



**EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM
MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NANDA DWI SEPTIAN RAMBE
NIM. 11 220 0070**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2015**



**EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM
MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NANDA DWI SEPTIAN RAMBE
NIM. 11 220 0070**

PEMBIMBING I

**Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001**

PEMBIMBING II

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

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

2015



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

Hal : Skripsi
a.n. **NANDA DWI SEPTIAN RAMBE**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 15 Nopember 2015
KepadaYth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
di_
Padangsidimpuan

AssalamualaikumWr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NANDA DWI SEPTIAN RAMBE** yang berjudul: **"EFEKTIVITAS MOBILE BRANCH MUAMALAT DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Ilmu Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpuan.

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

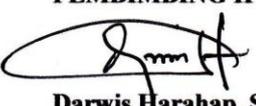
Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

PEMBIMBING I


Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 1975003 200212 1 001

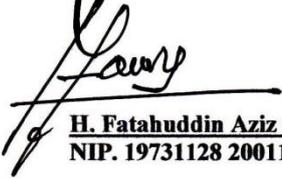
PEMBIMBING II


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

**DEWAN PENGUJI
MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : NANDA DWI SEPTIAN RAMBE
NIM : 11 220 0070
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM
MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI
NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
Tbk. CABANG PADANGSIDMPUAN

Ketua



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

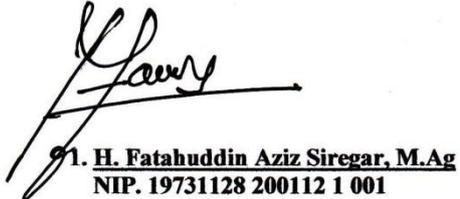
Sekretaris



Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

5

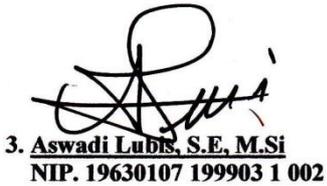
Anggota



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



2. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001



3. Aswadi Lubis, S.E, M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002



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

5

Pelaksanaan Ujian Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 12 Nopember 2015
Pukul : 09.00 WIB s.d selesai
Hasil Nilai : 80.25
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.33
Predikat : AMAT BAIK

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang
Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : NANDA DWI SEPTIAN RAMBE
Nim : 11 220 0070
Fakultas/jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/PS-2
Judulskripsi : **EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT*
DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT
MENJADI NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk. 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.

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 normadan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan,09 November 2015

Saya yang menyatakan,



Nanda Dwi Septian Rambe
NIM. M 220 0070



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

PENGESAHAN

SKRIPSI : **EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM
MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.
CABANG PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : **NANDA DWI SEPTIAN RAMBE**
NIM : **11 220 0070**

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

Padangsidimpuan, 31 Desember 2015
Dekan,




H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 20112 1 001

ABSTRAK

NAMA : NANDA DWI SEPTIAN RAMBE

NIM : 11 220 0070

JUDUL : **EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT***

DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT

MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT

INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN

Mobile Branch Muamalat merupakan salah satu kantor kas yang mampu berpindah-pindah yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia yang berfungsi memberikan pelayanan kepada nasabah. Kemunduran jumlah nasabah dalam tiga tahun terakhir membuat BMI Cabang Padangsidempuan terus membuat inovasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Untuk itu penulis tertarik meneliti sejauhmana efektivitas *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui peran *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah dan membuktikan apakah *Mobile Branch Muamalat* merupakan solusi sebagai media pendekatan pasar. Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah kajian dalam hal pengembangan pelayanan BMI yang merupakan Lembaga Keuangan Syariah, secara praktis diharapkan penelitian ini berguna untuk memenuhi tugas-tugas penulis dalam menyelesaikan studi (S1) di IAIN Padangsidempuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang perbankan syariah, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori efektivitas, perbankan syariah, minat nasabah dan metode dalam hal pelayanan bank.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif artinya metode yang menggambarkan jenis penelitian dengan mengamati fenomena sekitarnya dan menganalisa dengan menggunakan logika ilmiah. Penelitian ini dimulai pada bulan September sampai dengan November 2015 di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *Mobile Branch Muamalat* efektif dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan. Hal itu dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah bahkan melebihi dari pada target yang telah ditentukan. Dari segi pelayanan nasabah juga merasa puas dengan kehadiran dan pelayanan dari pada *Mobile Branch Muamalat*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil alamin, penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS MOBILE BRANCH DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN”**. Sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

Shalawat dan salam penulis mohonkan kepada Allah SWT, semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang, dan memberikan penulis kesehatan dan kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai hambatan, baik dari segi teknis, waktu, tenaga serta biaya. Dan Penulis menyadari betul bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya usaha, bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Namun dengan petunjuk Allah SWT dan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku rector IAIN Padangsidempuan
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan,SE., M.si, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, selaku pembimbing skripsi I, yang telah memberikan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Darwis Harahap, S.HI.,M.Si, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, tuntunan, motivasi, pengarahan yang luar biasa kepada penulis, serta menyempatkan waktunya untuk membaca dan mengkoreksi skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Helmi selaku kepala cabang Padangsidempuan yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat cabang Padangsidempuan, Ibu Zakiah selaku bagian Personalia, Bapak Sakti selaku Bagian Kepala Funding yang banyak membantu penulis dalam proses penelitian, beserta seluruh karyawan dan nasabah Bank Muamalat cabang Padangsidempuan yang ikut mendukung dan terlibat dalam penelitian penulis.
7. Kawan-kawan di HMI Komisariat Lafran Pane, UKM-WKSB, Senat Mahasiswa dan kawan-kawan di Perbankan Syariah-2 yang telah

mendukung saya dalam menyelesaikan studi di IAIN Padangsidempuan.

8. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dan dorongan untuk kesuksesan dan semangat kepada penulis serta do'a-do'a mulia yang selalu dipanjatkan yang tiada hentinya diberikan kepada penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Padangsidempuan, 9 November 2015

Penulis

NANDA DWI SEPTIAN RAMBE
NIM. 11 220 0070

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Judul | |
| Halaman Pengesahan Pembimbing | |
| Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri | |
| Berita Acara Ujian Munaqasyah | |
| Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Batasan Masalah..... | 7 |
| D. Rumusan Masalah | 8 |
| E. Tujuan Penelitian | 9 |
| F. Manfaat Penelitian | 9 |
| G. Sistematika Penulisan | 10 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kerangka Teori..... | 11 |
| 1. Pengertian Efektivitas | 11 |
| 2. Indikator Efektivitas..... | 12 |
| 3. Pengertian Perbankan Syariah..... | 15 |
| 4. Pengertian Minat Nasabah | 27 |
| B. Penelitian Terdahulu | 47 |
| | |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 48 |
| B. Jenis Penelitian | 48 |
| C. Informan Penelitian | 49 |
| D. Sumber Data | 50 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| F. Teknik Analisa Data..... | 52 |
| G. Teknik Keabsahan Data | 54 |
| H. Sistematika Pembahasan | 55 |

BAB IV PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Temuan Umum | |
| 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. | 57 |
| 2. Visi Misi Bank PT. Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan Tbk. | 59 |
| 3. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan. | 59 |
| 4. Standar Operasional Prosedur <i>Mobile Branch Muamalat</i> | 63 |
| 5. Struktur Organisasi..... | 73 |
| B. Temuan Khusus | |
| 1. Peran <i>Mobile Branch Muamalat</i> dalam menarik minat nasabah..... | 75 |
| 2. Efektivitas <i>Mobile Branch Muamalat</i> dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah..... | 77 |
| 3. Faktor-faktor yang penyebab efektivitas <i>Mobile Branch Muamalat</i> dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah | 80 |
| 4. Kendala-kendala yang dihadapi <i>Mobile Branch Muamalat</i> dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah..... | 81 |

BAB V PENUTUP

| | |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 84 |
| B. Saran-saran | 84 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Jumlah nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah | 4 |
| Tabel 1.2 | Komposisi Pemegang Saham..... | 58 |
| Tabel 1.3 | Perencanaan Target Nasabah dan Realisasi <i>Mobile Branch</i> | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Persentase Penganut Agama di Kota Padangsidempuan | 3 |
| Gambar 2.2 Produk Pendanaan | 26 |
| Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian..... | 40 |
| Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan | 74 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga yang memegang peranan penting dalam perekonomian di negara kita. Penghimpunan dana merupakan kegiatan pokok bank. Keberhasilan bank dalam melakukan penghimpunan, penyaluran dana atau pembiayaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kepercayaan masyarakat pada suatu bank, kondisi suatu bank, dan produk-produk yang ditawarkan. Bank juga menyediakan jasa yang diperlukan oleh masyarakat, dimana kepercayaan terhadap bank sangat dipengaruhi oleh kinerja bank yang bersangkutan, posisi keuangan, kemampuan integritas, serta kredibilitas para manajemen bank. Untuk itu, nasabah harus lebih selektif dalam memilih bank.¹

Peningkatan peran perbankan syariah di Indonesia tentunya tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Pada tahun 1998, diterbitkan UU No. 10 tahun 1998 yang telah memberikan landasan hukum lebih kuat untuk perbankan syariah. Dalam Undang-Undang tersebut, diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-

¹ Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), hlm. 28.

bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.²

Awal pendirian sistem perbankan syariah di Indonesia pada tahun 1992 ditandai dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang lahir sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI. Krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998 ternyata mampu memporak-porandakan sendi-sendi perekonomian Indonesia. Krisis ekonomi tersebut menyebabkan tingkat suku bunga dan inflasi tinggi. Kondisi tingkat suku bunga dan inflasi yang seperti itu menyebabkan dunia perbankan mengalami keguncangan, akibatnya banyak bank mengalami likuiditas.

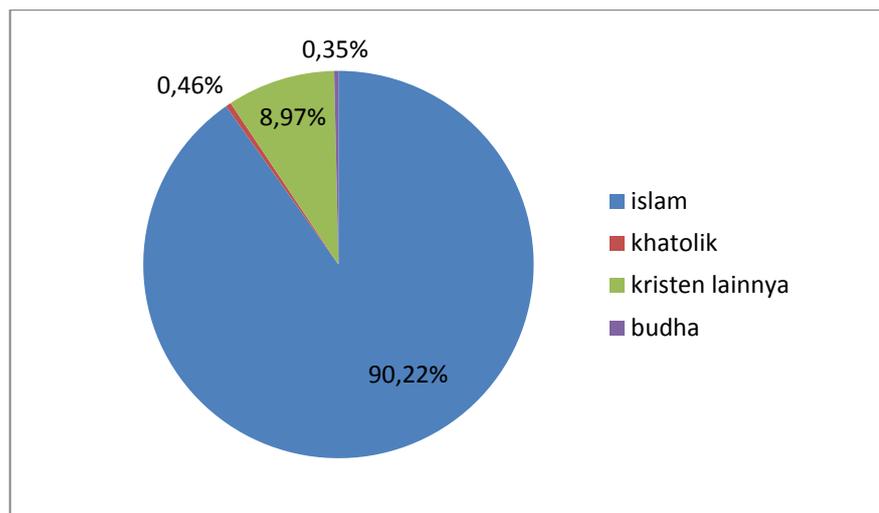
Pada akhirnya beberapa bank tidak bisa memenuhi kewajibannya sehingga menyebabkan bank tersebut dilikuidasi. Pada saat beberapa bank konvensional dilikuidasi, ada fakta yang tidak terbantahkan yaitu Bank Muamalat Indonesia yang pada saat itu merupakan satu-satunya bank yang menggunakan sistem bagi hasil dapat tetap eksis dan mampu bertahan di tengah badai krisis ekonomi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem perbankan syariah terbukti mampu bertahan di tengah-tengah kondisi sosial yang tidak pasti. Likuidasi yang dialami oleh bank-bank konvensional membuktikan bahwa perbankan dengan sistem bunga (riba) tidak dapat mengatasi krisis ekonomi yang melanda Indonesia

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 26.

yang selanjutnya malah menyebabkan krisis kepercayaan dari para nasabahnya.

