



**PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH* TERHADAP
MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN
MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

RAHMA ITO NASUTION
NIM. 10 220 0066

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2016



**PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH* TERHADAP
MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN
MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

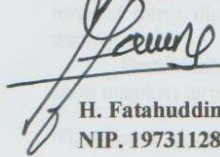
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

RAHMA ITO NASUTION

NIM. 10 220 0066

PEMBIMBING I


H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II


Budi Gautama Siregar, S. Pd., MM
NIP. 19790720 201101 1 005

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2016



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERIPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022 Kode Pos 22733

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. RAHMA ITO NASUTION
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 15 Februari 2016
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n.. RAHMA ITO NASUTION yang berjudul "PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH* TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG PADANGSIDIMPUAN". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Budi Gautama Siregar, S. Pd.,MM
NIP.19790720 201101 1 005

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **RAHMA ITO NASUTION**
NIM : 10 220 0066
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH* TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG PADANGSIDIMPUAN**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidimpuan, 29 Oktober 2015
Pembuat Pernyataan




RAHMA ITO NASUTION
NIM. 10 220 0066

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA PADANGSIDIMPUAN
FAKULTA HUKUM
DEWAN PENGUJI
MUNAQASYAH SKRIPSI

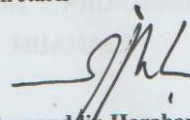
NAMA : Rahma Ito Nasution
NIM : 10 220 0066
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN *MOBILE* *BRANCH*
TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA IAIN
PADANGSIDIMPUAN MENABUNG DI BANK
MUAMALAT CABANG PADANGSIDIMPUAN

Ketua



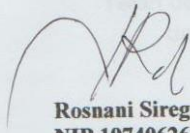
Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

Sekretaris

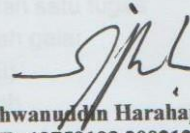


Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1001

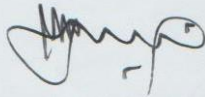
Anggota



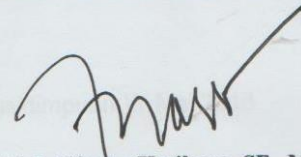
Rosnani Siregar, M.Ag
NIP.19740626 200312 2 001



Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1001



Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002



Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Pelaksanaan Ujian Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 6 Nopember 2015
Pukul : 14.00 WIB s.d selesai
Hasil Nilai : 72.25 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.29
Predikat : AMAT BAIK



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

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan
Telp. (0634) 22080 Fax (0634) 24022 Kode Pos 22733

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH* TERHADAP
MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN
MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : RAHMA ITO NASUTION

NIM : 10 220 0066

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SEI)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 13 Mei 2016

Dekan,



H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Rahma Ito Nasution

Nim : 10.220.0066

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan *Mobile Branch* Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Menabung di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan.

Adapun latar belakang masalah dari penelitian ini adalah kurangnya motivasi mahasiswa IAIN untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan, dengan adanya pelayanan *mobile branch* yang datang langsung ke kampus IAIN Padangsidimpuan belum menjadi faktor motivasi bagi mahasiswa untuk menjadi nasabah dan menabung di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan. Hal ini diketahui dari jumlah mahasiswa yang menjadi nasabah di Bank Muamalat hanya sebanyak 256 atau sebesar 5,7% bila dibandingkan dengan jumlah seluruh mahasiswa yang ada di IAIN Padangsidimpuan.

Pelayanan *Mobile Branch* adalah sebuah layanan mobil berbasis teknologi informasi (TI) dari Bank Muamalat yang dapat bergerak dengan membawa peralatan yang ada didalam kantor kas umum untuk melayani nasabah. Motivasi menabung adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar yang dipengaruhi dari faktor lingkungan serta faktor kebutuhan akan suatu kegiatan yang ia inginkan untuk melakukan suatu tindakan (menabung) dengan tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan yang dilakukan bank Muamalat dalam bentuk *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa IAIN untuk menabung di BMI Cabang Padangsidimpuan

Penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu penelitian yang berbentuk angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN yang berjumlah 4453 mahasiswa dengan menarik sampel sebanyak 97 mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Selanjutnya, analisis data dalam penelitian ini analisis regresi sederhana dengan menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS Versi 22.

Dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat disimpulkan Pelayanan *mobile branch* (X) berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa untuk menabung di bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan dengan hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,176 > 1,986$. Dengan hasil persentase sebesar 15,5% dipengaruhi oleh pelayanan *mobile branch*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat serta salam peneliti hadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan kita semua.

Dalam menyelesaikan pendidikan di IAIN Padangsidimpuan, penulisan skripsi merupakan salah satu bagian kurikulum yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Skripsi ini berjudul: “Pengaruh Pelayanan *Mobile Branch* Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Menabung di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan.”

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun imaterial, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Darwis Harahap, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag merupakan pembimbing I dan Bapak Budi Gautama Siregar, S.Pd.,MM merupakan pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Ayahanda H. Marwan Nst dan Ibunda Hj. Erlina Mtd yang telah membimbing serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan.
8. Sahabat-sahabat special Nurasni, Nursalama, Maria Hsb yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan kepada peneliti agar tak mudah putus harapan dan tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2010, khususnya Perbankan Syariah-2 yang selalu memberikan bantuan.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah bapak/ibu dan saudara-saudari berikan amatlah berharga dan penulis tidak dapat membalasnya dan tanpa kalian semua peneliti bukan siapa-siapa. Semoga Allah SWT dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena masih sedikitnya ilmu peneliti tentang hal itu dan masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah.

Padangsidempuan, Oktober 2015

Peneliti

RAHMA ITO NASUTION
NIM. 10 220 0066

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR TABELviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Defenisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Kegunaan Penelitian.....	8
H. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	10
1. Pelayanan <i>Mobile Branch</i>	10
a. Definisi Pelayanan.....	10
b. Definisi Pengaruh.....	12
c. Karyawan yang Khusus Memberikan Pelayanan.....	13
d. Etiket Pelayanan.....	16
e. Sejarah <i>Mobile Branch</i> Bank Muamalat Indonesia.....	20
f. Defenisi Pelayanan <i>Mobile Branch</i>	22
g. Struktur Organisasi <i>Mobile Branch</i>	25
2. Motivasi.....	26
a. Pengertian Motivasi.....	26
b. Jenis dan Fungsi Motivasi.....	29

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Nasabah	31
d. Motif- Motif Masyarakat Untuk Menabung di Bank Syari'ah	35
3. Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Branch</i> Terhadap Motivasi menabung Masyarakat di Bank Syariah	37
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berfikir.....	40
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Instrumen Pengumpulan Data	47
E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	48
F. Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan	53
1. Sejarah Singkat Umum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan	53
2. Fakultas di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.....	55
3. Pimpinan IAIN Padangsidempuan.....	56
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas.....	59
C. Penemuan dan Pembahasan	60
1. Koefisien Determinasi (R square)	59
2. Analisis regresi sederhana	61
3. Uji Normalitas	62
4. Uji t.....	63
D. Pembahasan Hasil Penelitian	64
E. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran-saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah mahasiswa IAIN yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan	2
Tabel 1.2 Defenisi Operasional variabel	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Tabel Populasi	43
Tabel 3.2 Penarikan sampel	46
Tabel 3.3 Kuisisioner penelitian	47
Tabel 3.4 Kisi-kisi angket variabel independen	48
Tabel 3.5 Kisi- kisi angket variabel dependen	48
Tabel 4.1 Hasil uji validitas pelayanan <i>mobile branch</i>	57
Tabel 4.2 Hasil uji validitas motivasi menabung	58
Tabel 4.3 Hasil uji reabilitas pelayanan <i>mobile branch</i>	59
Tabel 4.4 Hasil uji reabilitas motivasi menabung.....	60
Tabel 4.5 hasil uji R square.....	60
Tabel 4.6 Hasil uji regresi sederhana	62
Tabel 4.7 Hasil analisis uji t.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi dewasa ini adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan. Sebagai alat penghimpun dana, lembaga keuangan ini mampu melancarkan gerak pembangunan dengan menyalurkan dananya keberbagai proyek penting diberbagai sektor usaha yang dikelola oleh pemerintah.

Dalam kehidupan ekonomi dengan berbagai instrumennya, semua aktifitas perbankan tergantung pada kuat tidaknya pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan bank Islam dan pemahaman yang benar terhadap konsep sistem ekonomi syariah, demikian juga preferensi terhadap perbankan syariah, motivasi keagamaan justru seharusnya menjadi landasan utama dalam membentuk interaksi nasabah dengan lembaga keuangan, diatas pertimbangan tingkat jasa yang dapat ditawarkan dan diterima oleh mereka.

Dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan, menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah. Karena dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.¹

¹ Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2004) hlm.53.

Bank muamalat adalah bank syariah pertama di Indonesia yang berdiri pada tahun 1991. Dalam mengembangkan pelayanan yang unggul Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan memberikan pelayanan dalam bentuk *Mobile Branch* dimana para karyawan bank datang langsung menjemput dana dari nasabah (mahasiswa). *Mobile Branch* ini melayani semua jenis transaksi yang ada pada kantor kas Bank Muamalat.

Salah satu yang menjadi tempat yang menjadi tujuan dari *mobile branch* ini adalah wilayah kampus Intitut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan. Dalam hal ini mahasiswa menjadi target bank Muamalat agar menjadi nasabah pada bank Muamalat.

Adanya pelayanan *mobile branch* di kampus STAIN/IAIN Padangsidimpuan di mulai dari tahun 2013 sampai saat ini, dan jumlah mahasiswa IAIN yang telah menjadi nasabah meningkat dari tahun 2013 sampai tahun ini. Hal ini dapat dilihat dari data dibawah ini:

Tabel. 1.1
Jumlah mahasiswa IAIN yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan

NO	TAHUN	JUMLAH MAHASISWA IAIN*	JUMLAH MAHASISWA YANG TELAH MENJADI NASABAH**
1	2013	4017	188
2	2014	4453	256

Sumber : * Kantor Bagian Akademik IAIN Padangsidimpuan

**PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan

Dari tabel di atas pada tahun 2013 dapat dilihat dari 4017 jumlah mahasiswa STAIN/IAIN, jumlah mahasiswa yang telah menjadi nasabah di Bank Muamalat hanya 188 mahasiswa atau hanya sekitar 4.7% dari total mahasiswa. Sedangkan pada tahun 2014 jumlah nasabah (mahasiswa) meningkat menjadi 256 dari 4453

jumlah mahasiswa STAIN/IAIN atau sekitar 5.7%. Peningkatan jumlah nasabah (mahasiswa) dari tahun 2013 ke tahun 2014 hanya 68 mahasiswa atau sekitar 36%. Jumlah tersebut masih kurang signifikan jika dibandingkan dengan jumlah seluruh mahasiswa IAIN Padangsidimpuan.

Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa IAIN Padangsidimpuan masih kurang termotivasi untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan, penulis tidak mengetahui apa yang menyebabkan mahasiswa IAIN Padangsidimpuan masih kurang termotivasi untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan apakah karena mahasiswa telah menjadi nasabah di bank syariah lain, atau karena promosi yang dilakukan Bank Muamalat tidak menarik bagi mahasiswa, atau karena pelayanan yang dilakukan kurang baik, sehingga mahasiswa IAIN Padangsidimpuan kurang berminat dan termotivasi untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan.

Ainurrohmah Efendi dalam penelitiannya mengatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menabung di bank syariah yaitu: "agama, pengetahuan tentang keberadaan bank syariah, pendapat tentang bunga bank, pendidikan, jenis pekerjaan, level pendapatan, referensi bank syariah dan pengetahuan tentang produk bank syariah".²

² Ainurrohmah Efendi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi Di Bank Muamalat Cabang Surakarta" (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010), hlm, 7.

Irma Rahmawati mengatakan “sering menjadi sponsor di berbagai acara/kegiatan sekolah dan melakukan pemberitahuan apa dan untuk apa suatu produk tabungan dapat mempengaruhi siswa untuk menabung di Bank Syariah”³.

Yahya mengatakan “bahwa motivasi menabung nasabah sudah ditentukan oleh sikap memilih produk tabungan”.⁴ Sedangkan Isti Wahyuni mengatakan “dengan meningkatkan sistem pelayanan seperti fasilitas yang memadai, pelayanan yang cepat, karyawan yang ramah dan selalu siap menolong dan memenuhi kebutuhan nasabahnya akan meningkatkan jumlah nasabahnya”⁵.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwasanya agama, pengetahuan tentang keberadaan bank syariah, pendapat tentang bunga bank, pendidikan, jenis pekerjaan dapat mempengaruhi seseorang untuk menabung di bank syariah. Dengan menjadi sponsor dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah sekolah atau Universitas juga dapat mempengaruhi motivasi mahasiswa untuk menjadi nasabah di bank syariah. Selain itu pelayanan yang ramah dan cepat serta didukung dengan fasilitas yang lengkap juga sangat mempengaruhi motivasi mahasiswa untuk menjadi nasabah di bank syariah.

