

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NON MUSLIM
BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT KC SURABAYA-
SUNGKONO**

SKRIPSI

Oleh :

DWI AYU SAPUTRI

NIM. G74215058



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Dwi Ayu Saputri

Nim : G74215058

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Non Muslim Bertransaksi di Bank
Muamalat KC Surabaya-Sungkono.

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 14 Januari 2019

Saya yang menyatakan,



Dwi Ayu Saputri

NIM. G74215058

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ayu Saputri NIM. G74215058 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 14 Januari 2019

Pembimbing,



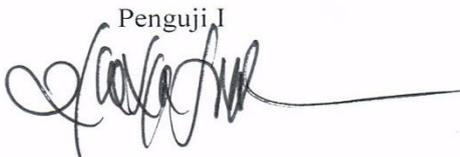
Dr.H.Hammis Syafaq,M.Fil.I
NIP. 197510162002121001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Ayu Saputri NIM. G74215058 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, tanggal 29 Januari 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I



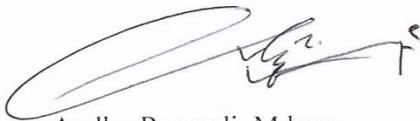
Dr. H. Hammis Syafaq, M.Fil.I
NIP. 1975101620022121001

Penguji II



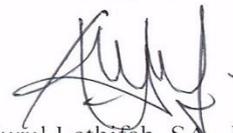
Dr. M. Lathoif Ghozali, Lc. M.Ag
NIP. 197511032005011005

Penguji III



Andhy Permadi, M.kom
NIP. 198110142014031002

Penguji IV



Nurul Lathifah, S.A., M.A
NIP. 198905282018012001

Surabaya, 31 Januari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan.



Dr. H. Ah. Ah. Arifin, MM
NIP. 196212141993031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DWI AYU SAPUTRI
NIM : G74215058
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/EKONOMI SYARIAH
E-mail address : DWIAYUSAPUTRI38@GMAIL.COM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR NON MUSLIM BERTRANSAKSI DI BANK MUAMALAT

KC SURABAYA-SUNGKONO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 Februari 2019

Penulis


(Dwi Ayu Saputri)

Tabel 3. Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS Juli 2018 (Individual Sharia Banking Network)					
Kelompok Bank	KPO/KC	KCPI/UPS	KK	Group of Banks	
	HOO/BO	SBO/SSU	CO		
Bank Umum Syariah	467	1.177	186	Sharia Commercial Bank	
1 PT. Bank Aceh Syariah	26	89	24	1 PT. Bank Aceh Syariah	
2 PT. Bank Muamalat Indonesia	83	152	57	2 PT. Bank Muamalat Indonesia	
3 PT. Bank Victoria Syariah	9	5	3	3 PT. Bank Victoria Syariah	
4 PT. Bank BRISyariah	52	296	12	4 PT. Bank BRISyariah	
5 PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	1	5 PT. Bank Jabar Banten Syariah	
6 PT. Bank BNI Syariah	68	183	17	6 PT. Bank BNI Syariah	
7 PT. Bank Syariah Mandiri	130	432	54	7 PT. Bank Syariah Mandiri	
8 PT. Bank Mega Syariah	25	32	6	8 PT. Bank Mega Syariah	
9 PT. Bank Panin Dubai Syariah	17	3	4	9 PT. Bank Panin Dubai Syariah	
10 PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	10 PT. Bank Syariah Bukopin	
11 PT. BCA Syariah	11	12	11	11 PT. BCA Syariah	
12 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	12	12 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	
13 PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-	13 PT. Maybank Syariah Indonesia	
Unit Usaha Syariah	150	146	53	Sharia Business Unit	
14 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	9	1	-	14 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	
15 PT Bank Permata, Tbk	11	2	1	15 PT Bank Permata, Tbk	
16 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	10	-	-	16 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	
17 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	15	-	2	17 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	
18 PT Bank OCBC NISP, Tbk	9	-	-	18 PT Bank OCBC NISP, Tbk	
19 PT Bank Sinarmas	34	2	10	19 PT Bank Sinarmas	
20 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	22	40	6	20 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	
21 BPD DKI	3	12	5	21 BPD DKI	
22 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	1	4	4	22 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	
23 PT BPD Jawa Tengah	4	11	9	23 PT BPD Jawa Tengah	
24 PT BPD Jawa Timur, Tbk	7	9	-	24 PT BPD Jawa Timur, Tbk	
25 PT BPD Sumatera Utara	5	17	-	25 PT BPD Sumatera Utara	
26 PT BPD Jambi	1	1	-	26 PT BPD Jambi	
27 PT BPD Sumatera Barat	3	6	-	27 PT BPD Sumatera Barat	
28 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	2	4	2	28 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	
29 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	3	2	4	29 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	
30 PT BPD Kalimantan Selatan	2	9	1	30 PT BPD Kalimantan Selatan	
31 PT BPD Kalimantan Barat	1	4	5	31 PT BPD Kalimantan Barat	
32 PD BPD Kalimantan Timur	2	15	2	32 PD BPD Kalimantan Timur	
33 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	4	-	1	33 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	
34 PT BPD Nusa Tenggara Barat	2	7	1	34 PT BPD Nusa Tenggara Barat	
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	102	-	196	Sharia Rural Bank	
TOTAL	719	1.323	435	TOTAL	
Keterangan:			Note:		
- KP = Kantor Pusat			- HO = Head Office		
- UUS = Unit Usaha Syariah			- IBU = Islamic Banking Unit		
- KPO = Kantor Pusat Operasional			- HOO = Head Operational Office		
- KC = Kantor Cabang			- BO = Branch Office		
- KCP/UPS = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah			- SBO/SSU = Sub Branch Office/Syari'a Services Unit		
- KK = Kantor Kas			- CO = Cash Office		
- Tidak termasuk Layanan Syariah			- Not Include Office Channeling		

