

## Komparasi Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember

*(The Comparison of Customer's Rationale In Choosing  
Muamalat Bank and BRI Bank at Jember Regency)*

Helen Pusparinda, Deasy Wulandari, N. Ari Subagio  
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jalan Kalimantan 37, Jember 68121  
E-mail: hpusparinda@yahoo.com

### Abstrak

Persaingan antar bank disekitar masyarakat akan memberikan dampak positif bagi nasabah itu sendiri seperti kemudahan dalam bertransaksi baik dari segi layanan maupun jangkauan lokasinya. Bank yang dituju dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat dan Bank BRI. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami alasan nasabah memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember serta mengetahui dan memahami perbandingan alasan menjadi nasabah Bank BRI dan Bank Muamalat di Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis datanya meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu nasabah memilih menggunakan Bank Muamalat dengan alasan memiliki biaya administrasi yang murah atau ringan, memiliki pelayanan yang ramah dan masih menganggap bagi hasil sama dengan bunga, sedangkan memilih Bank BRI dengan alasan bahwa bank memiliki jangkauan lokasi yang luas dan ATM yang banyak sehingga mudah ditemui untuk melakukan transaksi dimana-mana serta nasabah juga tidak mempermasalahkan terkait adanya bunga yang diberikan, meskipun mereka setuju dengan fatwa bahwa bunga itu riba (haram). Komparasi alasan nasabah Bank Muamalat dan Bank BRI yaitu terkait fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing bank. Nasabah memilih menggunakan bank tertentu bukan didasari oleh halal atau haramnya bunga yang didapat, tetapi karena kemudahan yang diberikan oleh bank tersebut.

**Kata Kunci:** bank, fasilitas bank, alasan nasabah, komparasi

### Abstract

*Competition between banks around the community will have a positive impact for the customer itself as ease in transacting both in terms of service and range of its location. Bank targeted in this study is Muamalat Bank and BRI Bank. The aim of this study is to know and understand the reasons customers choose Muamalat Bank and BRI Bank at Jember Regency and to know and understand the comparison of the reasons a customer of BRI Bank and Muamalat Bank at Jember Regency. This study is a qualitative research approach fenomenologi. Data collection methods used were interviews and documentation. Data analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation and conclusion. Results from this research that Muamalat Bank customers choose to use the grounds have low administrative costs or mild, have friendly service and still considers the same result with interest, whereas chose Bank BRI on the grounds that the bank has a wide range of locations and ATMs are many making it easy to conduct a transaction encountered everywhere, and the client is not concerned related to the existence of a given interest rate, even though they agree with the fatwa that the interest is riba (haram). The Comparison of customers rationale in choosing Muamalat Bank and BRI Bank is associated facilities and services provided by each bank. Customer choosing to use a particular bank is not constituted by lawful or illicit interest generated, but because of the convenience provided by the bank.*

**Keywords:** bank, bank facilities, customers perceptions, comparation

### Pendahuluan

Persaingan antara bank-bank yang ada di tengah masyarakat baik bank syariah maupun bank konvensional menimbulkan dampak positif bagi setiap nasabah. Dampak positif yang timbul dari hal itu adalah semakin dimudahkannya nasabah dalam melakukan transaksi dengan bank baik dari segi layanan maupun jangkauan lokasinya. Selain itu calon

nasabah juga memiliki banyak pilihan tingkat suku bunga yang menarik maupun bagi hasil untuk digunakan dalam bertransaksi.

Fungsi utama dari perbankan yang berasaskan demokrasi adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat seperti yang telah tercantum dalam UU No.7 tahun 1992, yang menjelaskan tentang perbankan bahwa jenis-jenis bank