Kota Padangsidimpuan merupakan salah satu daerah yang sebagian besar penduduknya Muslim. Jika dilihat komposisi penduduk berdasarkan agama yang dianut, persentase penduduk yang beragama Islam sebesar 90,22 %, khatolik sebesar 0,46 %, kristen lainnya sebesar 8,97 %, dan Budha sebesar 0,35 %

Gambar 2.1
Persentase Penganut Agama di Kota Padangsidimpuan



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan

Namun hal ini belum cukup membuat bank-bank syariah terutama Bank Muamalat menjadi bank yang besar di kawasan daerah kota Padangsidimpuan. Hal ini disebabkan kurangnya minat nasabah terhadap perbankan syariah. Hal tersebut dapat dilihat pada perkembangan jumlah nasabah penghimpun dana, penyaluran dana dan jasa lainnya di Bank

Muamalat dari tahun 2013 sampai Oktober 2015 seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan

| Keterangan | Tahun 2013 | Tahun 2014 | Oktober 2015 |
|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Jumlah nasabah | 43.210 | 31.140 | 14.209 |

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan 2015

Berdasarkan tabel diatas terlihat adanya penurunan jumlah nasabah Bank Muamalat yang sangat signifikan. Dimana pada tahun 2013 jumlah nasabah yang menggunakan jasa Bank Muamalat sebesar 43.210, setahun kemudian jumlah nasabah turun menjadi 31.140. Kondisi ini diduga kurangnya efektifnya pelayanan yang diberikan dan lokasi yang dianggap kurang terjangkau oleh nasabah.

Ketika pelayanan dari pada bank dan lokasi yang mudah dijangkau kemungkinan masyarakat akan menarik minat nasabah. Untuk itu, setiap bank baik bank syariah maupun bank konvensional harus membuat pelayanan dan memudahkan jangkauan nasabah dalam bertransaksi yang dapat membuat nasabah tertarik.

Berkembangnya Sistem Informasi (SI), Teknologi Informasi (TI) termasuk pada perbankan di Indonesia khususnya Bank Muamalat, memanfaatkan SI/ TI dalam perbankan yaitu 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 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.

PT. 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.

Permasalahan yang dihadapi yaitu apakah *Mobile Branch* adalah pilihan yang tepat bagi bank muamalat sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan bank. Karena *Mobile Branch* merupakan salah satu teknologi perbankan yang baru diluncurkan awal tahun 2012, sehingga diperlukan kajian terhadap *Mobile Branch*. Pengkajian teknologi informasi dilakukan supaya investasi SI/ TI yang diterapkan dalam perusahaan tidak sia-sia, selaras dengan tujuan

diterapkannya SI/TI serta tidak terjadi produktifitas paradoks. Sehingga dibutuhkan suatu penelitian untuk mengetahui eksistensi *Mobile Branch* pada bank muamalat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dilihat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Mobile Branch Muamalat* merupakan pilihan yang tepat bagi bank muamalat untuk membantu proses bisnis yang ada di dalam perusahaan tersebut?
2. Bagaimana kemampuan *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat nasabah?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap *Mobile Branch* bank muamalat?
4. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk berminat dalam menggunakan jasa bank syariah di Bank Muamalat perlu diperhatikan oleh pihak bank tersebut?

5. Apakah lokasi/ tempat mempunyai pengaruh yang sangat kuat dalam membuat nasabah tertarik dan berminat dalam menggunakan jasa bank syariah di Bank Muamalat?

C. Batasan Istilah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membuat batasan istilah dalam penelitian ini :

1. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program ataupun misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dalam membantu memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
2. *Mobile Branch* (Mobil Kas Keliling) adalah kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen. *Mobile Branch* (Kantor Kas Keliling) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *Mobile Branch* Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.
3. Minat adalah sebuah proses lanjutan dari adanya suatu kebutuhan–kebutuhan untuk memuaskan suatu keinginan yang muncul pada diri seseorang. Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan nasabah untuk menggunakan jasa Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan.

4. Masyarakat adalah sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan yang tentu. Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di daerah Kota Padangsidimpuan.
5. Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) perbankan. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan yang menggunakan jasa *Mobile Branch*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dilihat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah?
2. Apakah *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan efektif dalam melayani masyarakat yang ingin menjadi nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peran dari pada *Mobile Branch* dalam melayani nasabah.
2. Mengetahui apakah *Mobile Branch* merupakan solusi sebagai media untuk pendekatan pasar.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan
Penulis ingin memberikan sumbangan pikiran dari hasil penelitian mengenai Efektivitas *Mobile Branch* dalam menarik minat nasabah, sehingga dapat membantu menginformasikan keinginan dan kebutuhan nasabah, agar dapat dilakukan peningkatan dan kinerja khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran.
2. Penulis
Sebagai media untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu manajemen perbankan yang diperoleh selama kuliah serta dapat menambah pengalaman dibidang penelitian dan juga sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan perbankan syariah di masa yang akan datang.
3. Masyarakat
Sebagai informasi tambahan dalam mempertimbangkan penggunaan jasa perbankan baik dalam menabung maupun dalam mengajukan

pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

4. Perguruan Tinggi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan studi perbandingan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang perbankan syariah.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab Pertama berisi uraian tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. Bab Kedua berisi mengenai kerangka teori, penelitian terdahulu.
3. Bab Ketiga berisi mengenai lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber penelitian, dan instrumen pengumpulan data, dan tehnik analisis data.
4. Bab Keempat berisi mengenai hasil penelitian yang didalamnya berisi gambaran umum lokasi penelitian, dan penyajian hasil analisis data.
5. Bab Kelima berisi penutup yang memuat kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

H. Kerangka Teori

1. Pengertian Efektivitas

Salah satu konsep utama dalam mengukur prestasi kerja (*performance*) efisien dan efektif. Menurut ahli manajemen *Peter Brucker* yang dikutip dari buku manajemen karangan T. Hani Handoko efektivitas adalah mengerjakan pekerjaan benar (*doing the right thing*). Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan.³

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mempunyai beberapa arti antara lain:

- a. Adanya efek (akibat, pengaruh, kesan)
- b. Manjur dan mujarab
- c. Membawa hasil, berhasil guna (usaha tindakan) dan mulai berlaku.

Kemudian dari kata itu muncul pada kata keefektifan yang diartikan dengan kerelaan, hal terkesan, kemajuan dan keberhasilan.⁴ Sedangkan dalam Ensiklopedi umum efektivitas diartikan dengan menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan. Maksudnya suatu usaha dikatakan efektif kalau usaha tersebut mencapai tujuannya. Secara

³ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 1998), hlm. 7.

⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *KBBI*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hlm.

ideal efektif dapat dinyatakan dengan ukuran yang agak pasti tercapai tujuannya.

2. Indikator Efektivitas

Dalam buku Sujadi F.X disebutkan bahwa untuk mencapai efektivitas dan efisien kerja haruslah dipenuhi syarat-syarat ataupun unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Berhasil guna yaitu untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- b. Ekonomis ialah untuk menyebutkan didalam usaha pencapaian efektif itu, maka biaya, tenaga kerja, material, waktu, keuangan dan lain-lainnya telah dipergunakan setepat-tepatnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan tidak adanya pemborosan dan serta penyelewengan.
- c. Pembagian kerja yang nyata yaitu pelaksanaan kerja dibagi berdasarkan beban kerja, beban kerja dan waktunya yang tersedia.
- d. Rasionalitas, wewenang dan tanggung jawab artinya wewenang haruslah seimbang dengan tanggung jawab dan harus diawasi dengan adanya dominasi antara satu pihak dengan pihak yang lain.
- e. Prosedur kerja yang praktis yaitu menegaskan bahwa kegiatan kerja adalah kegiatan yang praktis, maka target efektif dan ekonomis, pelaksanaan kerja yang dapat dipertanggung jawabkan

serta pelayanan kerja yang memuaskan tersebut haruslah kegiatan yang operasional dan dapat dilaksanakan dengan lancar.⁵

Efektivitas merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dapat dicapai, sedangkan efisiensi menggambarkan bagaimana sumber daya tersebut dapat dikelola secara tepat dan benar. Efisiensi yang tepat dalam mencapai sasaran akan menghasilkan produktifitas yang tinggi dan salah urusan dalam mengelola usaha atau organisasi dapat mengakibatkan rendahnya tingkat efektivitas dan efisiensi

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan indikator-indikator diatas. Bagaimana suatu usaha atau kegiatan dapat berhasil dengan mencapai target yang telah ditentukan. Kemudian apakah kegiatan tersebut memiliki nilai ekonomis sehingga dapat meringankan beban dari pada konsumen. Pembagian kerja yang nyata dan prosedur kerja juga biasa menentukan tingkat efektivitas suatu usaha ataupun kerja. Pekerjaan yang dilakukan harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kemudian rasionalitas, wewenang dan tanggung jawab juga menjadi pendukung untuk mengukur efektivitas kinerja ataupun usaha yang dilakukan.

Efektivitas dengan efisiensi tinggi akan mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, sebaliknya efisiensi tinggi tetapi tidak efektif berarti tidak tercapainya sasaran.⁶

⁵ Sujadi F.X O & M, *Penunjang Keberhasilan Proses Management*, (Jakarta: CV. Mesagung, 1998), hlm. 36-39.

Sedangkan dalam manajemen Islam untuk mengatur hidup agar efektif adalah sebagai berikut: ⁷

- a. Prinsip keseimbangan, maksudnya dalam menjalankan sesuatu kegiatan seseorang muslim harus berbuat, bertindak yang harmonis, pantas dan wajar, dan tidak berlebih-lebihan, tidak juga kikir dan pelit.
- b. Prinsip mencapai kemanfaatan, maksudnya seorang muslim dapat menjalankan usahanya harus bermanfaat bagi dirinya, bagi orang lain dan bagi agamanya.
- c. Prinsip tidak boros, yang dimaksud disini seorang muslim dalam menjalankan aktivitasnya dalam menggunakan harta, waktu, dan tenaga tidak digunakan secara boros. Jika dilihat dari sudut ekonomi sifat boros termasuk biaya sehingga dalam penggunaan biaya menjadi beban dalam manajemen.
- d. Prinsip berlaku adil, maksudnya adalah seseorang yang ingin mencapai tujuan yang efisien harus berlaku adil terhadap dirinya, terhadap orang lain, dan adil dalam semua perbuatannya.

⁶ Kisdanto Atmo Soeprapto, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, (Jakarta: Media Kumputindo, 2000), hlm. 12.

⁷ Mochtar Efendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta: Bharata Karya Aksara, 1986), hlm.153-158.

3. Pengertian Perbankan Syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah biasa disebut *Islamic Banking*, yaitu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak sistem bunga (riba), *spekulasi (maisir)*, dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).⁸ Sesuai dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, pengganti Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang menetapkan bahwa salah satu bentuk bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.⁹

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan transaksi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan.

⁸ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm.1.

⁹ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2, (Yogyakarta: Salemba Empat, 2006), hlm.152.

Bagi suatu negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.¹⁰

Berbeda dengan negara–negara berkembang yang lain, pemahaman tentang bank belum utuh, sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat penyimpanan dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran apabila pandangan masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang dunia perbankan. Jika ditelusuri lewat sejarah sejak dahulu sampai sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.

Oleh karena itu saat ini dan dimasa yang akan datang setiap negara dan individu kita akan dapat jelas dari dunia perbankan. Jika hendak menjalankan aktivitas keuangan baik perorangan maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan. Bank syariah adalah bank

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm.7–8.

yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.¹¹

Berbeda dengan bank konvensional yang dalam aktivitasnya memberikan imbalan atas dasar bunga maupun persentase. Oleh karena itu, bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, yang tidak membebankan bunga kepada nasabahnya. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.¹²

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹³

¹¹ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Op.Cit.*, hlm.153.

¹² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 32.

¹³ *Ibid.*, hlm. 33.

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

a. Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Sektor perbankan memiliki posisi strategis bagi lembaga intermediasi yang menunjang perekonomian nasional. Oleh karena itu peranan perbankan nasional termasuk perbankan syariah perlu ditingkatkan lagi fungsi dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, serta menyediakan pelayanan jasa perbankan lainnya. Sejalan dengan upaya restrukturisasi perbankan yang sedang dilaksanakan dewasa ini membangun kembali sistem perbankan yang sehat dalam rangka mendukung program pemulihan dan kebangkitan ekonomi nasional, maka salah satu upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan fungsi sistem perbankan adalah pengembangan sistem perbankan syariah, tujuan pengembangan sistem perbankan syariah adalah untuk memenuhi antara lain:¹⁴

¹⁴ Azhari Akmal Tarigan, *Ekonomi & Bank Syariah* (Medan: IAIN Press, 2001), hlm. 81-82.