Penulis telah melakukan wawancara awal kepada beberapa mahasiswa dari jurusan Perbankan Syariah (PS), Tadris Matematika (TMM), Tadris Bahasa Inggris (TBI), dan juga jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI) yang telah menjadi nasabah

³Irma Rahmawati, “Pengaruh Promosi BMT Terhadap Motivasi Menabung Siswa di Tebet Jakarta Selatan” (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008)

⁴ Yahya, “Analisa Faktor-Faktor Penentu Motivasi Manabung Terhadap Sikap Memilih Produk Tabungan” (Skripsi, Universitas Gajah Mada Yogyakarta)

⁵ Isti Wahyuni, “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008)

di Bank Muamalat yaitu Jeliana, Nursalama, Siti Apriyanti, , Zulfan Asmara, Anggi Wahyudi dan Ryan Permana mengatakan “telah merasa nyaman menjadi nasabah dan transaksi yang ingin dilakukan pun menjadi lebih mudah tanpa harus mendatangi kantor cabang”.

Hasil wawancara dari mahasiswa beberapa mahasiswa IAIN yang belum menjadi nasabah di Bank Muamalat, yaitu Indah Rahmadani, Nurkhalilah, Abdul Basit, dan Handayani, mengatakan bahwa *Mobile Branch* masih kurang bersosialisasi dengan mahasiswa, sehingga mereka tidak mengetahui produk dan tujuan dari *Mobile Branch*⁶. Sedangkan Fatma Erlina, Nurhusni, dan Nurasni telah merasa nyaman menjadi nasabah di bank syariah lain, karena telah lama menjadi nasabah pada bank tersebut.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan *mobile Branch* masih kurang memotivasi mahasiswa untuk menabung di bank Muamalat, hal ini disebabkan karena masih kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang tujuan adanya *mobile branch* di wilayah kampus IAIN, selain itu kurangnya sosialisasi karyawan *mobile branch* kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa tidak mengetahui produk serta keunggulan dari produk yang bank Muamalat tawarkan dengan adanya *mobile branch* tersebut di wilayah kampus IAIN Padangsidempuan.

⁶ Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa IAIN Padangsidempuan. Rabu, 15 Juli 2015

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan *Mobile Branch* Terhadap Motivasi Menabung Mahasiswa IAIN di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih adanya mahasiswa yang tidak mengetahui produk-produk perbankan syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia.
2. Masih banyak mahasiswa yang memilih menabung di Bank Konvensional daripada di Perbankan Syariah.
3. Adanya layanan *mobile branch* di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, masih belum menjadi daya tarik bagi mahasiswa untuk menabung di Bank Muamalat.

C. Batasan Masalah

Mengingat cakupan permasalahan yang cukup luas, dan kemampuan penulis yang terbatas serta untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami permasalahan, maka penulis memberi batasan dalam penelitian ini. Batasan masalah yang dimaksud adalah pengaruh pelayanan *mobile branch* yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat terhadap motivasi mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, mahasiswa yang akan diteliti oleh penulis adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Adapun defenisi dari masing-masing variabel judul penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Defenisi Operasional	Indikator	Pengukur
Pelayanan <i>Mobile Branch</i> (X)	Pelayanan <i>Mobile Branch</i> adalah sebuah layanan mobil berbasis teknologi informasi (TI) dari Bank Muamalat yang datang ke kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.	1.Kenyamanan 2.Keandalan perangkat dan karyawan 3.Jaminan keamanan 4.kebutuhan ⁷	Skala Ordinal
Motivasi Mahasiswa (Y)	Motivasi Mahasiswa adalah motif mahasiswa untuk menabung dan menjadi nasabah di Bank Syariah	1.Cara memotivasi diri sendiri 2.Motivasi dari keluarga dan teman 3.Motivasi berupa hadiah 4.Motivasi karena kebutuhan	Skala Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu apakah terdapat pengaruh pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pangsidimpuan menabung di Bank Muamalat cabang Padangsidimpuan?

F. Tujuan Penelitian

⁷ Farah Dita Rosendy, "Information Teknologi Productivity Paradox: Analisa Eksistensi Mobile Branch Pada Bank Syariah XYZ Surabaya" (Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya,2013)

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang pengaruh pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa IAIN Padangsidempuan menabung di bank Muamat Cabang Syariah Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan yang berharga pada perkembangan ilmu pendidikan, terutama pada pelayanan yang perlu dilakukan.

b. Untuk menambah perbendaharaan penelitian dalam dunia perbankan, khususnya dalam karya tulis ilmiah dalam rangka mengembangkan khasanah ilmiah.

c. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengadakan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Penulis

Sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu Ekonomi Islam secara praktis, khususnya mengenai pengaruh pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi nasabah untuk menabung.

b. PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

Sebagai masukan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan khususnya mengenai pelayanan *mobile branch*.

c. Masyarakat

Penelitian ini dapat berguna bagi masyarakat untuk mengetahui tujuan dari *mobile branch* yang pada bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan ini, dilakukan uraian menjadi lima bab secara sistematis sebagai berikut :

1. Bab pertama pendahuluan meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.
2. Bab kedua landasan teori, meliputi : kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.
3. Bab ketiga metodologi penelitian meliputi: lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, dan instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan tehnik analisis data.
4. Bab keempat merupakan hasil penelitian. Hasil penelitian merupakan uraian dari seluruh temuan penelitian yang menjadi jawaban terhadap permasalahan penelitian yang telah dirumuskan.
5. Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pelayanan *Mobile Branch*

a. Defenisi Pelayanan

Pelayanan bank harus dilakukan dengan baik dan benar agar mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat dan calon nasabah yang bersangkutan. Philip Kotler berpendapat bahwa pelayanan atau *service* adalah “setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”¹

Malaya S.P. Hasibuan berpendapat bahwa pelayanan adalah “kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi menerimanya.”²

Kasmir mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”³.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang atau jasa.⁴

¹ Malaya S.P Hasibuan, *Dasar- Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo,2002),hlm. 153.

² *Ibid.*

³ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.15.

⁴ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), Hlm. 646.

Pelayanan menurut Endar Sugiarto diartikan sebagai “suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani”.⁵

Dari uraian pendapat ahli di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan secara ramah tamah, cepat dan adil.

Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah merupakan pelayanan yang dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Dan pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin *Automated Teller Machine* (ATM).

Dalam pelayanan seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, serta pembelian produk lainnya ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Dalam praktiknya, nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

a) Nasabah sangat perlu bantuan *customer service* untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.

⁵ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm.37.

- b) Nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari dan memilih sendiri dan berhubungan dengan petugas hanya pada saat pembayaran saja.
- c) Nasabah memerlukan bantuan tetapi melalui telepon. Bantuan yang diperlukan seperti informasi seputar produk, keluhan atau pesanan yang akan dibeli.
- d) Nasabah tidak memerlukan bantuan petugas, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin ATM

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Serta kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.⁶

b. Defenisi Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari pengaruh adalah daya yang ada tau timbul dari seseorang maupun suatu benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang⁷.

Menurut Wiryanto pengaruh adalah “tokoh informal dimasyarakat yang memiliki ciri-ciri kosmopolitan, inovatif, kompeten dan eksekibel dibandingkan dengan pihak yang dipengaruhi”⁸

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service, Op.Cit.* hlm.20.

⁷ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000),

⁸ Dilihatya, “Pengertian Pengaruh Menurut Para Ahli” ([http.www.com](http://www.com).accessed at Februari 20, 2016)

M. Suyanto juga memiliki pendapat pengaruh adalah “nilai kualitas suatu iklan melalui media tertentu”⁹.

Sedangkan Norman Barry berpendapat pengaruh adalah “tipe kekuasaan agar bertindak dengan cara tertentu dan terdorong untuk bertindak, sekalipun ada ancaman atau sanksi yang terbuka”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan pengaruh merupakan sebuah hal abstrak yang tidak bisa dilihat tapi bisa dirasakan keberadaannya dan kegunaannya dalam kehidupan dan aktivitas manusia sebagai makhluk sosial.

c. Karyawan yang khusus memberikan pelayanan

Secara khusus di berbagai perusahaan yang khusus untuk melayani nasabah memang telah disiapkan. Dalam perusahaan jasa keuangan karyawan yang dibentuk untuk melayani nasabah tidak hanya sekedar melayani tetapi juga harus mampu menguasai pelanggan dengan cara mampu memberikan kepuasan kepada nasabah.

Berikut ini jenis-jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan kepada nasabah:

1. Customer Services

Customer services (CS) merupakan karyawan yang dibentuk untuk melayani nasabah. Fungsi CS adalah penerima tamu yang datang ke perusahaan (*resepsionis*), melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah (*deskman*), orang yang menjual produk (*salesman*), membina hubungan baik dengan nasabah (*customer relation officer*) dan menghubungi dan memberikan informasi kepada nasabah (*komunikator*).

⁹ *Ibid*,

2. *Public Relation* (Humas)

Public Relation atau hubungan masyarakat memiliki fungsi sebagai memberikan informasi perusahaan dan juga menghadapi pihak-pihak yang bermasalah dengan pihak perusahaan dengan menjelaskan duduk persoalan yang sebenarnya terhadap suatu masalah.

3. *Teller*

Fungsi *teller* yang pertama sebagai orang yang menerima semua setoran uang dari berbagai pihak. Fungsi yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang tunai kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir.

4. Satuan Pengamanan (Satpam)

Tugas satuan pengamanan dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik.

5. Operator Telepon

Operator telepon adalah petugas yang bertugas menerima telepon dari nasabah atau melakukan komunikasi lewat telepon dengan nasabah. Penerima telepon harus bersuara lembut dan ramah.¹⁰

Berikut ini ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah:

1. Tersedianya karyawan yang baik

¹⁰ *Ibid.*

Seorang karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Oleh karena itu karyawan harus melalui pelatihan dan pendidikan terlebih dahulu sebelum melayani nasabah.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki oleh sebuah perusahaan seperti ruang tunggu dan ruang menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan karyawan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan sesuai dengan standar perusahaan. Melayani secara cepat artinya karyawan melayani dalam batasan normal yang sesuai dengan standar waktu yang dimiliki.

5. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Bahasa yang digunakan harus jelas dan mudah dimengerti nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Kemampuan karyawan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan nasabah. Karyawan harus mengusahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan.¹¹

d. Etika Pelayanan

Asal mula kata etika berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Dalam kartu undangan tercantum persyaratan dan ketentuan untuk mengikuti undangan seperti pakaian yang harus dikenakan dan tentang waktu acara. Cara seperti ini kemudian diikuti oleh berbagai kalangan, tidak hanya untuk undangan semata, akan tetapi juga untuk melayani nasabah diberbagai perusahaan.

¹²

Malaya S.P Hasibuan menyatakan “etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasar peraturan dan norma-norma social, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat”.¹³

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm.186

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit*, hlm.167.

¹³ Malaya S.P. Hasibuan. Hml.153

Sedangkan Alen Gumilar dan Bandi Soebandi menyatakan “etika adalah cabang dari filsafat yang membicarakan manusia dalam menjalankan kegiatan perbankan, terutama tingkah laku dan perbuatannya yang dilakukan dengan sadar dilihat dari kaca mata baik atau tidak”.¹⁴

Menurut Franz Magnis Suseno etika adalah “pemikiran sistematis tentang moralitas, yang menghasilkan secara langsung bukan kebaikan, melainkan suatu pengertian yang lebih mendasar dan kritis”.¹⁵

Ernest Dichter mengatakan “etika adalah sebagaimana moralitas, yang berisikan nilai dan norma-norma konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dalam seluruh kehidupan”.¹⁶

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan etika adalah pemikiran sistematis tentang moralitas, perilaku secara langsung bukan kebaikan, melainkan suatu pengertian yang lebih mendasar dan kritis berdasar pada peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat

Dalam arti luas, etika sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Etiket bertujuan agar norma-norma yang berlaku dimasyarakat dihargai dan dihormati. Dengan adanya etiket akan dapat menimbulkan suasana keakraban antara yang mengundang dengan yang diundang. Etiket pelayanan ini kemudian diterapkan juga untuk kegiatan diberbagai perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Franz Magnis Suseno, *Etika Dasar*, (Yogyakarta: Kanisius, 1989), hml 15

¹⁶ Ernest Dichter, *Apakah Anda Manajer yang Kreatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hml 129.

Dalam menjalankan etika pelayanan terdapat komponen yang saling terkait satu sama lain. Komponen tersebut adalah cara, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik. Jika salah satu komponen ini tidak dilakukan secara baik, hasilnya menjadi lain.

Dalam etika pelayanan ada ketentuan yang mengatur. Ketentuan ini bertujuan agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

Adapun ketentuan yang dimaksud dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1. Sikap dan perilaku, sikap yang sering diperhatikan nasabah adalah sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.
2. Penampilan, seorang karyawan harus selalu terlihat senang dan gembira saat berhubungan dengan nasabahnya. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja prima
3. Cara berpakaian, pakaian yang digunakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Selain itu pakaian yang dikenakan harus bersih, rapi, dan necis.
4. Cara berbicara, seorang karyawan berbicara dengan nasabah harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Dan menghindari pembicaraan yang bersifat mengejek nasabah.

