



ALASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK  
MUAMALAT INDONESIA DI JEMBER

CUSTOMER'S RATIONALES SAVE ON BANK MUAMALAT  
INDONESIA IN JEMBER

SKRIPSI

Oleh:

Leavita Sugma Anggraeni  
NIM. 120810201332

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**2016**



**ALASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK  
MUAMALAT INDONESIA DI JEMBER**

**CUSTOMER'S RATIONALES SAVE ON BANK MUAMALAT  
INDONESIA IN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

Leavita Sugma Anggraeni

NIM. 120810201332

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2016**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI**  
**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Leavita Sugma Anggraeni  
NIM : 120810201332  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Alasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia di  
Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 1 Juni 2016  
Yang menyatakan,

Leavita Sugma Anggraeni  
NIM. 120810201332

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : ALASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK  
MUAMALAT INDONESIA DI JEMBER  
Nama Mahasiswa : Leavita Sugma Anggraeni  
NIM : 120810201332  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Disetujui Tanggal : 24 Mei 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si  
NIP.19730908 200003 2 001

Dr. Mohamad Dimyati, S.E., M.Si  
NIP. 19670421 199403 1 008

Menyetujui,  
Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M  
NIP. 19780525 200312 2 002

**JUDUL SKRIPSI**

ALASAN NASABAH MENABUNG PADA BANK MUAMALAT  
INDONESIA DI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama** : Leavita Sugma Anggraeni

**NIM** : 120810201332

**Jurusan** : Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

01 Juni 2016

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

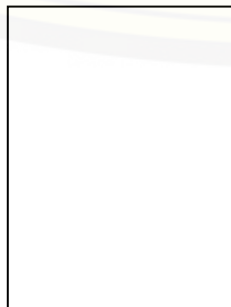
**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua** : Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM. : (.....)  
NIP. 19600413 198603 1 002

**Sekretaris** : Dr. Nurhayati, M.M. : (.....)  
NIP. 19610607 198702 2 001

**Anggota** : Drs. Markus Apriono M.M. : (.....)  
NIP. 19640404 198902 1 001

Mengetahui/Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

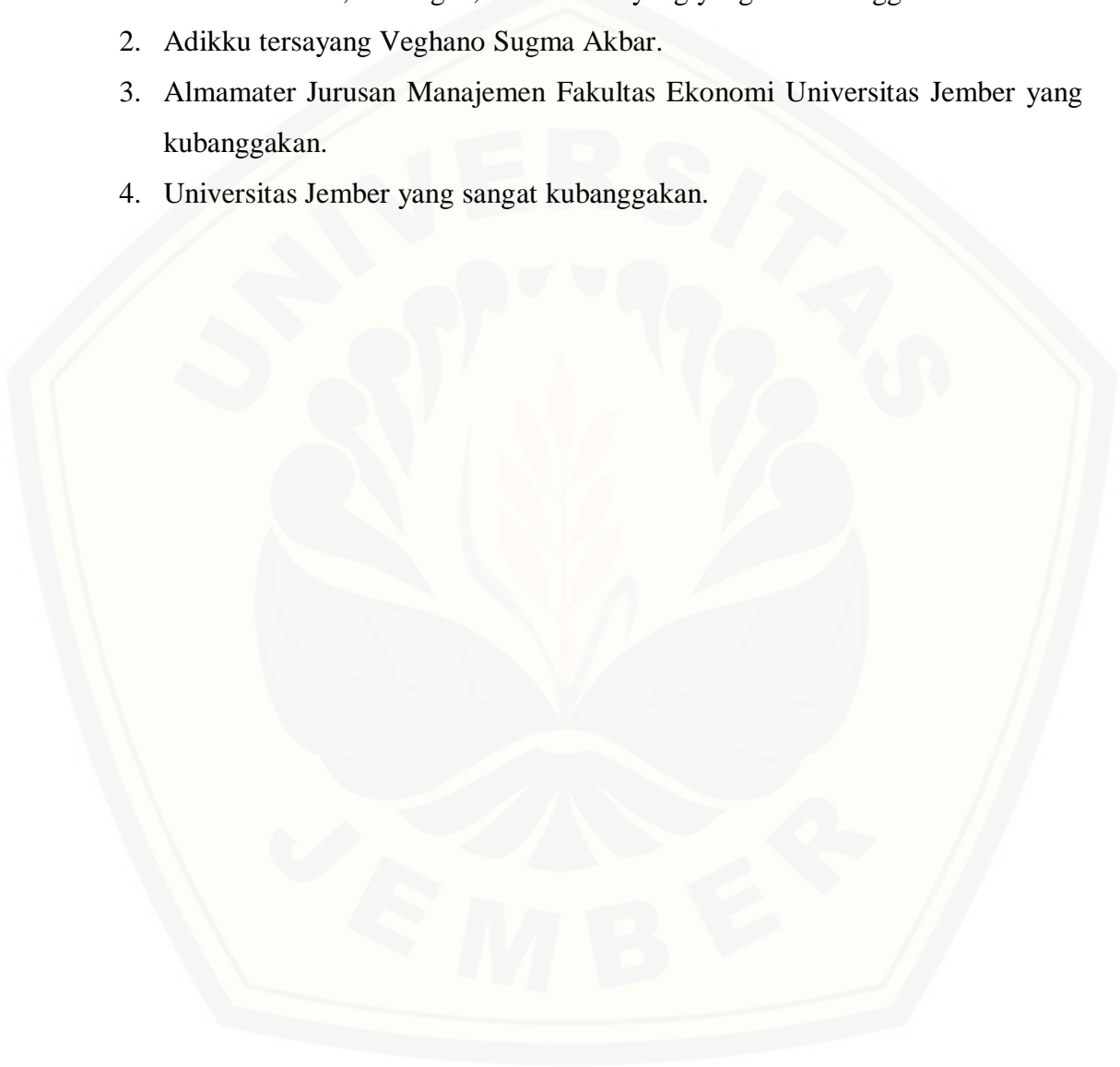


Dr. Moehammad Fathorazzi, M.Si  
NIP. 19630614 199002 1 001

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Sugeng Riyadi dan Ibu Marmiyati terima kasih atas semua doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga.
2. Adikku tersayang Veghano Sugma Akbar.
3. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.
4. Universitas Jember yang sangat kubanggakan.



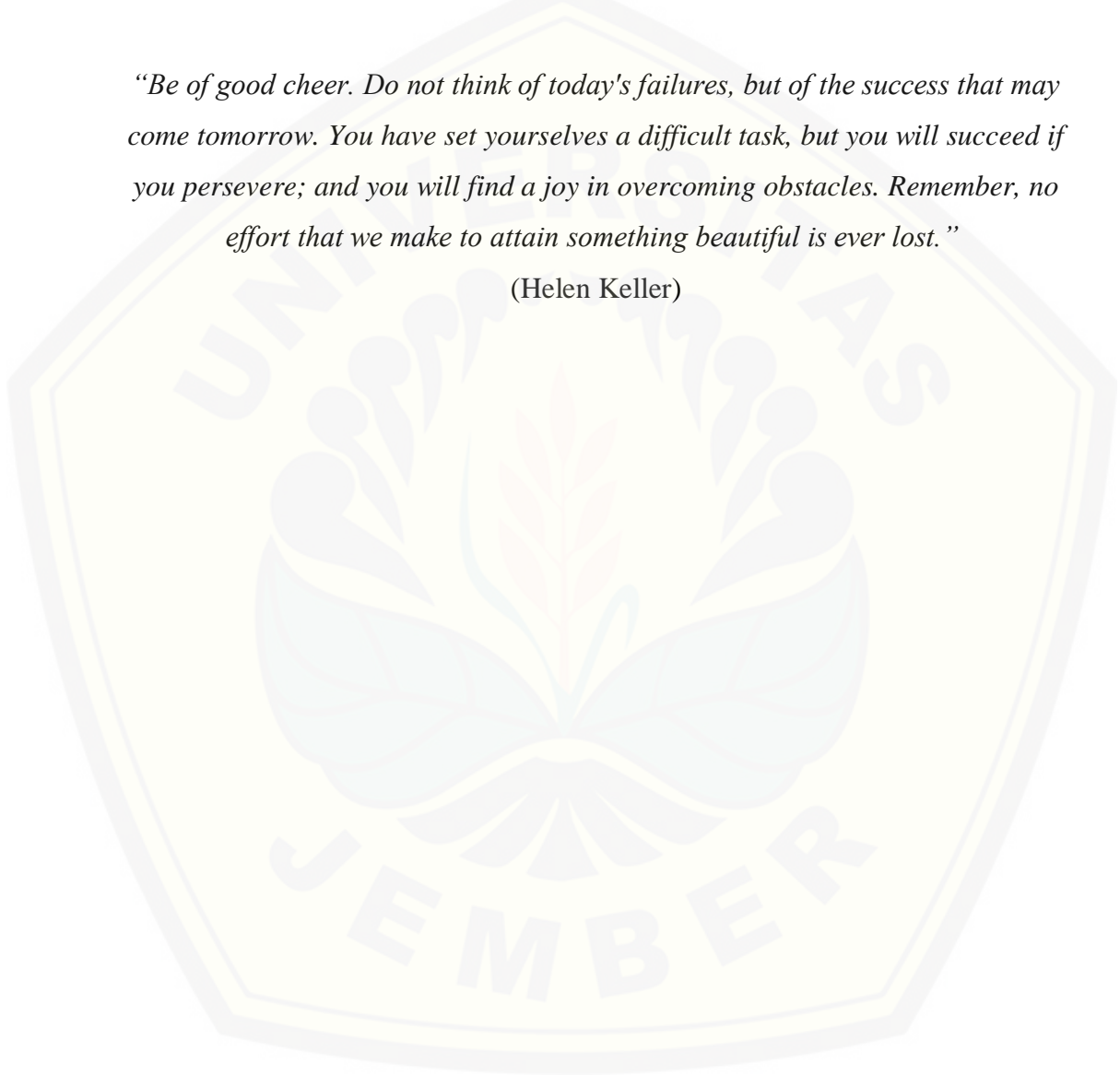
**MOTTO**

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”