- 1) Kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga. Dengan diterapkan sistem perbankan syariah yang berdampingan sistem perbankan konvensional.
- 2) Peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan. Dalam prinsip ini konsep yang diterapkan adalah hubungan kerjasama investasi yang harmonis (*mutual investor relationship*). Sementara di bank konvensional, konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur yang antagonis.
- 3) Kebutuhan akan produk dan jasa perbankan yang memiliki beberapa keunggulan komperatif berupa peniadaan pembebanan bunga yang berkesinambungan, membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif pembiayaan yang ditujukan kepada usaha-usaha yang lebih memperhatikan unsur moral.

b. Kegiatan Usaha dan Produk Perbankan Syariah

Pengaturan mengenai kegiatan usaha Bank Umum dan BPR yang berlaku baik bagi bank konvensional maupun bank syariah ditetapkan dalam Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Pasal-pasal tersebut memberikan acuan legitimasi kegiatan usaha yang boleh dilakukan oleh bank secara umum. Namun secara khusus untuk bank syariah kegiatan

usaha yang dapat dilaksanakan adalah yang sesuai dengan prinsip syariah. Pengertian prinsip syariah secara tegas ditentukan dalam Pasal 1 ayat 13 Undang–Undang No. 10 Tahun 1998 yaitu:

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudhârabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyârahah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murâbahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*);¹⁵

c. Jenis-jenis Kantor Bank

Dalam suatu bank terdapat berbagai jenis tingkatan kantor bank. Jenis tingkatan ini ditunjukkan dari volume kegiatan, kelengkapan jasa yang ditawarkan, wewenang mengambil keputusan, serta jangkauan wilayah operasinya. Jenis tingkatan ini sangat menentukan jenis kantor bank yang dimaksud. Dalam praktiknya jenis-jenis bank terdiri dari :¹⁶

1) Kantor Pusat

Kantor pusat merupakan kantor dimana semua kegiatan perencanaan sampai pengawasan berada dikantor ini. Setiap bank memiliki satu kantor pusat dan kantor pusat tidak melakukan kegiatan operasional sebagaimana kantor bank

¹⁵ Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

¹⁶ Kasmir, *Op.Cit.*.hlm. 147.

lainnya tetapi mengendalikan jalannya kebijaksanaan kantor pusat terhadap cabang-cabangnya.

2) Kantor Wilayah

Kantor wilayah merupakan kantor yang membawahi beberapa cabang untuk wilayah. Tujuannya adalah untuk memudahkan koordinasi antar cabang dalam wilayah tersebut.

3) Kantor Cabang Penuh

Kantor cabang penuh merupakan salah satu kantor cabang yang memberikan jasa bank paling lengkap. Dengan kata lain, semua kegiatan perbankan ada di kantor cabang penuh dan biasanya kantor cabang penuh membawahi kantor cabang pembantu.

4) Kantor Cabang Pembantu

Kantor cabang pembantu merupakan kantor cabang yang berada dibawah kantor cabang penuh dan kegiatan jasa bank yang dilayani hanya sebahagian dari kegiatan cabang penuh. Perubahan status cabang pembantu ke cabang penuh dimungkinkan apabila memang cabang tersebut sudah memenuhi kriteria sebagai cabang penuh dari kantor pusat.

5) Kantor Kas

Kantor kas merupakan kantor bank yang paling kecil dimana kegiatan-kegiatannya hanya meliputi teller/kasir saja. Dengan kata lain, kantor kas hanya melakukan sebagian kecil

dari kegiatan perbankan dan berada dibawah cabang pembantu dan cabang penuh. Bahkan, sekarang ini banyak kantor kas yang dilayani dengan mobil dan sering disebut kas keliling.

6) *Mobile Branch* (Kantor Kas Keliling)

Mobile Branch adalah kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah dengan menggunakan alat transportasi atau pada lokasi tertentu secara tidak permanen.¹⁷

Bank Muamalat memiliki jaringan distribusi yang ekstensif di kota-kota besar di Indonesia, mencakup kantor cabang reguler, *mobile branch* serta ATM. Pada tahun 2013, Bank Muamalat membuka 13 *outlet* pelayanan baru, yaitu 2 kantor cabang dan 11 kantor cabang pembantu, serta meningkatkan status beberapa kantor kas menjadi kantor cabang pembantu. Dengan demikian, jaringan kantor cabang reguler Bank Muamalat per akhir tahun 2013 telah mencakup 81 kantor cabang, 267 kantor cabang pembantu dan 108 kantor kas, atau total 456 *outlet*, dibandingkan 442 *outlet* setahun sebelumnya. Penambahan jaringan kantor cabang reguler pada tahun 2013 tumbuh moderat.

Hal ini disebabkan karena pada tahun 2013, strategi penguatan kapabilitas distribusi melalui *outlet* pelayanan lebih diarahkan pada peningkatan produktivitas melalui

¹⁷ Peraturan Bank Indonesia, (Nomor: 11/1/PBI/2009)

pemberdayaan *outlet* yang ada. Upaya-upaya pemberdayaan *outlet* terutama dilakukan melalui konsep *branch focus*, selain *outlet-outlet* yang memiliki kapabilitas sebagai *full branch* dalam mendistribusikan seluruh rangkaian produk dan layanan Bank Muamalat.¹⁸

Dalam konsep *branch focus*, masing-masing *outlet* dikembangkan dengan fokus pada segmen bisnis tertentu yang berbeda, seperti misalnya untuk melayani pembiayaan konsumen, penghimpunan dana ritel, atau pembiayaan mikro. Dengan cara ini, produktivitas cabang dapat ditingkatkan karena aktivitas di cabang dapat disesuaikan potensi utama yang ada di masing-masing wilayah yang dilayani, sementara alokasi sumber daya terkait dengan kapabilitas SDM maupun proses-proses operasional juga dapat lebih efisien dan efektif.

Upaya-upaya standarisasi tampilan kantor cabang/*outlet* juga terus dilakukan untuk memperkuat *branding* dan *visibility* Bank Muamalat di kalangan konsumen. Selain itu, pada tahun 2013 Bank Muamalat juga mulai membangun beberapa *outlet* yang diposisikan sebagai *iconic branch* di lokasi-lokasi yang strategis, dilihat dari aspek pencitraan, di beberapa kota besar di Indonesia. Pengembangan *iconic branch* ini diharapkan dapat

¹⁸ Bank Muamalat, *Managing The Challenge of Growth* 2013, hlm.109.

meningkatkan citra *Brand* Bank Muamalat sebagai bank Islam yang modern dan profesional.

Peningkatan kapabilitas distribusi melalui jaringan ATM Muamalat juga terus berlangsung di tahun 2013. Di tahun tersebut, Bank Muamalat kembali melakukan investasi pada penambahan unit ATM baru, sehingga total jaringan ATM Muamalat pada akhir tahun 2013 mencapai sebanyak 1.483 unit ATM. Penambahan dan perluasan jaringan ATM tersebut telah semakin mempermudah nasabah di berbagai lokasi atau daerah untuk mengakses produk dan layanan Bank Muamalat yang disalurkan melalui jalur ATM dengan fitur-fitur layanan yang juga telah semakin berkembang dan lengkap.

Ekspansi jaringan ATM Muamalat juga diharapkan dapat memperkuat citra *brand* maupun *visibility* Bank Muamalat di mata konsumen. Perluasan jaringan ATM secara agresif, dari awalnya hanya 22 unit ATM di tahun 2009, juga telah berdampak pada penghematan yang signifikan di sisi subsidi untuk biaya transaksi nasabah Bank Muamalat di jaringan ATM bank lain, yang terus berkurang dari rata-rata Rp 60 miliar pada tahun 2009-2011, Rp 31 miliar pada tahun 2012, dan hanya Rp 11 miliar pada tahun 2013. Pada saat yang sama, jumlah transaksi nasabah melalui ATM Muamalat

meningkat signifikan dari sekitar 13 juta transaksi di tahun 2012 menjadi sekitar 21 juta transaksi selama tahun 2013. Peningkatan ini diikuti oleh kenaikan pendapatan imbal hasil (*fee-base income*) dari transaksi nasabah, yang mencapai sebesar Rp 25,68 miliar di tahun 2013.

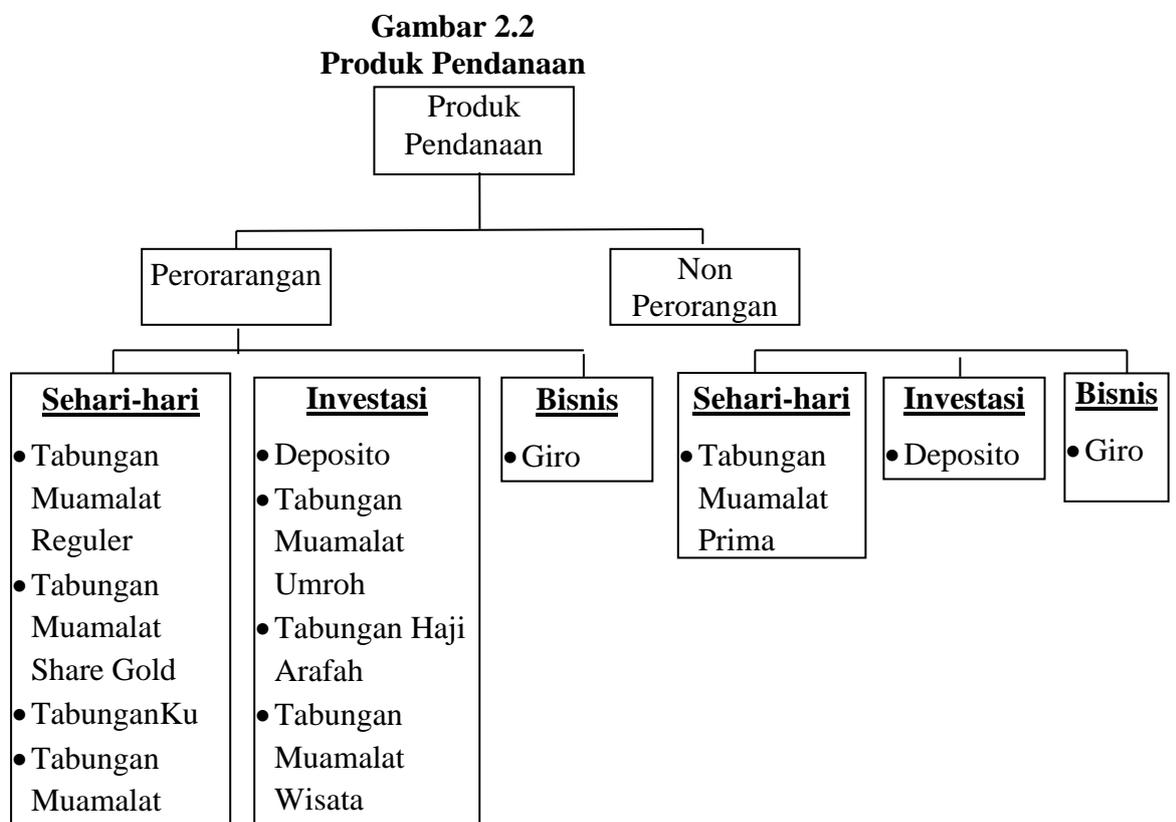
Peningkatan kapabilitas jaringan distribusi Bank Muamalat juga didukung oleh keberadaan *Mobile Branch Muamalat (MBM)*, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 2012 dan terus dikembangkan sepanjang tahun 2013. Keunggulan dari konsep MBM antara lain adalah fungsinya sebagai kantor cabang pembantu yang berpindah-pindah (*mobile*) yang mampu melayani kebutuhan nasabah pendanaan mulai dari pembukaan rekening, penyetoran uang tunai dan sampai pada pelayanan transaksi karena dilengkapi dengan unit ATM Muamalat yang terhubung *online* dengan memanfaatkan koneksi *wi-fi*. MBM juga menggunakan jenis kendaraan berukuran kecil sehingga lebih mudah menjangkau lokasi-lokasi dengan akses terbatas seperti di pasar-pasar tradisional, serta dioperasikan dengan jadwal yang tetap sehingga dapat lebih diandalkan oleh nasabah pengguna layanan. MBM juga memberikan layanan diluar “*regular banking service hours*”.¹⁹

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 111.

d. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia

1) Produk Pendanaan

Produk pendanaan merupakan produk yang diberikan oleh bank Muamalat Indonesia kepada masyarakat yang bertujuan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat. Untuk produk pendanaan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk dapat dilihat dari gambar berikut:



2) Produk Pembiayaan

Produk pendanaan merupakan produk yang diberikan oleh bank Muamalat kepada masyarakat yang bertujuan untuk

menyalurkan dana kepada masyarakat. Yang termasuk kedalam produk pembiayaan antara lain:

- a) Pembiayaan konsumen antara lain: KPR Muamalat iB, Auto Muamalat, Dana Talangan Haji, Pembiayaan Muamalat Umroh, Pembiayaan Anggota Koperasi.
- b) Pembiayaan Modal Kerja, antara lain: Pembiayaan modal kerja, Pembiayaan LKM Syariah, Pembiayaan rekening Koran Syariah.
- c) Pembiayaan Investasi, antara lain: Pembiayaan Investasi dan Pembiayaan Hunian syariah Bisnis.