5. Gerak-gerak, pergerakan anggota badan yang diperlihatkan didepan nasabah seperti mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan dan kaki, jangan sampai gerak-gerak yang dilakukan menyinggung nasabah.
6. Cara bertanya, nasabah memiliki sifat yang berbeda ada yang banyak diam, ada pula yang banyak Tanya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawan harus berinisiatif dan kreatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan dengan nasabah sehingga membuat nasabah mau bicara. Bagi nasabah yang banyak Tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Secara umum etika pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam
2. Mempersilahkan tamu/nasabah
3. Bertanya tentang keperluan nasabah
4. Bila ingin menyuruh nasabah biasakan dengan kata tolong atau maaf
5. Mengucapkan terima kasih.¹⁷

Dalam suatu hubungan, kepercayaan adalah unsur dasar. Kepercayaan diciptakan dari kejujuran. Kejujuran adalah satu kualitas yang paling sulit dari karakter untuk dicapai didalam bisnis, keluarga dan dimana pun tempat orang-orang berminat dalam melakukan persaingan dengan pihak-pihak lain. Kunci etis dan moral bisnis sesungguhnya terletak pada pelakunya, itu sebabnya misi diutusny Rasulullah kedunia adalah untuk memperbaiki akhlak manusia yang telah rusak.

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit*, hlm.176.

Seorang pengusaha muslim berkewajiban untuk memegang teguh etika dan moral dalam bisnis islami yang mencakup hal-hal berikut ini:

1. Husnul khuluq
2. Amanah
3. Toleran¹⁸

e. Sejarah *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk merupakan Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Produk yang terdapat pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang Sidempuan dapat berupa produk penghimpunan dana dan penyaluran dana. Produk penghimpunan dana seperti : Shar-e, Tabungan Ummat, Tabungan Haji Arafah, Deposito Mudharabah, Deposito Fulinves, Giro Wadi'ah dan Dana Pensiun Muamalat. Sedangkan Produk penyaluran dana seperti : Murabahah, Salam, Istishna, Musyarakah, Mudharabah, Ijarah, Wakalah, Kafalah, Hawalah, Rahn dan Qardh¹⁹.

Berkembangnya SI/TI pada perbankan di Indonesia, Bank Muamalat memanfaatkan SI/TI dalam perbankan untuk membantu serta mendukung perbankan menjalankan proses bisnis dan untuk mendapatkan nilai tambah berupa *competitive advantage*. Tentunya setiap bank memiliki standart perkembangan teknologi yang harus diterapkan, supaya memiliki keunggulan jika dibandingkan

¹⁸ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 19.

¹⁹ Buku Panduan BMI, "*Laporan Tahunan Annual Report*", 2013

dengan perusahaan lain dalam mengembangkan usahanya dan untuk mencapai visi dan misi dengan lebih baik.

Oleh sebab itu bank dituntut untuk peka terhadap situasi atau lingkungan yang ada disekitarnya. Investasi dalam SI / TI harus berhati-hati, karena TI tidak selalu selaras dengan tujuan.

Dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia Tbk yang merupakan bank pertama murni syariah yang menerapkan SI/TI dalam perusahaan serta terus mengembangkannya sesuai dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan. Teknologi informasi terbaru yang dimiliki oleh Bank Muamalat pada awal tahun 2012 adalah *mobile branch*, fungsi utamanya sama dengan kantor kas yaitu sebagai penghimpun dana pihak ke 3 nasabah.

Manfaat yang dimiliki oleh Bank Muamalat dengan berinvestasi *mobile branch* adalah lebih dekat dengan nasabah karena dapat berpindah-pindah lokasi sesuai jadwal yang sudah ditentukan kemudian diharapkan dengan *mobile branch* dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk membangun sebuah kantor kas baru. Biaya investasi dalam *mobile branch* lebih sedikit jika dibandingkan dengan kantor kas umum. Untuk sebuah *mobile branch* dibutuhkan biaya Rp. 435.851.400, sedangkan untuk kantor kas umum dibutuhkan biaya sebesar Rp. 1.806.305.960, biaya investasi yang jauh berbeda.²⁰

Harapannya dengan adanya *mobile branch* dapat mengenalkan perbankan syariah pada masyarakat luas dan dapat menjaring nasabah lebih banyak. Saat ini

²⁰ Rosendy Farah, "Analisis Eksistensi Mobile Branch pada Bank Muamalat Kota Surabaya", 2014, (<http://www.digiib.its.ac.id>, diakses 29 Nopember 2014 pukul 19.30)

Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 3,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.²¹

f. Definisi Pelayanan *Mobile Branch*

Mobile branch adalah jenis kas keliling yang merupakan produk dari Bank Muamalat Indonesia yang berbentuk pelayanan dalam mobil yang dilengkapi dengan teknologi Informasi (TI). Peningkatan kapabilitas jaringan distribusi Bank Muamalat didukung oleh keberadaan *mobile branch* Muamalat, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 2012 dan terus dikembangkan sepanjang tahunnya.

Kas keliling dalam peraturan BI. No.11/1/PBI/2009 tentang bank umum menyebutkan kas keliling merupakan kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara permanen seperti kas mobil, kas terapung atau kantor bank non permanen.

Kas keliling adalah kantor kas yang bergerak dengan membawa peralatan yang ada didalam kantor kas umum untuk melayani nasabah dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan kantor kas permanen (kantor cabang umum).²²

²¹ Buku Panduan BMI, *Op. Cit.* hlm. 123.

²² Panduan Penyelenggaraan Kas Keliling

Kas keliling adalah perluasan layanan atau eksistensi dari kantor kas umum. Kas keliling tersebut memberikan layanan dengan cara mengunjungi tempat tinggal atau tempat kegiatan masyarakat dengan jadwal tertentu dan bekerjasama dengan masyarakat.²³

Dari pendapat para ahli diatas tentang *mobile branch* atau kas keliling dapat disimpulkan kas keliling adalah kas yang dapat berpindah dari tempat yang satu ke tempat lainnya untuk memberikan pelayanan seperti yang ada di kantor kas umum kepada masyarakat ataupun nasabah.

Keunggulan dari konsep *mobile branch* antara lain adalah fungsinya sebagai kantor cabang pembantu yang berpindah-pindah yang mampu melayani kebutuhan nasabah pendanaan mulai dari pembukaan rekening, penyetoran uang tunai dan sampai pada pelayanan transaksi karena, dilengkapi dengan unit ATM (*Automated Teller Machine*) Muamalat *online* dengan memanfaatkan koneksi *wi-fi*.²⁴

Mobile branch juga menggunakan jenis kendaraan berukuran kecil sehingga lebih mudah menjangkau lokasi-lokasi dengan akses terbatas seperti di pasar-pasar tradisional, serta diopersikan dengan jadwal yang tetap sehingga dapat lebih diandalkan oleh nasabah pengguna layanan. *Mobile branch* juga memberikan layanan diluar *regular banking service hours*.

Sampai akhir tahun 2013, terdapat 53 unit *mobile branch* yang telah beroperasi penuh melayani nasabah dikota di Indonesia maupun sentra-sentra perkebunan dan pertambangan diluar wilayah perkotaan.²⁵ Keberadaan *mobile*

²³ *Ibid.*

²⁴ Tribunnews, "Mobil Bank Muamalat di Target Rp.25 miliar" <http://www.pontianak.tribunnews.com>, diakses 22 April Pukul 20.45.

²⁵ Buku Panduan BMI, *Op. Cit.* hlm 125.

branch diharapkan berperan penting dalam menunjang target penghimpunan dana Bank Muamalat khususnya dana murah dalam rekening tabungan giro. Kedepan selain layanan pendanaan, layanan *mobile branch* Muamalat juga dikembangkan untuk mendukung bisnis pembiayaan mikro.

Mobile branch ditebar dengan distribusi merata diseluruh Indonesia. *Mobile branch* digunakan untuk melengkapi 403 kantor layanan Muamalat diseluruh Indonesia. Karena fungsi *mobile branch* sama dengan kantor layanan yang ada di bank, maka di dalam 1 unit pelayanan *mobile branch* itu dilengkapi dengan teller, petugas marketing, *customer service*, ATM, dan pelayanan-pelayanan lengkap seperti halnya dalam sebuah bank.²⁶

Dalam pelayanan *mobile branch* Bank Muamalat dilakukan melalui *teller* dan *customer Service*. *Teller* adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat jujur, ramah serta mampu bekerja dibawah tekanan yang berat.²⁷ Sedangkan *customer Service* bertugas memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat²⁸. Beda antara keduanya adalah *customer Service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.²⁹

Di dalam pelayanan *mobile branch* terdapat 1 buah mesin ATM, pelayanan yang diberikan mesin ATM antara lain:

1. Penarikan uang tunai.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Malayu S.P hasibuan, *Op.Cit*, hml. 161.

²⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, *Op.Cit*, hml.80

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, *Op.Cit*. hml.189.

2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek.
3. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening
4. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah
5. Dan pelayanan lainnya³⁰

Manfaat dari adanya *mobile branch* adalah sebagai berikut:

1. Menjalin kerja sama dengan menjadi media transaksi pembayaran uang spp sekolah, rumah sakit, sehingga mempererat hubungan dengan nasabah.
2. Menjaring nasabah baru ketika terdapat event event perbankan disuatu tempat

Nilai prestise yang dimiliki bank Muamalat meningkat, karena semakin meningkatnya fasilitas yang dimiliki bank Muamalat untuk nasabahnya.³¹

g. Struktur Organisasi *Mobile Branch*

Struktur Organisasi merupakan gambaran umum tentang tata hubungan tugas atau kerja sama dari orang- orang yang menggerakkan organisasi untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, maka setiap tugas dan tanggung jawab dapat dikerjakan dan diselesaikan oleh masing- masing individu yang ada dalam organisasi tersebut, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Suatu instansi atau Perusahaan yang ingin sukses haruslah mempunyai suatu organisasi yang bagus atau terorganisir guna memperlancar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

³⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008)hal. 182

³¹ Farah Dita Rosendy, "Information Teknologi Productivity Paradox: Analisa Eksistensi Mobile Branch Pada Bank Syariah XYZ Surabaya" (Skripsi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya,2013)

Organisasi adalah suatu proses mempergunakan, dan mengelompokkan sesuatu pekerjaan untuk di kerjakan, membatasi dan medelegasikan pertanggung jawab dan kekuasaan, menetapkan hubungan-hubungan untuk memungkinkan orang dapat bekerja bersama-sama dengan lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan itu.³²

Selanjutnya menurut M. A. Saragih mengatakan:”Organisasi adalah apabila kita jumpai adanya sekelompok orang yang bekerja sama untuk suatu tujuan, walaupun kelompok itu hanya terdiri dari dua orang atau lebih”.³³

Adapun Tujuan pembentukan atau pembuatan struktur organisasi adalah:

1. Dapat terciptanya suatu komando kerja yang baik.
2. Dapat memberikan suatu gambaran tentang tanggung jawab dan kekuasaan bagi tiap-tiap bagian dan personal.
3. Dapat memudahkan pelaksanaan pengawasan kerja sehingga tercipta jaringan kerja sama antara unit kerja.

Pembentukan atau pembuatan struktur organisasi dalam suatu organisasi adalah sangat penting. Karena tanpa adanya struktur organisasi, pencapaian tujuan tidak akan terlaksana dengan baik, disebabkan terjadinya kesimpang siuran dalam menerima dan mempertanggung jawabkan suatu tugas dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini dapat menyebabkan pembagian dalam pelaksanaan tugas tidak dapat dilaksanakan secara teratur dan terperinci.

2. Motivasi

³² Organisasi dan Administrasi Perpustakaan Sekolah, 1977,hml.8.

³³ Azas- Azas Organisasi dan Manajemen, 1982, hml.8.

a. Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa Latin yang berbunyi *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia. Motivasi semakin penting agar konsumen atau nasabah mendapatkan tujuan yang diinginkan secara optimum.

Motivasi adalah sebagai tenaga pendorong, yang dapat dijelaskan berdasarkan konsep yang dingkapkan oleh beberapa ahli berikut ini.

Nugroho J. Setiadi mengatakan “motivasi adalah dorongan yang membentuk perilaku bersifat biologis dan psikologis serta aktualisasi optimal”³⁴.

Freud dalam buku karangan Ali Hasan berpendapat bahwa:

“Motivasi adalah kekuatan yang mampu membentuk perilaku biologis, psikologis dan moral Teori ini dikembangkan sebagai *motivational positioning* (penempatan persepsi produk) pada tingkat tertentu untuk membangkitkan sekumpulan motif yang unik dalam diri konsumen”.³⁵

Sedangkan menurut Maslow yang dimaksud dengan motivasi adalah “Kebutuhan manusia yang tersusun dari kebutuhan yang paling mendesak sampai yang kurang mendesak”.³⁶

Dan motivasi menurut Merle J. Moskowitz “sebagai inisiasi dan pengarahan tingkah laku dan pelajaran motivasi yang sebenarnya merupakan pelajaran tingkah laku”.³⁷

³⁴ Nugroho J. Setiadi. *Perilaku konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, (Jakarta: Kencana 2003).