(HR. Thabrani dan Daruquthni)

*“Be of good cheer. Do not think of today's failures, but of the success that may come tomorrow. You have set yourselves a difficult task, but you will succeed if you persevere; and you will find a joy in overcoming obstacles. Remember, no effort that we make to attain something beautiful is ever lost.”*

(Helen Keller)





## RINGKASAN

**Alasan Nasabanh Menabung pada Bank Muamalat Indonesia di Jember;**  
Leavita Sugma Anggraeni, 120810201332; 2016; 148 Halaman; Jurusan  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena dunia perbankan yang sangat dipercaya oleh masyarakat untuk memberikan jasa penyimpanan uang ataupun harta mereka, sehingga dapat memberikan keamanan dan jaminan untuk harta tersebut. Jasa penyimpanan dana yang diberikan oleh bank berupa tabungan yang disetorkan oleh nasabah kepada bank. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum, dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup secara hemat dengan cara menabung. Pada awalnya, menabung masih secara sederhana, menyimpan uang dibawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah yang menimbulkan resiko kehilangan ataupun kerusakan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Secara umum, pemahaman masyarakat terhadap bank dalam pemberian sisa hasil usaha yang diberikan kepada nasabah tabungan berupa bunga oleh bank konvensional, sedangkan bank syariah memberikan sisa hasilnya berupa nisbah atau yang lebih dikenal bagi hasil. Padahal terdapat beberapa hal yang membedakan menabung di bank syariah dan bank konvensional. Kehadiran bank syariah memberikan opsi baru bagi nasabah untuk memilih lembaga keuangan sebagai tempat untuk menyimpan dananya yang dinilai dapat memberikan kenyamanan dan keuntungan bagi mereka.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara mendalam alasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia di Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang terbuka dan lentur, sehingga penelitian ini dapat disesuaikan dengan keadaan yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini, penarikan sampel menggunakan *snowball sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Teknik analisis datanya meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi

Hasil dari penelitian ini adalah alasan-alasan nasabah menabung pada Bank Muamalat di Jember di antaranya terjaminnya keamanan dana yang dimiliki, hemat dan dapat mengontrol keuangan, kepercayaan terhadap Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan bebas riba, serta pengaruh teman dan ahli syariah, dan Pengetahuan nasabah tentang prinsip syariah. Alasan-alasan tersebut timbul dan disebabkan oleh faktor sosial dan faktor psikologis dari nasabah itu sendiri.



## SUMMARY

**Customer's Rationales Save on Bank Muamalat Indonesia in Jember;**  
Leavita Sugma Anggraeni, 120810201332; 2016; 148 pages; Departement of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

This research is motivated by the phenomenon of the banking world that is trusted by the community to provide escrow services or their property, so that it can provide security and guarantees for the treasure. Storage services funds provided by the bank in the form of savings deposited by customers to the bank. Savings deposits are the most popular among the general public, from childhood we have been encouraged to live-saving by saving. At first, they are simply saving money, saving money under the pillow or in a piggy bank and stored in the house which raises the risk of loss or damage. In accordance with the times, today's saving activity has shifted from the home to financial institutions such as banks. In general, people's understanding of banks in the provision of net income given to customers in the form of savings interest by conventional banks, Islamic banks while giving the rest of the results in the form of a ratio or better known for the results. Though there are some things that distinguishes savings in Islamic banks and conventional banks. The presence of Islamic banks provide new options for customers to choose a financial institution as a place to keep their funds are rated to provide comfort and benefits for them.

Purpose of this study is to know in depth the customer's rationales save on Bank Muamalat Indonesia in Jember. This study is a qualitative research, qualitative research is research that is open and flexible, so that this research can be adapted to circumstances on the ground. Data collection methods used were interviews and observation. In this study, the technique sampling is snowball sampling. Data analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion or verification

Results of this study are customer's rationales ave on Bank Muamalat in Jember are security funds owned, saving and can control the financial, trust in Bank Muamalat as the first Islamic bank and no usury, as well as the influence of friends and experts in sharia, and knowledge customers on islamic principles. These reasons arise and caused by social and psychological factors of the customer itself.

## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Alasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia di Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini berjalan sebagai mana mestinya dengan adanya dukungan dari berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan sepenuh hati hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Mohamad Dimiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan serta memberikan saran yang sangat bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Tatok Endhiarto, S.E., M.Si. yang telah menjadi Dosen Pembimbing Akademik mulai semester awal sampai akhir yang saya hormati.
7. Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM., Dr. Nurhayati, M.M. dan Drs. Markus Apriono M.M. selaku Dosen Penguji yang saya hormati dan yang telah memberikan segenap waktu dan saran yang sangat bermanfaat bagi skripsi ini.
8. Seluruh informan yang telah memberikan waktu, kesempatan, data, dan ijin untuk menjadi subjek dalam penelitian ini serta PT Bank Muamalat Indonesia cabang Jember yang memberikan kesempatan dan dukungan luar biasa untuk menjadi obyek penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan banyak pembelajaran dan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat.
10. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah berjasa dalam urusan administrasi terkait pengerjaan tugas akhir.
11. Kedua orang tuaku Bapak Sugeng Riyadi dan Ibu Marmiyati, serta adikku Veghano Sugma Akbar yang telah memberikan dukungan, perhatian, dan kasih sayangnya yang tak terhingga.
12. Fahmi Rendy Aprilianto yang tak lelah memberikan semangat dan perhatian hingga terselesaikannya skripsi ini

13. Teman-teman KI ku Mutia, Alif, Nadia, Melisa, Novi, Imlia, Yuanita, Ardhan, Tegar, dan Bima yang selalu menghibur, memberikan semangat dan dukungannya.
14. Teman-teman Mahasiswa Manajemen Unej 2011 dan 2012 dan sahabat yang telah membantu.

Semoga Allah selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah tulus dan ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi yang membacanya, Aamiin.