3) Jasa- jasa lainnya

Jasa-jasa yang diberikan oleh Bank Muamalat seperti RTGS serta kliring, layanan ATM, layanan phone banking dan call center Sala Muamalat, Bank Muamalat juga menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti transfer sebagainya.

4. Pengertian Minat Nasabah

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Minat merupakan perhatian, kesukaan dan kecendrungan hati.²⁰ Pengertian lain minat adalah sebuah proses lanjutan dari adanya suatu kebutuhan–kebutuhan untuk memuaskan

²⁰ Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Surabaya: Karya Abditama, 2001), hlm.281.

suatu keinginan yang muncul pada diri seseorang.²¹ Jika kebutuhan seseorang telah terpenuhi, maka timbullah keinginan untuk mulai memilih sesuatu pilihan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Masyarakat adalah sehimpunan orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan-ikatan yang tentu.²² Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi (*performance*) perbankan. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²³

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat

1) Faktor pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata pelayanan adalah:

- a) Perihal atau cara melayani.
- b) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,

²¹ Faisal Afif, *Psikologi Penjualan*, (Bandung: Angkasa, 1990), hlm. 32.

²² Sidi Gazalba, *Masyarakat Islam Pengantar Sosiologi dan Sosiografi* (Jakarta: Bulan Bintang, 1976) hlm. 133

²³ W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 795.

- c) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.²⁴

Dalam defenisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.²⁵ Berikut Surah Ali- Imran ayat 159 tentang pelayanan:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.

²⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 647.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 15.

Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Pendapat lain, layanan pelanggan adalah sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan.²⁶

a) Dasar-dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, yaitu:

- (1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

²⁶ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 5.

- (2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- (3) Menyapa dengan lembut.
- (4) Tenang, sopan dan hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- (5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- (6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- (7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
- (8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- (9) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.²⁷

b) Ciri Pelayanan Yang Baik

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

- (1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- (2) Tersedia karyawan yang terampil, ramah, cepat, dan tepat.

²⁷ *Ibid.*, hlm.18.

- (3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- (4) Adanya berkomunikasi secara jelas.
- (5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- (6) Berusaha memahami kebutuhan.
- (7) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.²⁸

c) Bentuk-bentuk Layanan

Dalam hal ini, bentuk layanan terbagi menjadi dua bagian yaitu: pertama layanan baik kedua layanan tidak baik.

(1) Layanan yang baik

Banyak cara untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelayanan yang baik merupakan tonggak kesuksesan sebuah perusahaan. Berikut beberapa kriteria pelayanan yang baik;

- (a) Selalu perlakukan pelanggan dengan hormat, hormati waktu nasabah, privacy nasabah, intelegensia nasabah, hormati keputusan nasabah untuk melakukan pembelian dari bisnis anda bukan dari pesaing mereka.
- (b) Jika membuat janji, tepati tanpa ada tapi dan pengecualian. Belajarlah membuat janji yang realistis.

²⁸ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Padangsidempuan: Diktat Mata Kuliah STAIN Padangsidempuan, 2012), hlm.101.

- (c) Mengenai keakraban, biarkan pelanggan yang menetapkan batasannya. Selalu hargai dan hormati batasan tersebut.
 - (d) Menjadi pendengar yang baik.
 - (e) Masalah internal perusahaan harus di jauhkan dari percakapan dengan pelanggan.
 - (f) Jaga pergantian karyawan untuk meminimalisasi gangguan terhadap pelanggan
 - (g) Berikan pelayanan yang konsisten dari hari ke hari.
 - (h) Belajarlah cara menjual, penjual yang baik adalah juga layanan pelanggan yang baik.
 - (i) Selalu ucapkan terima kasih diakhir transaksi.
 - (j) Selalu perlakukan pelanggan seperti pelanggan baru.
- (2) Layanan yang tidak baik

Setiap hal tentu tidak terlepas dari dua sisi, ada baik juga ada buruk. Pelayanan yang buruk tentu akan dapat berakibat fatal bagi sebuah perusahaan, pada akhirnya perusahaan tidak akan mendapatkan kepercayaan dari para pelanggannya, perlahan-lahan pelanggan akan meninggalkan perusahaan tersebut manakala pelayanan yang diberikan tidak baik, berikut beberapa kriteria pelayanan yang tidak baik;

- (a) Membiarkan pelanggan menunggu lama, selalu terlambat, gagal menghargai waktu pelanggan.
- (b) Membuat janji tapi tidak di tepati
- (c) Terlalu sok akrab hingga melewati batasan
- (d) Kurangnya keterampilan berkomunikasi
- (e) Service yang tidak konsisten, kadang bagus kadang buruk
- (f) Terlalu sering mengganti karyawan
- (g) Kurangnya keterampilan menangani complain
- (h) Tidak mengucapkan terima kasih diakhir transaksi
- (i) kurangnya keterampilan menjual
- (j) Tidak ada follow up setelah penjualan.²⁹

2) Faktor Produk

Produk yaitu istilah umum untuk barang/jasa yang dihasilkan.³⁰ Produk menurut Kotler adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

Dari pengertian ini dapat dijabarkan bahwa produk merupakan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa, yang ditawarkan ke konsumen agar diperhatikan, dan dibeli oleh

²⁹ Ivonne Wood, *Op.Cit.*, hlm. 9

³⁰ Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka Grafika, 2003 hlm. 357.

konsumen. Tujuan menawarkan produk ke pasar adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.³¹

Sedangkan menurut kotler konsep produk adalah gagasan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu terbaik, kinerja terbaik, dan sifat terbaik dan bahwa organisasi harus mencurahkan tenaganya untuk melakukan perbaikan produk terus-menerus.³² Sesuai dengan definisi diatas, produk dapat dikelompokkan menjadi dua jenis sebagai berikut:

- a) Produk yang berupa benda fisik atau benda berwujud, seperti buku, meja, kursi, rumah, mobil, dan lain-lain.

Produk yang tidak berwujud, biasanya disebut jasa. Jasa dapat disediakan dalam berbagai wahana, seperti pribadi, tempat, kegiatan, organisasi, dan ide-ide. Bagian dari kualitas produk adalah perihal kualitas produk. Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya.

Dimensi kualitas produk dapat dipaparkan berikut ini. Kualitas sebuah produk menurut David Garvin yang dikutip Vincent Gasperz yang memiliki 8 dimensi yang akan mempengaruhi minat konsumen (nasabah), yaitu:

³¹ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 174

³² Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 22.

- (1) *Performance*, hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.
- (2) *Features*, yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- (3) *Realibility*, hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- (4) *Conformance*, hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketepatan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.
- (5) *Durability*, yaitu suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang.
- (6) *Serviceability*, yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.

(7) *Aesthetics*, merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.

b) *Fit and finish*, sifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas.

b. Marketing Mix

Bauran pemasaran (*marketing Mix*) adalah strategi kombinasi yang dilakukan oleh berbagai perusahaan dalam bidang pemasaran.³³ Penggunaan *marketing mix* dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep yang sesuai dengan kebutuhan bank. *Marketing mix* juga merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan pemasar untuk membentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Konsep bauran pemasaran terdiri dari (4P), yaitu:³⁴

1) *Product* (produk),

Dalam membeli dan memilih produk yang diinginkan konsumen mempunyai berbagai macam pertimbangan antara lain produk itu sendiri, bagaimana kualitasnya, harganya, dimana tersedia/tempat membelinya, dan informasi mengenai produk tersebut. Untuk industri jasa, termasuk perbankan,

³³ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit.*, hlm. 119.

³⁴ Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 16.

dikenal bauran pemasaran dengan istilah 7P. Berikut ini merupakan penjabaran bauran pemasaran dimulai dari strategi produk³⁵. *Product* (produk), Produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki konsumen.

2) *Price* (harga)

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya suatu produk dan jasa perbankan. Harga bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil.

3) *Place* (tempat/saluran distribusi)

Lokasi bank adalah tempat di mana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Dalam praktiknya ada beberapa macam lokasi kantor bank, yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank.

³⁵ Muhammad Isa, *Op.Cit*, hlm. 25-26.

4) *Promotion* (Promosi)

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan diatas, baik produk, harga, dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.

5) *People* (orang)

Semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan mempengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan, dan pelanggan-pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan. *People* meliputi kegiatan untuk karyawan, seperti kegiatan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, motivasi, balas jasa, dan kerja sama, serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calon nasabah.

6) *Physical evidence* (bukti fisik)

Terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, moto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama, dan jaminan perusahaan.

7) *Process* (proses)

Merupakan keterlibatan pelanggan dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan, kesederhanaan atau kompleksitas prosedur kerja yang ada di bank yang bersangkutan.

c. **Proses Pengambilan Keputusan Pembeli**

Proses pembelian yang spesifik terdiri dari urutan kejadian berikut: pengenalan masalah kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Tugas pemasar adalah memahami perilaku pembeli pada tiap-tiap tahap dan pengaruh apa yang bekerja pada tahap-tahap itu. Secara umum proses itu dapat dilihat pada gambar 2.2 sebagai berikut:³⁶



Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian

Gambar 2.2 menyatakan bahwa konsumen melewati kelima tahap seluruhnya pada setiap pembelian. Adapun dalam pembelian yang lebih rutin, konsumen seringkali melompati atau membalik beberapa tahap ini. Seorang nasabah yang menabung ada sebuah bank tentunya dapat memilih bank yang dipercaya oleh nasabah tersebut, melibati pencarian informasi dan evaluasi. Model tersebut

³⁶ Nugroho J. Setiadi, *Op.Cit*, hlm.16-17.

menunjukkan semua pertimbangan akan muncul ketika konsumen menghadapi situasi membeli yang kompleks dan baru. Secara rinci tahap-tahap tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pengenalan Masalah

Proses membeli diawali saat pembeli menyadari adanya masalah kebutuhan. Pembeli menyadari terdapat perbedaan antara kondisi sesungguhnya dengan kondisi yang diinginkannya. Kebutuhan ini dapat disebabkan oleh rangsangan internal dalam kasus pertama dari kebutuhan normal seseorang atau rangsangan eksternal seseorang.

2) Pencarian Informasi

Seseorang konsumen yang mulai timbul minatnya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Salah satu faktor kunci bagi pemasar adalah sumber-sumber informasi utama yang dipertimbangkan oleh konsumen dan pengaruh relatif dari masing-masing sumber terhadap keputusan pembelian.

Sumber-sumber informasi konsumen dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok yaitu:

- a) Sumber Pribadi: keluarga, teman, tetangga dan kenalan.
- b) Sumber Komersil: iklan, tenaga penjual, penyalur, kemasan, pameran.
- c) Sumber Umum: media massa, organisasi konsumen.

d) Sumber Pengalaman: pernah menangani, menguji, menggunakan produk.

3) Evaluasi Alternatif

Ada beberapa proses evaluasi alternatif keputusan. Kebanyakan model dari proses evaluasi konsumen sekarang bersifat kognitif, yaitu mereka memandang konsumen sebagai pembentuk penilaian terhadap produk terutama berdasarkan pertimbangan yang sadar dan rasional.

4) Keputusan Membeli

Ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi tujuan membeli dan keputusan membeli. Faktor yang pertama adalah sikap atau pendirian orang lain, sejauh mana sikap orang lain akan mengurangi alternatif pilihan seseorang akan tergantung pada 2 (dua) hal yaitu:

- a) Intensitas sikap negatif orang lain tersebut terhadap alternative pilihan konsumen.
- b) Motivasi konsumen untuk menuruti keinginan orang lain tersebut. Semakin tinggi intensitas sikap negatif orang lain tersebut akan semakin dekat hubungan orang tersebut dengan konsumen, maka semakin besar kemungkinan konsumen akan menyesuaikan tujuan pembeliannya. Faktor yang kedua adalah situasi yang tidak dapat diantisipasi. Konsumen membentuk suatu maksud

pembelian, atas dasar faktor-faktor seperti pendapatan keluarga yang diharapkan, harga yang diharapkan, dan manfaat produk yang diharapkan. Ketika konsumen akan bertindak, faktor situasi yang tidak diantisipasi mungkin terjadi untuk mengubah maksud pembelian tersebut.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Sesudah pembelian terhadap suatu produk yang dilakukan konsumen akan mengalami beberapa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Konsumen tersebut juga akan terlibat dalam tindakan-tindakan sesudah pembelian dan penggunaan produk yang akan menarik minat pemasar. Pekerjaan pemasar tidak akan berakhir pada saat suatu produk dibeli, tetapi akan terus berlangsung hingga periode sesudah pembelian. Kepuasan pembeli merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan pembeli atas produk tersebut dengan daya guna yang dirasakan dari produk tersebut. Jika daya guna produk tersebut tidak sesuai harapan pelanggan, pelanggan tersebut akan merasa kecewa, jika memenuhi harapan, pelanggan tersebut akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, maka pelanggan tersebut akan merasa sangat puas.³⁷

³⁷*Ibid.*, hlm.18.

d. Perilaku Konsumen

1) Pengertian perilaku konsumen

Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.³⁸

2) Model Perilaku Konsumen

Konsumen membuat banyak keputusan pembelian setiap hari. Kebanyakan perusahaan besar meneliti keputusan pembelian konsumen secara sangat rinci untuk menjawab pertanyaan tentang apa yang dibeli konsumen, di mana mereka membeli, bagaimana, dan berapa banyak mereka membeli, kapan mereka membeli dan mengapa mereka membeli. Pemasar dapat mempelajari pembelian konsumen yang sebenarnya untuk menemukan apa yang mereka beli, dimana, dan berapa banyak.³⁹

Setiap *konsumen* (nasabah) sudah tentu akan melakukan berbagai macam keputusan untuk mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Proses pengambilan keputusan menjadi suatu masalah yang kompleks dan pelik, karena menyangkut berbagai macam hal yang sangat kompleks

³⁸ Nugroho J. Setiadi, *Op.Cit*, hlm. 2–3.