³⁵ Ali Hasan, *Op. Cit.*, hlm. 54.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Prespektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2010) hlm.

Edwin B. Flippo juga memberikan pendapatnya tentang motivasi, “motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekalligus tercapai”³⁸

Stephen dan Timothy menyatakan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya”³⁹.

Menurut Robin dan De Lenzo “motivasi pada diri seseorang terbentuk melalui serangkaian proses, baik proses psikologis yang tidak tampak maupun proses Fisik”⁴⁰.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan sesuatu tindakan dengan tujuan tertentu. Atau juga usah-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok tertentu melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang ingin di kehendaknya atau mendapt kepuasan dengan perbuatannya.⁴¹

Jadi secara keseluruhan motivasi dapat diartikan sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi dapat juga didefinisikan sebagai kesiediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan yang hendak dicapainya.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hml. 222.

⁴⁰ Syamsul Ma’arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Grasindo, 2003), hml. 8.

⁴¹ Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Op.Cit*, Hlm. 756.

Motivasi terbentuk oleh tenaga-tenaga yang bersumber dari dalam dan luar individu. Terhadap tenaga-tenaga tersebut beberapa ahli memberikan istilah yang berbeda seperti desakan (*drive*) yang diartikan sebagai dorongan yang diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan-kebutuhan jasmani. Motif atau *motive* yang diartikan sebagai dorongan terhadap pemenuhan kebutuhan psikis atau rokhaniah.⁴²

Kebutuhan atau *need* merupakan suatu keadaan dimana individu merasakan adanya kekurangan. Keinginan atau *wish* adalah harapan untuk mendapatkan atau memiliki sesuatu yang dibutuhkan. Suatu kebutuhan dapat diartikan sebagai suatu keadaan internal yang menyebabkan hasil-hasil tertentu tampak menarik. Suatu kebutuhan yang tak terpuaskan menciptakan tegangan yang merangsang dorongan yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.⁴³

b. Jenis dan Fungsi Motivasi

Abraham Maslow, dijelaskan oleh Herbert L Petri (1981 h. 301-313), membagi keseluruhan motif yang mendorong perbuatan individu, atas lima kategori yang membentuk suatu hierarki atau tangga motif dari yang terendah sampai yang tertinggi yaitu:

1. Motif fisiologis, yaitu dorongan-dorongan untuk memenuhi kebutuhan jasmaniah seperti makan, minum, bergerak, dll.
2. Motif pengamanan, yaitu dorongan-dorongan untuk menjaga atau melindungi diri dari gangguan.
3. Motif persaudaraan dan kasih sayang, yaitu motif untuk membina hubungan baik, kasih sayang, dan persaudaraan.
4. Motif harga diri, yaitu motif untuk mendapatkan pengenalan, pengakuan, penghargaan dan penghormatan dari orang lain.
5. Motif aktualisasi diri. Manusia memiliki potensi-potensi yang dibawa dari lahir dan kodratnya sebagai manusia. Potensi dan kodrat ini perlu

⁴² Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 61.

⁴³ Nugroho J. Setiadi, *Loc. Cit.*

dinyatakan melalui berbagai bentuk sifat, kemampuan dan kecakapan nyata.⁴⁴

Dari uraian di atas dapat disimpulkan semua jenis motif dari motif fisiologis sampai motif aktualisasi merupakan motif yang dapat mendorong seorang individu atau nasabah untuk berbuat sesuatu atas keinginan mereka sendiri.

Seseorang yang telah mencapai tahap aktualisasi diri, atau orang yang dirinya telah teraktualisasi memiliki pribadi yang utuh, sehat, seimbang, dan matang. Ia memiliki pandangan yang objektif, baik terhadap dirinya maupun orang lain, orientasi yang sehat, yaitu bertolak belakang dari kemampuan yang dimiliki dan bertanggung jawab.

Motivasi mempunyai fungsi yang sangat penting dalam suatu kegiatan, akan tetapi motivasi juga dipengaruhi oleh tujuan. Makin tinggi dan berarti suatu tujuan, makin besar motivasinya, dan makin besar motivasi akan makin kuat kegiatan yang akan dilaksanakan. Ketiga komponen kegiatan atau perilaku individu tersebut saling berkaitan erat membentuk suatu kesatuan yang disebut sebagai proses motivasi.

Motivasi memiliki dua fungsi, yaitu: pertama mengarahkan atau *directional function*, dan kedua mengaktifkan dan meningkatkan kegiatan atau *activating and energizing function*. Dalam mengarahkan kegiatan, motivasi berperan mendekatkan kegiatan, motivasi berperan mendekatkan dan menjauhkan individu dari sasaran yang akan dicapai. Dalam suatu motivasi seringkali keinginan yang akan dicapai bukan hanya satu macam, tetapi beberapa sehingga terjadi pemilihan atau seleksi.

⁴⁴ Nana Syaodih Sukmadinata, *Op.Cit.* hlm. 68.

Kebutuhan mana yang akan dilayani atau dipilih tergantung dari hasil pemilihan atau seleksi. Kekuatan suatu motif tidak selalu sama bagi setiap individu dan situasi.

Motivasi juga dapat berfungsi mengaktifkan atau meningkatkan kegiatan. Suatu perbuatan atau kegiatan yang tidak bermotif atau motifnya sangat lemah, akan dilakukan dengan tidak sungguh-sungguh, tidak terarah dan kemungkinan besar tidak akan membawa hasil.

Motivasi dalam prosesnya terjadi dari dua bagian yakni motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah dorongan yang merupakan keinginan murni dari individu untuk melakukan sesuatu. Motivasi ekstrinsik adalah dorongan dari luar atau rangsangan dari lingkungan yang mengakibatkan seseorang individu ingin berbuat itu.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

Nasabah tidak membuat keputusan pembelian pada satu lingkungan yang terisolasi. Nasabah/pelanggan berada di tengah masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat tempat dia berada. Sehingga dalam membuat keputusan mereka akan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

1. Budaya

Faktor yang paling luas yang mempengaruhi pembelian konsumen adalah faktor budaya yang merupakan suatu kompleksitas dari makna, nilai, norma, dan tradisi yang dipelajari dan dibagi oleh anggota suatu masyarakat. norma dan nilai budaya memberikan arah dan petunjuk kepada anggota masyarakat dalam seluruh aspek kehidupan termasuk juga perilaku konsumsi mereka.

2. Kelas sosial

Kelas sosial adalah pembagian masyarakat yang relatif homogeny dan permanen, yang tersusun secara hierarkis dengan anggota yang menganut nilai-nilai, minat dan perilaku yang sama. Kelas social memiliki beberapa ciri antara lain:

- a. Orang-orang yang berada pada kelas sosial yang sama cenderung bertingkah laku sama dari orang-orang dari dua kelas sosial yang berbeda.
- b. Mereka akan memiliki perasaan inferior dan superior dikelas sosial mereka masing-masing.
- c. Kelas sosial seseorang lebih ditandai oleh sekumpulan variabel seperti pekerjaan dan pendidikan.
- d. Individu dapat pindah dari satu kelas sosial ke kelas social lain keatas dan kebawah sepanjang hidup mereka.

Kelas sosial menunjukkan preferensi produk dan merek yang berbeda dalam banyak hal termasuk pakaian, dan kegiatan lainnya. Aspek hierarki kelas sosial penting bagi pemasar, karena para konsumen membeli berbagai produk tertentu karena produk-produk tersebut disukai olah anggota kelas sosial mereka sendiri maupun kelas yang lebih tinggi⁴⁵.

⁴⁵ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm.330.

3. Kelompok acuan

Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku individu. Kelompok acuan juga mempengaruhi perilaku dan konsep pribadi seseorang.

4. Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian paling penting dalam masyarakat yang telah menjadi objek penelitian yang luas. Keluarga adalah kelompok acuan primer paling berpengaruh. Dari orang tua, seseorang biasanya mendapatkan orientasi mengenai agama, ambisi pribadi, harga diri dan cinta. Bahkan jika seseorang tidak lagi berinteraksi secara mendalam dengan keluarganya, pengaruh keluarga terhadap perilakunya biasanya masih tetap signifikan.⁴⁶

Faktor- faktor yang mempengaruhi motivasi nasabah menurut Ali Hasan adalah sebagai berikut:

1. Pribadi (*Personal*)
Karakteristik pribadi menjadi faktor penentuan nasabah dalam membeli suatu produk, sejumlah karakteristik pribadi, seperti usia, tahap siklus hidup, pekerjaan dan kemampuan ekonomi mempengaruhi produk atau merek yang dibeli.
2. Kepribadian (*Personality*)
Kepribadian merupakan karakteristik psikologis yang berbeda pada masing-masing orang yang menyebabkan tanggapannya relative konsisten dan bertahan lama terhadap pilihan produk atau merek.
3. Citra Diri (*Self Image*)
Citra atau konsep tentang diri ideal dan aktual seseorang untuk memotivasi diri sendiri terhadap suatu produk.
4. Gaya Hidup (*Life style*)

⁴⁶ Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Kencana, 2010) hlm.128.

Keseluruhan pola hidup seseorang yang diekspresikan dalam aktivitas, minat dan opini yang berinteraksi dengan lingkungannya.

5. Pembelajaran

Perubahan perilaku seseorang yang dibentuk oleh pengalaman yang didorong secara internal, dituntun oleh petunjuk sehingga menyebabkan timbulnya generalisasi dan diskriminasi.

6. Sikap

Sikap merupakan apa yang kita pikirkan, yakni, kita rasakan, kita ingin lakukan berhubungan dengan stimuli pemasaran atau lingkungan yang kita hadapi⁴⁷.

Kajian empirik secara umum bahwa motivasi yang mendorong nasabah menggunakan jasa bank syariah di tinjau dari motivasi eksternal yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan produk adalah transparansi, pelayanan, transaksi dan promosi.⁴⁸

Menurut Winardi motivasi seseorang sangat dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal adalah factor yang berasal dari dalam diri individu terdiri dari:

- a. Presepsi individu mengenai diri sendiri
- b. Harga diri dan prestasi
- c. Adanya harapan- harapan akan masa depan
- d. Mewujudkan kebutuhan secara penuh
- e. Dan kepuasan dalam bekerja

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah factor yang berasal dari luar diri individu yang terdiri atas:

- a. Jenis dan sifat pekerjaan
- b. Kelompok dalam bekerja
- c. Situasi lingkungan seseorang
- d. Dan sistem imbalan yang diterima.⁴⁹

Dari uraian faktor-faktor motivasi dari ahli di atas dapat disimpulkan faktor-faktor motivasi sangat bergantung pada keadaan lingkungan serta pribadi dari

⁴⁷ Ali Hasan, *Op.Cit.* hlm. 56

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Kemuning Rumah Penghubung, Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992)

seorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang ia butuhkan dan inginkan.

Menurut Djalil seseorang yang motivasinya baik memiliki tanda-tanda sebagai berikut:

1. Menyukai kesungguhan dalam bentuk gairah untuk melayani konsumen
2. Senang menciptakan cara-cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan
3. Memiliki sifat proaktif
4. Menyambut hangat konsumen dengan keyakinan bahwa pelayanan mampu menemukan penyelesaian⁵⁰.

d. Motif-Motif Masyarakat untuk Menabung di Bank Syari'ah

Menurut Keynes (1936) ada 8 motif yang berbeda dalam menabung antara lain:

1. Tindakan pencegahan (*Precaution*), untuk menambah cadangan untuk menghadapi keadaan yang tak terduga
2. Tinjauan masa depan (*Foresight*), untuk mengantisipasi perbedaan antara pendapatan dan pengeluaran belanja dimasa depan.
3. Perhitungan (*calculation*), ingin memperoleh keuntungan
4. Perbaikan (*improvement*), meningkatkan standar hidup untuk waktu yang lama
5. Kebebasan (*Indeperdence*), menunjukkan adanya kebutuhan akan kebebasan dan memiliki kekuasaan untuk melakukan sesuatu
6. Usaha (*enterprise*) kebebasan untuk menanamkan uang ketika memungkinkan
7. Kebanggaan (*pride*), uang untuk ahli waris
8. Keserakahan harta (*avarice*), kekikiran yang sesungguhnya⁵¹

Sedangkan Browing dan usardi menambahkan adanya *down payment motive* atau keinginan untuk mengkumulasikan uang untuk digunakan sebagai alat pembayaran barang yang mahal dan tahan lama seperti mobildan rumah.⁵²

⁵⁰ Djalil, Psikologi Pendidikan, (Jakarta: Bumi Akasara, 2011), hml. 112.