Gambar 1.1

Statistik Perbankan Syariah Juli 2018

Berdasarkan tabel diatas yang diperoleh dari data OJK yang berjudul Statistik Perbankan Syariah Juli 2018 dapat terlihat bahwa perkembangan bank syariah tidak hanya terlihat dari sisi bertambahnya kuantitasnya saja, akan tetapi juga dari sistem dan layanan yang diberikan kepada nasabah. Jika sebelumnya pada bank umum syariah maupun unit syariah hanya boleh melayani calon nasabah di kantor cabang syariah atau kantor cabang pembantu, sejak adanya *office-channeling* yang didasari oleh peraturan BI Nomor 8/3/PBI/2006 dan berlaku efektif pada bulan Mei 2007 pelayanan jasa *financing*, seperti pembukuan rekening, setor, transfer, kliring, dan tarik tunai bisa dilakukan di

Penelitian terdahulu yang digunakan untuk menunjang dan memberikan perbedaan antara penelitian yang telah ada dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jalilah & Muhammad Yasir dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Terhadap Minat Etnis Tionghoa Kota Banda Aceh Terhadap Perbankan Syariah”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 100 orang responden etnis tionghoa di Kota Banda Aceh dengan tujuan untuk melihat minat masyarakat etnis Tionghoa terhadap perbankan syariah, yang menyimpulkan bahwa faktor persepsi berupa variabel individu, objek dan lingkungan memiliki koefisien korelasi yang erat terhadap minat sebesar 86,1%, dan koefisien determinasi juga menunjukkan bahwa 74,1% minat dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut. Adapun variabel yang paling signifikan mempengaruhi minat adalah variabel lingkungan dengan nilai koefisien regresinya sebesar 1,321. Artinya variabel individu, objek dan lingkungan sangat mempengaruhi etnis Tionghoa dalam memilih bank syariah.
2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evi Yupiter dan Raina Linda Sari dalam jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 1, No. 1, (2012) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Medan”. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi non muslim menjadi nasabah bank syariah mandiri di Medan, yang menyimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) memiliki pengaruh yang