³⁹ Kotler dan Armstrong, *Op.Cit.* hlm. 158.

yang mendasar pengambilan keputusan tersebut, untuk itu perlu adanya suatu analisa perilaku pelanggan.

Dengan adanya suatu analisa perilaku pelanggan, manajer akan mengetahui dan akan mempunyai pandangan yang lebih luas tentang alasan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, kemudian perusahaan dapat membuat, mengembangkan dan memperbarui produk dan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk atau jasa secara lebih baik.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam bukunya yang berjudul "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*", pertanyaan inti untuk pemasar adalah bagaimana konsumen merespon berbagai usaha pemasar yang mungkin digunakan perusahaan. Rangsangan-rangsangan terdiri dari 4P. *Product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi). Rangsangan lain meliputi kekuatan dan faktor utama dalam lingkungan pembeli: ekonomi, teknologi, politik, dan budaya. Semua masukan ini memasuki kotak hitam pembeli, di mana masukan ini diubah menjadi sekumpulan respon pembeli yang dapat diubah menjadi observasi, pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian.

3) Faktor–faktor utama yang mempengaruhi perilaku pembeli

Keputusan nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor, sejauh mana faktor–faktor utama dapat mempengaruhi perilaku nasabah, sehingga akan menjadi menarik untuk meneliti faktor–faktor tersebut, khususnya menjadi nasabah PT. Bank Muamalat cabang Padangsidempuan. Beberapa faktor yang mempengaruhi pembeli menurut Kotler adalah :⁴⁰

a) Faktor kebudayaan

Faktor kebudayaan mempunyai pengaruh yang paling luas terhadap perilaku konsumen, dimana pemasar harus memahami peran yang dimainkan oleh kultur, sub kultur dan kelas sosial pembeli.

b) Faktor Sosial

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor–faktor sosial seperti kelompok kecil, keluarga, peran dan status sosial dari konsumen.

c) Faktor Pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi yaitu usia pembeli dan tahap daur hidup pembeli, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian dan konsep diri pribadi pembeli.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 224.

d) Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi lagi agar oleh empat faktor psikologis utama yaitu: motivasi, persepsi, proses belajar, serta kepercayaan dan pendirian.

I. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, Maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh:

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------|---|---|
| 1. | Farah Dita Rosendy, Apol Pribadi | Information Technology Productivity Paradox : Analisa Eksistensi <i>Mobile Branch</i> Pada Bank XYZ Surabaya | Penelitian ini dapat membuktikan bahwa <i>Mobile Branch</i> merupakan pilihan tepat dalam meningkatkan jumlah nasabah. |
| 2. | Rahmaito Nasution | Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Branch</i> Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan | Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pelayanan <i>Mobile Branch</i> berpengaruh terhadap motivasi Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan menabung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. |

Dari penelitian terdahulu diatas, maka perbedaan penelitian ini membahas mengenai efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan dengan memfokuskan target yang

dicapai sistem prosedur yang diterapkan oleh Bank tersebut, sesuai dengan judul penelitian ini yakni, Efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan yang berada di jalan Gatot Subroto/Jl. Baginda Oloan no. 8 Padangsidempuan 22718, dengan no.Telp.(0634) 22999 dan Fax (0634) 27837. Lokasi tersebut peneliti pilih karena Bank Muamalat cabang Padangsidempuan merupakan lokasi magang untuk mendapatkan pengajaran langsung di lapangan tentang kinerja bank. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan September sampai bulan November 2015.

B. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan gejala-gejala yang ada pada saat penelitian. Menurut Nurul Zuhriah yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati.⁴¹ Salim dan Syahrums mengemukakan yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan jenis penelitian dengan mengamati fenomena sekitarnya dan menganalisa dengan menggunakan logika ilmiah.

⁴¹ Nurul zuhriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 92.

Metode ini ditunjukkan untuk mendeskripsikan efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Penelitian kualitatif deskriptif memiliki ciri-ciri:

- a) Memiliki minat teoritis pada proses interpretasi manusia
- b) Memfokuskan perhatian pada studi tindakan manusia dan artefak yang tersituasikan secara sosial.
- c) Manusia sebagai instrumen penulisan utama
- d) Mengandalkan bentuk-bentuk naratif untuk mengkode data dan menulis teks untuk disajikan kepada khalayak.⁴²

Dengan mengetahui ciri-ciri yang telah diungkapkan di atas penulis memilih metode kualitatif untuk melakukan penelitian terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini. Selain itu ciri penelitian kualitatif adalah lebih menekankan makna dari pada hasil suatu aktivitas, karena dalam melakukan penelitian ini bukan sebagai orang ahli tetapi orang yang belajar mengenal sesuatu dari subjek penelitian.

C. Informan penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya dimintai keterangan oleh pihak peneliti.⁴³ Informan dalam penelitian ini adalah bagian personalia Ibu Zakiah Khoiriyah, *Head Funding* Bapak Huzairin Sakti Pane dan masyarakat yang berminat menjadi nasabah *Mobile Branch Muamalat*.

⁴² Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 4.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 145.

D. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Data yang dibutuhkan dalam tulisan ini terdiri dari dua macam sumber, yaitu sumber data primer dan data sekunder, sumber data tersebut antara lain:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁴⁴

Sumber data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari unsur Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan dan nasabah.

- b. Sumber data sekunder berasal dari bahan bacaan yang berupa dokumen-dokumen seperti buku atau dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan dalam melengkapi data primer.⁴⁵ Sumber data sekunder atau data pelengkap yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari dokumen Bank. Selain itu data sekunder dapat diperoleh dari masyarakat sekitar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini adalah:

⁴⁴ Saifuddin Azwar, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm.107

⁴⁵ S. Nasution, *Metode Researh*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 144

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁴⁶ Adapun jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi *non partisipan* yaitu *observer* tidak melibatkan diri ke dalam *observee*, hanya pengamatan dilakukan secara sepintas pada saat tertentu kegiatan *observeenya*. Pengamatan tidak terlibat ini hanya mendapatkan gambaran objeknya sejauh penglihatan dan terlepas pada saat tertentu, tidak dapat merasakan keadaan sesungguhnya terjadi pada *observeenya*.⁴⁷ Observasi dalam penelitian ini berguna sebagai bentuk pengamatan fenomena sosial dan gejala-gejala psikis, untuk mendapatkan gambaran objektif Efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

b. Interview

Interview merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden.⁴⁸ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi berstruktur yaitu wawancara yang dimulai dari isu yang dicakup dalam pedoman wawancara. Pedoman wawancara berfokus pada subyek area tertentu yang diteliti, tetapi

⁴⁶ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.63

⁴⁷ *Ibid*

⁴⁸ *Ibid.*, hlm.82

dapat direvisi setelah wawancara karena ide yang muncul belakangan. Walaupun pewawancara bertujuan mendapatkan perspektif partisipan, mereka harus ingat bahwa mereka perlu mengendalikan diri sehingga tujuan penelitian dapat dicapai dan topik penelitian tergal. ⁴⁹

Interview dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh keterangan tentang Efektivitas *Mobil Branch* dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, film, gambar (foto), karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi untuk proses penelitian. ⁵⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat pengumpulan data yang berbentuk tulisan dan data-data *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat

⁴⁹ Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014), hlm.127

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, hlm.158

diinformasikan kepada orang lain.⁵¹ Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis kualitatif deskriptif.

Bila ditinjau dari proses sifat dan analisis datanya maka dapat digolongkan kepada *research deskriptif* (penelitian deskriptif) yang bersifat *explorative* (mengembangkan) lewat analisis secara tajam. Karena bobot dan validitas keilmuan akan dicapai dalam penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang Efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Setelah data yang diperoleh oleh penulis kemudian dianalisis data dilaksanakan dengan cara deskriptif kualitatif dengan pendekatan lapangan. Maka langkah-langkah yang dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Menelaah seluruh data yang dikumpulkan dari sumber data.

Langkah yang pertama dilaksanakan dengan cara pencarian data yang diperlukan terhadap berbagai jenis data yang ada di lapangan, kemudian melaksanakan pencatatan di lapangan.⁵²

- b. *Data reduction* (reduksi data)

Apabila data sudah terkumpul langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 244

⁵² Lexi J. Moleong, *Op.Cit.*, hlm.190

c. *Data display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian dalam penelitian ini penulis paparkan dengan teks yang bersifat deskriptif atau penjelasan.

d. *Conclusion drawing dan verification* (verifikasi dan penarikan kesimpulan).

Langkah ke empat dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵³

G. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk

⁵³ Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.247-252

menentukan apakah sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian.

Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data yaitu membandingkan dan mengecek kembali kebenaran suatu informasi yang diperoleh melalui informan yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan secara umum dan secara pribadi.⁵⁴

H. Sistematika Pembahasan

Bab pertama adalah pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah kajian teori yang terdiri dari: pengertian efektivitas, kegiatan usaha dan produk perbankan syariah, jenis-jenis kantor bank, produk-produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, dan Jasa-jasa Bank Syariah.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang terdiri dari: waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, teknik keabsahan data.

Bab keempat adalah hasil penelitian yang terdiri dari dua temuan, yaitu: temuan umum; sejarah terbentuknya *Mobile Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, jumlah nasabah, pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Temuan khusus yaitu;

⁵⁴ Ahmad Nijar Rangkuti, *Op.Cit.*, hlm.148

efektivitas *Mobil Branch* Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, peranan *Mobile Branch*, permasalahan dan solusi.

Bab kelima adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia, pendirian bank muamalat Indonesia, Tbk merupakan prakarsa majelis ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah, yang muncul dalam lokarya pada tanggal 19-22 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada tanggal 24 Rabiul Akhir tahun 1412 H bertepatan pada tanggal 01 November tahun 1991. Dan melalui kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H bertepatan pada tanggal 1 Mei 1992, dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Pendirian Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembeli saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar, pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya pada acara silaturrami di Istana Bogor diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 Miliar.⁵⁵

⁵⁵ *Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2009*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, hlm.4.

Hingga saat ini saham PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang telah beredar sebanyak 1.478.356.890 dengan persentase kepemilikannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Komposisi Pemegang Saham

| No | Pemegang Saham | Percentase |
|--------------|--------------------------|-------------------|
| 1 | Islamic Development Bank | 32.74 % |
| 2 | Boubyan Bank Kuwait | 19.03 % |
| 3 | Atwill Holdings Limited | 17.91 % |
| 4 | National Bank of Kuwait | 6,00 % |
| 5 | H. Abdul Rohim | 3.72 % |
| 6 | IDF Foundation | 3.48 % |
| 7 | BMF Holdings Limited | 3.48 % |
| 8 | Ir. M. Rizal Ismael | 3.23 % |
| 9 | KOPKAPINDO | 1.92 % |
| 10 | Masyarakat Lain | 6.84 % |
| Total | | 100 % |

Bank muamalat mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 syawal 1412 H, berdasarkan SK Menteri Keuangan RI No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991. Ijin usaha Bank diperoleh berdasarkan keputusan Menteri Keuangan RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Sejak 27 Oktober 1994 telah berpredikat sebagai Bank Devisa.