⁵¹ M. Shohib, "Struktur Secara Hirarki Motif Menabung (Translate), 2010 (<http://www.mshohib.staff.umm.ac.id>, diakses 15 Juni 2015 pukul 13.10)

⁵² *Ibid.*


Menurut Warneryd motif menabung ada 4 yaitu:

1. Menabung sebagai kebiasaan yang terus menerus
2. Menabung merupakan tindakan pencegahan yang terkait dengan kondisi ketidakpastian dimasa depan
3. Motif mewariskan, artinya tabungan digunakan setelah terjadi kematian dalam keluarga
4. Motif profit, artinya keinginan untuk memperoleh tambahan pendapatan dari tabungan yang dimiliki⁵³

Pada prinsipnya, motivasi dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu; Pertama, motivasi berdasarkan kebutuhan. Kedua, motivasi berdasarkan terbentuknya. Jenis motif ini didasarkan pada terbentuknya motif-motif, yakni terdiri atas motif bawaan, dan motif yang dipelajari.

Ketiga, motivasi berdasarkan sifatnya. Merujuk pada sifatnya, motivasi dapat dibedakan dalam dua bentuk, yaitu motivasi intristik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi instrinsik merupakan motivasi yang bersumber dari diri sendiri, tanpa adanya pengaruh dari luar. Sedangkan motif ekstrinsik adalah motivasi yang disebabkan karena adanya pengaruh dari faktor-faktor luar.⁵⁴

Dalam ajaran Islam, motivasi menabung dapat di cermati dari ayat Al-Qur'an yang baik secara tersirat ataupun secara tersirat menganjurkan untuk menabung, sebagaimana ayat QS. Al Isra' ayat 27 dan 29.


 إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ط وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Artinya : ‘Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya’.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hml.112

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ﴿٢٦﴾

Artinya : “Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal”.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ

خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya :”Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”

Dalam ayat-ayat di atas kita dilarang untuk berlaku boros, dalam artian lain yaitu perintah untuk menabung serta memperhatikan apa yang akan dilakukan untuk hari esok. Ayat tersebut menyuruh umat muslim untuk senantiasa bertakwa dan selalu memikirkan hari esok.

3. Pengaruh Pelayanan *Mobile Branch* Terhadap Motivasi menabung Mahasiswa di Bank Syariah

Irma Rahmawati dalam penelitiannya menyimpulkan :

Terdapat pengaruh antara promosi yang dilakukan BMT terhadap minat siswa untuk menabung di BMT. Dengan factor utama adalah karena adanya promosi yang dilakukan pihak BMT DQ terhadap siswa, faktor kedua adanya dorongan dari pihak orangtua, faktor ketiga karena lokasi BMT DQ dekat dengan sekolah.⁵⁵

Muhammad Abidin dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah”⁵⁶. Rizki Ramadhan

⁵⁵ Irma Rahmawati, *Loc.Cit.*

⁵⁶ Muhammad Abidin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” (Skripsi UIN Sunan Klajjaga Yogyakarta, 2010)

dalam penelitiannya mengatakan bahwa “analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, memiliki hubungan yang cukup signifikan terhadap kepuasann nasabah”⁵⁷

Isti Wahyuni mengatakan bahwa “pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah hal ini diinterpretasikan bahwa sistem pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah”⁵⁸.

Dari uraian penelitian terdahulu diatas terdapat 3 penelitian yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap penelitiannya. Sedangkan 1 penelitian mengatakan tidak terdapat pengaruh. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan terdapat pengaruh antara pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa untuk menabung di suatu bank syariah.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi minat menjadi nasabah pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sehingga dalam hal ini peneliti bukan satu-satunya peneliti yang pernah membahas hal tersebut. maksud dikemukakannya hasil penelitian terdahulu adalah untuk mendukung isi dari penelitian ini.

Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Populasi dan Sampel	Metode Penelitian	Hasil
----	-------------------------	-------	---------------------	-------------------	-------

⁵⁷ Rizki Ramadhan “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013)

⁵⁸ Isti Wahyuni, “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008)

1	Irma Rahmawati (2008)	Pengaruh Promosi BMT terhadap Motivasi Menabung Siswa di Tebet Jakarta Selatan	Populasi 500 siswa Sampel 67	Descriptive Statistics	Dari hasil penelitian yang dilakukan Irma Rahmawati menyimpulkan adanya pengaruh Promosi BMT terhadap motivasi menabung siswa di Tebet Jakarta Selatan
2	Emilia Rosyiana Putri (2001)	Pengaruh Faktor-faktor motivasi terhadap kinerja Karyawan	Populasi 1000 sampel 100	Metode kuantitatif	Dari hasil penelitiannya yang menjadi faktor motivasi adalah gaji, lingkungan kerja, hubungan interpersonal, dan keamanan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
3	Yahya (2010)	Analisa Faktor-Faktor Penentu Motivasi Manabung Terhadap Sikap Memilih Produk Tabungan	Populasi 1000 sampel 100	Metode kuantitatif	Semua variabel independent yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan dan bukti langsung memiliki hubungan yang cukup baik dengan kepuasan nasabah.

Ada beberapa faktor yang membedakan antara judul saya dengan judul

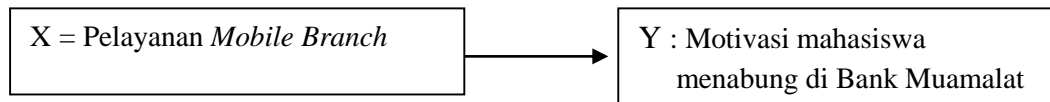
mereka adalah sebagai berikut :

1. Irma Rahmawati meneliti tentang pengaruh promosi yang dilakukan oleh BMT di Tebet terhadap motivasi menabung siswa MTs Darul Qur'an yang dilakukan pada tahun 2008 di Jakarta Selatan. Sedangkan saya membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh *Mobile Branch* Muamalat terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN Padangsidempuan pada tahun 2015.

2. Emilia Rosyiana Putri meneliti tentang faktor-faktor motivasi terhadap kinerja karyawan yang dilakukan pada tahun 2001. Sedangkan saya membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh *Mobile Branch* Muamalat terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN Padangsidempuan pada tahun 2015.
3. Yahya meneliti tentang faktor-faktor penentu motivasi menabung yang dilakukan pada tahun 2010. Sedangkan saya membahas tentang pelayanan yang dilakukan oleh *Mobile Branch* Muamalat terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN Padangsidempuan pada tahun 2015.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan dari judul Pengaruh Pelayanan Mobile Branch terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Menabung di BMI Cabang Padangsidempuan maka muncul sebuah kerangka fikir yaitu :



Keterangan :

Dari gambar diatas peneliti menggambarkan bahwa Pengaruh Pelayanan Mobile Branch terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Menabung di BMI Cabang Padangsidempuan

X= Pengaruh pelayanan *Mobile Branch* BMI

Y = Motivasi mahasiswa menabung di Bank Muamalat

D. Hipotesis

Menurut Mohammad Ali “hipotesis adalah rumusan jawaban sementara yang harus diuji melalui kegiatan penelitian”.⁵⁹ Hipotesis juga merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang sebenarnya masih harus di uji kembali. Berdasarkan kerangka teori dan penelitian terdahulu yang telah penulis uraikan yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi menabung mahasiswa.

⁵⁹Mohammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, (Bandung: Angkasa, 1985), hlm. 48.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan Juni 2015 sampai dengan Agustus 2015. Sedangkan lokasi penelitian adalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan Jl. Imam Bonjol Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan. Penulis memilih wilayah kampus menjadi tempat penelitian karena salah satu tempat yang dikunjungi oleh *mobile branch* adalah kampus IAIN Padangsidempuan, dan penulis merupakan mahasiswa IAIN sehingga lebih memudahkan penulis untuk melakukan penelitian.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan dari judul dan tempat penelitian, penelitian ini termasuk penelitian lapangan yaitu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) di Padangsidempuan dan berdasarkan analisis datanya penelitian ini adalah pendekatan bersifat kuantitatif. Hasil penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk deskriptif dengan menggunakan angka-angka statistik.¹

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), yang di analisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik.² Penelitian deskriptif adalah penelitian yang

¹Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 30.

²Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 13.

bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.³

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiono adalah dalam buku Rosadi Ruslan mengatakan bahwa "populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristiknya tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"⁴.

Sedangkan populasi menurut Suharsimi Arikunto "populasi adalah keseluruhan subyek penelitian"⁵. Dari pengertian tersebut disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh subjek yang diteliti. Populasi yang menjadi objek dari penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Padangsidempuan yang berjumlah 4453 mahasiswa.

Tabel 3.1
Tabel Populasi

Fakultas	Jumlah Per Jurusan	Jumlah Per Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)		
Pendidikan Agama Islam (PAI)	1029	2124
Tadris Bahasa Inggris (TBI)	508	
Tadris Matematika (TMM)	539	
Pendidikan Bahasa Arab (PBA)	48	
Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH)		
Ahwal Assayaksiyyah (AS)	170	431
Hukum Ekonomi Syariah (HES)	178	
Hukum Tata Negara (HTN)	58	
Ilmu Alquran dan Tafsir (IAT)	9	
Zakat dan Wakaf (ZW)	16	
Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK)		

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm.7.

⁴ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 24.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130

Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)	167	507
Bimbingan Konseling Islam (BKI)	315	
Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)	13	
Manajemen Dakwah (MD)	12	
Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)		
Ekonomi Syariah (ES)	709	1391
Perbankan Syariah (PS)	628	
Total		4453

Sumber : Kantor Bagian Akademik IAIN Padangsidempuan

Menurut Saifuddin Azwar Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”⁶. Pendapat Suharsimi Arikunto, bahwa subyeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sebagai sampel, selanjutnya jika jumlah subjek lebih dari 100 orang dapat diambil diantara 10-25% atau lebih. Hal ini tergantung pada peneliti dilihat dari segi waktu dan dana.⁷ Karena jumlah populasi yang banyak maka penentuan sampel dalam penelitian ini berpedoman kepada rumus Slovin.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n= besaran sampel

N= besaran populasi

e= persen(%).⁸

⁶ Saifuddin Azwar, *Op.Ci,thlm.* 160.

⁷ *Ibid,*

⁸ Bambang Prastyodan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011),hlm.137.

Jadi

$$n = \frac{4453}{1+4453 \cdot 10\% ^2}$$

$$n = \frac{4453}{1+4453 \cdot 0,1 ^2}$$

$$n = \frac{4453}{1+4453 \cdot 0,01 ^2}$$

$$n = \frac{4453}{1+44,53}$$

$$n = \frac{4453}{45,53}$$

$$n = 97$$

Dengan menarik populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 4453 orang mahasiswa, maka penulis menarik sampel dari jurusan dari setiap Fakultas yang ada di IAIN Padangsidempuan yaitu:

1. FTIK = 2124 mahasiswa
2. FASIH = 431 mahasiswa
3. FDIK = 507 mahasiswa
4. FEBI = 1391 mahasiswa

Dari populasi 4453 akan diambil sampel sebanyak 97 orang mahasiswa IAIN Padangsidempuan. Maka proporsi sampel berdasarkan jenis Fakultas adalah sebagai berikut :

1. FTIK = $2124/4453 \times 97 = 46$
2. FASIH = $431/4453 \times 97 = 10$
3. FDIK = $507/4453 \times 97 = 11$
4. FEBI = $1391/4453 \times 97 = 30$

Dari perhitungan sampel diatas maka kita sudah tau berapa sampel mahasiswa yang akan diambil dari setiap Fakultas. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah *stratified sampling*, karena pengambilan sampel yang dilakukan diambil dari populasi yang terdiri dari strata yang mempunyai susunan bertingkat.⁹

$$\text{Dengan rumus : sampel} = \frac{\text{Populasi}}{\text{Total populasi}} \times \text{total sampel}$$

Tabel 3.2
Penarikan Sampel

Fakultas	Jumlah Per Jurusan	Jumlah sampel
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)		
Pendidikan Agama Islam (PAI)	1029 /2124 x 46	22
Tadris Bahasa Inggris (TBI)	508/2124 x 46	11
Tadris Matematika (TMM)	539/ 2124 x 46	11
Pendidikan Bahasa Arab (PBA)	48/ 2124 x 46	2
Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH)		
Ahwal Assayaksiyyah (AS)	170/ 431 x 10	3
Hukum Ekonomi Syariah (HES)	178/431 x 10	4
Hukum Tata Negara (HTN)	58/431 x 10	1
Ilmu Alquran dan Tafsir (IAT)	9/431 x 10	1
Zakat dan Wakaf (ZW)	16/ 431 x 10	1
Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK)		
Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)	167/507 x 11	3
Bimbingan Konseling Islam (BKI)	315/507 x 11	6
Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)	13/507 x 11	1
Manajemen Dakwah (MD)	12/507 x 11	1
Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)		
Ekonomi Syariah (ES)	709/1391 x 30	15
Perbankan Syariah (PS)	628/ 1391 x 30	15

⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, Cetakan Sembilan, 2006), hlm.57.