Jember, 24 Mei 2016

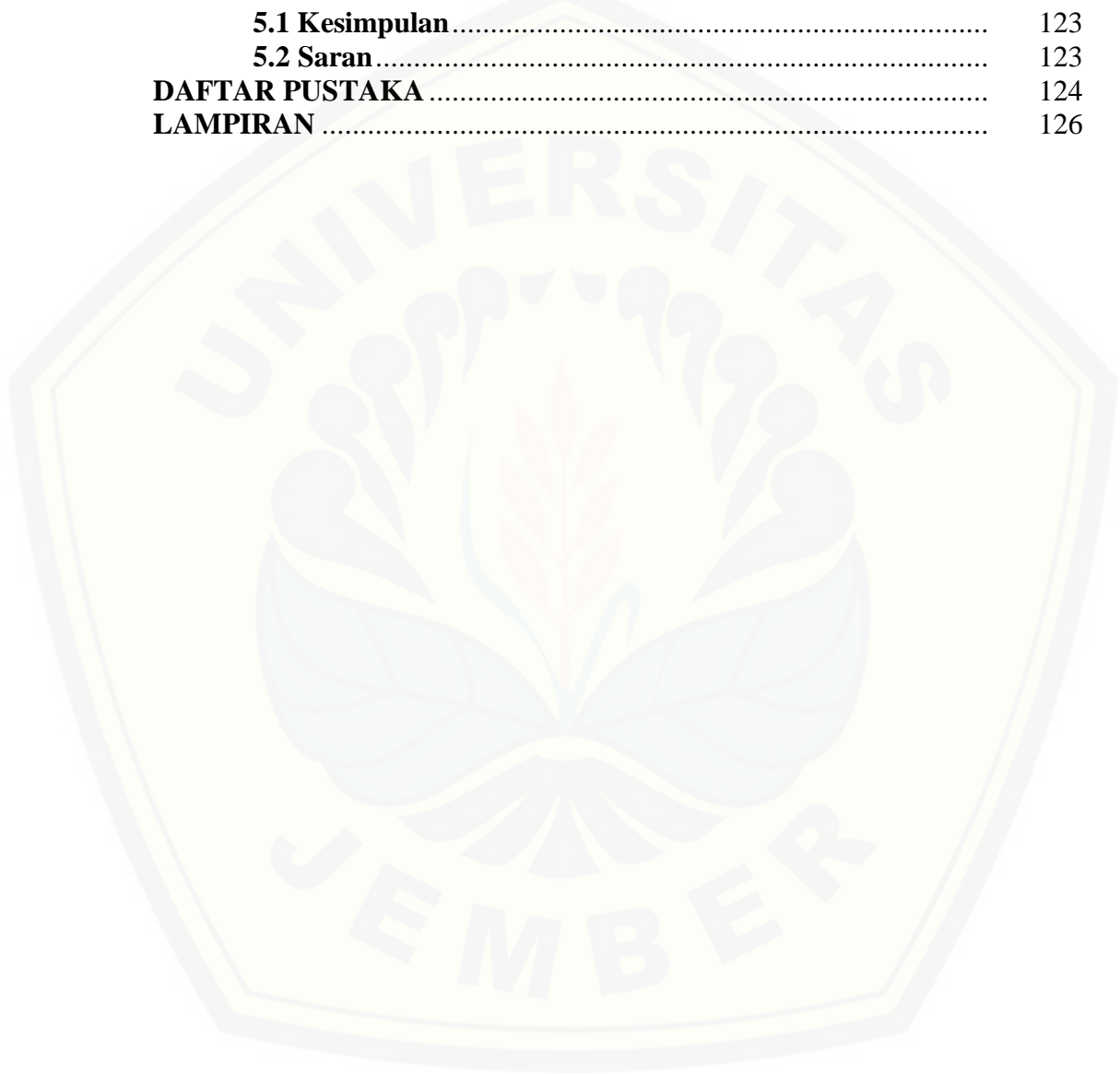
Penulis



DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Tinjauan Teori</b> .....	6
2.1.1 Bank Berdasarkan Prinsip Syariah.....	6
2.1.2 Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah.....	6
2.1.3 Perbedaan Antara Bagi Hasil dengan Tingkat Suku Bunga.....	7
2.1.4 Pengambilan Keputusan .....	8
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	9
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	11
<b>2.3 Kerangka Proses Berfikir</b> .....	15
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	17
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	17
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data</b> .....	17
<b>3.3 Informan/Subjek Penelitian</b> .....	18
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	18
<b>3.5 Peran Peneliti</b> .....	20
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	20
<b>3.7 Validitas Data</b> .....	23
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	24
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	26
<b>4.1 Gambaran Umum</b> .....	26
4.1.1 PT Bank Muamalat Tbk .....	26
4.1.2 Informan/Subjek Penelitian .....	28
<b>4.2 Hasil Analisis Data</b> .....	29
4.2.1 Pengumpulan Data ( <i>Data Collection</i> ).....	29
4.2.2 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	31

4.2.3 Penyajian Data ( <i>Display Data</i> ) .....	90
4.2.4 Kesimpulan/Verifikasi.....	116
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	117
4.3.1 Alasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat di Jember .....	119
<b>4.4 Keterbatasan Penelitian</b> .....	122
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	123
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	123
<b>5.2 Saran</b> .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	124
<b>LAMPIRAN</b> .....	126



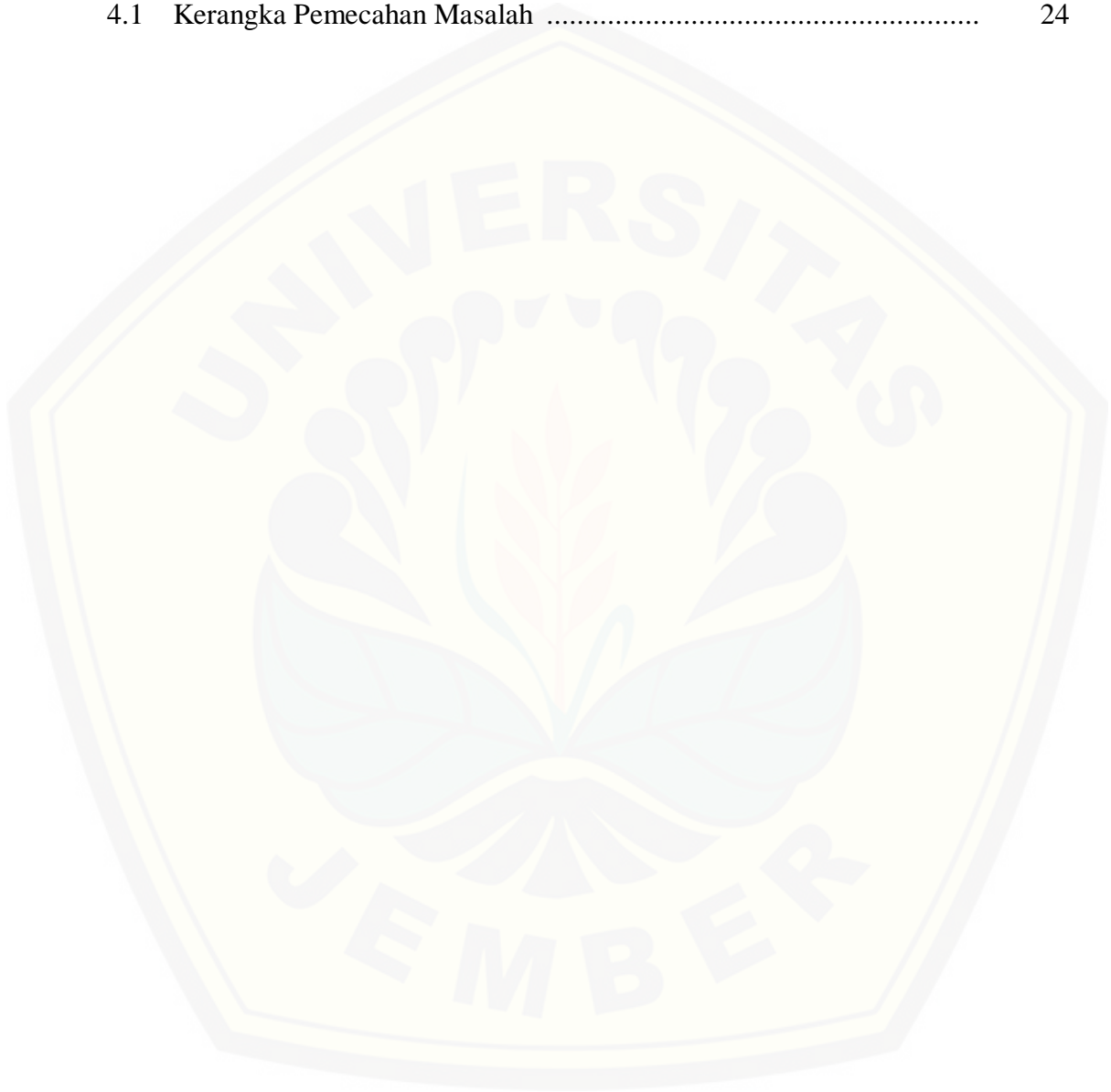


**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
2.1 Perbandingan Bagi Hasil dan Sistem Bunga .....	7
2.2 Penyajian rangkuman Penelitian Terdahulu .....	12
4.1 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 1 .....	32
4.2 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 2 .....	35
4.3 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 3 .....	39
4.4 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 4 .....	45
4.5 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 5 .....	49
4.6 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 6 .....	51
4.7 Verbatim Wawancara ke 2 dengan Informan 6 .....	54
4.8 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 7 .....	56
4.9 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 8 .....	60
4.10 Verbatim Wawancara ke 2 dengan Informan 8 .....	67
4.11 Verbatim Wawancara ke 1 dengan Informan 9 .....	70
4.12 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 1 .....	82
4.13 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 2 .....	83
4.14 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 3 .....	84
4.15 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 4 .....	84
4.16 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 5 .....	85
4.17 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 6 .....	85
4.18 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 7 .....	86
4.19 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 8 .....	86
4.20 Akumulasi Tema Wawancara dengan Informan 9 .....	87
4.21 Akumulasi Tema Wawancara dengan Seluruh Informan .....	88
4.22 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 1 .....	91
4.23 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 2 .....	93
4.24 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 3 .....	96
4.25 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 4 .....	99
4.26 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 5 .....	102
4.27 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 6 .....	104
4.28 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 7 .....	106
4.29 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 8 .....	108
4.30 Kategorisasi dan Pengodean Tema Wawancara Informan 9 .....	112
4.31 Alasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat di Jember .....	116
4.32 Nama, umur, pekerjaan dan peran informan dalam penelitian .....	118

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Proses Berfikir .....	15
2.2 Teknik Analisis Data.....	21
4.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	24





**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1: Rancangan Daftar Pertanyaan .....	126
Lampiran 2: Dokumentasi saat wawancara.....	128



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini dunia perbankan sangatlah dipercaya oleh masyarakat untuk memberikan jasa penyimpanan uang ataupun harta mereka, sehingga dapat memberikan keamanan dan jaminan untuk harta tersebut. Jasa penyimpanan dana yang diberikan oleh bank berupa tabungan yang disetorkan oleh nasabah kepada bank. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup secara hemat dengan cara menabung. Pada awalnya, menabung masih secara sederhana, menyimpan uang dibawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah yang menimbulkan resiko kehilangan ataupun kerusakan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank.

