntungkan, dan ketika mengalami kekurangan dana akan melakukan pembiayaan di bank untuk mendapatkan modal dan lain sebagainya*".[27]

Bahwa ketika seseorang masyarakat memutuskan untuk menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, nasabah tersebut akan merasa memiliki status yang tinggi sebab mengerti arti pentingnya pengelolaan keuangan yang baik dengan menggunakan jasa bank atau bermitra dengan bank.

---

[26] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018
[27] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

d. Menghindar dari keadaan bahaya

Hal yang paling utama ketika seseorang memutuskan untuk menjadi nasabah suatu bank adalah keamanan yan diperoleh dari bank tersebut. Ketika seseorang tidak merasa aman menitipkan atau melakukan pembiayaan pada sebuah bank, maka sangat besar kemungkinan keputusan yang diambil adalah tidak menjadi bagian (nasabah) dari bank tersebut. Untuk itu, rasa aman sangat berperan penting dalam mendorong seseorang untuk menjadi nasabah di suatu bank, tidak terkecuali di PT. Bank Muamalat Syariah Tbk. KC. Kediri.

> "*sudah barang tentu aman mbak, bank bisa berdiri sebagai bank berarti kan sudah memiliki manajemen dan isi yang bagus*"[28]

Seperti yang diungkapkan oleh nasabah tersebut, beliau sangat percaya bahwa keamanan mengenai setiap transaksi baik dari segi privasi maupun yang lainnya akan selalu dijamin oleh PT. Bank Muamalat Syariah Tbk. KC. Kediri.

Hal itu juga diungkapkan oleh nasabah lain yang merasa keamananya akan terjamin baik dimata hukum negara dan dimata hukum Islam karena menggunakan bank syariah.

> "*saya merasa keamanan saya sangat terjamin, keamanan keuangan saya, keamanan privasi saya, dan pastinya aman dari hukum akhirat InsyaAlloh, karena tidak menyertakan riba di keuangan saya*".[29]

[28] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018
[29] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018

Selain itu, pernyataan dari Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* di PT. Bank Muamalat Syariah Tbk. KC. Kediri juga membenarkan bahwa keamanan yang dijaminkan oleh bank kepada nasabahnya sangatlah diutamakan karena merupakan komitmen dari bank untuk menjaga setiap transaksi maupun data dari nasabah.

> "*ya kalau untuk keamanan dari nasabah pastinya kami jamin, karena setiap privasi dari nasabah juga merupakan privasi dari bank, kami tidak akan membocorkan data nasabah kecuali nasabah sendiri yang meminta dan terkecuali untuk keperluan penyelidikan di bidang hukum*".[30]

Bahwa keamanan yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Syariah sudah diragukan lagi oleh nasabah baik dari segi keamanan keuangannya, keamanan data diri, keamanan dari hukum Islam, serta keamanan lain yang menyangkut nasabah.

2. Bagaimana Faktor Rasional dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?

   a. Kemudahan serta dalam penggunaan

      PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri memberikan berbagai kemudahan kepada setia nasabah dan juga calon nasabah yang ingin mendaftar sebagai nasabah. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, bahwa untuk menjadi nasabah sangatlah mudah dan persyaratannya tidak sulit, cukup dengan identitas yang dimiliki calon nasabah. Selain itu, untuk menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri tidak

[30] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

harus warga muslim saja, melainkan masyarakat yang non muslim juga mempunyai hak yang sama untukbisa menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri. Seperti yang diungkapkan oleh beliau :

> "*untuk menjadi nasabah BMI tak ada ketentuan khusus, siapa saja boleh baik yang muslim maupun non muslim sekaligus asal mau tunduk ke peraturan BMI*".[31]

Kemudahan yang ada setelah menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri juga diungkapkan oleh ibu X sebagai nasabah. Beliau mendapatkan berbagai kemudahan dalam menjalankan transaksinya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri seperti tersedianya layanan *Mobile Banking*.

> "*kalau untuk kemudahan sih banyak ya mbak, salah satunya itu ada layanan internet bank itu lo (Mobile banking), jadi saya gag perlu repot-repot kemana-mana kalau mau transaksi juga kalau mau mengecek saldo tabungan saya mbak*".[32]

Kemudahan juga diungkapkan oleh nasabah lain yang merasa tidak diberatkan dengan prosedur dari PT. Bank Muamlaat Indonesia Tbk. KC. Kediri.