Total		97
--------------	--	-----------

D. Instrument Pengumpulan Data

Dalam mengolah data pasti ada instrumen yang terkait untuk penyelesaian data yang akan diolah, instrument tersebut sebagai bukti data valid dan benar. Adapun instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Kuisisioner merupakan metode dengan cara mengajukan formulir pertanyaan kepada responden atau masyarakat yang diinginkan. Masyarakat diminta untuk menjawab setiap pertanyaan sesuai kebutuhan dan keinginannya tanpa adanya tekanan dari pihak riset. Dalam formulir dijelaskan cara-cara untuk menjawab pertanyaan. Cara ini merupakan cara yang paling mudah yang bias dilakukan kepada banyak orang, namun cara ini memiliki kelemahan karena terkadang responden menjawab seenaknya.¹⁰

Adapun kuisisioner yang digunakan sebagai instrument dalam penelitian ini menggunakan skala nominal dengan rumusan sebagai berikut.:

Tabel 3.3
Tabel kuisisioner penelitian

Keterangan	SS	S	RR	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

Keterangan :

SS: Sangat Setuju
TS: Tidak Setuju

S: Setuju

RR: Ragu-Ragu

STS: Sangat Tidak Setuju.¹¹

¹⁰*Ibid.* hlm, 177.

¹¹Rosadi Ruslan, *Op. Cit.* hlm, 210.

Didalam menyusun pertanyaan-pertanyaan kuisisioner tentang variabel-variabel penelitian ini, penulis berpedoman pada kisi-kisi yang sudah ditetapkan berdasarkan teori yaitu:

Tabel 3.4
Kisi-Kisi Angket tentang Pelayanan Mobile Branch

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	Pelayanan <i>Mobile Branch</i>	1. Kenyamanan 2. Keandalan perangkat dan karyawan 3. Jaminan keamanan 4. Kebutuhan	1, 3 dan 10 2, 6 dan 7 4 dan 5 8 dan 9
Jumlah			10

Tabel 3.5
Kisi-kisi Angket Tentang Motivasi Mahasiswa Menabung di Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan

No	Variabel	Indikator	Nomor soal
1	Motivasi menjadi nasabah di Bank Muamalat	1. Cara memotivasi diri sendiri 2. Motivasi dari keluarga dan teman 3. Motivasi berupa hadiah 4. Motivasi karena kebutuhan	2 dan 9 3, 4 dan 10 1 dan 5 6,7 dan 8
Jumlah			10

E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Untuk menilai apakah instrument mempunyai validitas yang tinggi atau tidak, maka perlu dilakukan uji validitas.¹²

¹²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), hlm, 145.

Menurut Juliansyah Noor validitas atau kesahian adalah “suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur yang diukur”.¹³

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Pengujian validitas instrument dilakukan pada responden dengan menggunakan bantuan software SPSS yaitu: signifikansi valid apabila *correlation* > koefisien korelasi.¹⁴

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono uji rebiabilitas adalah “kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat dihandalakan”.¹⁵ Reliabilitas adalah suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reabilitas yang tinggi, apabila yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.¹⁶

Jadi penelitian yang reliabel belum tentu valid, tetapi penelitian yang valid sudah pasti penelitian yang reliabel. Setelah diuji validitas instrumen, item-item yang gugur dibuang dan item yang tidak gugur dimasukkan ke dalam uji reliabilitas.

¹³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 132.

¹⁴ Dui Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta: Buku Kita, 2008), hlm, 10.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D,0, Bandung: Alfabeta, 2012), hlm203.

¹⁶ Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Peraktiknya*, (Jakarta: Bimi Aksara,2003), hlm, 121.

Penelitian uji realibilitas dilakukan dengan rumus *Croanbachis Alpha*. Jika nilai *Cronbachis Alpha* $> 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable tersebut adalah “reliable”. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable tersebut adalah “tidak reliable”

F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu pengaruh pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa menabung di BMI adalah metode kuantitatif dimana:

1. Proses analisa didasarkan pada analisis dekskriptif kuesioner. Pelaksanaan meliputi pengumpulan data, penyusunan data, interpretasi tentang makna data tersebut.
2. Metode kuantitatif, dilakukan dengan alat bantu statistic yaitu menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 22.

Uji statistic pada umumnya digunakan untuk menguji atau menentukan hubungan dua variabel. Untuk melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, maka ada dua tahap yang dilakukan yaitu:

- a. Analisis secara deskriptif yang berguna memberikan gambaran umum tentang keadaan kedua variabel penelitian, yakni pelayanan *mobile branch* (variabel X) dan motivasi mahasiswa untuk menabung (varibel Y).

- b. Analisis statistic dipergunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang ditegakkan dalam penelitian ini, apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak pada taraf 5%.¹⁷

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.¹⁸

Adapun rumus untuk regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b X$$

Keterangan:

Y' = motivasi menabung

a = konstanta atau bila harga $X = 0$

b = koefisien regresi

X = pelayanan *mobile branch*¹⁹

2. Uji Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai Koefisien determinasi adalah diantara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi

¹⁷ Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008) Hal. 206.

¹⁸ Duwi Priyatno, *Op. Cit.* hlm. 117.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Alfabeta: Bandung, 2010, hal. 188.

variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variabel independen.²⁰

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Simirnov*.²¹

4. Uji Hipotesis t

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial atau masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam menggunakan perhitungan dengan *software* SPSS versi 22 maka pengambilan kesimpulan dengan:

²⁰ Algifari, *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*, (Yogyakarta: BPFE UGM,2000), hml. 45

²¹ Dwi Priatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediacom, 2008, hlm, 41

1. Nilai t hitung $>$ t tabel \rightarrow H_a diterima H_o ditolak artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel independen.
2. Nilai t hitung $<$ t tabel H_a tidak ditolak H_o diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.²²

Dalam menggunakan perhitungan dengan *software* SPSS, pengambilan kesimpulan dengan berdasarkan signifikansi, jika signipikansi $<$ 0,05 maka H_o ditolak, dan jika signipikansi $>$ 0,05 maka H_o diterima.²³

²² Algifari, *Op. Cit*, hml. 45

²³Dwi Priatno, *Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012), hlm, 137-139.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan

1. Sejarah Singkat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan adalah satu-satunya perguruan tinggi negeri wilayah pantai barat Sumatera Utara. Secara historis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan memiliki akar sejarah dengan Fakultas Tarbiyah Universitas Nahdatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU) Padangsidempuan. Pada awalnya UNUSU merupakan perkembangan lanjutan dari Perguruan Tinggi Nahdatul Ulama (PERTINU) yang didirikan pada tahun 1962. PERTINU tahun 1962 hanya memiliki satu fakultas Syariah. Setahun kemudian yaitu tahun 1963 baru Fakultas Tarbiyah secara resmi dibuka dengan mahasiswa pertama berjumlah 11 mahasiswa. Pada tahun 1965 PERTINU menambah satu lagi fakultas yakni Fakultas Ushulluddin. Setelah adanya tiga Fakultas, maka didorong keinginan untuk membuka Fakultas Hukum dan Fakultas Pertanian, maka timbul ide untuk memperluas PERTINU menjadi Universitas Nahdalatul Ulama Sumatera Utara (UNUSU). Pada saat itulah terjadi perubahan Yayasan PERTINU menjadi Yayasan UNUSU dan menetapkan Syekh Ali Hasan Ahmad sebagai Rektor.

Melihat pesatnya perkembangan IAIN di daerah-daerah lain, maka pada tahun 1967 Yayasan UNUSU mengajukan permohonan kepada Menteri Agama RI, agar Fakultas Tarbiyah UNUSU dirubah statusnya menjadi negeri dalam hal ini menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Padang.

Pada tahun 1968, Fakultas Tarbiyah (UNUSU) dinegerikan menjadi Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Imam Bonjol Padang, Sumatera Barat. Setelah 5 tahun berlalu sejalan didirikannya IAIN Sumatera Utara Medan pada tahun 1973 berdasarkan surat Keputusan Menteri Agama RI No.97 tahun 1973 tanggal 1 Nopember 1973 tentang peresmian IAIN Al-Jamiah Al-Hukumiyah Sumatera Utara, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Cabang Imam Bonjol Padang, Sumatera Barat menjadi Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara di Padangsidimpuan.

Selama lebih kurang 24 tahun berjalan, kemudian Fakultas Tarbiyah ini berubah menjadi STAIN Padangsidimpuan. Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 11 tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 dan keputusan Menteri Agama RI No. 300 tahun 1997 dan No. 504 tahun 2003, tentang pendirian STAIN dikeluarkan, maka Fakultas Tarbiyah IAIN Sumatera Utara di Padangsidimpuan diubah statusnya menjadi STAIN Padangsidimpuan yang otonom dan berhak mengasuh beberapa jurusan sebagaimana layaknya IAIN di seluruh Indonesia.

Sejak perubahan status tersebut, STAIN Padangsidimpuan kurang lebih 16 tahun, sesuai dengan visi dan misi Ketua STAIN Padangsidimpuan Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, beberapa tahun kedepan STAIN Padangsidimpuan tidak bisa dipertahankan cepat atau lambat alih status STAIN menjadi IAIN sudah menjadi tuntutan akademik dan pengembangannya akan terus diwujudkan menjadi UIN Padangsidimpuan.

Pada tahun 2012 ketua STAIN Padangsidempuan Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, memulai mengukir sejarah untuk alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan. Tim solid dan tekad untuk mewujudkan cita-cita itu, maka pada akhirnya membuahkan hasil yang gemilang. Dengan turunnya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2013. Tentang perubahan status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 93 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan dan selanjutnya keluar pulalah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/9978 Tentang Penetapan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, dan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidempuan alih status secara resmi menjadi IAIN Padangsidempuan, yang diresmikan oleh Menteri Agama RI Surya Darma Ali, dan dilantik sebagai Rektor pertamanya adalah Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL.¹

2. Fakultas di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

IAIN Padangsidempuan didirikan untuk membentuk sarjana Agama Islam yang beriman dan bertakwa serta berakhlak mulia. IAIN Padangsidempuan sampai tahun 2014 memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 4453 mahasiswa yang bernaung dalam empat fakultas yaitu:

1. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)

Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI)

Jurusan Tadris Bahasa Inggris (TBI)

¹ Buku Panduan Penerimaan Calon Mahasiswa Baru, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, Tahun 2014.

Jurusan Tadris Matematika (TMM)

Jurusan Pendidikan Bahasa Arab (PBA)

2. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH)

Jurusan Ahwal Assayaksiyyah (AS)

Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES)

Jurusan Hukum Tata Negara (HTN)

Jurusan Ilmu Alquran dan Tafsir (IAT)

Jurusan Perbandingan Mahzab (PM)

Jurusan Zakat dan Wakaf (ZW)

3. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK)

Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

Jurusan Bimbingan Konseling Islam (BKI)

Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Jurusan Ekonomi Syariah (ES)

Jurusan Perbankan Syariah (PS)

5. Pasca Sarjana Program Magister

3. Pimpinan IAIN Padangsidempuan

- a. Rektor : Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL
- b. Wakil Rektor Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga : Drs. H.Irwan Saleh Dalimunthe, MA
- c. Wakil Rektor Bidang Administrasi
Umum Perencanaan dan Keuangan : Aswadi Lubis SE., M.Si

d. Wakil Rektor Bidang

Kemahasiswaan dan Kerjasama : Drs. Samsudin, M. Ag

B. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan sebelum instrumen digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Uji penelitian dilakukan pada 97 mahasiswa IAIN Pangsidimpunan sebagai sampel penelitian. Untuk mencari validitas (kesahihan) dan reabilitas (ketepatan).

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Pengujian validitas instrument dilakukan pada responden dengan menggunakan bantuan software SPSS yaitu: signifikansi valid apabila *correlation* > koefisien korelasi.² Untuk menguji validitas digunakan 97 sampel dengan responden 10 pertanyaan untuk variabel pelayanan *mobile branch* (X) dan 10 pertanyaan untuk variabel motivasi menabung mahasiswa (Y), dan r tabel signifikan 5% = 0,202 untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut valid.

Dari hasil perhitungan yang penulis lakukan melalui program aplikasi SPSS Versi 22 untuk Pelayanan *Mobile Branch* (X) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Pada Pelayanan *Mobile Branch* (X1)

No Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.342	0,202	Valid
2	0.271		Valid
3	0.460		Valid

²Dui Priyanto, *Op. Cit*, hlm, 10.

4	0.646		Valid
5	0.097		Tidak Valid
6	0.451		Valid
7	0.706		Valid
8	0.614		Valid
9	0.577		Valid
10	0.554		Valid

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Dari hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel Pelayanan *Mobile Branch* (X) terdapat 9 item pernyataan yang valid dari 10 item pernyataan. Dengan nilai r tabel dari 97 adalah 0,202. Dapat disimpulkan pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan no 5, karena r tabel $0,202 > r$ hitung 0,097. Sedangkan untuk 9 pernyataan lainnya dapat disimpulkan valid karena nilai korelasi item tersebut diatas ($>$) 0,202.

Selanjutnya perhitungan validitas Motivasi menabung (Y) penulis juga menggunakan program SPSS Versi 22, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Uji Validitas Pada Motivasi Menabung (Y)

No Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.695	0,202	Valid
2	0.556		Valid
3	0.145		Tidak Valid
4	0.345		Valid
5	0.440		Valid
6	0,582		Valid
7	0.714		Valid
8	0.685		Valid
9	0.563		Valid
10	0.559		Valid

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Dari hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel motivasi menabung terdapat 9 pernyataan yang valid dari 10 pernyataan. Yaitu pernyataan

no 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Sedangkan yang tidak valid hanya pernyataan no 3, karena r tabel $0,202 >$ dari r hitung $0,145$. Selanjutnya hasil perhitungan validitas yang dilakukan pada variabel motivasi menabung yang tidak valid tidak dimasukkan kedalam data agar bisa mendapatkan hasil data dalam pengujian regresi linear sederhana.