Bank sebagai lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan dananya. Di Indonesia terdapat dua macam yaitu bank konvensional dan bank syariah. Pendirian bank syariah dan bank konvensional didukung oleh UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan yang menetapkan perbankan di Indonesia menganut *dual banking system* yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank konvensional yang lebih dulu beroperasi di Indonesia dan dikenal masyarakat sejak lama, sedangkan bank syariah yang baru muncul di masyarakat dengan menawarkan sistem yang berbeda dari bank konvensional. Bank syariah merupakan bank yang dalam pelaksanaannya berdasarkan syariat Islam atau dengan kata lain yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam yaitu tidak mengandung riba (Al-Quran dan Hadis). Seperti halnya dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 278-279 yaitu;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (٢٧٨)

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَكُمُ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (٢٧٩)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman (278).Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu

*bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya (279).”*

Secara umum, pemahaman masyarakat terhadap kedua bank tersebut adalah dalam pemberian sisa hasil usaha yang diberikan kepada nasabah tabungan berupa bunga oleh bank konvensional, sedangkan bank syariah memberikan sisa hasilnya berupa nisbah atau yang lebih dikenal bagi hasil.

Bank syariah dan bank konvensional memiliki beberapa perbedaan dalam menabung. Perbedaan pertama terletak pada akad. Pada bank syariah, semua transaksi harus berdasarkan akad yang dibenarkan oleh syariah. Dengan demikian, semua transaksi itu harus mengikuti kaidah dan aturan yang berlaku pada akad-akad muamalah syariah. Pada bank konvensional, transaksi pembukaan rekening, baik giro, tabungan, maupun deposito, berdasarkan perjanjian imbalan dengan tingkat bunga tetap terhadap uang yang disetor. Perbedaan kedua terdapat pada keuntungan yang diberikan. Bank konvensional menggunakan konsep biaya untuk menghitung keuntungan artinya bunga yang dijanjikan di muka kepada nasabah penabung merupakan ongkos yang harus dibayar oleh bank. Bank syariah menggunakan pendekatan *profit sharing*, artinya dana yang diterima bank disalurkan kepada pembiayaan. Keuntungan yang didapatkan dari pembiayaan tersebut dibagi dua, untuk bank dan untuk nasabah, berdasarkan perjanjian pembagian keuntungan di muka. Perbedaan ketiga adalah sasaran kredit/pembiayaan. Para penabung di bank konvensional tidak sadar bahwa uang yang ditabungkannya diputar kepada semua bisnis, tanpa memandang hal halal-haram bisnis tersebut. Adapun dalam bank syariah, penyaluran dana simpanan dari masyarakat dibatasi oleh dua prinsip dasar, yaitu prinsip syariah dan prinsip keuntungan artinya, pembiayaan yang akan diberikan harus mengikuti kriteria-kriteria syariah, di samping pertimbangan-pertimbangan keuntungan. Misalnya, pemberian pembiayaan (kredit) harus kepada bisnis yang halal, tidak boleh kepada perusahaan atau bisnis yang tidak sesuai dengan syariah.

Bank Syariah diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia pada tahun 1992. Perbankan Syariah di Indonesia, pertama kali beroperasi pada 1 Mei 1992, ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Bank Muamalat merupakan pelopor bagi bank syariah lainnya. Bank Muamalat telah mampu

membuktikan ketahanannya terhadap krisis ekonomi pada tahun 1998. Sehingga Bank Indonesia menghimbau kepada banyak bank konvensional untuk membuka usaha ke syariah juga. Selain faktor tersebut, mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam yang membutuhkan lembaga keuangan tidak mengandung riba atau bunga. Kemunculan bank syariah sebagai bank yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga bank konvensional, merupakan peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank seoptimal mungkin. Peluang tersebut tidak hanya dirasakan oleh umat Islam saja, tetapi juga oleh umat non muslim, karena bank syariah dinilai mampu menjadi sarana penunjang ekonomi yang handal dan dapat beroperasi secara sehat karena misi kebersamaan dan kerjasama antara nasabah dengan pihak bank.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya mengenai bank syariah di Indonesia, seharusnya masyarakat lebih bisa mempertimbangkan dimana mereka akan menyimpan atau menanamkan modal mereka. Kehadiran bank syariah memberikan opsi baru bagi nasabah untuk memilih lembaga keuangan sebagai tempat untuk menyimpan dananya yang dinilai dapat memberikan kenyamanan dan keuntungan bagi mereka. Selain menjanjikan keuntungan akhirat, bank syariah juga menjanjikan keuntungan secara duniawi. Namun, di Indonesia terjadi banyak kesimpangsiuran atau terjadinya perdebatan antara sistem bagi hasil dan sistem bunga bank. Masyarakat menilai bunga bank sama saja penerapannya dengan bagi hasil, hanya saja istilahnya yang berbeda. Padahal secara syariah islam, bunga bank termasuk kedalam riba, dan riba itu diharamkan dalam ajaran Islam.

Penelitian ini ditujukan kepada Nasabah Bank Muamalat di Jember. Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama dan merupakan pelopor bagi bank syariah lainnya. Fenomena menabung masyarakat yang mempercayakan bank sebagai tempat untuk menyimpan dananya demi keamanan serta mendapatkan keuntungan. Keuntungan yang diberikan berupa sisa hasil berupa bunga yang diterapkan oleh bank konvensional, kini masyarakat mulai dikenalkan dengan hadirnya bank syariah yang memberikan keuntungan berupa nisbah atau bagi hasil. Bunga bank yang dianggap riba oleh Islam, menjadikan peluang bagi bank

syariah untuk mengembangkan usahanya diingat mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam termasuk kota Jember. Namun, di sisi lain sebagian masyarakat masih menilai bunga bank sama saja penerapannya dengan bagi hasil, hanya saja istilahnya yang berbeda. Padahal secara syariah islam dan hal-hal yang membedakan dalam menabung pada bank konvensional dan bank syariah sangatlah jelas. Fenomena yang muncul dalam masyarakat itulah yang membuat ketertarikan penelitian tentang alasan nasabah menabung pada Bank Muamalat di Jember.

### **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini untuk mengetahui alasan-alasan apa saja yang menyebabkan nasabah menabung pada bank syariah.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam alasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia di Jember.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

a. Bagi PT. Bank Muamalat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau pertimbangan untuk melakukan sosialisasi terhadap para calon nasabah atau nasabah mengenai bank syariah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan penelitian selanjutnya dengan meminimalkan keterbatasan dalam penelitian ini.

c. Bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai alasan nasabah menabung di Bank Muamalat cabang Jember.





## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Teori

#### 2.1.1 Bank Berdasarkan Prinsip Syariah

Menurut Hasibuan (2009) Bank berdasarkan Prinsip Syariah (BPS) adalah Bank Umum Syariah (BUS) atau Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, atau dengan kata lain yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Islam (Al-Quran dan Hadis). Dalam tata cara tersebut di jauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dari pembiayaan perdagangan.

Bank berdasarkan prinsip syariah diatur dalam UU No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 tahun 1998, dengan latar belakang adanya suatu keyakinan dalam agama Islam yang merupakan suatu alternatif atas perbankan dengan kekhususannya pada prinsip syariah. Prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Kegiatan usaha dengan prinsip syariah, antara lain; *wadiah* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (penyertaan), *ijarah* (sewa beli), *salam* (pembiayaan di muka), *istishna* (pembiayaan bertahap), *hiwalah* (anak piutang), *kafalah* (garansi bank), *rahn* (gadai), *sharf* (transaksi valuta asing), *wardh* (pinjaman talangan), *wardhul hasan* (pinjaman sosial), dan *ujrah* (fee).

#### 2.1.2 Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah

Berdasarkan Pasal 1 butir 13 UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan bahwa prinsip bagi hasil adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*). (Wiroso, 2005).



Adapun ketentuan prinsip bagi hasil terdiri atas :

- a. Penentuan besarnya resiko bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi.
- b. Besarnya nisbah bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
- c. Jumlah pembagian bagi hasil meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
- d. Tidak ada yang meragukan keuntungan bagi hasil
- e. Bagi hasil tergantung kepada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

### 2.1.3 Perbedaan Antara Bagi Hasil dengan Tingkat Suku Bunga

Tidak sedikit masyarakat yang menganggap bahwa bagi hasil tidak ada bedanya dengan pemberian/pengambilan bunga sehingga mereka beranggapan bahwa bank syariah dengan bank konvensional sama saja yang membedakan hanya istilah saja. Tentunya pendapat itu tidak benar karena mereka yang berpendapat seperti itu, tingkat pemahaman terhadap bank syariah termasuk dalam operasionalnya masih relatif kurang. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dibahas secara lengkap tentang perbedaannya (Machmud dan Rukmana, 2010). Secara singkat perbedaan-perbedaan antara bunga dengan bagi hasil dapat terlihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Perbandingan Bagi Hasil dengan Sistem Bunga

No	Bagi Hasil	Bunga
1	Penentuan bagi hasil dibuat sewaktu perjanjian dengan berdasarkan kepada untung/rugi	Penentuan bunga dibuat sewaktu perjanjian tanpa berdasarkan kepada untung/rugi
2	Jumlah nisbah bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang telah dicapai	Jumlah persen bunga berdasarkan jumlah uang (model) yang ada
3	Bagi hasil tergantung pada hasil proyek. Jika proyek tidak mendapat keuntungan atau mengalami kerugian, risikonya ditanggung kedua belah pihak.	Pembayaran bunga tetap seperti perjanjian tanpa diambil pertimbangan apakah proyek yang dilaksanakan pihak kedua untung / rugi