ada dua yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah dan konvensional inilah yang saat ini diterapkan oleh bank-bank di Indonesia sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional berdasarkan jenisnya terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Sedangkan, lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah berawal dari tahun 1992 dan sebagai bank umum pertama yang menerapkan prinsip syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Persepsi mengenai bank yang dimiliki oleh nasabah tentang pelaksanaan dua sistem yang berbeda ini akan menjelaskan mengenai alasan mereka menggunakan jasa bank tersebut, sehingga pengambilan keputusan yang telah mereka lakukan tidak serta merta tanpa ada alasan yang mendasarinya melainkan melalui berbagai pemikiran dan pertimbangan. Kemudian perilaku nasabah terhadap jasa bank yang digunakan ( bank konvensional dan bank syariah ) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri. Penelitian ini ditujukan kepada para nasabah Bank Muamalat dan Bank BRI yang telah menggunakan jasa bank tersebut. Dari kondisi lapangan yang ada, terlihat bahwa bank Muamalat menjalankan prinsip islam dan sesuai dengan syariat islam sehingga nasabah tidak khawatir lagi dengan keuntungan/hasil yang didapat serta dalam melakukan transaksi menggunakan ATM Muamalat untuk transfer ke rekening bank lain tidak dikenakan biaya. Selain itu, untuk nasabah BRI memandang dari sisi kemudahan untuk mendapatkan dan menggunakan layanan bank tersebut. Unit cabang BRI sudah mampu menjangkau pelosok desa dan layanan ATM juga sudah tersebar dibanyak wilayah sehingga mudah jika ingin melakukan penarikan tunai.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, karena didasarkan pada pertanyaan seperti apa persepsi nasabah bank syariah dan bank konvensional. Pendekatan fenomenologi berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi-situasi tertentu (Moleong, 2001:9). Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan tentang alasan nasabah memilih Bank Muamalat dan alasan nasabah memilih Bank BRI di Kabupaten Jember, yang kemudian akan diketahui perbandingan antar masing-masing alasan. Dapat diketahui bahwa konsep dari kedua jenis bank berbeda yaitu antara bunga dan bagi hasil. Sebagian orang menolak untuk memakai bank konvensional karena bunga dianggap sebagai riba. Namun, tidak sedikit yang mengabaikan tentang fatwa haramnya bunga bank, bahkan beberapa orang menganggap bahwa antara bunga dan bagi hasil itu sama saja.

### Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumber datanya, maka pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah alasan nasabah memilih Bank Muamalat dan alasan nasabah memilih Bank BRI di Kabupaten Jember, dengan teknik wawancara pada beberapa informan yang terpilih, wawancara ditujukan kepada nasabah yang menggunakan jasa Bank Muamalat dan nasabah yang menggunakan bank BRI di Kabupaten Jember. Data sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran umum Bank Muamalat dan Bank BRI serta fenomena yang terjadi di masyarakat.

### Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode purposive. Purposive adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (2003:67) pada teknik pengambilan sampel purposive ditetapkan secara sengaja oleh peneliti. Kriteria metode purposive dalam penelitian ini yaitu semua yang pernah memakai jasa perbankan ( Bank BRI dan Bank Muamalat). Selain nasabah juga ada informan tambahan yaitu karyawan bank sebagai informan yang memahami mengenai bank yang bersangkutan dari pihak bank dan ulama sebagai informan yang memahami prinsip-prinsip syariah. Maksud dari penambahan informan tersebut adalah untuk mendapatkan data yang valid dengan menggabungkan jawaban dari masing-masing informan. Penelitian kualitatif tidak dipersoalkan dengan jumlah informan yang dipergunakan untuk diteliti, sebab bilamana dalam proses pengumpulan data sudah tidak ditemukan lagi variasi informasi maka tidak perlu lagi mencari informan baru dan proses pencarian informasi dianggap sudah selesai.

### Metode Analisis Data

Memperoleh data dan keterangan dalam penelitian ini maka penggunaan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara , dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah semistruktur, dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana informan akan dimintai pendapat mengenai alasan memilih menjadi nasabah Bank Muamalat dan alasan memilih menjadi nasabah Bank BRI yang ada di Kabupaten Jember.
2. Dokumentasi, dalam penelitian ini dokumentasi yang dimaksud adalah berupa foto – foto nasabah yang telah terpilih untuk diwawancarai mengenai alasan mereka memilih salah satu antara Bank Muamalat dan Bank BRI.

Pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*), data yang mendukung dalam penelitian ini adalah data tentang apa yang menjadi alasan nasabah memilih Bank Muamalat dan memilih Bank BRI di Kabupaten Jember . Data tersebut dikumpulkan dengan cara bertemu setiap informan yang telah merasakan jasa bank Muamalat maupun bank BRI. Informan dapat ditemui dimanapun sesuai dengan situasi dan juga kondisi dari kedua belah pihak. Informan akan ditemui secara bergantian. Orang pertama akan menjadi informan 1, kemudian orang kedua

akan menjadi informan 2, dan seterusnya.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*), dilakukan dengan menggabungkan data-data atau informasi yang telah didapatkan dari informan satu dengan yang lainnya, kemudian dipilih mana yang cocok dan tidak cocok dengan penelitian ini selanjutnya akan digunakan yang memang benar-benar penting.
3. Penyajian Data (*Data Display*), dalam penelitian ini berupa teks yang bersifat naratif. Data yang sudah didapatkan baik berupa gambar, rekaman suara, catatan maupun bentuk lainnya akan disajikan dalam bentuk narasi sehingga mudah dipahami.
4. Penarikan Kesimpulan (*Verificarion*), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan pemaparan hasil data berupa informasi yang dilakukan melalui wawancara secara jelas dan spesifik sehingga didapatkan informasi yang benar. Seluruh data yang didapatkan akan ditarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan.

### Hasil Penelitian

#### Gambaran Umum Subyek Penelitian

Subyek penelitian dari penelitian ini adalah nasabah-nasabah yang menggunakan layanan jasa dari bank Muamalat dan bank BRI di kabupaten Jember. Jumlah keseluruhan informan adalah 19 orang meliputi 7 nasabah Bank Muamalat, 8 nasabah Bank BRI, 1 karyawan Bank Muamalat, 1 karyawan Bank BRI dan 2 orang ulama dengan kriteria yang telah menggunakan layanan jasa bank Muamalat maupun Bank BRI. Selain itu untuk menjadikan data agar lebih akurat maka peneliti menambahkan informan yang bekerja di bank BRI dan bank Muamalat serta ulama yang dinilai memahami tentang syariah islam. Nasabah kurang memahami bagaimana prosedur yang terjadi dalam bank syariah dan juga bank konvensional karena kebanyakan dari mereka membuka rekening karena pelayanan yang diberikan dan kemudahan dalam bertransaksi seperti jangkauan lokasinya. Padahal terdapat perbedaan di dalamnya terkait dengan pemberian bunga dan bagi hasil, dimana bunga dinyatakan riba oleh MUI. Oleh karena itu muncullah pertanyaan bagaimana persepsi nasabah terhadap pemilihan bank syariah dan bank konvensional di kabupaten Jember.

#### Hasil Wawancara

**Tabel 1. Hasil Wawancara Berdasarkan Pekerjaan, Umur, Jangka Waktu dan Pendapat Mengenai Fatwa MUI**

NO	Nama	Pekerjaan	Bank	Umur	Lama (tahun)	Fatwa MUI	
						Setuju	Tidak
1	Helmi	Guru SD	Muamalat	29	2,5	✓	
2	Didik	Wiraswasta	Muamalat	31	5	✓	
3	Yuniar	Ibu Rumah Tangga	Muamalat	34	4		✓
4	Siti	Wiraswasta	Muamalat	26	6	✓	
5	Mujayy	Staff lab	BRI	42	4	✓	

NO	Nama	Pekerjaan	Bank	Umur	Lama (tahun)	Fatwa MUI	
						Setuju	Tidak
	in	Syariah STAIN					
6	Monafisa	Agen Properti	BRI	25	6	✓	
7	Nistiwati	Ibu Rumah Tangga	BRI	48	2,5	✓	
8	Titik	Karyawan BUMN	BRI	54	14	✓	
9	Nur Hasanah	Mahasiswa	BRI	22	5	✓	