2. Hasil Uji Reabilitas

Reabilitas instrument angket yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS Versi 22 dengan rumus *Cronbachis Alpha* yang jika *Cronbachis Alpha* $> 0,60$ Suatu instrument dapat dikatakan reliabel jika koefisien *Cronbachis Alpha* diatas $0,60^3$.

Maka semua pertanyaan yang dianalisis dengan metode *Cronbachis Alpha* adalah reliabel. Nilai reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reabilitas Pelayanan *Mobile Branch*

Cronbach's Alpha	N Of Item
0,705	9

Sumber : hasil output SPSS 22.0

Dari hasil output tabel 4.3 diatas, dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 . hasil uji reabilitas pelayanan *mobile branch* dengan 9 pernyataan diperoleh *Cronbach's Alpha* $0,705$. Maka dari hasil output tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut reliabel karena *Cronbach's Alpha* $0,705 > 0,60$ untuk variabel pelayanan *mobile branch*.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reabilitas Motivasi Menabung

³ Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS 22*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), hlm. 44

Cronbach's Alpha	N Of Item
0,757	9

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Selanjutnya untuk hasil uji reabilitas hasil output SPSS versi 22 pada tabel 4.4 diatas *Cronbach Alpha* adalah 0,757. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan untuk variabel motivasi menabung tersebut dikatakan reliabel karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari (>) 0.60.

C. Penemuan dan Pembahasan

1. Koefisien Determinasi (R square)

R square (r^2) atau kuadrat dari *r*, yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasinya. Angka ini akan diubah ke dalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.5
Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,394	0,155	0,146	0,2415

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Dari tampilan output SPSS model summary menunjukkan korelasi sederhana antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Besarnya nilai R adalah yang diperoleh adalah 0,394, artinya korelasi antara variabel pelayanan *mobile branch* dengan motivasi menabung sebesar 0.394. Jadi ada hubungan antara pelayanan *mobile branch* dan motivasi menabung.

2. *R square* adalah 0,155. Hal ini berarti 15,5% motivasi menabung dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu pelayanan *mobile branch*. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.
3. *Adjusted R Square*, adalah *R Square* yang telah disesuaikan nilai sebesar 0,146
4. Sedangkan *standarerror of estimate* adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 0,2415. Artinya kesalahan dalam memprediksi motivasi menabung adalah sebesar 0,2415.

2. Analisis regresi sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.⁴

Analisis Regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen pelayanan *mobile branch* (X) terhadap variabel dependen motivasi menabung (Y) di Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan.

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	16.392
Pelayanan Mobile Branch	.379

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

⁴ Duwi Priyatno, *Loc. Cit.*

Berdasarkan hasil pengukuran regresi yang ditunjukkan pada tabel di atas.

Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16.392 + 0.379 X$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

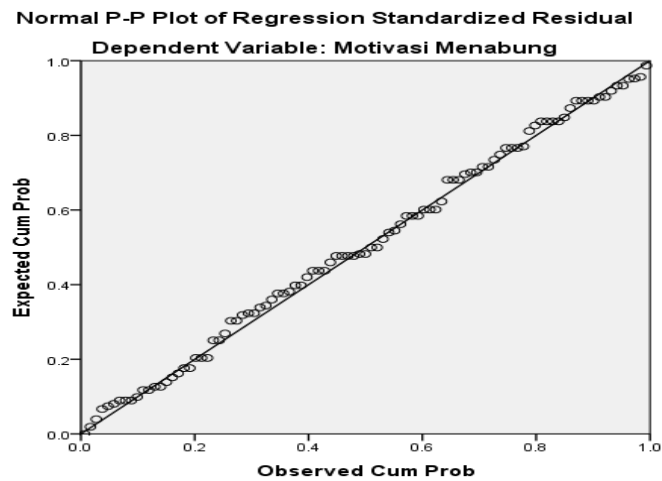
- a. Konstanta sebesar 16.392, menunjukkan jika pelayanan *mobile branch* (X) nilainya 0 maka profitabilitas (Y) sebesar 16.392.
- b. Koefisien regresi variabel pelayanan *mobile branch* (X) sebesar 0,379 artinya jika pelayanan *mobile branch* mengalami kenaikan 1%,- maka motivasi menabung (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,379%

3. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal⁵, dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi normalitas. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Diagram 1.6
P-Plot

⁵ Dwi Priyanto, *Op. Cit.* hlm. 28.



Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Dari gambar di atas terlihat bahwa butir-butir titik mengikuti garis diagonal, dan tidak menjauh dari garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial atau masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.. Pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikan yaitu : jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁶

Tabel 4.7
Hasil Analisis Uji t (Parsial)

Model	T	Sig

⁶ Algifari, *Op. Cit*, hml. 45

(Constant)	6.796	.000
Pelayanan Mobile Branch	4.176	.000

Sumber : hasil output SPSS. Versi 22

Dan untuk melihat kesignifikanan hubungan antara variabel dapat dilihat pada tabel diatas dengan hasil uji $t = 4,176$. Harga uji t tersebut diuji pada taraf signifikan 5% dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,176 > 1,986$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a di terima dan H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen sehingga hipotesis di terima.

D. Pembahasan Hasil Analisis

Pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani.

Mobile branch adalah jenis kas keliling yang merupakan produk dari Bank Muamalat Indonesia yang berbentuk pelayanan dalam mobil yang dilengkapi dengan teknologi Informasi (TI)

Pelayanan *Mobile Branch* adalah sebuah layanan mobil berbasis teknologi informasi (TI) dari Bank Muamalat yang yang dapat bergerak dengan membawa peralatan yang ada didalam kantor kas umum untuk melayani nasabah dari suatu tempat ke tempatlain yang belum terjangkau oleh layanan kantor kas permanen kantor cabang umum.

Motivasi menabung adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar yang dipengaruhi dari faktor lingkungan serta faktor kebutuhan akan suatu kegiatan yang ia inginkan untuk melakukan suatu tindakan (menabung) dengan tujuan tertentu.

Pelayanan *Mobile branch* berpengaruh terhadap motivasi menabung mahasiswa di IAIN Padangsidempuan hal ini di peroleh dari hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,176 > 1,986$ sehingga terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma Rahmawati (2008), Yayan Fauzi (2010) dan Rizki Ramadhan (2013) yang menyimpulkan dari penelitian mereka terdapat pengaruh antara variable X terhadap variable Y. Yang dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan *mobile branch* (X) terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN Padangsidempuan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

E. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam

prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan.

Diantara keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Penulis tidak mampu mengontrol mahasiswa dalam menjawab angket yang diberikan, apakah mahasiswa memang menjawab sendiri atau hanya asal jawab saja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah penulis lakukan terhadap mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (IAIN) mengenai ada pengaruh atau tidak adanya pengaruh dari pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi mahasiswa IAIN menabung di BMI cabang Padangsidempuan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pelayanan *mobile branch* terhadap motivasi menabung mahasiswa IAIN di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dengan hasil penelitian ($t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,176 > 1,986$). Dengan pengaruh sebesar 15,5%, motivasi menabung mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu pelayanan *mobile branch*.

B. Saran-Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian ini, maka yang menjadi saran penulis dalam hal ini adalah sebagai berikut :

1. Dari judul ini penulis berharap ada pengembangan kedepannya dari rekan mahasiswa khususnya jurusan Perbankan Syariah
2. Bagi Peneliti lain, mudah-mudahan penelitian ini dapat berguna dan dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan dan diharapkan kepada peneliti yang selanjutnya akan lebih baik lagi.
3. Bagi Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan, pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi mahasiswa IAIN Padangsidempuan

untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan harus lebih baik dari yang sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, Gemala, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2004

Malaya S.P Hasibuan, *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo,2002

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2000.

Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2002

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta:Kencana, 2010.

Franz Magnis Suseno, *Etika Dasar*, Yogyakarta: Kanisius, 1989.

Buku Panduan BMI, "*Laporan Tahunan Annual Report*", 2013

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,2008

Nugroho J. Setiadi. *Perilaku konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Jakarta: Kencana 2003

Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010

Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Prespektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2010

Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004

Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008

Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Kencana,2010.

Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta : Bumi Aksara, 1995

Mohammad Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa, 1985

Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996

Asmadi Alsa, *Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif Serta Kombinasinya Dalam Penelitian Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, Cetakan Sembilan, 2006

Bambang Prastyodan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005

M.Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Kencana 2005.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997

Dui Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Buku Kita, 2008.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D,0*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Peraktiknya*, Jakarta: Bimi Aksara,2003

Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta: Bandung, 2010.

Setiawan & Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010.

Ainurrohmah Efendi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bertransaksi Di Bank Muamalat Cabang Surakarta” Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2010.

Irma Rahmawati, “Pengaruh Promosi BMT Terhadap Motivasi Menabung Siswa di Tebet Jakarta Selatan” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008

Yahya, “Analisa Faktor-Faktor Penentu Motivasi Manabung Terhadap Sikap Memilih Produk Tabungan” Skripsi, Universitas Gajah Mada Yogyakarta

Muhammad Abidin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” Skripsi UIN Sunan Klajaga Yogyakarta, 2010

Rizki Ramadhan “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013

Isti Wahyuni, “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman”(Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2008

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Nama : RAHMA ITO NASUTION
Nim : 10. 220. 0066
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidempuan/17 Nopember 1991
Alamat :Jln Sahala Muda PakPahan, Padangsidempuan
Propinsi Sumatera Utara

II. Nama Orang Tua
Ayah : H. Marwan Nst
Pekerjaan : Pedagang
Ibu : Hj. Erlina Mtd
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Jln Sahala Muda Pak Pahan, Padangsidmpuan
Propinsi Sumatera Utara

III. Pendidikan

1. SD Negeri 200222 Padangsidempuan, Tamat Tahun 2004
2. SMP Negeri 1 Padangsidempuan, Tamat Tahun 2007
3. SMA Negeri 3 Padangsidempuan , Tamat Tahun 2010
4. Tahun 2010 melanjutkan Pendidikan Program S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN *MOBILE BRANCH*
TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA IAIN PADANGSIDIMPUAN
MENABUNG DI BANK MUAMALAT CABANG PADANGSIDIMPUAN

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM :
3. Jenis Kelamin : a. laki-laki b. perempuan

B. Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda benar () pada jawaban yang dipilih dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) bernilai 5
2. Setuju (S) bernilai 4
3. Ragu-ragu (RR) bernilai 3
4. Tidak Setuju (TS) bernilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1

C. Lembar angket ini bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi mengenai Pengaruh Pelayanan *Mobile Branch* Terhadap Motivasi Mahasiswa Menabung di BMI Cabang Padangsidimpuan.

DAFTAR PERNYATAAN

Variabel (X) Pelayanan *Mobile Branch*

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Sarana yang ada di <i>mobile branch</i> sangat nyaman dalam melakukan transaksi keuangan					
2	Keandalan karyawan <i>mobile branch</i> dalam menanggapi keluhan nasabah sudah sangat baik					
3	Keramahan karyawan menjadi faktor utama dalam melakukan pelayanan					
4	Melakukan transaksi keuangan di <i>mobile branch</i> sudah aman					
5	Satpam yang bertugas dalam pelayanan <i>mobile branch</i> menjamin keamanan bertransaksi.					
6	Perangkat ATM di <i>mobile branch</i> mempermudah mahasiswa dalam melakukan penarikan uang tunai					
7	Gangguan koneksi jaringan memperlambat proses pelayanan					
8	Lokasi dan kualitas pelayanan <i>mobile branch</i> yang telah dilakukan karyawan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah					
9	Jenis produk yang ditawarkan bank Muamalat sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa					
10	Merasa nyaman dengan adanya <i>mobile branch</i> yang selalu datang ke kampus IAIN					

Variabel (Y) Motivasi menjadi nasabah di Bank Muamalat

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Lokasi <i>mobile branch</i> sangat mudah dijumpai dan juga strategis					
2	Promosi yang dilakukan bank Muamalat melalui <i>mobile branch</i> membuat anda tertarik menjadi nasabah					
3	Penampilan fisik karyawan dalam melakukan pelayanan memotivasi anda untuk menabung					
4	Pelayanan yang baik merupakan penentu bagi mahasiswa menabung di bank Muamalat					
5	Menurut anda lokasi <i>mobile branch</i> sudah sangat cocok untuk melayani seluruh nasabahnya					
6	Informasi keuangan akhir periode bank Muamalat mudah diketahui oleh nasabah					
7	Dalam pembukaan rekening baru dan setoran awal yang dilakukan karyawan <i>mobile branch</i> sudah baik.					
8	Karyawan <i>mobile branch</i> dalam pelayanan transaksi selalu mengutamakan keadilan					
9	Promosi melalui sosialisasi dengan mahasiswa masih sangat kurang menarik bagi mahasiswa.					
10	Pelayanan yang dilakukan karyawan <i>mobile branch</i> sudah sangat cepat dan tepat					