Pada saat banyak bank-bank yang runtuh perlu direkapitulasi oleh pemerintah atau bahkan dilikuidasi, BMI tetap kokoh. Namun meskipun demikian manajemen menyadari perlunya peningkatan modal perseroan. Kemudian BMI melakukan penawaran umum

terbatas (*right issue*) pada bulan Juli 1998 namun sayangnya, kemudian makro tidak mendukung pada saat itu serta adanya perusahaan dalam kebijakan investasi luar negeri sebagai pelopor bank Syariah di Indonesia, BMI telah menetapkan misinya untuk mengambil sebagian katalisator dalam pengembangan institusi perbankan syariah di Indonesia. BMI sebagai bank yang aktif harus memberikan masukan terhadap rumusan UU no 10/1998 yang menetapkan prinsip-prinsip syariah sebagai salah satu sistim perbankan di Indonesia

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Visi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.⁵⁶

3. Profil PT. Bank Muamalat cabang Padangsidempuan

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan beroperasi pada tanggal 03 Juli 2003, untuk peresmian dibuka pada saat itu juga yang dibuka secara resmi oleh

⁵⁶*Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2012*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, hlm.24.

Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh Karyawan, yang pada saat itu berjumlah 16 orang. Pimpinan I di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan pada periode tahun 2003-2004 yaitu bapak Hasmal Sunadi. Setelah itu pada periode tahun 2004-2008 pimpinan II oleh bapak Dedi Muliya. Pada periode tahun 2008-2009 pimpinan III oleh bapak Armansyah Mirja, kemudian pada periode ke-IV, tahun 2010 dipimpin oleh bapak Fauzi, hingga period ke-V, tahun 2015 dipimpin oleh bapak Helmi.

Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidimpuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan jumlah ATM sebanyak 15 buah, diantaranya: 3 buah di Cabang, 3 buah di Kantor cabang Pembantu (Rantau Prapat), 2 buah di Panyabungan, 2 buah di Sibuhuan, 1 buah di pesantren *Nurul Ilmi*, 1 buah di Goti, 1 buah di pesantren *Al-Azhar Bi 'Ibadillah* 1 buah di SPBU Padangmatinggi dan 1 buah di Sibolga.⁵⁷

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No. 8 Kota Padangsidimpuan. Awalnya gedung ini digunakan untuk tempat bioskop, tetapi kemudian dikontrakkan untuk kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk

⁵⁷Zakia Khoiriyah, *Personalia*, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan. Wawancara Tgl 30 Oktober 2015.

Cabang Padangsidimpuan. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau, karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan, yang terletak pada Jl. Protokol disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan, serta perkantoran lainnya.

Menurut kepala bagian Marketing Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan, sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang dimulai pada tahun 1991, berdasarkan buku panduan Bank Muamalat Indonesia, Tbk:

Bank Muamalat Indonesia merupakan perbankan syari'ah yang pertama kali muncul pada tanggal 24 Rabiul Akhir 1412 H/01 November 1991, pendirian ini di dasari oleh MUI dan ICMI dengan dukungan pemerintah RI. Modal awal yang diperoleh dari sejumlah pribadi, pengusaha serta pejabat muslim dengan nominal Rp. 84 Miliar, kemudian tambahan modal awal diperoleh dari sejumlah masyarakat sehingga melengkapi modal awal Rp. 106 Miliar. Acara pengumpulan modal awal di Istana Presiden Bogor, Jabar. Presiden RI saat itu terlibat langsung dalam pendirian bank syari'ah pertama ini. Selanjutnya pada tahun 1992 mulailah beroperasi pada tanggal 27 Syawal 1412 H/01 Mei 1992.⁵⁸

Sejak mulai beroperasi, Bank Muamalat Indonesia secara ikut mempromosikan pendirian dan pengembangan industri perbankan dan bisnis keuangan syariah lainnya, diantaranya:

- a. Asuransi pertama syariah.
- b. BPRS termasuk suntikan modal dan eknis.
- c. Dana pensiun lembaga keuangan muamalat.

⁵⁸ *Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2009*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk., *Loc. Cit.*

Selanjutnya Bank Muamalat Indonesia juga terdaftar sebagai perusahaan publik walaupun tidak listing di bursa saham. Menerima izin sebagai bank devisa, hanya 2 tahun setelah beroperasi pada tahun 1994. Kemudian pada tahun 1998 Bank Muamalat tetap terimbas krisis dengan NPF mencapai lebih dari 60%. Besarnya pencadangan penghapusan untuk mencover NPF yang tinggi, membuat bank merugi dan modal berkurang menjadi tinggal 1/3 modal awalnya. Namun, dengan tiadanya *negative spread*, modal bank muamalat masih positif dan memperoleh predikat terbaik kategori A.

Kemunculan bank dengan prinsip syariah ini sangat membuahkan hasil yang baik, sehingga menjadikan lembaga keuangan syariah muncul di Indonesia. Semakin banyaknya produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia, semakin banyak pula nasabah yang menggunakan layanan jasanya. Bank Muamalat Indonesia membuka peluang untuk masyarakat diseluruh Indonesia untuk menikmati layanan jasanya dan membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) diseluruh Negara Indonesia, salah satunya adalah di Kota Padangsidempuan. Lokasi kantor Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan dipilih ini diharapkan akan membuahkan hasil dengan minat masyarakat menggunakan layanan jasa Bank Muamalat Indonesia ini, dan merasa nyaman dengan adanya layanan bank secara murni *Shar'e*, sesuai dengan yang diharapkan tenaga kerja

yang ada di Bank Muamalat Indonesia, dan juga merupakan sebuah ungkapan salah satu karyawannya.

Saat ini Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidimpuan terdiri dari:

- a. 1 kantor cabang yang berada di Kota Padangsidimpuan,
- b. 4 kantor cabang pembantu yang terletak di Panyabungan, Sibuhuan, Ranto Prapat dan Sibolga

4. Standar Operasional Prosedur *Mobile Branch Muamalat*

a. Pendahuluan

- 1) Bagian ini mengatur tata cara yang berkaitan dengan kegiatan *Mobile Branch Muamalat* (MBM) dalam mendukung kegiatan operasional Bank yaitu sebagai sarana pelayanan terhadap nasabah diluar kantor.
- 2) *Mobile Branch Muamalat* adalah kantor kas keliling (Berdasarkan defenisi Bank Indonesia) yang berbentuk kendaraan mobil, dan sebagian besar prasarana penunjang kegiatan *Mobile Branch Muamalat* adalah sama dengan yang ada pada kantor bank.
- 3) Dalam hal ini kemampuan layanan *Mobile Branch Muamalat* serta katagori jaringan kantor kas yang dimiliki oleh bank.

b. Perlengkapan *Mobile Branch Muamalat*

Untuk memperlancar jalannya transaksi operasional, setiap *Mobile Branch Muamalat* harus dilengkapi dengan peralatan

penunjang dan telah diyakini peralatan tersebut dapat berfungsi dengan baik.

Perlengkapan yang berhubungan dengan operasional *Mobile Branch Muamalat*:

- 1) Mobil operasional, yaitu *Mobile Branch Muamalat*
- 2) ATM (*Automatic Teller Machine*)
- 3) EDC (*Electronic Data Computer*)
- 4) *Cash Box*, dengan pengamanan/kunci ganda yang dipegang oleh *Teller* dan *Costumer Service (Dual Control)*.
- 5) Laptop, dengan spesifikasi minimal: windows XP, Memory 2 GB, Hardisk 160 GB, Aplikasi T2KR dan Muamalat Client, Microsoft Office, Adobe Acrobat (pdf), Internet Browser (untuk email corporate)
- 6) Telepon *portable/Handphone*, untuk kelancaran kordinasi operasional
- 7) *Scanner & Printer*
- 8) Tempat/Map filling dokumen sementara, dokumen selanjutnya disimpan di cabang utama secara terpisah
- 9) *Genset*, termasuk kabel daya penghubung ke mobil
- 10) *AC Portable*
- 11) GPS
- 12) UPS ATM
- 13) M-DVR

14) Mini Speaker dan Sound System

15) Kursi

16) Tempat sampah

17) *Paying* (minimal 2 buah)

18) Permen, terutama untuk nasabah dan anak-anak/remaja

Perlengkapan yang berhubungan dengan transaksi *Mobile Branch Muamalat*:

1) Jaringan komunikasi data *core banking* dan ATM
(*modem/wireless*)

2) *Stamp "Mobile Branch Muamalat"*

3) Mesin validasi/printer

4) Lampu ultra violet

5) Mesin hitung uang

6) *Box Teller & Costumer Service*

Perlengkapan pendukung pengaman:

1) *CCTV*

2) Tanda bahaya/alarm

3) Alat/tabung pemadam kebakaran

Mobil operasional dan seluruh peralatan terkait dengan layanan *Mobile Branch Muamalat* wajib dilakukan pengecekan dan *service* secara berkala untuk memastikan selalu dalam kondisi baik, termasuk perpanjangan masa uji operasionalnya.

c. Petugas *Mobile Branch Muamalat*

- 1) Petugas *Mobile Branch Muamalat* antara lain:
 - a) *Teller*
 - b) *Costumer Service*
 - c) *Sales Force*
 - d) *Driver*
 - e) *Security*
- 2) Penunjukan *Teller* dan *Costumer Service Mobile Branch Muamalat* oleh *Operation Manager* Cabang Utama wajib dilaporkan ke *Human Capital Division* (HCD) sebagai karyawan *Mobile Branch Muamalat*.
- 3) Rotasi petugas *Mobile Branch Muamalat* harus dilakukan secara berkala, minimal 1 (satu) tahun, berdasarkan persetujuan *Operation Manager* dan wajib dilaporkan ke *Human Capital Division* (DVC) sebagai karyawan *Mobile Branch Muamalat*.
- 4) *Teller* dan *Costumer Service* dalam hal ini juga bertugas sebagai agen bank dalam melakukan *cross selling* produk *microfunding* dan *microfinancing*.
- 5) *Microfunding* yang dilakukan oleh *sales force* menggunakan system jemput bola sekaligus mensosialisasikan produk dan jasa bank kepada masyarakat di sekitarnya.

d. Jenis Layanan *Mobile Branch Muamalat*

Layanan *Customer Service* meliputi:

- 1) Pembukaan rekening (taungan, giro, deposito)
- 2) Pendaftaran fasilitas *delivery chanel*
- 3) *Standing Instruktion*
- 4) Pergantian kartu ATM dan Buku Tabungan
- 5) Pencetakan mutasi rekening pada buku tabungan
- 6) Pencetakan rekening Koran

Layanan *Teller* meliputi:

- 1) Setor tunai (giro, tabungan)
- 2) Tarikan tunai (setor, tunai)
- 3) Pindah buku (setor, tunai)
- 4) Penempatan dan pencairan deposito
- 5) Kiriman uang (SKN, RTGS)
- 6) Setor keliring, inkaso

e. Produk yang dipasarkan *Mobile Branch Muamalat*

- 1) Tabungan Muamalat Reguler
- 2) Tabungan Muamalat *Shar-e* Gold Debit
- 3) Tabungan Haji Arafah dan Arafah Plus
- 4) Tabungan Muamalat Umroh
- 5) Tabungan Muamalat Sahabat
- 6) Tabunganku
- 7) Tabungan Muamalat Wisata

- 8) Tabungan Muamalat Prima
- 9) Deposito untuk perorangan dan tidak berlaku special nisabah
- 10) *M Allisya ReLink* dari Alianz
- 11) Produk lain yang ditetapkan oleh kantor pusat

f. Formulir-formulir Pendukung Mobile *Branch Muamalat*

Formulir yang harus disiapkan untuk kegiatan *Mobile Branch Muamalat* terbagi dua :

- 1) Formulir Transaksi *Customer Service*
 - a) Formulir Pembukaan Tabungan.
 - b) Formulir Pembukaan Deposito.
 - c) Formulir Pembukaan Giro.
 - d) Formulir Stop Bayar.
 - e) Formulir *Standing Instruction*.
- 2) Formulir Transaksi *Teller*
 - a) Formulir Setoran.
 - b) Formulir Penarikan Tabungan.
 - c) Formulir Kiriman Uang/ Transfer.
 - d) Formulir Inkaso.

g. Jadwal dan Lokasi Operasional

- 1) Jam operasional layanan
 - a) Jam operasional layanan standard dilakukan seperti halnya jam operasional layanan cabang, yaitu dimulai maksimal pukul 09.00 s/d 15.00 waktu setempat.

b) Apabila operasional *Mobile Branch Muamalat* dilakukan diluar jam operasional layanan standar (misalnya: sabtu, minggu, libur nasional, dini hari sebelum jam 09.00, dan larut malam), maka jam operasional layanan diserahkan kepada Cabang Utama dan wajib melakukan koordinasi dengan *National Operation Division* dan *Information Technology Division* (terkait aktivasi user id dan jaringan *core banking*)

2) Penentuan Lokasi Operasional

a) Penentuan layanan lokasi *Mobile Branch Muamalat* dilakukan oleh Cabang Utama setempat berdasarkan analisa kelayakan/ potensi lokasi dari sisi bisnis dan keamanan di daerahnya, terbagi menjadi dua:

(1) Lokasi tetap, dimana layanan yang diberikan mulai jam buka sampai dengan jam tutup kas hanya dilakukan pada satu lokasi saja.