sedang yaitu 0,469 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Variabel promosi (X2) pengaruh yang kuat yaitu 0,730 terhadap terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri. Variabel produk (X3) memiliki pengaruh yang kuat yaitu 0,529 terhadap nasabah non muslim untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Iip Nurhipnudin dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Bertransaksi Mahasiswa Non Muslim Pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Dharma Yogyakarta)” ini bertujuan untuk menganalisis minat bertransaksi mahasiswa non muslim universitas sanata dharma Yogyakarta di perbankan Syariah baik secara parsial maupun simultan. Peneliti menyimpulkan bahwa Pengetahuan produk, dan promosi perbankan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi mahasiswa non muslim Universitas Sanata Dharma.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggi Fadhilah dalam skripsinya yang berjudul “Fakor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Di Kantor Cabang BCA Syariah Yogyakarta”. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor lokasi, pelayanan, reputasi, profit and loss sharing (bagi hasil), dan promosi terhadap minat nasabah non muslim menjadi nasabah di KC BCA Syariah Yogyakarta baik secara parsial maupun simultan, dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim menjadi

nasabah di KC BCA Syariah Yogyakarta diantara ke lima faktor. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan, sumber data yaitu data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji F. Uji parsial (t) menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan. Dari uji simultan (F) sebesar 7,358 yang mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa 44,9% variabel minat nasabah non muslim menjadi nasabah di KC BCA Syariah Yogyakarta dapat dijelaskan oleh faktor lokasi, pelayanan, reputasi, profit and Loss sharing (bagi hasil), dan promosi sedangkan sisanya 55,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang dalam tidak menjadi bahan penelitian. Dari model regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa promosi (X5) merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di KC BCA Syariah Yogyakarta.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Sarah dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Jatinegara”. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan tujuan Menganalisis beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah nonmuslim dalam menjadi nasabah Bank BCA Syariah cabang Jatinegara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keenam faktor (variable) diantara: bagihasil, promosi, produk, persepsi, minat,

dan lokasi terdapat satu variable mempunyai pengaruh kuat diantara variable lainnya. Faktor yang paling dominan adalah faktor bagi hasil.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Silviana dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Menjadi Nasabah di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan tujuan untuk menjawab tentang faktor-faktor minat nasabah non muslim dan faktor yang paling dominan dalam menjadi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah kantor cabang Sidoarjo. Hasil uji analisis pada penelitian ini yaitu faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi minat nasabah non muslim menjadi nasabah di pegadaian syariah kantor cabang Sidoarjo adalah faktor reputasi yang mempunyai nilai faktor loading sebesar 51,599. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor reputasi paling berpengaruh terhadap minat nasabah non muslim.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Luqman Hakim dalam Jurnal Khatulistiwa Volume 2 Nomor 1 Maret 2012 yang berjudul “Lembaga Keuangan Syariah di Mata Tokoh Agama Non Muslim”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan tujuan untuk melihat respon tokoh agama non muslim di kota Pontianak terhadap lembaga keuangan syaria’ah. Peneliti menyimpulkan bahwa para tokoh agama non muslim di kota Pontianak mengetahui bahwa saat ini di Indonesia khususnya di kota Pontianak telah hadir lembaga-lembaga keuangan syaria’ah, tetapi lembaga yang lebih dikenal adalah bank syaria’ah. Tokoh agama non muslim lebih

pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

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 *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, 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. 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).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Hingga saat

3. *Regional Operation & Sales Manager*

- a. Melakukan konsolidasi dan rekapitulasi atas pemeriksaan harian, mingguan, bulanan, terkait *ceklist* pemeriksaan yang dibuat oleh *Branch Control* di regionnya masing-masing.
- b. Menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan secara mingguan dan bulanan sesuai Memo SLA kepada Pihak Terkait di cabang dan Kantor Pusat.
- c. Melakukan proses monitoring dan mekanisme reminder atas penyelesaian temuan laporan hasil pemeriksaan kepada pihak terkait baik di cabang maupun di kantor pusat.

4. *Branch Operation & Sales Manager*

- a. Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM appearance* kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *mobile branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman, dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.
- b. Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan anti pencucian uang (APU-PPT) sebagai *customer identification officer* sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.
- c. Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.

2. Customer Service melayani keperluan nasabah dengan menawarkan beberapa produk (misalnya: tabungan) kepada nasabah.
3. *Customer Service* menjelaskan secara lengkap tentang tabungan beserta akad dan keuntungannya kepada nasabah dan nasabah mengisi formulir pembukaan rekening untuk mulai bertransaksi.
4. *Customer Service* memberikan buku tabungan (baru) dan kartu ATM untuk pembukuan saldo nasabah.
5. Nasabah menyetorkan uang kepada *teller* untuk diproses dan dicetak dibuku tabungan nasabah dan melakukan proses pengambilan pin untuk kartu ATM nasabah.
6. Uang yang telah terkumpul di bank akan dikelola dan disalurkan melalui pembiayaan seperti pembiayaan KPR, multiguna, *back to back*, dan modal kerja.
7. Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan ke bank, akan di pertemukan dengan marketing sehingga marketing akan menjelaskan lebih lengkap terkait produk, akad, margin, plafon, dan syarat pengajuan pembiayaan.
8. Nasabah menyerahkan kelengkapan data pengajuan pembiayaan kepada marketing dan selanjutnya marketing menyerahkan data nasabah kepada RFC (Retail Financing Center) untuk diproses apakah nasabah tersebut layak untuk mendapatkan pembiayaan atau tidak.
9. Adanya margin yang didapatkan dari pembiayaan dan keuntungan lain seperti: biaya ATM, Kliring, dan sebagainya akan dibagikan kepada nasabah yang

Diakui juga oleh Ibu E, menurut beliau yang juga bekerja pada instansi dibidang jasa atau perbankan, pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono sangatlah baik. Cara berbicara dan memperlakukan nasabahnya sangatlah baik.

Selama menanyakan tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat kepada nasabahnya, terutama pada ketujuh responden yang diteliti, semua selalu memberikan informasi yang sangat positif mengenai pelayanan yang telah diterima. Bahkan empat dari tujuh responden mengatakan jika pelayanan adalah alasan utama mereka bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Dimana para petugas *Customer Service* ataupun petugas *Teller* selalu mampu menyampaikan informasi dengan baik dan mudah dipahami.

6. Reputasi

Berdasarkan dari hasil wawancara, peneliti menganalisis jika reputasi pada Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono sangatlah baik. dikarenakan dari semua hasil wawancara yang telah dilakukan, semua responden memiliki kepercayaan yang kuat terhadap Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dan tetap melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Bahkan tiga dari tujuh responden mengatakan jika merasa aman dan nyaman bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Yang dimaksud aman disini adalah, dimana uang yang disimpan oleh bank dijaga oleh bank sebaik mungkin, dalam artian tidak akan hilang. Seorang nasabah

menyisihkan uangnya untuk ditabung atau didepositokan di bank adalah dengan tujuan agar uangnya tersimpan aman. Tidak hanya aman dalam artian uang yang disimpannya tidak hilang, namun data data per nasabah juga dijaga baik kerahasiaannya oleh bank dan tidak semua orang tau tentang identitas nasabah.

Diperkuat lagi dengan adanya Bapak G yang baru bertransaksi selama 5 bulan di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono akan tetapi sudah memiliki dana deposito kurang lebih sebanyak 9 Milyar. Juga ada Ibu C yang sudah kurang lebih 10 tahun menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Itu berarti mereka telah mempercayakan Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono untuk mengelola dananya.

Bahkan salah dua responden yaitu Bapak G dan Ibu E mengakui jika pernah mendapat informasi baik mengenai Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono dari temannya. Itu artinya Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono memiliki reputasi atau citra yang baik dikalangan masyarakat non muslim.

Seluruh responden memiliki jawaban yang berbeda-beda mengenai alasan utamanya melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono. Jika dilihat dari latar belakang pekerjaannya, tidak semua responden terlalu mementingkan harga yang murah, karena yang paling penting bagi mereka adalah keunggulan produk yang diberikan juga pelayanan yang baik dan memuaskan. Namun ada pula responden yang alasan

utamanya karena harga yang murah dan memilih produk bebas biaya administrasi dan sangat mempertimbangkan harga dikarenakan latar belakang pekerjaannya yang kurang mendukung. Ada pula alasan pendukung responden memilih untuk bertransaksi di Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono tersebut karena lokasinya dekat dengan tempat tinggalnya.

Akan tetapi Bank Muamalat KC Surabaya-Sungkono perlu memperhatikan lagi pendistribusian ATM atau cabang Bank Muamalat yang ada di Indonesia. Dikarenakan peneliti menemui dua nasabah non muslim yang hendak melakukan penutupan rekening dikarenakan susah untuk mencari ATM Bank Muamalat dan cabang bank nya juga tidak banyak. Karena hal tersebut juga sangat mempengaruhi reputasi.