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan, 2015

**Tabel 2. Hasil Wawancara Berdasarkan Alasan Memilih Jasa Perbankan ( Tahap 1 )**

No	Nama	Bank	Alasan
1	Helmi	Muamalat	Administasi lebih ringan, sisa uang minimal di ATM sedikit, dan tidak menggunakan bunga tetapi bagi hasil
2	Didik	Muamalat	Menghindari riba, administrasi lebih ringan, dan lebih aman
3	Yuniar	Muamalat	Pelayanan yang ramah dan tertarik dengan program tabungan haji
4	Siti	Muamalat	Tidak ada biaya administrasi antar bank yang berbeda melalui ATM, pelayanan bagus dan nyaman
5	Mujayyin	BRI	Fasilitas bagus, ATM sudah banyak, dan jangkauannya sampai ke pelosok
6	Monafisa	BRI	Unit dari bank BRI sudah banyak, mempermudah transaksi hingga ke pelosok, nyaman dan aman
7	Nistiwati	BRI	Saldo awal pembukaan rekening terjangkau, ATM dekat dengan rumah dan tidak pernah ada masalah
8	Titik	BRI	Jangkauan luas sampai ke pelosok dan sudah berdiri lama
9	Nur Hasanah	BRI	Keamanan dalam bertransaksi dan orang tua juga memakai akun bank yang sama

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan, 2015

**Tabel 3. Hasil Wawancara Berdasarkan Pekerjaan, Umur, Jangka Waktu, Pendapat Mengenai Fatwa MUI dan Pendidikan Terakhir**

No	Nama	Pekerjaan	Bank	Umur (Tahun)	Lama ( Tahun )	Fatwa MUI		Pendidikan Terakhir
						Setuju	Tidak Setuju	
1	Nuril	Wiraswasta	Muamalat	27	2			✓ S1
2	Tatuk	Ibu rumah tanggs	Muamalat	39	3	✓		SMA
3	Tania	Karyawan Swasta dan Mahasiswa	Muamalat	23	3	✓		SMA
4	Wulansari	Karyawan Toko				✓		SMA
5	Indira Putri	Guru SMP	BRI	37	10	✓		S2

---

6	Mairi Karyaw an Swasta	BRI	25	7	✓	D3
---	------------------------------	-----	----	---	---	----

---

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan, 2015

## Pembahasan

### Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil dari wawancara dengan seluruh informan yang terkait dengan penelitian ini berjumlah 19 orang yang terbagi dalam beberapa kelompok antara lain, nasabah BRI dan bank Muamalat, karyawan bank BRI dan bank Muamalat, serta Ulama. Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menginterpretasikan rangsangan tersebut ke dalam gambaran yang memberi makna dan melekat (Mc.Daniel, 2001:224). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah yang telah menggunakan Bank Muamalat dan juga Bank BRI sudah berpersepsi serta melewati proses terbentuknya persepsi itu sendiri karena mampu menginterpretasikan rangsangan (melihat, menyentuh, merasakan) dalam sebuah alasan sebagai dasar pemilihan bank yang digunakan saat ini. Alasan yang diberikan oleh nasabah yang memilih dan menggunakan layanan jasa Bank Muamalat karena memiliki pelayanan yang baik dan ramah serta memiliki biaya administrasi yang ringah. Alasan dari nasabah Bank Muamalat bukan tanpa melalui sebuah proses, hal itu ditunjukkan oleh informan Nuril Hafidzah, dimana sebelum memutuskan untuk menggunakan bank Muamalat, ia mendapat rekomendasi dari kerabat terdekat yang juga menggunakan jasa sejenis. Selain itu saudari nuril juga menjelaskan tentang layanan di bank BRI, yang kurang menyenangkan, karena antrian yang lama membuat dirinya lebih mempertimbangkan dan menginterpretasikan dalam bentuk tindakan memilih jasa layanan bank Muamalat untuk digunakan. Jadi dari persepsi yang telah terbentuk maka memunculkan alasan dalam diri nasabah sehingga memilih Bank Muamalat.

Nasabah yang memilih membuka rekening di Bank BRI, karena memiliki jangkauan yang luas, ATM banyak dan sudah berdiri lama. Alasan yang diberikan oleh nasabah tersebut mampu mencerminkan bahwa proses persepsi telah dilalui nasabah mengenai pemahamannya terhadap Bank BRI. Sebab nasabah yang mampu memberikan alasan pasti sudah melalui proses sehingga terbentuklah alasan tersebut. Alasan dari nasabah Nank BRI bukan tanpa melalui proses, hal itu ditunjukkan oleh informan yang bernama Mujayyin, dimana informan tersebut bekerja dalam lingkup syariah yaitu Lab Syariah di STAIN Jember. Namun bukannya menggunakan bank yang berbasis syariah, informan tersebut lebih memilih menggunakan bank konvensional yaitu BRI. Alasannya dari pengalaman yang dimiliki, dimana Mujayyin pernah bekerja di bank Muamalat, namun belum mampu membuatnya tertarik untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan fasilitas yang dimiliki belum sebagus yang ada di bank konvensional. Sehingga ia memilih Bank BRI untuk digunakan karena alasan fasilitas yang bagus dan jangkauan luas. Alasan dan pertimbangan tersebutlah yang ada dalam

diri informan sehingga memutuskan untuk memilih menggunakan Bank BRI.

### Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat di Kabupaten Jember

Hasil dari wawancara dengan 7 informan yang menggunakan layanan jasa bank Muamalat diketahui bahwa nasabah memilih menggunakan bank Muamalat bukan karena adanya faktor riba melainkan karena pelayanannya dan juga biaya administrasi yang diberikan oleh bank Muamalat yang lebih ringan daripada bank konvensional. Informan tersebut berumur 20-40 tahun yang rata-rata sudah menggunakan layanan jasa bank Muamalat minimal selama 2 tahun. Latar belakang pendidikan para informan rata-rata tamatan SMA dan S1, dan ada yang masih melanjutkan di jenjang S2. Nasabah kurang memperhatikan akan adanya bagi hasil yang diberikan oleh bank Muamalat. Hal itu tercermin dari pernyataan dari saudari Yuniar Ika, yang mengatakan bahwa bunga dan bagi hasil itu tidak jauh berbeda, dalam istilah atau pengucapannya saja yang berbeda. Ulama yang telah ditemui juga mendukung pernyataan yang diberikan oleh nasabah. Ulama tersebut menyatakan bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama, jika berbeapapun itu hanya sedikit. Menurut ulama, bunga dan bagi hasil itu sama-sama keuntungan, hanya saja dalam bunga tidak terdapat akad-akad seperti halnya dalam bagi hasil. Berbeda dengan pernyataan yang diberikan oleh karyawan bank Muamalat sebagai Customer Service. Persepsi dari karyawan tersebut menyatakan bahwa bank syariah itu berbeda dengan bank konvensional karena di dalam bank syariah terdapat akad-akad yang sudah jelas sesuai syariah islam. Akad-akad tersebutlah yang membuat tidak sama karena adanya akad tidak akan merugikan atau memberatkan antara pihak bank maupun nasabah yang bersangkutan.

### Alasan Nasabah Memilih Bank BRI di Kabupaten Jember

Hasil dari wawancara dengan 8 informan yang menggunakan layanan jasa di bank BRI diketahui informan yang menjadi nasabah di bank BRI menyatakan bahwa bank BRI sudah ada sejak dahulu dan juga memiliki jangkauan lokasi yang luas, sehingga mereka termudahkan untuk bertransaksi di pelosok desa sekalipun. Informan tersebut berumur 20 tahun sampai 55 tahun yang rata-rata sudah menggunakan layanan jasa bank muamalat selama 2 tahun bahkan ada yang menggunakan sampai belasan tahun. Latar belakang pendidikan para informan rata-rata tamatan SMA dan S1, namun ada seorang informan yang sudah menyelesaikan studi di jenjang S2. Bank konvensional memiliki jangkauan yang luas sehingga nasabah sampai saat ini masih menggunakannya. Dari bunga yang ada di bank konvensional tidak menjadi masalah bagi mereka karena dari bunga tersebutlah mereka mampu menggaji para karyawannya. Alasan dari informan menggunakan layanan jasa bank BRI bervariasi, tetapi kebanyakan karena memiliki banyak cabang atau jangkauan yang mudah. Di desa pun sekarang ini yang sudah ada adalah layanan bank-bank konvensional seperti Bank BRI.

Persepsi dari karyawan yang bekerja di bank BRI menyatakan bahwa bank konvensional itu tidak sama dengan bank syariah. Bank konvensional fokus pada laba atau keuntungan demi kelangsungan karyawan dan perusahaan. Di dalam bank konvensional juga tidak terdapat akad-akad seperti halnya pada bank syariah. Sedangkan, menurut para ulama berpendapat bahwa bank syariah pun tidak dapat dijamin kebersihannya dari riba. Hal itu dikarenakan terjadinya riba jika salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain yang bersangkutan, sehingga tidak menutup kemungkinan nanti seorang nasabah merasa dirugikan dari pihak bank. Maka hal tersebut sudah dapat dinyatakan sebagai riba. Namun bagi orang yang bersyariat akan lebih aman jika menggunakan bank syariah yang memiliki akad-akad dalam pelaksanaannya.

### **Komparasi Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember**

Alasan dari masing-masing informan yang ditemui menyatakan pendapat yang hampir sama yaitu sama-sama setuju dengan fatwa yang dikeluarkan oleh MUI bahwa bunga itu riba, namun dari hasil wawancara bersama responden yang memilih Bank Muamalat menyatakan bahwa dalam bank tersebut juga masih terdapat bunga hanya saja nama atau penyebutannya yang berbeda. Dari nasabah Bank BRI meskipun setuju bahwa bunga itu riba, namun fasilitas yang diberikan oleh Bank BRI memuaskan bagi para nasabahnya sehingga mereka enggan untuk berpindah ke lain yang belum tentu memiliki fasilitas yang sama. Sehingga perbandingan atau komparasi alasan nasabah memilih Bank Muamalat dan Bank BRI terletak pada pelayanan yang diberikan serta fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh masing-masing bank. Selain hal itu juga terkait dengan biaya administrasi yang ditanggung oleh nasabah.

### **Kesimpulan dan Keterbatasan Penelitian**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap pemilihan bank syariah adalah memiliki biaya administrasi yang murah atau ringan dan memiliki pelayanan yang ramah. Nasabah kurang memahami tentang adanya bagi hasil yang diberikan oleh bank syariah. Serta persepsi nasabah terhadap pemilihan bank konvensional adalah memiliki jangkauan lokasi yang luas dan ATM yang banyak sehingga mudah ditemui untuk melakukan transaksi dimana-mana.

#### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian mengenai komparasi alasan nasabah memilih bank Muamalat dan bank BRI yaitu kurangnya pemahaman tentang bank yang digunakan, sehingga sulit dalam mencari responden yang benar-benar memahami pelaksanaan sistem bank yang digunakan. Pemberian pengetahuan dari pihak bank yang kurang mengenai di nasabah membuat sistem dari bank itu sendiri menjadi tidak jelas. Responden yang kurang memahami dan tidak mengerti akan pengetahuan riba dalam dunia

perbankan, membuat para responden dalam pemilihan bank syariah dan konvensional tidak dipermasalahkan, sehingga tidak adanya pengaruh besar di dalam pemilihan bank yang digunakan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktu untuk proses wawancara sehingga data atau informasi yang diharapkan peneliti diperoleh. Para karyawan bank BRI dan bank Muamalat yang telah memberikan informasi dan pengetahuan tentang bank itu sendiri khususnya tentang perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Serta para ulama yang telah memberikan jawaban sehingga bisa melengkapi kebutuhan dari peneliti.

### **Daftar Pustaka**

- Faisal Sanapiah. 2003. **Format - Format Penelitian Sosial**. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Lexy, J. Moleong. 2001. **Metodologi penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McDaniel, Carl et al. 2001. **Pemasaran**. Salemba Empat: Jakarta.
- Mowen, C John. 2002. **Perilaku Konsumen Edisi Kelima Jilid 1**. Erlangga: Jakarta.
- Mukhtar. 2013. **Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif**. Jakarta Selatan REFERENSI (GP Press Group): Jakarta.
- Sulhan M dan Ely Siswanto. 2008. **Manajemen Bank Konvensional dan Syariah**. UIN Malang Press: Malang.
- Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.