No	Bagi Hasil	Bunga
4	Jumlah pemberian hasil keuntungan meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan yang didapat	Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat walaupun jumlah keuntungan berlipat ganda
5	Penerimaan/pembagian keuntungan adalah halal	Pengambilan/pembayaran bunga adalah haram

Sumber: Bank Syariah (Machmud, Amir dan Rukmana ; 2010)

#### 2.1.4 Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan sebagai proses penting yang mempengaruhi perilaku konsumen sangat penting untuk dipahami pemasar. Menurut Schiffman dan Kanuk (2007:16) pengambilan keputusan dapat dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari input, proses dan output. Dalam proses pengambilan keputusan ada tiga tahapan proses yang dilakukan yakni tahap pengakuan adanya kebutuhan, usaha pencarian informasi sebelum membeli dan penilaian terhadap alternatif. Proses tersebut dipengaruhi oleh usaha-usaha dari pemasaran perusahaan dan lingkungan sosio-kultural serta kondisi psikologis konsumen. Berikut penjelasan proses pengambilan keputusan:

- a. Mengenali kebutuhan. Pada tahap ini konsumen merasakan bahwa ada hal yang dirasakan kurang dan menuntut untuk dipenuhi. Konsumen menyadari bahwa terdapat perbedaan antara apa yang dialaminya dengan yang diharapkan. Kesadaran akan perlunya memenuhi kebutuhan ini terjadi karena adanya rangsangan dari dalam maupun dari luar.
- b. Mencari informasi. Supaya dirinya dapat memenuhi kebutuhan dengan cara terbaik, maka konsumen berusaha mencari informasi. Konsumen umumnya mencari informasi dari berbagai sumber. Tidak hanya dari sumber resmi yang dikeluarkan perusahaan, tetapi juga informasi dari pihak lain (utamanya orang yang berpengalaman) untuk mendapatkan informasi yang benar-benar obyektif.
- c. Mengevaluasi alternatif. Informasi yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut akan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen untuk mengambil keputusan.

- d. Mengambil keputusan. Setelah melalui evaluasi dengan pertimbangan yang matang, konsumen akan mengambil keputusan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi keputusan membeli dan tujuan pembelian yaitu sikap orang lain, dan faktor situasional yang tidak dapat diprediksikan.
- e. Evaluasi paskapembelian. Setelah membeli, konsumen akan mengevaluasi atas keputusan dan tindakannya dalam membeli.

#### 2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian

Menurut Setiadi (2003) bahwa proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Suatu keputusan (*decision*) melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan (atau perilaku). Keputusan selalu mensyaratkan pilihan di antara beberapa perilaku yang berbeda. Inti dari pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan (*choice*), yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku. keputusan pembelian dari pembeli dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi dari pembeli. Faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Faktor Kebudayaan yang dikemukakan Kotler dan Armstrong (2001:119) mengatakan bahwa ciri-ciri budaya berikut ini mempengaruhi pengambilan keputusan pemasaran yaitu perlindungan nilai-nilai budaya dan pergeseran nilai-nilai budaya tingkat kedua. Sub-budaya setiap kebudayaan terdiri dari sub-budaya. Sub-budaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya.
- b. Faktor Sosial yang terdiri dari kelompok referensi, keluarga, dan peran status:
  - a. Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dan perilaku seseorang.

- b. Keluarga yang dapat dibedakan menjadi dua yaitu: keluarga orientasi merupakan orang tua seseorang dan keluarga prokreasi yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang;
- c. Peran dan status merupakan yang berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya-keluarga, klub, organisasi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.
- c. Faktor pribadi yang terdiri dari umur, dan tahapan dalam siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian dan konsep diri;
  - a. Umur dan tahapan dalam siklus hidup yaitu konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya;
  - b. Pekerjaan yaitu pemasar berusaha untuk mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu;
  - c. Keadaan ekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan, tabungan dan hartanya, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung;
  - d. Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat dan pendapatan seseorang;
  - e. Kepribadian dan konsep diri. Kepribadian adalah karakteristik seseorang yang berbeda
- d. Faktor-faktor psikologis yaitu motivasi, persepsi, proses belajar, kepercayaan dan sikap:
  - a. Motivasi yang merupakan kebutuhan bersifat biogenik, kebutuhan ini timbul dari suatu keadaan fisiologis tertentu, seperti rasa lapar, rasa haus, rasa tidak nyaman.
  - b. Persepsi yang didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti dari dunia ini. Faktor-faktor persepsi ini yaitu

- perhatian, gangguan dan mengingat kembali yang selektif, berarti bahwa para pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan diterima;
- c. Proses belajar menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman;
  - d. Kepercayaan dan sikap adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Ilmalana (2012) menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *in-depth interview* untuk memperoleh gambaran mendalam dan menyeluruh mengenai motivasi konsumen *online*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami motivasi yang mendasar konsumen *online* dalam melakukan pembelian impulsif pada transaksi *C2C Commerce* seperti yang diterapkan di FJB Kaskus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pembelian dilatarbelakangi oleh kebutuhan hedonistik dan interaksi sosial yang terjalin di Kaskus yang merupakan komunitas virtual.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Mustakim Muchlis (2013) ini menggunakan pendekatan fenomenologis. Pendekatan fenomenologis dipilih untuk memahami arti dari suatu peristiwa dan keterkaitan yang ada di dalamnya secara lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bank di kota Makassar dalam memilih baik bank syariah atau bank konvensional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih bank adalah keyakinan agama, kejelasan produk bank, fasilitas dan proses yang diberikan oleh bank.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Monang Ranto Tambunan dan Inggrita Gusti Sari Nasution (2013) bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor yang terdiri dari produk, jasa, promosi, lokasi dan kredibilitas keputusan pelanggan Cina tabungan di BCA Medan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan metode statistik yang digunakan alat regresi linier berganda, pengujian signifikan dan pengujian simultan signifikan parsial. Data



diolah dengan menggunakan SPSS17.0 *for windows*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Berdasarkan estimasi / regresi menunjukkan bahwa variabel produk, layanan, dan kredibilitas memiliki dampak positif dan signifikan dalam keputusan pelanggan tabungan etnis Cina di tingkat alfa BCA Medan dari 5%, sementara keputusan variabel promosi dan lokasi hanya pengaruh positif nasabah etnis Cina tabungan di BCA Medan.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Helen Pusparinda (2015) 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.

Tabel 2.2 Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu

No.	Nama (Tahun)	Objek Penelitian	Variabel yang Diteliti	Metodologi Penelitian	Hasil
1.	Ilmalana (2012)	Konsumen <i>online</i> Forum Jual Beli Kaskus	Analisis Motivasi Konsumen <i>Online</i> dalam Melakukan <i>Impulse Buying</i> pada Transaksi <i>C2C Commerce</i> (Studi pada Forum Jual Beli Kaskus)	Kualitatif dengan metode <i>in-depth interview</i>	Motivasi pembelian dilatarbelakangi oleh kebutuhan hedonistik dan interaksi sosial yang terjalin di Kaskus yang merupakan komunitas virtual
2.	Mustakim Muchlis (2013)	Nasabah bank di Kota Makassar	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank (bank Syariah vs Konvensional)	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologis	Faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih bank adalah keyakinan agama, kejelasan produk bank, fasilitas dan proses yang diberikan oleh bank.
3.	Monang Ranto Tambunan dan Inggrita Gusti Sari Nasution (2013)	Nasabah Tabungan di BCA Medan	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Tabungan di BCA Medan (Studi Kasus Etnis Cina)	Analisis deskriptif dan metode statistik	Variabel produk, layanan, dan kredibilitas memiliki dampak positif dan signifikan dalam keputusan pelanggan tabungan etnis Cina di tingkat alfa BCA Medan dari 5%, sementara keputusan variabel promosi dan lokasi hanya pengaruh positif nasabah etnis Cina tabungan di BCA Medan



No.	Nama (Tahun)	Objek Penelitian	Variabel yang Diteliti	Metodologi Penelitian	Hasil
4.	Helen Pusparinda (2015)	Nasabah Bank Muamalat dan Bank BRI Jember	Komparasi Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	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 kemudahannya.

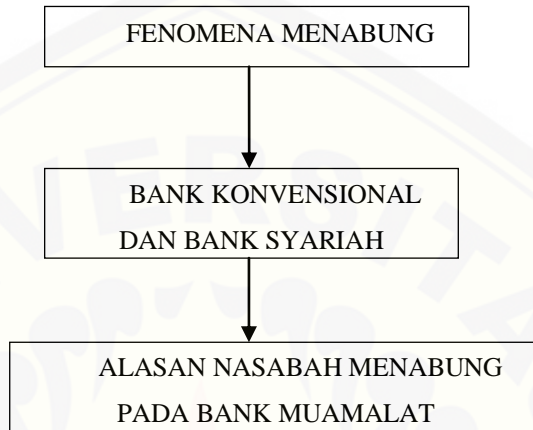
Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Penelitian terdahulu berguna sebagai referensi peneliti agar bisa membandingkan hasil penelitian peneliti yang satu dengan peneliti lainnya. Hasil penelitian terdahulu bisa menjadi acuan peneliti untuk pengembangan wawasan tentang subjek atau objek yang diteliti. Penelitian terdahulu yang disajikan dalam tabel diatas merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif, penelitian kuantitatif datanya berupa angka-angka yang disajikan dan diolah dengan software khusus yang kemudian hasilnya adalah menerima atau menolak suatu teori.

Penelitian sekarang meneliti tentang Alasan Nasabah Menabung pada Bank Muamalat Indonesia cabang Jember. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan atau subejk penelitian adalah nasabah bank muamalat cabang Jember, pihak Bank Muamalat serta ulama. Dalam penelitian ini, penarikan sampel menggunakan *snowball sampling*. Teknik analisis datanya meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan sekarang adalah menggunakan metode kualitatif.

### 2.3 Kerangka Proses Berfikir

Kerangka proses berfikir diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis permasalahan dalam penelitian. Sehingga secara sederhana kerangka proses berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam Gambar 2.1



Gambar 2.1 Kerangka Proses Berfikir

Kerangka tersebut menjelaskan adanya fenomena dunia perbankan yang sangat dipercaya oleh masyarakat untuk memberikan jasa penyimpanan uang ataupun harta mereka, sehingga dapat memberikan keamanan dan jaminan untuk harta tersebut. Jasa penyimpanan dana yang diberikan oleh bank berupa tabungan yang disetorkan oleh nasabah kepada bank. Tabungan merupakan simpanan yang paling populer dikalangan masyarakat umum dari sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk berhidup secara hemat dengan cara menabung. Pada awalnya, menabung masih secara sederhana, menyimpan uang dibawah bantal atau di dalam celengan dan disimpan di rumah yang menimbulkan resiko kehilangan ataupun kerusakan. Sesuai dengan perkembangan zaman, dewasa ini kegiatan menabung sudah beralih dari rumah ke lembaga keuangan seperti bank. Bank sebagai lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan dananya saat ini di Indonesia terdapat dua macam yaitu bank konvensional dan bank syariah. Secara umum, pemahaman masyarakat terhadap kedua bank tersebut adalah dalam pemberian sisa hasil usaha yang diberikan kepada nasabah tabungan berupa bunga oleh bank konvensional, sedangkan bank syariah memberikan sisa

hasilnya berupa nisbah atau yang lebih dikenal bagi hasil. Padahal terdapat beberapa hal yang membedakan menabung di bank syariah dan bank konvensional. Beberapa hal yang membedakan antara lain akad, keuntungan, dan sasaran pembiayaan. Kehadiran bank syariah memberikan opsi baru bagi nasabah untuk memilih lembaga keuangan sebagai tempat untuk menyimpan dananya yang dinilai dapat memberikan kenyamanan dan keuntungan bagi mereka. Selain menjanjikan keuntungan akhirat, bank syariah juga menjanjikan keuntungan secara duniawi. Namun, di Indonesia terjadi banyak kesimpangsiuran atau terjadinya perdebatan antara sistem bagi hasil dan sistem bunga bank. Masyarakat menilai bunga bank sama saja penerapannya dengan bagi hasil, hanya saja istilahnya yang berbeda. Padahal secara syariah Islam, bunga bank termasuk kedalam riba, dan riba itu diharamkan dalam ajaran Islam.

Fenomena yang muncul dalam masyarakat itulah yang membuat ketertarikan penelitian tentang alasan nasabah menabung pada Bank Muamalat di Jember. Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia dan merupakan pelopor bagi bank syariah lainnya. Bank Muamalat juga telah mampu membuktikan ketahanannya terhadap krisis ekonomi pada tahun 1998.

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisis angka-angka (Afrizal, 2014:13).

Pada penelitian ini, peneliti bekerja berdasarkan pertanyaan terbuka, pertanyaan yang ada dapat berubah selama proses penelitian berlangsung untuk menggali fakta yang ada. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang terbuka dan lentur, sehingga penelitian ini dapat disesuaikan dengan keadaan yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk menemui informan dan melakukan wawancara sampai dengan mendapatkan informasi lengkap yang dibutuhkan. Peneliti akan melakukan wawancara langsung kepada nasabah Bank Muamalat, *customer service* Bank Muamalat serta Ulama.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik atau berupa kata-kata. Data ini didapat dari wawancaradan bersifat subjektif sebab data tersebut ditafsirkan lain oleh orang yang berbeda (Riduwan, 2012:32). Dilihat dari jenis datanya, maka sumber data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder, yaitu:

#### a. Data Primer

Merupakan data yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian ini, yakni subjek penelitian atau informan yang memberikan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan dan perilaku yang ditunjukkan oleh subjek.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data dan merupakan penunjang data primer. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari hasil studi pustaka, *website* perusahaan, serta data penunjang lainnya.

### 3.3 Informan/Subjek Penelitian

Informan/subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember, pihak manajemen Bank Muamalat Jember, dan pihak yang mengetahui tentang prinsip-prinsip syariah (ulama). Dalam penelitian ini, penarikan sampel menggunakan *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain bagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2011:219)

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengumpulan data adalah perolehan data yang valid untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan untuk mencapai tujuan penelitian. Seperti yang telah dibahas sebelumnya, dalam penelitian dengan metode penelitian kualitatif peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif yaitu, data berupa kata-kata dan perilaku manusia. Adapun teknik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab yang terjadi antara dua orang yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide, sehingga dapat didapat maksud dari suatu topik yang sedang dibicarakan. Teknik wawancara



adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti. Menurut H.B Sutopo (2002:58-59) terdapat dua jenis teknik wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur disebut sebagai wawancara mendalam atau wawancara terfokus. Masalah yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti sebelum dilakukan kegiatan wawancara. Sedangkan yang kedua adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang pertanyaannya bersifat lebih mengarah pada kedalaman informasi yang ingin dilakukan, wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara bersifat tidak formal untuk dapat mengetahui subyek yang diteliti secara lebih mendalam. Penelitian ini menggunakan wawancara secara tidak terstruktur. Informan yang dipilih adalah informan yang dianggap tahu tentang topik permasalahan yang bersangkutan, dalam hal ini mereka adalah nasabah yang menabung pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember. Penelitian ini menerapkan teknik tatap muka langsung (*face to face*), sehingga peneliti dapat mengerti secara langsung keterangan dari informan tanpa melalui perantara. Peneliti merekam dan mencatat keterangan yang diberikan informan dan mendiskusikan yang belum jelas tanpa mempengaruhi informan. Pertanyaan dalam wawancara memungkinkan informan untuk menjawab panjang lebar dan bersifat lentur sesuai dengan kondisi di lapangan. Wawancara seperti ini dilakukan pada semua informan.

b. Observasi

Observasi adalah proses menggali dan mencatat kejadian serta obyek yang relevan. Metode observasi memperkenankan pencatatan perilaku yang sedang terjadi, dengan melakukan observasi maka tingkat akurasi data lebih besar dengan biaya yang lebih murah. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi pasif dimana peneliti hanya mengamati perilaku dari subjek yang sedang diteliti untuk perilaku nasabah Bank Muamalat.

### 3.5 Peran Peneliti

Dalam penelitian ini, instrumen yang paling utama yang berperan adalah peneliti itu sendiri. Peneliti disini yang akan terjun sendiri dalam mengumpulkan data melalui wawancara kepada informan dan juga melakukan observasi. Kemudian dari proses wawancara yang dilakukan peneliti dan hasil dari observasi tersebut, maka peneliti akan mendapatkan data dan keterangan mengenai alasan apa saja yang menyebabkan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman (1984) juga mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai jenuh. Pada saat wawancara dilakukan peneliti akan menganalisis jawaban yang diberikan oleh informan, bila jawaban dirasa belum memenuhi maksud dari penelitian, maka wawancara akan diteruskan dengan melanjutkan pertanyaan-pertanyaan sampai data yang didapat dirasa cukup dan kredibel.

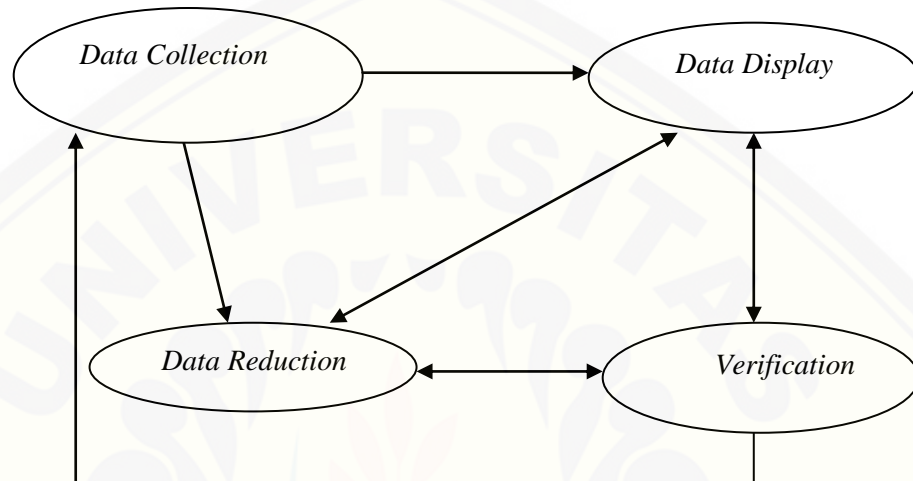
Analisis data pada penelitian kualitatif adalah proses pencarian dan penyusunan data melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis kemudian dikelompokkan sesuai kategori yang dibutuhkan oleh peneliti, menjelaskan kedalam unit-unit, yang kemudian membuat kesimpulan sehingga hasil penelitian mudah dimengerti oleh peneliti dan orang lain. Pengumpulan data dan analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan selama proses wawancara di lapangan. Sedangkan pada penelitian kuantitatif pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner dan kemudian dianalisis menggunakan alat analisis yang telah ada seperti SPSS.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu metode deskriptif yang merupakan proses penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian.



Penggambaran atau pemotretan kondisi penelitian ini berdasarkan jawaban dari wawancara dengan nasabah yang menabung di Bank Muamalat cabang Jember.

Teknik analisis data pada penelitian ini terbagi menjadi empat tahap, yaitu:



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data

Sumber: Miles dan Huberman (1984)

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Proses pengumpulan data dilakukan pada saat selama penelitian ini berlangsung. Pengumpulan data yang dilakukan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Supaya hasil wawancara terekam dengan baik maka proses tersebut menggunakan alat bantu seperti handphone sebagai perekam suara, kamera digital untuk dokumentasi serta buku catatan dan alat tulis. Proses ini dimulai dari memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan dapat memberikan data atau informasi yang diperlukan. Proses berikutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari informan lain yang dapat memberikan data atau informasi lebih lengkap sampai pada data atau informasi yang diperlukan dirasa cukup. Semua proses ini dilakukan agar penelitian menjadi terarah. Informan atau subyek dalam penelitian ini diperoleh dari kerabat atau

teman terdekat, kemudian setelah diwawancari kerabat tersebut dimintai keterangan mengenai informan lain yang bersedia terlibat dalam penelitian ini.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, karena itu perlu adanya reduksi data. Penelitian kualitatif dilakukan selama peneliti berada di lapangan. Semakin lama peneliti berada di lapangan, dan semakin banyak pertanyaan yang diajukan peneliti pada informan saat wawancara, maka data yang akan diperoleh oleh peneliti jumlahnya akan semakin banyak, untuk itu peneliti perlu melakukan reduksi data. Inti dari reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Hasil dari rekaman wawancara akan diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Verbatim wawancara berisi tentang proses wawancara yang berlangsung beserta segala situasi yang terjadi. Semua hal yang dibicarakan, diubah menjadi bentuk tulisan apa adanya, tanpa satu kata pun yang dilewatkan, dikurangi atau diedit. Jika terdapat kata-kata atau kalimat yang tidak berkaitan dan kurang pantas, maka peneliti boleh tidak mencantulkannya.

c. Sajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam melakukan display data selain melakukan dengan teks yang naratif juga dapat berupa grafik ataupun matrik. Tahap ini berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkrit dan sederhana yang disebut dengan subtema yang diakhiri dengan pemberian kode dari subtema tersebut sesuai dengan verbatim wawancara yang telah dilakukan. Proses pengodean berupa inisial nama subjek, tahap wawancara yang dilakukan, serta baris pernyataan informan pada tabel verbatim wawancara.

d. Kesimpulan (*Verification*)

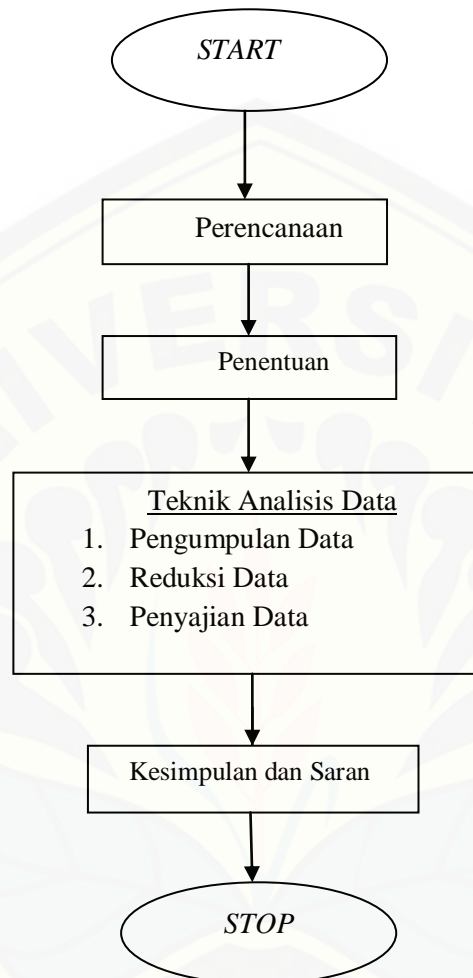
Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan pemaparan hasil data berupa informasi yang dilakukan melalui wawancara secara jelas dan spesifik sehingga didapatkan

informasi yang jelas. Kesimpulan menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan.

### **3.7 Validitas Data**

Validitas data dalam penelitian bertujuan untuk menjaga keabsahan data yang diperoleh selama melakukan penelitian dan sebagai sarana pembuktian bahwa penelitian ini adalah penelitian ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Koentjoro (2012: 190) Validitas didefinisikan sebagai kesesuaian antara alat ukur dengan sesuatu yang hendak diukur. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa hasil ukur yang didapat akan menjadi dimensi ukuran yang sebenarnya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Validitas data dalam penelitian ini dengan melakukan triangulasi data atau sumber. Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data. Data yang diperoleh di lapangan dibuat laporan yang disusun dari tiga sumber utama yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses validitas dalam penelitian ini, dilakukan dengan memngumpulkan data-data dari informan melalui proses wawancara kemudian membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga membandingkan hasil wawancara dengan tiga tipe informan yang berbeda serta didukung dengan dokumentasi gambar yang berguna.

### 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan:

Keterangan Dalam Kerangka Pemecahan Masalah

- Start merupakan tahap awal sebelum melakukan penelitian.
- Perencanaan penelitian dalam hal ini merupakan tahap untuk merencanakan semua hal berkenaan dengan pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian.
- Penentuan informan. Penentuan ini dilakukan dengan memilih informan secara *snowball*.
- Teknik Analisis Data yaitu :

- 1) Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada informan. Mendengarkan informan dan pengumpul data mencatat hasil dari wawancara dengan informan. Serta dalam pengumpulan data juga dilakukan dokumentasi sebagai pelengkap dalam penelitian ini.
  - 2) Reduksi Data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Hasil dari rekaman wawancara akan diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Verbatim wawancara berisi tentang proses wawancara yang berlangsung beserta segala situasi yang terjadi. Semua hal yang dibicarakan, diubah menjadi bentuk tulisan apa adanya, tanpa satu kata pun yang dilewatkan, dikurangi atau diedit. Jika terdapat kata-kata atau kalimat yang tidak berkaitan dan kurang pantas, maka peneliti boleh tidak menantulkannya.
  - 3) Penyajian Data berisi tentang pengolahan data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkrit dan sederhana
- e. Kesimpulan umum dan saran merupakan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara secara keseluruhan, dan pemberian saran dari hasil penelitian ini.
  - f. Stop merupakan tahap dalam peroses penelitian ini dihentikan.



## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum

#### 4.1.1 PT Bank Muamalat Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

Bank Muamalat memiliki visi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* serta misinya adalah 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. Adapun tujuan berdiri Bank Muamalat Indonesia yaitu:

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui; meningkatkan kualitas

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab empat mengenai hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan terdapat lima alasan nasabah menabung di Bank Muamalat:

- a. Terjaminnya keamanan dana yang dimiliki
- b. Hemat dan dapat mengontrol keuangan
- c. Kepercayaan terhadap Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan bebas riba
- d. Pengaruh teman dan ahli syariah
- e. Pengetahuan nasabah tentang prinsip syariah.

### 5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

- a. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama sebaiknya dapat lebih mengenalkan kepada masyarakat terkait dengan pengetahuan masyarakat dengan sering memberikan sosialisasi dan edukasi. Sosialisasi dan edukasi yang diberikan tidak hanya kepada organisasi tertentu saja, melainkan secara umum diingat bahwa target Bank Muamalat tidak hanya nasabah muslim saja, karena produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat tidak hanya menjanjikan sisi akhirat tetapi juga duniawi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitiannya dengan menggali informasi dari *marketing* Bank Muamalat yang berhubungan langsung dengan calon nasabah atau masyarakat serta menggali informasi dari nasabah non muslim untuk mengembangkan penelitian serupa.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afrizal. 2014. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers

B. Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. *Analisis data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesai Salemba 4

Hasibuan, Malayu. 2009. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Ilmalana. 2012. *Analisis Motivasi Konsumen Online dalam Melakukan Impulse Buying pada Transaksi C2C Commerce (Studi pada Forum Jual Beli Kaskus)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Jakarta: FISIP Universitas Indonesia

Koentjoro. 2012. *Berbagai jenis inquiry dalam penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan Jilid I. Jakarta: PT. Indeks.

Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah: Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*. Bandung: PT Gelora Aksara Pratama.

Miles and Huberman. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. London: Sage Publication, Inc

Muchlis, Mustakim. 2013. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank (Bank Syariah Vs Konvensional). *ASSETS Volume 3 Nomor 1 Tahun 2013*

Notoatmodjo S. 2005. *Promosi Kesehatan. Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Pusparinda, Helen. 2015. *Komparasi Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat dan Bank BRI di Kabupaten Jember*. Artikel Ilmiah Mahasiswa: Universitas Jember

Riduwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistik*. Bandung: Alfabeta.

Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Indeks Gramedia

Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutopo H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.

Tambunan, R. dan Nasution, I. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Tabungan di BCA Medan (Studi Kasus Etnis Cina). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol. 1, No. 3, Februari 2013*.

## LAMPIRAN 1

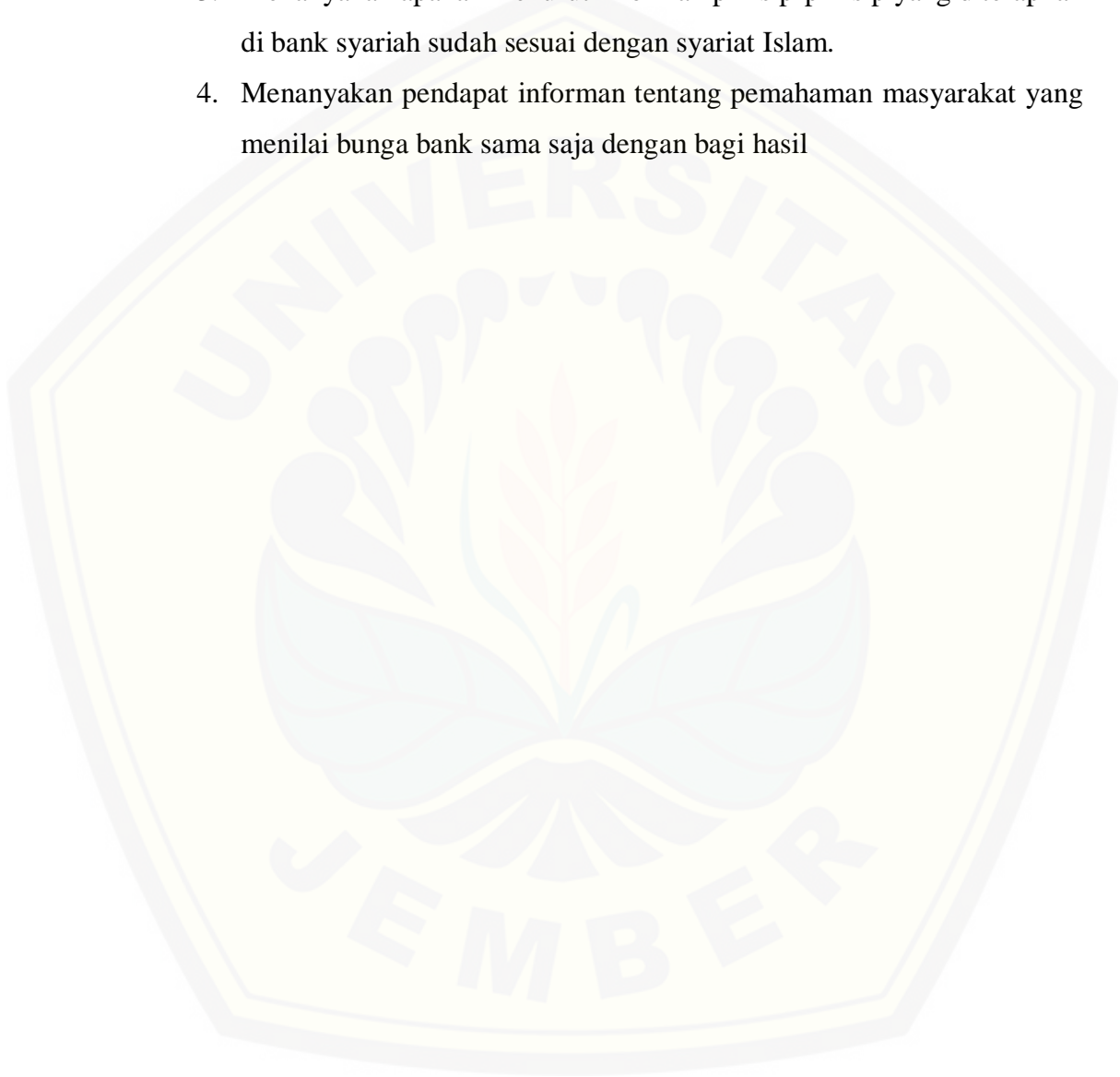
### Rancangan Daftar Pertanyaan

- a. Nasabah Bank Muamalat Jember
  1. Menanyakan kepada informan tentang lamanya menabung di Bank Muamalat.
  2. Menanyakan darimana informan mengetahui Bank Muamalat.
  3. Menanyakan apakah informasi yang diperoleh informan berpengaruh bagi informan untuk menabung di Bank Muamalat.
  4. Menanyakan kepada informan tentang pengetahuan informan mengenai prinsip-prinsip syariah.
  5. Menanyakan apakah prinsip-prinsip dalam bank syariah juga merupakan pengaruh bagi informan dalam menabung di Bank Muamalat.
  6. Menanyakan kepada informan tentang keuntungan menabung di Bank Muamalat Jember.
  7. Menanyakan kepada informan tentang kekurangan menabung di Bank Muamalat Jember.
  8. Menanyakan pendapat informan tentang yang membedakan Bank Muamalat dengan bank syariah lainnya yang ada di Jember.
- b. *Customer Service* Bank Muamalat Jember
  1. Menanyakan kepada informan tentang Bank Muamalat.
  2. Menanyakan produk-produk yang ditawarkan Bank Muamalat
  3. Menanyakan kepada informan alasan nasabah menabung di Bank Muamalat
  4. Menanyakan kepada informan pendapat masyarakat yang menganggap bunga bank sama saja dengan bagi hasil
  5. Menanyakan kepada informan mengenai peran Bank Muamalat dalam memberi edukasi dan sosialisasi tentang bank syariah kepada masyarakat



c. Ulama

1. Menanyakan kepada informan tentang perkembangan bank syariah
2. Menanyakan pendapat informan mengenai prinsip-prinsip bank syariah.
3. Menanyakan apakah menurut informan prinsip-prinsip yang diterapkan di bank syariah sudah sesuai dengan syariat Islam.
4. Menanyakan pendapat informan tentang pemahaman masyarakat yang menilai bunga bank sama saja dengan bagi hasil



**LAMPIRAN 2**



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Aulia Bagus sebagai Nasabah Bank Muamalat



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Novilia Aisah sebagai Nasabah Bank Muamalat

**LANJUTAN LAMPIRAN 2**



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Suayroh Tri sebagai Nasabah Bank Muamalat



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Dewi Masruroh sebagai Nasabah Bank Muamalat



**LANJUTAN LAMPIRAN 2**



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Sugeng Mulyono sebagai Nasabah Bank Muamalat

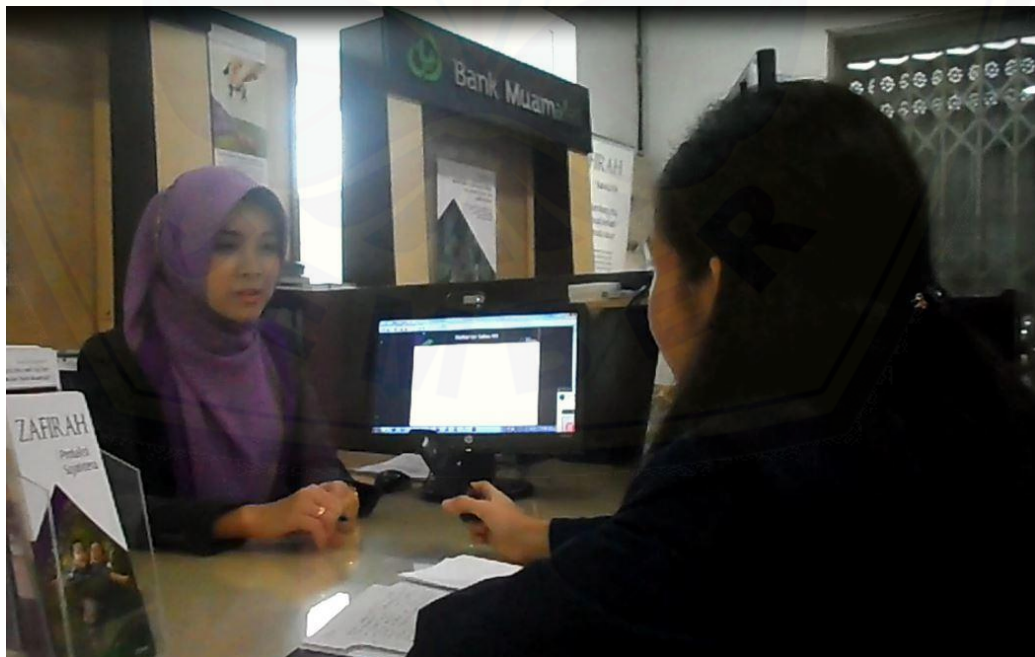


Dokumentasi saat wawancara dengan informan Dyah Ayu sebagai Nasabah Bank Muamalat

**LANJUTAN LAMPIRAN 2**



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Marmiyati sebagai Nasabah Bank Muamalat



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Ria Sri H. sebagai *Customer Service* Bank Muamalat



**LANJUTAN LAMPIRAN 2**



Dokumentasi saat wawancara dengan informan Drs. H. Imam Mudzakir, Lc. sebagai Ulama