> "*prosedurnya mudah, tidak dipersulit, jadi saya dulu waktu mau jadi nasabah tidak diberatkan sama sekali*".[33]

Bahwa kemudahan yang diterima sebelum menjadi nasabah juga menjadi pendorong seseorang untuk memutuskan atau memilih sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri. Kemudahan tersebut didapatkan dari mudahnya prosedur untuk

[31] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (RM Funding). 23 Februari 2018
[32] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018
[33] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018

menjadi nasabah. Selain itu, pelayanan yang baik juga dimiliki oleh bank.

b. Keuntungan menjadi nasabah

Untuk mengetahui keuntungan yang didapatkan oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri peneliti mengajukan pertanyaan sebgai berikut :

> "*Apakah saudara merasa mendapatkan berbagai keuntungan katika menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Kediri seperti keuntungan dalam membantu menambah pendapatan anda dengan sistem pembagian keuntungannya, atau bahkan biaya yang dikeluarkan lebih sedikit* ?".

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri memberikan bagi hasil kepada nasabah penabung di bank muamalat, selain itu, bagi nasabah pembiayaan juga akan mendapat keuntungan dari pembiayaan yang dilakukan dalam bentuk keuntungan dari pengelolaan dana pembiayaan (usaha).

> "*untuk keuntungan menjadi nasabah disini ya banyak, yang pasti kalau untuk nasabah penabung akan mendapatkan bagi hasil dari hasil tabungan yang ditabung di bank, sedangkan bagi nasabah pembiayaan, mereka juga akan mendapatkan keuntungan dar pembiayaan yang dilakukan, kan setelah mendapatkan dana pembiayaan untuk usahanya, nasabah akan mengelola dana tersebut untuk mendapatkan profit, nah dari profit itu akan di bagi antara nasabah dan bank sesuai dengan akad yang dilakukan*".[34]

Pernyataan dari ibu Prasetyo Rinie Budi Utami sangat menegaskan bahwa nasabah akan mendapatkan tambahan pendapatan.

[34] Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*). 23 Februari 2018

Selain itu, nasabah selaku nasabah juga menambahkan bahwa tabungannya bertambah dari setiap bagi hasil yang didapatkan.

> "*menambah pendapatan, begini mbak, saya itu dapatnya bagi hasil dari uang yang saya tabungkan disini, dulu waktu menabung saya dikasih tau sama mbaknya CS, kalau uang yang saya tabung akan mendapatkan bagi hasil dari kegiatan operasional yang dilakukan oleh bank*".[35]

Selain itu, nasbaah lain juga merasakan kehematan setiap kali melakukan transaksi menggunakan *Mobile Banking* yang tidak perlu kemana-mana jika melakukan transaksi.

> "*dengan adanya Mobile Banking saya juga merasa lebih hemat, tidak perlu mengeluarkan biaya untuk bensin ke atm atau kantor kalau mau transfer*".[36]

Bahwa faktor yang mendorong seeorang untuk menentukan keputusannya untuk memilih menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri adalah keuntungan yang didapatkan : bertambahnya pendapatan baik dari penabung maupun nasabah pembiayaan, serta kehematan setiap melakukan transaksi menggunakan *Mobile Banking* yang tidak perlu mengeluarkan biaya untuk bahan bakar ketika hendak bertransaksi.

3. Apa Saja Kendala yang dihadapi dalam Pengambilan Keputusan sebagai Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri?

Terdapat kendala yang dihadapi oleh calon nasabah ketika melakukan pengambilan keputusan sebagai nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri, misalnya kurangnya pengetahuan

[35] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018
[36] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018

nasabah mengenai sistem bagi hasil yang berbeda dengan sistem bunga di bank konvensional yang notabene sudah lebih diketahui oleh calon nasabah. Hal ini membuat nasabah harus memahami bagaimana sesungguhnya sistem operasional yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri yang beroperasi menggunakan sistem sesuai dengan syariah. Selain itu, kantor yang hanya terdapat di beberapa tempat yang membuat calon nasabah berfikir akan lebih jauh ke kantor PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri ketika melakukan urusan yang mengharuskan ke kantor. seperti yang diungkapkan oleh nasabah :

> "*dulu waktu mau jadi nasabah disini saya berfikir kan kalau di bank syariah saya kan pertama kali ya, jadi untuk sistemnya seperti bagi hasil saya masih belum tau, jadi saya juga beberapa kali mendapatkan penjelasan untuk memahami sistem sini itu mbak, selain itu, kantornya juga gag sebanyak bank X yang memiliki kantor disetiap kecamatan jadi enak kalo mau ada urusan apa-apa di kantor*".[37]

Selain itu, nasabah lain juga merasakan kendala ketika memutuskan menjadi nasabah.

> "*kendalanya kurangnya ATM dibeberapa wilayah, serta keberadaan kantor cabang yang jauh dan kurang*".[38]

Bahwa kendala yang dihadapi nasabah ketika memutuskan menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC. Kediri adalah diantaranya yaitu kurang ATM di beberapa wilayah serta kantor cabang maupun pembantu yang masih kurang dan jauh keberadaannya.

---

[37] Wawancara dengan nasabah 1. 26 Februari 2018
[38] Wawancara dengan nasabah 2. 26 Februari 2018