(2) Lokasi berpindah, dimana layanan yang diberikan mulai jam buka sampai dengan jam tutup kas dilakukan di lokasi- lokasi yang berbeda sesuai dengan kebijakan Cabang Utama terkait potensi lokasi tersebut.

(3) Kinerja *Mobil Branch Muamalat* tersebut beserta rutanya dievaluasi secara berkala (misalnya 3 bulan

sekali) oleh *Branch Manager* atau *Head Funding*. Hal ini dilakukan untuk melihat kinerja penambahan jumlah outstanding maupun penambahan jumlah transaksi.

b) Rute Perjalanan *Mobile Branch Muamalat*

Rute perjalanan *Mobile Branch Muamalat* dari dan ke lokasi yang dituju setiap harinya tidak boleh sama (bervariasi jalur yang dilalui) dan dilakukan oleh *Operation Manager Cabang Utama*. Diusahakan agar mobil operasional melalui rute jalur yang rata dan datar agar tidak terjadi guncangan yang dapat mengakibatkan kerusakan pada mesin ATM.

h. Ketentuan Umum *Mobile Branch Muamalat*

- 1) Sifat atau fungsi transaksi *Mobile Branch Muamalat* adalah penyelesaian secara administrasi maupun pembukaan transaksi yang dilakukan secara langsung di lokasi.
- 2) Semua transaksi melalui *Mobile Branch Muamalat* harus ada identifikasi terhadap tiket dan formulir- formulir dengan cara membubuhkan *stamp “ Mobile Branch Muamalat ”*
- 3) Uang di dalam *cash box* dan ATM yang dibawa oleh *Mobile Branch Muamalat* dalam setiap menjalankan aktivitas operasionalnya wajib di-*cover* dengan asuransi.

- 4) Setiap penarikan tunai di atas limit teller yang di tentukan dalam Instruksi Operasional Intern, harus dimintakkan persetujuan oleh *Operation Manager*.
- 5) Guna menjaga ketertiban dan tanggung jawab masing-masing petugas, maka setiap *Mobile Branch Muamalat* harus dilengkapi dengan *check list* daftar inventaris diamana sebelum meninggalkan kantor harus sudah diyakini bahwa peralatan inventaris tersebut lengkap adanya.
- 6) Apabila *Mobile Branch Muamalat* menerima setoran kliring (warkat bank lain), maka sebelumnya Teller harus menyampaikan pesan untuk persetujuan kepada penyetoran degan pengertian dana diperhitugkan efektif pada H+1 setelah warkat diinput ke rekening yang sesuai selama tidak terjadi tolakan kliring.

i. Laporan, Target, dan Performance

- 1) Setiap aktifitas *Mobile Brance Muamalat* yang dimiliki Cabang wajib memiliki laporan yang menunjukkan performance dari setiap jaringan *Mobile Branch Muamalat* sebagai berikut.
 - a) Neraca
 - b) Laporan Laba Rugi
 - c) Volume Dana Pihak Ketiga
 - d) Jumlah Pembukuan Rekening (Giro, Tabungan, Deposito)
 - e) Laporan Jumlah Transaksi ATM Muamalat

- 2) Mekanisme pencetakan laporan dan pelaporan wajib dikoordinasikan dengan *Finance & Strategy Division* (FASD)
- 3) Beban-beban operasional *Mobile Branch Muamalat* wajib dibukukan di neraca *Mobile Branch Muamalat* dan bukan di Cabang Utama.

j. Pemeliharaan *Mobile Branch Muamalat*

- 1) Uji perkala kendaraan bermotor (KIR) bagi *Mobile Branch Muamalat* harus dilakukan setiap 6 (enam) bulan.
- 2) Pengurusan perpanjangan KIR disesuaikan dengan nomor polisi kendaraan. Bagi cabang di luar Jakarta yang mempunyai *Mobile Branch Muamalat* dengan nomor polisi Jakarta (plat B), maka pengurusan perpanjangan KIR dilakukan di Kantor Pusat melalui *Network & General Service Division* (NGSD).
- 3) Dokumen yang diperlukan untuk pengurusan perpanjangan KIR adalah:
 - a) Buku KIR (asli dan *fotocopy*)
 - b) STNK dan BPKB (asli dan *fotocopy*)
- 4) Khusus bagi Cabang di luar Jakarta yang mempunyai *Mobile Branch Muamalat* dengan nomor polisi Jakarta (plat B), wajib dilengkapi dengan surat keterangan/ pengantar dari pihak kepolisian setempat apabila unit kendaraan tidak dapat dibawa ke Jakarta untuk melakukan uji kelayakan fisik kendaraan bermotor.

5) NGSD akan melakukan pengurusan perpanjangan di kepolisian setempat dan akan mendapatkan Surat Pegantar Perpanjangan KIR untuk *Mobile Branch Muamalat* tersebut yang kemudian akan dikirimkan kepada Cabang yang bersangkutan untuk selanjutnya dilakukan pengurusan perpanjangan KIR di kepolisian setempat.⁵⁹

5. Struktur Organisasi

Secara lengkap struktur organisasi *Bank Muamalat Indonesia* kantor Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

⁵⁹ PT. Dokumen Bank Muamalat Indonesia Tbk., *Standar Operasional Prosedur Mobile Branch Muamalat*, hlm.1-8

B. Temuan Khusus

1. Peran *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat masyarakat

Mobile Branch Muamalat sangat berperan dalam menarik minat masyarakat, karena memudahkan dalam melakukan transaksi. Ini merupakan salah satu inovasi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dalam pengembangan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan ataupun manfaat yang dapat diberikan kepada suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan. Adapun tujuan dari pada pelayanan tersebut adalah:

- a. Mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *Coustumer Loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, dan memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen.
- b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.

Intinya pada poin ini, tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipertimbangkan segala kebutuhannya atau keinginannya.

Adapun peran *Mobile Branch Muamalat* dalam melayani masyarakat menjadi nasabah antara lain:

Layanan *Customer Service* meliputi:

- a. Pembukaan rekening (taungan, giro, deposito)
- b. Pendaftaran fasilitas *delivery chanel*
- c. *Standing Instruction*
- d. Pergantian kartu ATM dan Buku Tabungan
- e. Pencetakan mutasi rekening pada buku tabungan
- f. Pencetakan rekening Koran

Layanan *Teller* meliputi:

- a. Setor tunai (giro, tabungan)
- b. Tarikan tunai (setor, tunai)
- c. Pindah buku (setor, tunai)
- d. Penempatan dan pencairan deposito
- e. Kiriman uang (SKN, RTGS)
- f. Setor kliring, inkaso

Dalam aktivitasnya, *Mobile Branch Muamalat* dioperasikan ke berbagai tempat yang telah ditentukan ataupun ditargetkan terlebih dahulu. Kemudian Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan juga menetapkan jadwal

kerja dari pada *Mobile Branch* tersebut. Dalam satu hari kerja *Mobile Branch Muamalat* mengunjungi dua lokasi sekaligus. Dengan ketentuan, dalam satu bulan hanya ada 20 hari aktif kerja. Adapun lokasi yang telah ditetapkan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan antara lain: Pasar Tolang, Pasar Sigalangan, Pasar Pargarutan, Pasar Impres Sadabuan, Kampus IAIN, Kampus STKIP, MAN 1, MAN 2, SMA 4, SMK 3, SMK Kesehatan Ujung Gurab, Nurul Ilmi, Pesantren Darul Ikhlas, Pesantren Al-Anshor, Bunaya. Diantara lokasi yang telah ditetapkan tersebut ada beberapa lokasi yang menjadi fokus dalam pengoperasian *Mobile Branch Muamalat*. Hal itu disebabkan karena banyak masyarakat yang berminat untuk menjadi nasabah. Lokasi tersebut adalah Nuruk Ilmi, IAIN Padangsidempuan, dan Pesantren Darul Ikhlas.

2. Efektivitas *Mobile Branch* Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan

Berkembangnya SI/TI termasuk pada perbankan syariah membuat perubahan yang sangat signifikan. Terkhusus Bank muamalat yang melakukan transformasi dalam mengembangkan dan memasarkan produk dan pelayanannya. Dengan demikian membuat dampak positif bagi bank dan nasabah sesuai dengan prinsip kemitraan yang diterapkan bank syariah.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan sejauh ini telah melakukan banyak inovasi dalam melayani nasabah. Memanfaatkan SI/TI merupakan salah satu solusi dalam mengembangkan bisnis dan pelayanan bank. Salah satu inovasi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan dengan menghadirkan *mobile branch muamalat* atau disingkat menjadi MBM.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Huzairin Sakti Pane selaku *Head Funding*, *mobile branch* merupakan salah satu kantor kas yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan yang berfungsi untuk menghimpun dana melalui nasabah serta *Branding*.⁶¹ *Mobile Branch Muamalat* hadir di Padangsidimpuan pada tanggal 1 Mei 2013. Dengan kedudukan di bawah dari pada kantor cabang, *Mobile Branch* mampu membantu kantor cabang dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah.

Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan ada dua *Mobile Branch* yang disiapkan untuk membantu Kantor cabang dalam mencapai target yang diinginkan. Kedua *Mobile Branch* tersebut masing-masing ditempatkan di Kantor Cabang Padangsidimpuan dan Kantor Cabang Pembantu Panyabungan. Hal

⁶⁰ Observasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan pada tanggal 21 Oktober 2015.

⁶¹ Huzairin Sakti Pane (*Head Funding*), wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidimpuan pada tanggal 30 Oktober 2015.

ini dilakukan karena kedua daerah tersebut dianggap lebih membutuhkan pelayanan *Mobile Branch*. Bank Muamalat yang dikenal sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia harusnya biasa membuat nasabah tertarik untuk menggunakan jasanya. Jika dilihat dari pencapaian nasabah Bank Muamalat yang semakin berkurang setiap tahunnya. Ini merupakan kemunduran yang harus diatasi dengan inovasi dalam pengembangan pelayanan.⁶²

Dalam aktivitasnya, *Mobile Branch* dioperasikan oleh *Teller* dan *Costumer Service* yang telah disiapkan untuk melayani nasabah serta *Driver* dan *Security* yang siap membantu. Mekanisme operasional *Mobile Branch Muamalat* yang ditetapkan oleh Kantor Pusat menindaklanjuti pelayanan yang akan diberikan berupa target yang ditetapkan setiap periodenya untuk direalisasikan. Berikut data perencanaan target dan realisasinya:

Tabel 1.3
Perencanaan Target Nasabah dan Realisasi
Mobile Branch Muamalat

| Tahun | Target | Realisasi | Keterangan |
|--------------|------------------|-----------|------------|
| 2013 | Belum ditentukan | 119 | - |
| 2014 | 1000 | 1397 | Efektif |
| Oktober 2015 | 1500 | 1722 | Efektif |

Sumber: Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan 2015

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa perencanaan kerja atau target nasabah *Mobile Branch Muamalat* terus

⁶² Observasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan pada tanggal 21 Oktober 2015.

mengalami peningkatan pertahunnya. Hal ini diperkuat dengan keputusan kantor cabang dalam hal menentukan porsi perencanaan target atau kerja. Artinya *Mobile Branch Muamalat* harus memperhatikan targetnya dalam setiap periode.

Peningkatan efektivitas *Mobile Branch Muamalat* disebabkan oleh pelayanan yang baik yang diberikan *Customer Service* maupun *Teller* dalam melayani nasabah. Kemudian, memudahkan bagi masyarakat yang ingin menjadi nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari kantor kas cabang.