Daftar Jawaban Angket Pelayanan Mobile Branch (X)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	JLH
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29
4	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	31
6	4	4	3	2	2	3	2	2	4	3	29
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	30
8	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	30
9	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	26
10	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	29
11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28
12	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	33
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
15	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
17	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	40
18	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	34
19	3	4	3	3	1	3	1	3	4	3	28
20	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	36
21	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	31
22	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	32
23	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	25
24	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	34
25	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	28
26	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	33
27	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	26
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
29	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	26
30	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	31
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
32	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	28
34	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3	30
35	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	30
36	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
37	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	32

NO	1	2	3	4	6	7	8	9	10	jlh
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	4	3	2	4	2	4	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
4	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
6	4	4	3	2	3	2	2	4	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	4	2	27
8	4	3	3	3	3	4	3	3	2	28
9	2	3	3	2	3	2	3	3	3	24
10	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27
11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25
12	3	4	4	3	4	3	4	3	3	31
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
15	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
17	4	3	3	5	3	5	3	3	3	32
18	4	3	3	3	3	3	3	5	4	31
19	3	4	3	3	3	1	3	4	3	27
20	4	3	3	4	3	3	3	5	5	33
21	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
22	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
23	2	2	3	2	3	1	3	3	3	22
24	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
25	3	3	3	3	3	3	4	2	3	27
26	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
27	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
29	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23
30	4	3	3	2	3	2	3	4	3	27
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27
33	3	3	2	3	2	4	3	4	2	26
34	2	3	5	3	3	3	3	2	3	27
35	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27
36	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
37	3	3	3	3	3	5	3	4	3	30

38	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	25
39	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
41	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	31
43	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27
44	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	28
45	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	27
46	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	32
47	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	30
48	5	3	3	2	1	4	3	3	3	3	30
49	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	32
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
51	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	28
52	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	27
53	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	32
54	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	29
55	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
56	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	26
57	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	31
58	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	27
59	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	28
60	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	27
61	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	28
62	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	30
63	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	20
64	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	32
65	4	3	3	3	1	2	3	3	3	2	27
66	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
67	3	3	4	3	3	2	5	3	4	3	33

38	2	2	3	4	3	2	3	2	2	23
39	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
41	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
42	3	3	3	3	3	3	3	2	5	28
43	2	3	3	2	3	2	3	3	3	24
44	4	3	2	2	2	3	3	3	3	25
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
46	2	4	3	4	3	4	3	3	3	29
47	3	3	4	2	3	3	3	3	3	27
48	5	3	3	2	4	3	3	3	3	29
49	3	4	3	3	3	4	2	4	3	29
50	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
51	2	2	3	3	3	3	3	4	3	26
52	2	3	3	2	3	2	3	3	3	24
53	2	3	3	4	3	4	3	4	3	29
54	3	2	3	3	3	3	4	3	3	27
55	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
56	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24
57	3	3	2	3	4	3	3	3	4	28
58	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
59	4	3	3	2	2	2	3	4	3	26
60	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25
61	3	4	2	3	4	2	3	2	3	26
62	3	3	3	4	2	3	4	3	2	27
63	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
64	3	4	4	3	3	3	3	2	4	29
65	4	3	3	3	2	3	3	3	2	26
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
67	3	3	4	3	2	5	3	4	3	30

68	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	31
69	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	29
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33
71	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	35
72	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	32
73	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
74	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	32
75	3	3	2	3	3	2	5	3	3	3	30
76	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
77	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	30
78	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	32
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
80	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
81	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	30
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
83	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
85	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	28
86	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	31
87	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	30
88	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
89	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	30
90	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	28
91	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	26
92	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	28
93	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	26
94	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	26
95	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	22
96	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	25
97	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	28

68	3	3	3	4	2	3	3	3	4	28
69	3	3	2	3	3	3	3	4	3	27
70	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
71	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
72	3	4	5	4	3	2	3	3	3	30
73	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
74	4	3	3	3	2	4	2	3	4	28
75	3	3	2	3	2	5	3	3	3	27
76	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
77	2	2	3	3	4	3	4	2	4	27
78	3	3	2	3	3	3	3	4	5	29
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
80	3	3	3	3	2	3	3	4	3	27
81	3	3	4	2	3	3	3	3	3	27
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
83	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	3	3	4	2	2	3	3	3	3	26
86	4	3	3	4	3	2	2	3	4	28
87	3	4	2	3	4	2	3	4	3	28
88	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
89	3	4	3	2	3	2	4	3	2	26
90	3	2	3	3	3	3	3	2	4	26
91	3	3	2	2	2	4	2	3	3	24
92	3	3	3	2	3	3	3	2	4	26
93	3	4	2	2	3	2	2	3	3	24
94	2	2	3	3	3	3	3	3	2	24
95	3	3	2	2	2	1	1	2	2	18
96	3	2	3	2	2	2	3	2	4	23
97	2	3	2	3	4	2	3	3	4	26

38	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	25
39	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	19
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
41	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	23
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	31
43	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27
44	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	28
45	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	27
46	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	32
47	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30
48	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	32
49	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	32
50	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	31
51	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	28
52	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	27
53	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	32
54	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	29
55	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	18
56	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	26
57	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	31
58	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	27
59	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	28
60	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	27
61	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	29
62	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	31
63	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	25
64	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	32
65	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	29
66	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
67	1	2	4	2	2	2	1	1	2	2	19

38	2	2	3	3	4	2	3	2	2	23
39	1	2	3	2	2	1	1	2	2	16
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
41	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
42	3	3	3	3	3	3	3	2	5	28
43	2	3	3	3	2	2	3	3	3	24
44	4	3	2	2	2	3	3	3	3	25
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
46	2	4	3	3	4	4	3	3	3	29
47	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
48	5	3	4	3	2	3	3	3	3	29
49	3	4	3	3	3	4	2	4	3	29
50	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
51	2	2	3	3	3	3	3	4	3	26
52	2	3	3	3	2	2	3	3	3	24
53	2	3	3	3	4	4	3	4	3	29
54	3	2	3	3	3	3	4	3	3	27
55	1	2	2	2	2	1	1	2	2	15
56	3	2	2	3	3	3	2	3	3	24
57	3	3	4	2	3	3	3	3	4	28
58	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
59	4	3	2	3	2	2	3	4	3	26
60	2	3	3	3	3	3	3	2	3	25
61	3	4	4	2	3	2	3	2	3	26
62	3	3	4	3	4	3	4	3	2	29
63	3	3	3	3	3	3	2	1	2	23
64	3	4	3	4	3	3	3	2	4	29
65	4	3	2	3	3	3	3	3	2	26
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
67	1	2	2	2	2	1	1	2	2	15

68	4	3	3	2	3	4	3	3	5	4	34
69	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	33
70	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	35
71	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	34
72	3	4	2	3	5	4	4	3	4	3	35
73	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	31
74	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	33
75	3	3	5	2	2	3	5	3	4	3	33
76	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	32
77	2	2	3	4	3	3	3	4	2	4	30
78	3	3	2	3	2	3	3	3	4	5	31
79	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	19
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	33
81	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	29
82	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	33
83	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	31
84	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	29
85	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	30
86	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	30
87	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	31
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
89	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	27
90	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	28
91	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	27
92	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	28
93	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	19
94	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	27
95	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	27
96	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	25
97	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	27

68	4	3	2	3	4	3	3	5	4	31
69	3	4	4	2	3	3	3	4	3	29
70	4	3	2	3	4	3	3	5	5	32
71	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
72	3	4	3	5	4	4	3	4	3	33
73	2	4	2	3	3	4	3	4	3	28
74	4	3	3	3	3	4	2	3	4	29
75	3	3	2	2	3	5	3	4	3	28
76	3	3	3	3	4	2	3	4	4	29
77	2	2	4	3	3	3	4	2	4	27
78	3	3	3	2	3	3	3	4	5	29
79	1	3	2	2	2	1	1	2	2	16
80	3	3	3	3	3	3	3	4	5	30
81	4	3	2	3	2	3	3	3	4	27
82	4	4	3	3	2	4	3	2	4	29
83	3	4	3	3	3	3	3	2	4	28
84	2	2	3	3	4	3	3	3	3	26
85	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
86	4	3	3	3	3	2	2	3	4	27
87	3	4	4	2	3	2	3	4	3	28
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
89	3	4	3	3	2	2	3	3	2	25
90	3	2	3	3	3	3	3	2	4	26
91	3	3	2	2	2	4	2	3	3	24
92	3	3	3	3	2	3	3	2	4	26
93	1	2	3	2	2	1	1	2	2	16
94	2	2	3	3	3	3	3	3	2	24
95	2	2	4	2	3	3	3	3	3	25
96	3	2	2	3	2	2	3	2	3	22
97	2	3	4	2	3	2	3	3	3	25

Lampiran

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Motivasi Menabung	26.41	2.613	97
Pelayanan Mobile Branch	26.44	2.716	97

Correlations

		Motivasi Menabung	Pelayanan Mobile Branch
Pearson Correlation	Motivasi Menabung	1.000	.394
	Pelayanan Mobile Branch	.394	1.000
Sig. (1-tailed)	Motivasi Menabung	.	.000
	Pelayanan Mobile Branch	.000	.
N	Motivasi Menabung	97	97
	Pelayanan Mobile Branch	97	97

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan Mobile Branch ^b		Enter

a. Dependent Variable: Motivasi Menabung

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.394 ^a	.155	.146	2.415

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Mobile Branch

b. Dependent Variable: Motivasi Menabung

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.658	1	101.658	17.437	.000 ^b
	Residual	553.847	95	5.830		
	Total	655.505	96			

a. Dependent Variable: Motivasi Menabung

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Mobile Branch

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	16.392	2.412		6.796	.000	11.603	21.181			
	Pelayanan Mobile Branch	.379	.091	.394	4.176	.000	.199	.559	.394	.394	.394

a. Dependent Variable: Motivasi Menabung

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Motivasi Menabung	Predicted Value	Residual
93	-3.929	16	25.49	-9.487

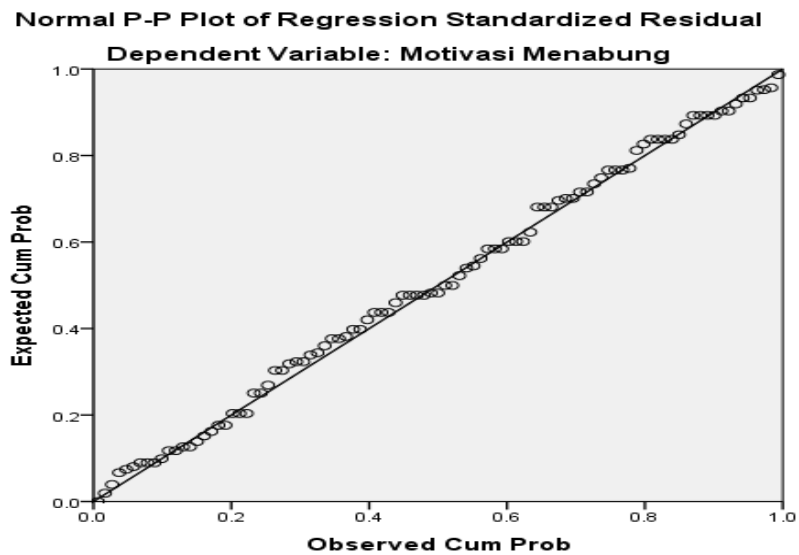
a. Dependent Variable: Motivasi Menabung

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.21	28.52	26.41	1.029	97
Residual	-9.487	5.377	.000	2.402	97
Std. Predicted Value	-3.109	2.046	.000	1.000	97
Std. Residual	-3.929	2.227	.000	.995	97

a. Dependent Variable: Motivasi Menabung

Charts





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : In.19/G/TL.00/ 696 /2015

Padangsidempuan, 14 September 2015

Lamp. : -

Hal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth ;
Bapak Rektor IAIN Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menerangkan bahwa :

Nama : Rahma Ito Nasution
NIM : 10 220 0066
Semester : XI (Sebelas)
Jurusan : Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syari'ah IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Pengaruh Pelayanan Mobile Branch Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Menabung di BMI Cabang Padangsidempuan"**.

Sehubungan dengan ini, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan kebutuhan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Pelaksana Harian Dekan,

Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP.19780818 200901 1 015

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
2. Rektor IAIN Padangsidempuan;



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

Jalan. T. Rizal Nurdin Km, 4,5 Sihitang 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : In.19/B.3a/PP.00.9/1524 /2015

Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan memberikan izin kepada:

Nama : Rahma Ito Nasution
NIM : 10 220 0066
Sem : XI (Sebelas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

untuk melaksanakan penelitian di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan dalam rangka penulisan Skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Mobile Branch Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Menabung di BMI Cabang Padangsidimpuan”**.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diperbuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidimpuan, 10 September 2015

a.n. Rektor
Wakil Rektor Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, MA
NIP. 19610615 199103 1 004

Tebusan:
1. Arsip