3. Faktor-faktor Penyebab Efektivitas *Mobile Branch Muamalat* Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan efektivitas *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat masyarakat menjadi nasabah yang penulis kutip dari hasil dari beberapa nasabah *Mobile Branch Muamalat* wawancara yaitu:

a. Faktor Pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat urgen dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah nantinya. Ketika pelayanan yang diberikan tidak maksimal, tentu nasabah akan merasa tidak nyaman bermitra dengan bank tersebut. Begitu juga sebaliknya ketika bank memberikan pelayan yang maksimal kepada nasabah tentu nasabah akan merasa nyaman

bermitra dengan bank dan akan menjadi pelanggan setia bank tersebut.⁶³

b. Faktor Biaya dan Waktu

Biaya juga merupakan salah satu alasan setiap orang dalam melakukan transaksi. Naik turunnya keuangan seseorang sangat berpengaruh pada keinginan nasabah untuk bertransaksi. Kemudian bagi nasabah yang memiliki kesibukan juga bisa memanfaatkan jasa dari pada *Mobile Branch Muamalat* dalam melakukan transaksi. Untuk itu *Mobile Branch Muamalat* merupakan formulasi yang tepat untuk menghemat biaya nasabah dalam bertansaksi.

c. Faktor Tempat/ Lokasi

Lokasi merupakan hal yang sangat urgen untuk diperhatikan dalam proses pelayanan. Ketika tempat/ lokasi dari pada bank tersebut nyaman dan mudah dijangkau, maka akan timbul minat dan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi.⁶⁴

4. Kendala-kendala Yang Dihadapi *Mobile Branch Muamalat* Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah

Dalam melakukan aktivitasnya, *Mobile Branch Muamalat* juga mempunyai kendala-kendala yang dihadapi, yaitu:

⁶³ Aisyah (Nasabah), Wawancara di IAIN Padangsidempuan , pada tanggal 28 Oktober 2015.

⁶⁴ Kiki Pratami Destria Rambe, (Nasabah), wawancara di Batunadua pada tanggal 25 Oktober 2015.

a. Pemasaran

Dalam melakukan pemasaran ada beberapa kendala yang dihadapi *Mobile Branch Muamalat*. Banyaknya lokasi yang ditetapkan dalam melakukan pemasaran menyulitkan para karyawan *Mobile Branch Muamalat* dalam bekerja. Kemudian terbatasnya *Mobile Branch* juga sangat berpengaruh dalam melaksanakan pemasaran.⁶⁵

b. Persaingan

Persaingan antar bank merupakan hal yang wajar terjadi. Setiap bank selalu melakukan perubahan dan pengembangan dalam hal produk dan pelayanan. Untuk itu juga merupakan kendala yang dihadapi dalam melakukan pemasaran.⁶⁶

c. Karakter Nasabah

Dalam hal ini karakter nasabah juga menjadi penghambat dalam mencapai target yang semaksimal mungkin. Tidak semua nasabah memiliki keinginan untuk terus menabung secara rutin. Kondisi keuangan kantor kas cabang terbilang

⁶⁵ Yanti Aisyah Pulungan, (*Customer Service MBM*), wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan pada tanggal 30 Oktober 2015.

⁶⁶ Ade Irma, (*RM Funding*), wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan pada tanggal 30 Oktober 2015.

belum begitu stabil. Hal itu mnjadi masalah bagi *Mobile Branch Muamalat* dalam mengimpun dana dari nasabah.⁶⁷

⁶⁷ Nuraini Lubis (*RM Funding*), wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan pada tanggal 30 Oktober 2015.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan penelitian maka diperoleh beberapa kesimpulan:

1. *Mobile Branch Muamalat* sangat berperan dalam menarik minat masyarakat, karena memudahkan dalam melakukan transaksi. Ini merupakan salah satu inovasi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dalam pengembangan kualitas pelayanan kepada nasabah.
2. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa, *Mobile Branch* efektif dalam menarik minat nasabah. Hal itu dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah yang signifikan dalam dua tahun terakhir. Pelayanan yang diberikan oleh *Mobile Branch* dianggap mampu menarik minat masyarakat. Dengan kondisi yang bisa berpindah-pindah lebih memudahkan nasabah yang jauh dari kantor kas cabang dalam melakukan transaksi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diajukan beberapa saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan Bank Muamalat cabang Padangsidempuan, sebagaiberikut:

1. Perlu perbaikan dalam hal promosi yang lebih bagus lagi seperti membuat event-event yang bersifat keagamaan. Sebab masih banyak

masyarakat yang belum mengetahui lebih detail tentang Bank Muamalat.

2. Bank Muamalat Indonesia yang merupakan bank pertama dan murni syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan harus bias merubah paradigma masyarakat yang masih menganggap bank syariah sama dengan bank konvensional.
3. Pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan juga harus lebih memperhatikan sasaran dalam hal penempatan *Mobile Branch*. Sebab kondisi perekonomian masyarakat sangat berpengaruh terhadap minat untuk menabung atau bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2014
- Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Zikrul Hakim, 2006
- Alfiah. Pendamping Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah dalam Menunjang Keberhasilan Usaha Debitur, Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010
- Ashari Akmal Tarigan, *Ekonomi & Bank Syariah*, Medan: 2001
- Badudu, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001
- Bank Muamalat, *Managing The Challenge of Growth* 2013
- Dapertemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahan*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2008
- Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* , Jakarta: Balai Pustaka, 2007
- DEPDIBUD, *KBBI*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989
- Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* , Surabaya: Karya Abditama, 2001
- Faisal Afif, *Psikologi Penjualan*, Bandung: Angkasa, 1990
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011
- _____, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010

- Khazin Khalif, dan A.R. Elhan, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Karya Ilmu, tt
- Kisdanto Atmo Soeprapto, *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*, Jakarta: Media Kumpotindo, 2000.
- Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2006
- Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004
- Mochtar Efendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, Jakarta: Bharata Karya Aksara, 1986.
- Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, Padangsidempuan: Diktat Mata Kuliah STAIN Padangsidempuan, 2012
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek* Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003
- Nurul zuhriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Peraturan Bank Indonesia, Nomor: 11/1/PBI/2009
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 1999
- Pius A. Partanto, M. Dahlan Al Barri, *Kamus Populer*, Yokyakarta: Arkola, 1994
- Annual Report Laporan Tahunan Tahun 2012*. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk,
- S. Nasution, *Metode Researh*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Saifuddin Azwar, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002
- Sigit Triandru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Edisi 2, Yokyakarta: Selemba Empat, 2006

- Sigit Winarno dan Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, Bandung: Pustaka Grafika, 2003
- Soedjono Soekamto. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002
- Sujadi F.X O & M, *Penunjang Keberhasilan Proses Management*, Jakarta: CV. Mesagung, 1998.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 1998.
- Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Ed. 2. Cet. 9. Jakarta : Balai Pustaka, 1997
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007
- Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008



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

SURAT KETERANGAN

Nomor: In.19/G/PP.00.9/1193/2015

Berdasarkan saran dari penguji Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa judul skripsi saudara:

Nama : Nanda Dwi Septian Rambe
NIM : 11 220 0070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Mengalami perubahan sebagai berikut:

| NO | JUDUL SKRIPSI | |
|----|--|--|
| | LAMA | BARU |
| | EFEKTIVITAS <i>MOBILE</i> BRANCH DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN | EFEKTIVITAS <i>MOBILE</i> BRANCH MUAMALAT DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN |

Demikianlah surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidimpuan, 23 Desember 2015

Dekan



[Handwritten Signature]
H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 20112 1 001



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

Nomor : In.19/G/TL.00/ 976 /2015

Padangsidimpunan, 21 Oktober 2015

Tempat : -
Hal : Mohon Izin Riset

Kepada
Yth, Pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Padangsidimpunan
di-
Padangsidimpunan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama : Nanda Dwi Septian Rambe
NIM : 11 220 0070
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Padangsidimpunan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul "**Efektifitas Mobil Branch dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpunan**".

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

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

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



Bank Muamalat



No: 458/BMI-PSP/XI/2015

Padangsidimpuan, 04 November 2015 M
22 Muharram 1437 H

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi
Institut Agama Islam Negeri
Padangsidimpuan
Di Tempat

Perihal : Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Menindaklanjuti surat yang kami terima nomor In.19/G/TL.00/076/2015 tanggal 21 Oktober 2015 perihal mohon izin mengadakan penelitian, maka dengan ini dapat kami sampaikan bahwa :

Nama : Nanda Dwi Septian Rambe
NIM : 11.220.0070
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syari'ah

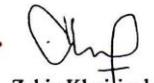
Adalah benar telah mengadakan penelitian di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan pada tanggal 21 Oktober 2015 sampai tanggal 30 Oktober 2015 dengan judul skripsi . : "Efektivitas Mobile Branch Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CABANG PADANGSIDIMPUAN


Arifin Perhyangan
Operation Officer


Zakia Khoiriyah
Personalia

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Padang Sidempuan
Jl. Baginda Oloan / Gatot Subroto No. 08
Padang Sidempuan 22718

T 0634 - 22999
F 0634 - 27837
E www.bankmuamalat.co.id

www.muamalatbank.com

INDIKATOR OBSERVASI

| NO | KETERANGAN | INDIKATOR |
|----|---|---|
| 1 | Lokasi | a. Berpindah-pindah b. Dekat dengan nasabah |
| 2 | <i>Layout Mobile Branch</i> dan Ruangan | Layout Mobil: a. Mobil yang terkesan menarik b. Desain warna mobil yang indah Layout Ruangan a. Ruangan yang minimalis b. Tersusun dengan rapi |
| 3 | Kenyamanan Ruangan | a. Ruangan terkesan harum dan sejuk b. AC yang terpasang baik sehingga menjadikan suasana menjadi nyaman |
| 4 | Kelengkapan Fasilitas | a. Tersedia laptop b. Tersedia alat tulis kantor c. Brosur d. Formulir e. ATM |
| 5 | Peran <i>Mobile Branch Muamalat</i> | a. Sebagai alternatif bagi nasabah yang jauh dari kantor kas cabang |

PEDOMAN WAWANCARA

EFEKTIVITAS *MOBILE BRANCH MUAMALAT* DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT MENJADI NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG PADANGSIDIMPUAN

A. Pertanyaan Untuk Pihak Bank

1. Apa pengertian *Mobile Branch Muamalat*?
2. Sejak kapan *Mobile Branch Muamalat* hadir di Padangsidempuan?
3. Apa factor yang melatarbelakangi BMI Cabang Padangsidempuan menggunakan *Mobile Branch Muamalat*?
4. Bagaimana sistem operasional *Mobile Branch Muamalat* Indonesia Cabang Padangsidempuan dalam menarik minat masyarakat?
5. Bagaimana peran *Mobile Branch Muamalat* dalam menarik minat masyarakat?
6. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang diberikan Mobil Branch Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan?
7. Berapa target nasabah yang ingin dicapai *Mobile Branch Muamalat* Indonesia Cabang Padangsidempuan?
8. Siapa sasaran nasabah *Mobile Branch Muamalat* Indonesia Cabang Padangsidempuan?
9. Bagaimana proses pengelolaan *Mobile Branch Muamalat* Indonesia Cabang Padangsidempuan?
10. Seberapa efektif keberadaan *Mobile Branch Muamalat* Indonesia Cabang Padangsidempuan?

B. Pertanyaan Untuk Nasabah

1. Sejak kapan anda mengenal Bank Muamalat Indonesia?
2. Sejak kapan anda menjadi nasabah *Mobile Branch Muamalat*?
3. Apa yang melatar belakangi anda menjadi nasabah BMI Cabang Padangsidempuan?
4. Bagaimana pelayanan dari pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan?
5. Produk Tabungan apa yang ada gunakan sekarang?
6. Sejak kapan anda mengenal *Mobile Branch Muamalat*?
7. Bagaimana Pelayanan *Mobile Branch Muamalat*?
8. Apa manfaat *Mobile Branch Muamalat* bagi anda?
9. Menurut anda apa kekurangan yang dimiliki *Mobile Branch Muamalat*?
10. Apa harapan anda dengan adanya *Mobile Branch Muamalat*?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- I.**
- | | |
|---------------------|--|
| Nama | : Nanda Dwi Spetian Rambe |
| Nim | : 11 220 0070 |
| Tempat/tanggallahir | : Hadundung, 22 September 1993 |
| JenisKelamin | : Laki-laki |
| Alamat | : Hadundung, Kec. Kotapinang, Kab. Labuhan Batu Selatan |
| Agama | : Islam |
| No. Telp | : 0822 7627 8357 |
- II.**
- | | |
|--------------|--|
| NamaOrangtua | |
| Nama Ayah | : Anes Rambe |
| Pekerjaan | : Wiraswasta |
| NamaIbu | : Samini |
| Pekerjaan | : Ibu Rumah Tangga |
| Alamat | : Hadundung, Kec. Kotapinang, Kab. Labuhan Batu Selatan |

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 1999-2005 : SD Negeri 112225 Hadundung
2. Tahun 2005-2008 : SMP Negeri 1 Kotapinang
3. Tahun 2008-2011 : SMA Negeri 1 Kotapinang
4. Tahun 2011-2015 : IAIN Padangsidimpuan

RIWAYAT ORGANISASI

1. Tahun 2013-2014 : Ketua Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah (HMJ-PS)
2. Tahun 2013-2014 : Ketua Bidang Kewirausahaan dan Pengembangan Profesi (KPP) Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat STAIN Padangsidimpuan
3. Tahun 2014-2015 : Ketua Senat Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan