



PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENABUNG DI PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA CABANG  
PADANGSIDIMPUAN

**SKRIPSI**

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

Oleh

**TRI SURYA PUTRA HARAHAP**  
NIM. 10 220 0040

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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

2014



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENABUNG DI PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**TRI SURYA PUTRA HARAHAP**  
**NIM. 10 220 0040**



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

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

**2014**



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENABUNG DI PT. BANK  
MUAMALAT INDONESIA CABANG  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**TRI SURYA PUTRA HARAHAP**

**NIM. 10 220 0040**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Syafri Gunawan, M.Ag**  
**NIP. 19591109 198703 1 003**

**PEMBIMBING II**

**Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si**  
**NIP. 19790425 200604 1 004**

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

**2014**

Hal : Skripsi

Padangsidempuan, 26 Agustus 2014

a. n. **TRI SURYA PUTRA HARAHAHAP**

Kepada Yth:

Lampiran : -

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidempuan

Di\_

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **TRI SURYA PUTRA HARAHAHAP** yang berjudul: "**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA 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 pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

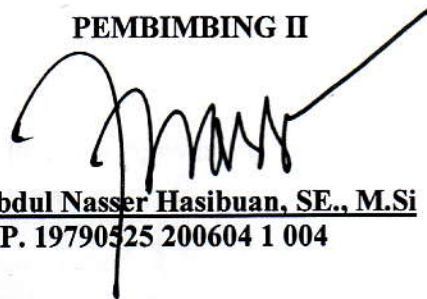
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**PEMBIMBING I**



Drs. Syafri Gunawan, M.Ag  
NIP. 19591109 198703 1 003

**PEMBIMBING II**



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

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRI SURYA PUTRA HARAHAHAP  
NIM : 10 220 0040  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PADANGSIDIMPUAN**

menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa meminta bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 2.

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

Padangsidimpuan, 26 Agustus 2014

Pembuat Pernyataan,



**TRI SURYA PUTRA HARAHAHAP**

**NIM. 10 220 0040**

**DEWAN PENGUJI  
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

Nama : TRI SURYA PUTRA HARAHAP  
NIM : 10 220 0040  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PADANGSIDIMPUAN

Ketua,



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

Sekretaris,



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

Anggota



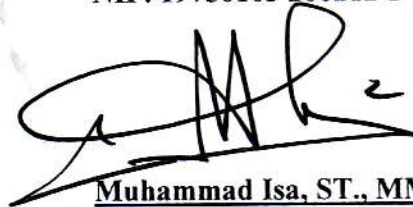
Rosnani Siregar, M.Ag  
NIP. 19740626 200312 2 001



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



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



Muhammad Isa, ST., MM  
NIP. 19800605 201101 1 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di : Padangsidempuan  
Tanggal : 30 Agustus 2014  
Pukul : 10:00WIB s/d 12:30 WIB  
Hasil/Nilai : 72 (B)  
IPK : 3,4  
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022 Kode Pos 22733

## PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT  
NASABAH MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : **TRI SURYA PUTRA HARAHAHAP**  
NIM : **10 220 0040**

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



Padangsidimpuan, 30 Agustus 2014

Dekan,

**Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag**

NIP. 19731128 200112 1 001

## ABSTRAK

Nama : TRI SURYA PUTRA HARAHAP  
Judul : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH  
MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
CABANG PADANGSIDIMPUAN  
Tahun : 2014

Pelayanan dalam sebuah bank merupakan hal yang sangat penting, sehingga setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Melalui pelayanan yang baik, maka nasabah akan terdorong untuk menabung di bank. Oleh karena itu PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah adakah pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, sehingga tinjauan teori disesuaikan dengan ruang lingkup yang dibahas, yaitu tentang bank, nasabah dan faktor yang mempengaruhi nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang disajikan dalam bentuk angka.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan sebesar 38,7%. Hal ini terlihat dari hasil koefisien determinasi sebesar 38,7%. Dengan demikian sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain di luar penelitian ini sebesar 61,3%. Dari hasil uji t juga ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Hal ini sesuai dengan hasil uji  $t_{hitung}$  yang menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $6,787 > 1,666$ .



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan”.

Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti saat ini, karena syafa'at beliau yang kita harapkan di akhirat nanti.

Dalam menyusun skripsi ini penulis memiliki kemampuan yang terbatas, sehingga banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
2. Bapak Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan dan Kerjasama, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Darwis Harahap, MSi selaku Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Bapak Drs. Syafri Gunawan Pulungan, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Abdul Nasser Hasibuan, SE.,MSi selaku pembimbing II yang telah

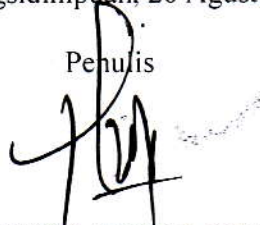
meluangkan waktunya untuk arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Fauzi selaku Kepala Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan yang telah memberikan izin kepada penulis, Bapak Arifin Perhyangan dan Ibu Zakia Khoiriyah serta seluruh karyawan dan nasabah yang ikut serta membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ayahanda Ula Akbar Harahap dan Ibunda tercinta Khadijah Siregar sebagai orang tua penulis yang memberikan dukungan moril dan materil serta memberikan semangat hidup dalam menjalani kehidupan ini.
6. Dan seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih.

Akhir kata, dalam penulisan skripsi ini penulis tentunya memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Padangsidempuan, 26 Agustus 2014

Penulis



**TRI SURYA PUTRA HARAHAP**  
**NIM. 10 220 0040**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri	
Berita Acara Ujian Munaqasah	
Halaman Pengesahan	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Defenisi Operasional Variabel.....	7
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori.....	11
1. Pengertian Bank.....	11
2. Ruang Lingkup Pelayanan .....	12
3. Ruang Lingkup Minat Nasabah.....	18
4. Sifat-sifat Nasabah.....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Konseptual .....	26
D. Hipotesis .....	26
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	28
E. Uji Validitas dan Reabilitas .....	29
F. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi Penelitian.....	34
1. Deskripsi Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
2. Deskripsi Hasil Uji Coba Instrumen Angket Pelayanan.....	38

3. Deskripsi Hasil Uji Coba Instrumen Angket Minat Nasabah Menabung.....	44
B. Deskripsi Analisis Hasil Penelitian .....	49
1. Deskripsi Data Responden.....	49
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	57
1. Uji Korelasi Antar Variabel.....	57
2. Persamaan Regresi Sederhana .....	60
3. Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB V: PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Defenisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2	: Skor Skala Likert.....	8
Tabel 3	: Penelitian Terdahulu.....	24
Tebel 4	: Tabel Bantu r Produc Moment.....	39
Tabel 5	: Distribusi Validitas Butir Angket Pelayanan.....	41
Tabel 6	: Nilai Varians X Angket Pelayanan .....	43
Tabel 7	:Tabel Bantu r Produc Moment Angket Minat Nasabah Menabung .....	44
Tabel 8	: Distribusi Validitas Butir Angket Minat Nasabah Menabung....	47
Tabel 9	: Nilai Varians X Angket Minat Nasabah Menabung .....	48
Tabel 10.a	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 10.b	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 10.c	: Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 11	: Patokan Kisaran Nilai Angket .....	50
Tabel 12.a	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	51
Tabel 12.b	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	51
Tabel 12.c	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	52
Tabel 12.d	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	52
Tabel 12.e	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	53
Tabel 12.f	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	53
Tabel 12.g	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	53
Tabel 12.h	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	54
Tabel 12.i	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	54
Tabel 13.a	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	55
Tabel 13.b	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	55
Tabel 13.c	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	56
Tabel 13.d	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	56
Tabel 13.e	: Distribusi Jawaban dan Nilai Indikator .....	57
Tabel 14	: Tabel Bantu r Produc Moment Variabel X dan Y.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 2	: Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.....	37

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran atau melakukan penagihan. Secara sederhana, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, serta kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah dibentuk pertama kali oleh PT. Bank Muamalat Indonesia. PT. Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja Tim

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 7-9.

<sup>2</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 30-31.

Perbankan MUI. Akta Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan Akta Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp84 Miliar. Pada tanggal 3 November 1991 dalam acara silaturahmi Presiden di Istana Bogor, dapat dipenuhi dengan total komitmen modal disetor awal sebesar Rp106.126.382.000,00. Dengan modal awal tersebut, pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi hingga September 1999, PT. Bank Muamalat Indonesia telah memilik 45 *outlet* yang tersebar di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan dan Makasar.

Pada awal pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil” tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1992, dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan sisipan belaka.<sup>3</sup>

Pentingnya penyesuaian tersebut agar kehadiran PT. Bank Muamalat Indonesia yang relatif lebih baru daripada bank-bank konvensional tidak menimbulkan benturan-benturan, bahkan bertentangan satu sama lain. Sehingga PT. Bank Muamalat Indonesia diharapkan dapat hidup berdampingan dan berkompetisi secara sehat dengan bank-bank yang telah

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 25-26.



ada dalam upaya pencapaian tujuan nasional. Dengan demikian PT. Bank Muamalat Indonesia akan terjamin kelangsungan hidupnya di Indonesia.<sup>4</sup>

Munculnya bank syariah lain membuat persaingan PT. Bank Muamalat Indonesia semakin meningkat. Hal ini berdampak pada sifat masyarakat yang semakin selektif dalam memilih bank syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi, baik untuk menghimpun dana, melakukan pembiayaan maupun dalam melakukan jasa-jasa lain. Misalnya dalam transaksi jual beli, jika dalam suatu pasar memiliki satu penjual maka semua pembeli akan membeli kepada penjual tersebut karena hanya penjual tersebut yang berjualan di pasar. Tetapi jika dalam pasar ada beberapa penjual tentunya pembeli akan memiliki pilihan dalam menentukan lokasi pembelian.

Dalam diri nasabah tentunya ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung di sebuah bank, seperti faktor kepribadian. Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda. Kalangan umum berpendapat bahwa seseorang dikatakan berkepribadian apabila orang tersebut memiliki sifat yang baik seperti peramah, bermuka manis, simpatik, harmonis dan sifat baik lainnya.<sup>5</sup> Selain itu faktor yang mendorong nasabah untuk menabung di sebuah bank juga dipengaruhi oleh bagi hasil, pelayanan, fitur produk, promosi, tingkat pendapatan nasabah dan faktor lainnya. Tentunya setiap manusia memiliki karakter yang berbeda dan tentunya nasabah memiliki alasan tersendiri untuk memilih sebuah bank sebagai tempat bertransaksi.

---

<sup>4</sup>Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 77.

<sup>5</sup>Nugroho, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), hlm. 60.

Setiap bank Islam tentu memiliki strategi yang berbeda dalam mempertahankan kegiatan operasionalnya supaya tetap berjalan sesuai dengan harapan bank yang bersangkutan. Strategi yang paling memberikan pengaruh terhadap minat nasabah untuk memilih bank Islam adalah pelayanan.

Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.<sup>6</sup> Dengan demikian pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.<sup>7</sup> Setiap nasabah ingin dilayani dengan baik sehingga bank harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelayanan bukan hanya dibina melalui anggapan bahwa pelanggan adalah raja, tetapi hal yang paling penting ialah adanya membuat nasabah merasa dekat dengan bank sehingga seolah tidak ada batas pemisah antara bank dengan nasabah. Melalui kedekatan yang terjalin maka nasabah akan terdorong untuk tetap loyal kepada bank.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya setiap bank sudah semestinya memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dimana keinginan nasabah pada hakikatnya adalah ingin dilayani dengan sebaik-baiknya, sehingga sebuah bank akan terus mampu beroperasi jika

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 15.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 31.

memperhatikan pelayanan. Karena produk bisa saja sama seperti simpanan, pembiayaan dan jasa-jasa lain, tetapi pelayanan akan menjadi penentu nasabah untuk memilih sebuah bank. Pada hakikatnya nasabah ingin dilayani dengan baik, dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan tertarik untuk menjadi nasabah.

PT. Bank Muamalat Indonesia telah melakukan operasionalnya lebih dari 21 tahun di Indonesia dan masih mampu bertahan sampai saat ini sebagai salah satu bank Islam di Indonesia. Saat ini sudah banyak bank yang berbasis syariah, khususnya di Kota Padangsidempuan juga sudah banyak bank Islam, seperti PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan, PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan, dan PT. Bank Mega Syariah Cabang Padangsidempuan. Hal ini menyebabkan nasabah beralih ke bank Islam lain.

Dari hasil observasi peneliti melihat bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia sedang mengalami penurunan peningkatan. Hal ini terlihat dari tabel berikut:

<b>Keterangan</b>	<b>Tahun 2011-2012</b>
Aset Naik	38,10%
Dana Pihak Ketiga Naik	30,40%
Pembiayaan Naik	46,26%
Laba Naik	40,40%

Sumber: Laporan Posisi Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia,  
Per 31 Desember 2011 dan 31 Desember 2012

<b>Keterangan</b>	<b>Tahun 2012-2013</b>
Aset Naik	21,94%
Dana Pihak Ketiga Naik	14,21%
Pembiayaan Naik	27,16%
Laba Naik	25,25%

Sumber: Laporan Posisi Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia,  
Per 31 Desember 2012 dan 31 Desember 2013

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia mengalami penurunan peningkatan, kenaikan asset menurun sebesar 16,18%, kenaikan dana pihak ketiga menurun sebesar 16,19%, kenaikan pembiayaan menurun sebesar 19,1%, dan kenaikan laba menurun sebesar 15,15%. Penurunan ini tentunya dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia.

Hal inilah yang melatar belakangi peneliti melakukan penelitian untuk melihat seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, sehingga peneliti mengangkat judul “Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.”

**B. Identifikasi Masalah**

1. Ada pengaruh bagi hasil terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.
2. Ada pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.
3. Ada pengaruh produk terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.
4. Ada pengaruh promosi terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

**C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya membahas pada pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

**D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian adalah adakah pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan?

**E. Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

## F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk penulis: untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, menambah wawasan dan pengalaman.
2. Untuk PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan: sebagai bahan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk bertransaksi dan bahan masukan supaya PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan menjadi bank yang paling berpengaruh diantara bank syariah lainnya, serta menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam menarik nasabah.
3. Untuk peneliti lain: sebagai bahan untuk menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi yang ingin memperdalam tentang pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

## G. Defenisi Operasional Variabel

**Tabel 1**  
**Defenisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Pelayanan	Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan seseorang kepada orang lain, yaitu antara karyawan dengan nasabah.	a. Tersedianya karyawan yang baik. b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.	Likert

			<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mampu berkomunikasi.</li> <li>f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.</li> <li>g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.</li> <li>h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.</li> <li>i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.</li> </ul>	
2.	Minat	<p>Minat nasabah adalah suatu alternatif dalam memilih dua pilihan atau lebih untuk menentukan suatu pendapat atau perjalanan suatu tindakan. Adapun yang dimaksud minat dalam penelitian ini adalah faktor yang mendorong nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Motivasi</li> <li>b. Persepsi</li> <li>c. Belajar</li> <li>d. Keyakinan</li> <li>e. Sikap</li> </ul>	Likert

Dari pemaparan di atas, pelayanan tentunya sangat mempengaruhi nasabah untuk menabung di sebuah bank, yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan tetap bertahan menjadi pelanggan setia bank, karena setiap nasabah tentu ingin dilayani dengan baik dan nasabah merupakan raja yang selalu ingin dilayani sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.

Pelayanan bukan hanya dari keramahan karyawan, tetapi kecepatan karyawan dalam melayani juga akan mempengaruhi minat nasabah menabung.

Dalam angket peneliti akan membuat daftar pertanyaan yang akan diukur dengan skala likert dengan alternatif penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Skor Skala Likert**

Variabel	Alternatif Jawaban	Skor
Pelayanan (X)	Sangat setuju	4
	Setuju	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak Setuju	1
Minat Nasabah Menabung (Y)	Sangat setuju	4
	Setuju	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak Setuju	1

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, defenisi operasional variabel, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka yang terdiri atas kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas instrument, serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, mengkaji tentang hasil yang telah diteliti.

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Pengertian Bank**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Sedangkan bank syariah adalah bank yang dalam operasionalnya harus sesuai dengan ketentuan al-Qur'an dan hadis.<sup>2</sup>

Dari pengertian di atas maka diketahui bahwa setiap bank memiliki kegiatan operasional yang sama, hanya cara menjalankannya yang berbeda.

Berikut ini dijelaskan tentang kegiatan operasional bank:

##### **a. Penghimpunan Dana**

Salah satu kendala bagi setiap perusahaan dalam menjalani kegiatannya adalah masalah kebutuhan dana. Pentingnya dana membuat setiap perusahaan berusaha keras untuk mencari sumber-sumber dana yang tersedia, termasuk perusahaan lembaga keuangan semacam bank.<sup>3</sup> Pertumbuhan setiap bank sangat dipengaruhi oleh perkembangan kemampuannya menghimpun dana masyarakat. Dana dapat berupa dana dari pemilik bank itu sendiri juga berasal dari titipan atau penyertaan

---

<sup>1</sup>Kosim, *Ekonomi*, (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2006), hlm. 13.

<sup>2</sup>Karnaen Perwataatmajda dan Muh. Syafii Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Jakarta: PT Amanah Bunda Sejahtera, 1992), hlm. 1.

<sup>3</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 61.

orang lain yang sewaktu-waktu akan ditarik kembali, baik sekaligus maupun secara berangsur-angsur.<sup>4</sup>

b. Penyaluran Dana

Setelah dana dari pihak ketiga terkumpul maka sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga perantara keuangan bank berkewajiban untuk menyalurkan dana tersebut melalui mekanisme pembiayaan.

c. Penyediaan Jasa-jasa Lain

Jasa bank adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk membantu seseorang atau beberapa orang sehingga mendapatkan imbalan dari jasa dimaksud.<sup>5</sup>

## 2. Ruang Lingkup Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajudan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan ini dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan produk atau jasa yang mereka butuhkan. Sehingga tidak dapat dipungkiri jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.

---

<sup>4</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 265.

<sup>5</sup>Zainuddin, *Op.Cit.*, hlm. 29.

Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung atau tidak langsung.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditetapkan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>7</sup>

#### b. Dasar-dasar Pelayanan

Pelayanan harus berkualitas dan memiliki keseragaman, sehingga setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan oleh perusahaan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami:

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op.Cit.*, hlm. 15.

<sup>7</sup>*Ibid.*, hlm. 31-38.

- 1) Berpakaian dan perpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, 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 atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi mereka yang langsung berhubungan dengan pelanggan.<sup>8</sup>

Dari dasar-dasar pelayanan di atas, ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara.
- 2) Dengarkan baik-baik selama nasabah mengemukakan pendapatnya.
- 3) Jangan menyela pembicaraan.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- 5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- 6) Jangan mendebat nasabah.

---

<sup>8</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 18-22.

- 7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- 9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

c. Etiket Pelayanan

Etiket pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya nasabah tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau berpenampilan. Oleh karena itu, etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan dalam etiket pelayanan secara umum adalah:

- 1) Sikap dan perilaku: artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah seringkali memperhatikan sikap dan perilaku, baik sengaja atau tidak, terutama sikap yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.
- 2) Penampilan: arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan

nasabahnya. Penampilan harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.

- 3) Cara berpakaian: artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan berlebihan. Kemudian pakaian yang dikenakan juga harus bersih, rapi, dan necis, sehingga nasabah selalu senang berada dekat dengannya.
- 4) Cara berbicara: artinya kita berkomunikasi dengan nasabah. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang nasabah inginkan. Berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi. Itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah. Hindari pembicaraan yang bersifat mengejek nasabah.
- 5) Gerak-gerak: artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerak itu juga jangan sampai membuat nasabah curiga, misalnya memandangi dengan pandangan sinis.
- 6) Cara bertanya: dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda di antara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula

yang cerewet atau banyak tanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banya bicara, pemalu, dan jika tidak ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaliknya ada nasabah yang banyak bertanya, artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya dengan masalah yang dihadapinya juga ditanyakannya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat nasabah mau berbicara. Kemudian, bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik, dan menjawab dengan baik pula.

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

- 1) Mengucapkan salam: mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita mengetahui agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan *assalamu'alaikum*. Begitu pula jika kita sudah mengenal nama sebelumnya, sekaligus dengan namanya misalnya “Selamat pagi, Pak Robi” atau “*Assalamu'alaikum* Pak Ahmad.”
- 2) Mempersilahkan tamu: setelah mengucapkan salam, segera memepersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih ingin melayani nasabah atau sedang sambil mengambil atau

membereskan sesuatu pekerjaan suruh nasabah untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan.

- 3) Bertanya tentang keperluan nasabah: setelah mempersilahkan duduk, barulah karyawan bertanya tentang maksud kedatangan atau keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. “Ada yang bisa saya bantu, Bapak atau Ibu.” Pertanyaan pembuka dapat dilakukan dengan menanyakan kabar jika sudah kenal. Kemudian dapat pula ditanyakan dengan pertanyaan basa-basi seperti “Kok sudah lama ngak kelihatan ke mana aja Bapak atau Ibu, lagi sibuk nih.”
- 4) Bila ingin menyuruh: untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan dan mulailah mengucapkan kata “tolong” atau “maaf”. Namun jika bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah. Misalnya dalam hal menyuruh nasabah mengisi formulir.
- 5) Mengucapkan terima kasih: ucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran-saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan jika nasabah hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya selesai.<sup>9</sup>

### **3. Ruang Lingkup Minat Nasabah**

#### **a. Pengertian Minat**

Minat adalah sebuah proses lanjutan dari adanya suatu kebutuhan, kebutuhan untuk memuaskan suatu keinginan yang muncul pada diri

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 69-86.



seseorang.<sup>10</sup> Jika kebutuhan seseorang telah terpenuhi, maka timbullah keinginan untuk mulai memilih suatu pilihan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Secara bahasa minat berarti kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Sedangkan minat menurut bahasa dan para ahli adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, minat adalah kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.
- 2) Menurut Slameto minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu dari luar diri. Semakin kuat atau dekat dengan hubungan tersebut, semakin besar minat.<sup>11</sup>

Adapun variabel yang mempengaruhi minat nasabah adalah:

- 1) Motivasi

Motivasi merupakan dorongan atau kehendak yang menyebabkan timbulnya semacam kekuatan seseorang untuk berbuat atau bertindak.<sup>12</sup> Dengan kata lain motivasi merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

---

<sup>10</sup>Faisal Afiff, *Psikologi Penjualan*, (Bandung: Angkasa, 1990), hlm. 32.

<sup>11</sup><http://dahlansyuhada25.blogspot.com/2013/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html>, diakses pada Senin, 1 September 2014 pukul 14:38.

<sup>12</sup>Singgih Dirgaganarsa, *Pengantar Psikologi*, (Jakarta: Mutiara, 1978), hlm. 92.

## 2) Persepsi

Persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasi dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia. Antara dua orang bisa mempunyai persepsi yang berbeda terhadap situasi yang sama. Seorang memilih suatu barang tertentu karena barang itu bagus dan bermanfaat baginya sedangkan orang lain tidak memilih barang itu karena dalam persepsinya tidak bagus barang dan tidak bermanfaat.

## 3) Belajar

Belajar dapat didefinisikan sebagai perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai akibat dari pengalaman. Hasil belajar ini akan memberikan tanggapan tertentu yang cocok dengan rangsangan-rangsangan dan mempunyai tujuan tertentu.

## 4) Kepercayaan

Keyakinan ini mungkin berlandaskan pada pengetahuan, opini (pendapat), atau mungkin mengandung perasaan, produk dan jasa mereka.

## 5) Sikap

Sikap merupakan keyakinan seseorang mengenai objek, yang disertai dengan adanya perasaan tertentu, dan memberi dasar kepada orang tersebut untuk membuat respons atau berperilaku dalam cara yang tertentu yang dipilihnya.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm. 46- 48.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung

Selain faktor dari pelayanan, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah untuk memilih sebuah bank sebagai tempat bertransaksi, antara lain sebagai berikut:

1) Bagi Hasil

Bagi hasil (*profit and loss sharing*) ialah dimana ketika pemilik modal bekerja sama dengan pengusaha untuk melakukan suatu usaha, apabila suatu usaha menghasilkan keuntungan, maka keuntungan dibagi berdua, dan apabila kegiatan usaha mengalami kerugian maka hal ini ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang dizalimi.<sup>14</sup>

2) Lokasi

Penentuan lokasi (*place*) atau dan distribusi beserta sarana maupun prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini bertujuan agar konsumen mudah menjangkaunya perhatikan hal berikut ini:

- a) Dekat dengan kawasan industri.
- b) Dekat dengan lokasi perkantoran.
- c) Dekat dengan lokasi pasar.
- d) Dekat dengan pusat pemerintahan.
- e) Dekat dengan lokasi perumahan atau masyarakat.
- f) Mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada di suatu lokasi.
- g) Sarana dan prasarana (jalan, pelabuhan, listrik dan lain-lain).

---

<sup>14</sup>Adiwarman A. Karim, *Op.Cit.*, hlm. 180.

Lokasi yang jauh dari pusat keramaian dan distribusi yang sulit akan membuat nasabah malas untuk memilih bank sebagai tempat bertransaksi.

### 3) Promosi (*Promotion*)

Setiap perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk atau jasa yang dimiliki baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan pelanggan dapat mengenal produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>15</sup> Oleh karena itu bank akan membuat promosi untuk menimbulkan minat nasabah.

## 4. Sifat-sifat Nasabah

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:

### a. Nasabah dianggap sebagai raja.

Nasabah harus dianggap sebagai seorang raja yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank.

### b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi ataupun keluhan-keluhannya.

### c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

---

<sup>15</sup>Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), hlm. 58-59.

Nasabah paling tidak suka dibantah dan didebat. Sehingga pelayanan harus dilakukan dengan diskusi santai dan rileks.

d. Nasabah mau diperhatikan.

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

Setelah mengetahui sifat-sifat nasabah, maka sikap dalam melayani nasabah juga harus diperhatikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan karyawan dalam melayani nasabah:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara.
- b. Dengarkan baik-baik selama nasabah mengemukakan pendapat.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara.
- d. Ajukan pertanyaan kembali setelah nasabah selesai bicara.
- e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, artinya usahakan tetap sabar dalam melayani.

- f. Jangan mendebat nasabah jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu berlaku tenang.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaan dan serahkan tugas kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.<sup>16</sup>

Adapun sebab-sebab nasabah kabur dari bank adalah:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

- b. Produk yang tidak baik.

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia.

- c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu dalam melayani serta tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keinginan nasabah.

- d. Biaya relatif mahal.

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga dapat menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), hlm.184-186.

Nasabah dalam mengambil keputusan dilakukan melalui proses memilih satu penyelesaian dari beberapa alternatif yang ada. Keputusan yang akan diambil tentunya perlu didukung berbagai faktor yang akan memberikan keyakinan sebagai pengambil keputusan bahwa putusan tersebut bersifat rasional, sesuai dengan nurani dan didukung oleh faktor-faktor yang akurat, sehingga dapat dipertanggungjawabkan.<sup>18</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 3**  
**Penelitian Terdahulu**

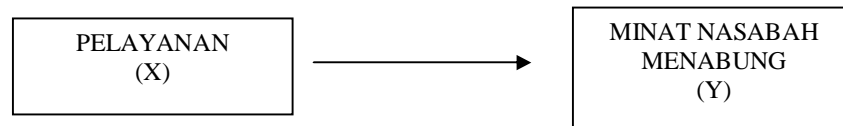
NO.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1.	M.Ainun Nafis/ 2011.	Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung Dengan Akad Syari'ah (Study Kasus BMT Mitra Muamalat Kota Kudus).	a. Variabel X: Pelayanan Islami Karyawan. b. Variabel Y: Minat Menabung dengan Akad Syari'ah.	Variabel pelayanan Islami karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat nasabah menabung dengan akad syari'ah di BMT Mitra Muamalat Kudus.
2.	Luthi Eendi/ 2009.	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah pada Bank Muamalat Malang	a. Variabel X1: usia b. Variabel X2: tingkat pendidikan c. Variabel X3: tanggungan keluarga d. Variabel X4: pendapatan per bulan. e. Variabel X5: pelayanan yang baik. f. Variabel Y: pengambilan keputusan nasabah menabung.	Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa usia (X1), tingkat pendidikan (X2), tanggungan keluarga (X3), pendapatan per bulan (X4) pelayanan yang baik (X5) faktor syari'ah (X6) mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan nasabah menabung pada Bank Muamalat cabang Malang (Y).
3.	A.Maulidya Mustika	Pengaruh produk <i>diversification</i> dan	a. Variabel X1: produk	Strategi produk <i>diversification</i> dan

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 189.

<sup>18</sup>Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Group, 2005), hlm. 116.

	Sari/ 2012.	<i>advertising</i> dalam meningkatkan minat menabung nasabah pada PT. Bank negara indonesia (persero) tbk. Makassar	<i>diversification.</i> b. Variabel X2: produk <i>advertising.</i> c. Variabel Y: minat menabung.	<i>advertising</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan minat menabung nasabah pada Bank BNI cabang Jln. Jend. Sudirman Makassar
--	----------------	---	---	---

### C. Kerangka Konseptual



**Gambar 1: Kerangka Konseptual**

Setiap nasabah memiliki minat yang berbeda antara satu nasabah dengan nasabah lain. Walaupun berbeda keinginan dan karakteristik, semua nasabah ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan merupakan hal yang paling mempengaruhi minat nasabah untuk menjadikan bank sebagai tempat menabung. Tentunya setiap nasabah ingin dilayani dengan baik. Pelayanan yang baik, akan membuat banyak nasabah yang bertransaksi di suatu bank. Pihak bank harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Oleh karena itu pelayanan merupakan faktor yang paling memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

### D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.



## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan yang beralamat di Jl. Baginda Oloan (Gatot Subroto) No. 08, sedangkan waktu penelitian pada bulan Februari sampai dengan Agustus 2014.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang disajikan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.<sup>1</sup> Penelitian ini termasuk penelitian korelasional yaitu penelitian yang bermaksud untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara dua variabel. Besar kecilnya pengaruh tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sendiri untuk dipelajari dan kemudian dibuat kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>2</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan, sedangkan sampelnya diambil secara sampel *random*,

---

<sup>1</sup>Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 43.

<sup>2</sup>Sugiono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 55-56.

karena peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama dan dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi, sesuai dengan penjelasan dari Suharsimi Arikunto bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua dan apabila jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung dari kemampuan peneliti.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini jumlah populasi ada sebanyak 754 orang. Sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 75 orang, berdasarkan perhitungan berikut:

$$\begin{aligned} n &= 10\% \times N \\ &= 10\% \times 754 \\ &= 75,4 \end{aligned}$$

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah angket, yaitu dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk mengetahui suatu objek dalam penelitian dengan menyediakan jawaban dari pertanyaan yang diberikan. Angket yang digunakan oleh peneliti dengan 4 opsi jawaban dengan nilai bobot sebagai berikut:

Opsi a (Sangat Setuju) diberi bobot 4

Opsi b (Setuju) diberi bobot 3

Opsi c (Tidak Setuju) diberi bobot 2

Opsi d (Sangat Tidak Setuju) diberi bobot 1

---

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 107.

Perolehan skor dari masing-masing indikator angket menggunakan rumus patokan kisaran nilai angket berikut:

$$I = \frac{\text{alternatif jawaban tertinggi} - \text{alternatif jawaban terendah}}{\text{alternatif jawaban tertinggi}}$$

$$I = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Maka untuk penentuan kategori dimulai dari alternatif jawaban terendah kemudian menambahkan hasil perhitungan diatas, demikian selanjutnya. Sehingga patokan kisaran nilai angket didapat sebagai berikut:

**Tabel V**  
**Patokan Kisaran Nilai Angket**

Skala Nilai	Kategori
3,32 – 4,07	Sangat Baik
2,56 – 3,31	Baik
1,76 – 2,55	Kurang Baik
1,00 – 1,75	Tidak Baik

## E. Uji Validitas dan Reabilitas

### 1. Uji Validitas Angket

Untuk menguji validitas angket, digunakan rumus *Korelasi Product*

*Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- $N$  = Banyaknya sampel
- $\sum X$  = Jumlah dari skor x
- $\sum Y$  = Jumlah dari skor Y
- $\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara X dan Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari skor X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dari skor Y

Kriteria pengujian, apabila  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  pada tabel harga kritik  $r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  (0,05) maka butir angket dianggap valid, dan apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil  $r_{tabel}$  maka butir angket dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas Angket

Uji reabilitas adalah menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Realibilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.<sup>4</sup> Uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh alat pengukur tersebut dapat dipercaya, sehingga instrumen tersebut dapat dipertanggungjawabkan dalam mengungkapkan data penelitian. Untuk menguji realibilitas angket digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right)$$

Dimana :

$$\begin{aligned} r_{11} &= \text{Koefesien reliabilitas keseluruhan} \\ K &= \text{Banyak butir soal} \\ \sum \alpha_i^2 &= \text{Jumlah varians butir} \\ \alpha_t^2 &= \text{Varians total} \end{aligned}$$

Untuk mencari varians item digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Dengan xi = butir z soal ke – i

---

<sup>4</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 175.

Untuk mencari varians total digunakan rumus:

$$\alpha_t^2 = \frac{\sum Yt^2 - \frac{(\sum Yt)^2}{N}}{N}$$

Dimana:

$$\begin{aligned} N &= \text{Banyaknya sampel} \\ \sum Yt &= \text{Jumlah skor total subjek} \\ \sum Yt^2 &= \text{Jumlah kuadrat skor total subjek} \end{aligned}$$

Untuk reliabilitas dikonfirmasi dengan tabel harga kritik  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Jika  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{\text{tabel}}$  maka dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan reliabel.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengujian secara kuantitatif, dengan menggunakan teknik di bawah ini:

### 1. Analisis Regresi Sederhana

Teknik ini digunakan untuk mengetahui dua variabel, apakah naik atau menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan atau menurunkan keadaan variabel independen.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini variabel independen (X) adalah pelayanan dan variabel dependen (Y) adalah minat nasabah menabung. Adapun persamaan regresi sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \quad \text{dan} \quad a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 204.

Dimana:

- b = koefisien regresi (nilai arah sebagai penentu ramalan yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y
- a = nilai konstanta harga Y jika X = 0
- Y = variabel pelayanan
- X = variabel minat nasabah menabung
- $\Sigma X$  = jumlah pengamatan variabel pelayanan
- $\Sigma Y$  = jumlah pengamatan variabel minat nasabah menabung
- $\Sigma XY$  = jumlah hasil perkalian variabel pelayanan dan minat nasabah menabung
- $(\Sigma X)^2$  = jumlah kuadrat dari pengamatan variabel pelayanan
- $(\Sigma Y)^2$  = jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel pelayanan
- n = jumlah pengamatan pelayanan dan minat nasabah menabung (sampel penelitian)

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (minat nasabah menabung), maka dapat dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi. Semakin besar koefisien determinasi (Kd) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel pelayanan menerangkan variabel minat nasabah menabung. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana: Kd = koefisien determinasi

$$R^2 = \text{jumlah kuadrat dari koefisien korelasi}$$

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Uji signifikansi dilakukan dengan taraf nyata 5% (0,05) dan derajat bebas (df = n-2). Adapun rumus uji t adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = nilai  $t_{hitung}$

r = nilai koefisien korelasi

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti variabel independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini berarti variabel independent tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependent

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Deskripsi Penelitian**

#### **1. Deskripsi Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

- a. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan

Ide mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) terdapat dalam sebuah lokakarya MUI bertema "Masalah Bunga Bank dan Perbankan" yang diadakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Hasan Basri, selaku Ketua Umum MUI membawakan masalah itu ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI itu memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu, dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh Sekjen MUI waktu itu HS Prodjokusumo. Dilakukan lobi melalui BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Didirikan pada tahun 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip Wadiah



(titipan) dan *Mudharabah* (bagi-hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa.<sup>1</sup>

"Muamalat" dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antarmanusia. Nama alternatif lain yang muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syariah Islam. Namun mengingat pengalaman pemakaian kata syariah islam pada Piagam Jakarta, akhirnya nama itu tidak dipilih. Nama lain yang diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Presiden Soeharto kemudian menyetujui nama terakhir dengan menghilangkan kata Islam.

Adapun tujuan berdiri Bank Muamalat Indonesia yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:
  - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
  - b) Meningkatkan kesempatan kerja
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.

---

<sup>1</sup>[http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Muamalat\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia), diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 11:25.

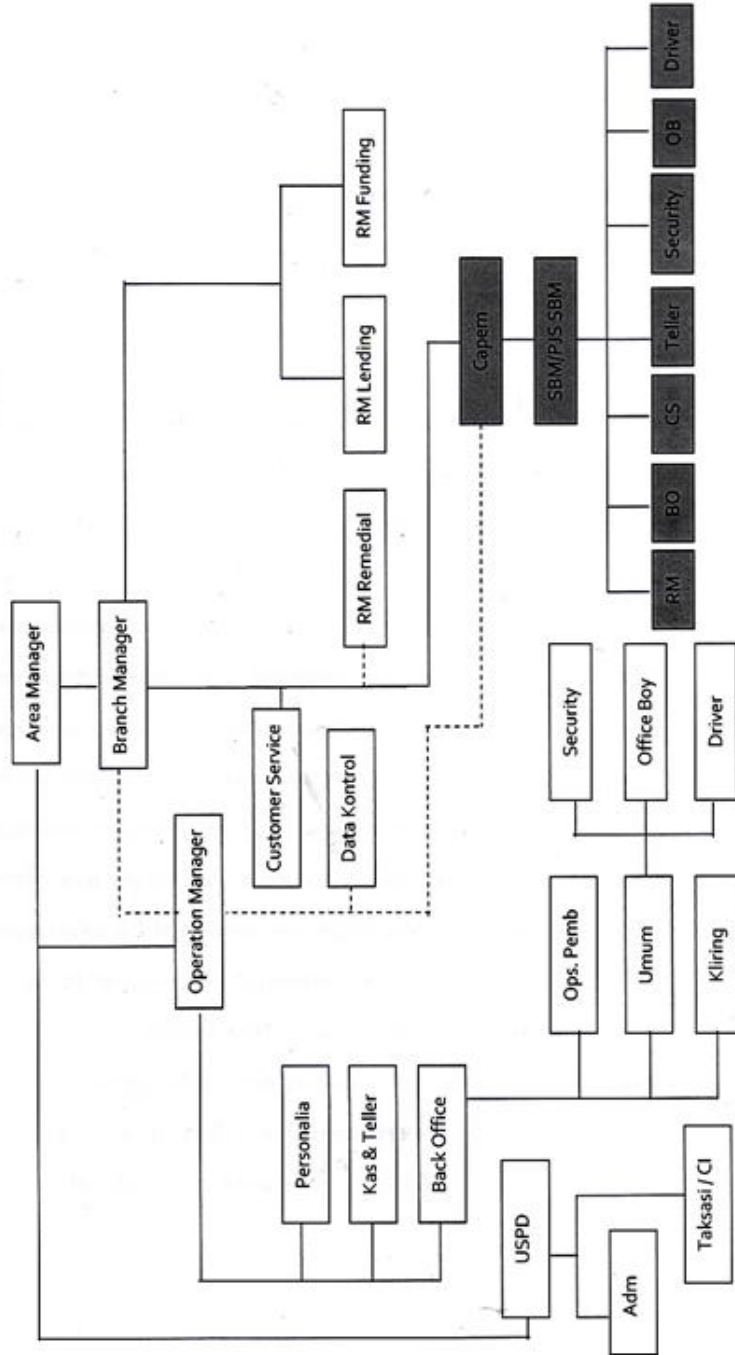
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga Perbankan ke daerah-daerah terpencil.
  - 4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.<sup>2</sup>
- b. Produk dan Jasa
- 1) Giro: Giro Perorangan dan Giro Institusi
  - 2) Tabungan: Tabungan Muamalat, tabungan Muamalat Dollar, tabungan Haji Arafah, tabungan Haji Arafah Plus, tabungan Muamalat Umroh, dan tabunganKu
  - 3) Deposito: deposito Mudharabah, KPR Muamalat iB, AutoMuamalat, dan dana Talangan Porsi Haji
  - 4) Pembiayaan: pembiayaan Muamalat Umroh, pembiayaan Rekening Koran Syariah, pembiayaan Investasi, pembiayaan Hunian Syariah Bisnis, bank Garansi, ekspor dan Impor, letter Of Credit, transfer, SMS Banking, SalaMuamalat, MuamalatMobile dan Internet Banking.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup><http://jubaidi-rastafara.blogspot.com/2013/03/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 12:06.

<sup>3</sup>[http://id.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Muamalat\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia), diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 11:35.

Gambar 2  
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan



c. Visi dan Misi

- 1) Visi: Menjadi Bank Syari'ah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.
- 2) Misi: Menjadi *role model* Lembaga Keuangan Syari'ah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

## 2. Deskripsi Hasil Uji Coba Instrumen Angket Pelayanan

Sebelum penelitian dilakukan, instrumen penelitian berupa angket diuji terlebih dahulu. Dimana dalam uji coba ini peneliti menyebarkan angket kepada 20 orang nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Selanjutnya dilakukan penilaian terhadap angket dengan cara membuat format nilai berdasarkan skor-skor yang ada pada setiap angketnya, kemudian skor yang merupakan pilihan subjek pada setiap butir tersebut untuk melihat kepatutan setiap butir item dalam angket yang akan digunakan untuk penelitian. Butir angket yang tidak valid akan dibuang oleh peneliti agar angket yang disebarkan kepada nasabah pada saat proses pengumpulan data benar-benar dapat dijadikan sebagai sumber data.

a. Uji Validitas Instrument Angket Pelayanan

Untuk menguji validitas setiap butir item dalam angket maka peneliti menggunakan rumus *produc moment*, dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dari koefisien korelasi *produc moment* dengan  $r_{tabel}$  sehingga dapat diketahui item pernyataan yang valid dan tidak valid.

Berdasarkan data mentah angket pelayanan pada Lampiran 3, disajikan contoh perhitungan butir angket nomor 1 dengan skor total sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Tabel Bantu r Product Moment Angket Pelayanan**

<b>Kode Responden</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
<b>R. 01</b>	4	47	188	16	2209
<b>R. 02</b>	3	48	144	9	2304
<b>R. 03</b>	3	44	132	9	1936
<b>R. 04</b>	2	44	88	4	1936
<b>R. 05</b>	3	45	135	9	2025
<b>R. 06</b>	4	46	184	16	2116
<b>R. 07</b>	4	50	200	16	2500
<b>R. 08</b>	3	46	138	9	2116
<b>R. 09</b>	3	44	132	9	1936
<b>R. 10</b>	4	50	200	16	2500
<b>R. 11</b>	3	48	144	9	2304
<b>R. 12</b>	4	49	196	16	2401
<b>R. 13</b>	3	39	117	9	1521
<b>R. 14</b>	4	50	200	16	2500
<b>R. 15</b>	4	48	192	16	2304
<b>R. 16</b>	4	51	204	16	2601
<b>R. 17</b>	3	46	138	9	2116
<b>R. 18</b>	3	48	144	9	2304
<b>R. 19</b>	3	46	138	9	2116
<b>R. 20</b>	3	48	144	9	2304
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>937</b>	<b>3158</b>	<b>231</b>	<b>44049</b>

Sumber: Uji Coba Angket Pelayanan

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka diperoleh korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{20.3158 - (67)(937)}{\sqrt{\{(20.231 - (67)^2)(20.44049 - (937)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{63160 - 62779}{\sqrt{\{(4620 - 4489)(880980 - 877969)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{381}{\sqrt{(131)(3011)}}$$

$$r_{xy} = \frac{381}{\sqrt{394441}}$$

$$r_{xy} = \frac{381}{628,045}$$

$$r_{xy} = 0,607$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh  $r_{xy} = 0,607$ . Pada taraf  $\alpha = 0,05$  dan  $df = n - 2 = 20 - 2 = 18$ , diperoleh  $r_{tabel} = 0,444$ . Dengan demikian  $0,607 > 0,444$  sehingga nilai  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka disimpulkan bahwa butir angket nomor 1 dinyatakan valid.

Berikut ini peneliti jabarkan hasil perhitungan yang valid dari butir angket pelayanan nomor 7:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{20.3617 - (77)(937)}{\sqrt{\{(20.301 - (77)^2)(20.44049 - (937)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{72340 - 72149}{\sqrt{\{(6020 - 5929)(880980 - 877969)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{191}{\sqrt{(97)(3011)}}$$

$$r_{xy} = \frac{191}{\sqrt{274007}}$$

$$r_{xy} = \frac{191}{523,451}$$

$$r_{xy} = 0,365$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh  $r_{xy}=0,365$ . Pada taraf  $\alpha=0,05$  dan  $df = n-2=20-2=18$ , diperoleh  $r_{tabel} =0,444$ . Dengan demikian  $0,365 < 0,444$  sehingga nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka disimpulkan bahwa butir angket nomor 7 dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan rumus yang sama, maka berikut ini diperoleh validitas dari setiap butir angket dan berdasarkan data mentah angket pelayanan pada Lampiran 3, hasilnya dirangkum pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5**  
**Distribusi Validitas Butir Angket Pelayanan**

No. item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
01	0,607	0,444	Valid
02	0,6	0,444	Valid
03	0,518	0,444	Valid
04	0,656	0,444	Valid
05	0,5	0,444	Valid
06	0,56	0,444	Valid
07	0,365	0,444	Tidak Valid
08	0,049	0,444	Tidak Valid
09	0,589	0,444	Valid
10	0,65	0,444	Valid
11	0,379	0,444	Tidak Valid
12	0,494	0,444	Valid
13	0,495	0,444	Valid

Sumber: Uji Coba Angket Pelayanan

Dari hasil uji coba instrumen pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 13 butir angket yang diujicobakan dinyatakan bahwa terdapat

3 butir yang tidak valid dimana  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  yaitu nomor item 07, 08 dan 11. Dengan demikian maka jumlah butir angket yang valid adalah 10 butir, yang merupakan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas Instrumen Angket Pelayanan

Untuk mengetahui apakah angket dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, maka dilakukan uji reliabilitas, dengan menggunakan rumus alpa sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right)$$

dengan :  $k = 10$  (butir angket yang valid)

Sebelum dihitung, terlebih dahulu nilai varians X dan varians Y dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung nilai varians X secara keseluruhan

Contoh perhitungan varians butir angket nomor 1

$$(\sum X)^2 = 4489 \quad ; \quad \sum X^2 = 231 \quad ; \quad N = 20$$

Sehingga varians item nomor 2 diperoleh :

$$\alpha_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{N}}{N}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{231 - \frac{4489}{20}}{20}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{231 - 224,45}{20}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{6,55}{20}$$

$$\alpha_i^2 = 0,33$$

Dengan cara yang sama dari contoh perhitungan di atas, maka nilai varians X satu per satu diperoleh sebagai berikut:



**Tabel 6**  
**Nilai Varians X Angket Pelayanan**

No. Item	$\alpha_i^2$
01	0,33
02	0,188
03	0,228
04	0,04
05	0,248
06	0,31
07	-
08	-
09	0,09
10	0,09
11	-
12	0,188
13	0,188

$$\sum \alpha_i^2 = 1,9$$

2) Menghitung nilai varians Y (variens total)

$$\sum Y_t = 937$$

$$\sum Y_t^2 = 44049$$

$$N = 20$$

maka varians total adalah:

$$\alpha_t^2 = \frac{\sum Y_t^2 - \frac{(\sum Y_t)^2}{N}}{N}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{44049 - \frac{(937)^2}{20}}{20}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{44049 - 43898,45}{20}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{150,55}{20}$$

$$\alpha_t^2 = 7,5$$

Setelah diperoleh jumlah nilai varians X dan nilai varians Y, maka diperoleh reabilitas angket pelayanan sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2}\right)$$

$$r_{ii} = \left(\frac{10}{10-1}\right) \left(1 - \frac{1,9}{7,5}\right)$$

$$r_{ii} = \left(\frac{10}{9}\right) (1 - 0,253)$$

$$r_{ii} = (1,111)(0,747)$$

$$r_{ii} = 0,829$$

Dari perhitungan di atas, indeks reliabilitas yang diperoleh dari angket pelayanan adalah  $r_{ii}=0,829$  dengan  $df = n-2=10-2=8$  sehingga  $r_{tabel} =0,632$ . Dengan demikian  $0,829>0,632$  sehingga angket yang dipakai adalah reliabel karena koefisien reliabilitas lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket pelayanan memenuhi kriteria reliabilitas sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

### 3. Deskripsi Hasil Uji Coba Instrumen Angket Minat Nasabah Menabung

#### a. Uji Validitas Instrument Angket Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan data mentah angket pelayanan pada Lampiran 4, disajikan contoh perhitungan butir angket nomor 1 dengan skor total sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Tabel Bantu r Product Moment Angket Minat Nasabah Menabung**

Kode Responden	X	Y	XY	$\sum X^2$	$\sum Y^2$
<b>R. 01</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 02</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 03</b>	4	35	140	16	1225
<b>R. 04</b>	4	36	144	16	1296
<b>R. 05</b>	4	34	136	16	1156
<b>R. 06</b>	4	33	132	16	1089

<b>R. 07</b>	4	36	144	16	1296
<b>R. 08</b>	2	33	66	4	1089
<b>R. 09</b>	4	35	140	16	1225
<b>R. 10</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 11</b>	4	36	144	16	1296
<b>R. 12</b>	4	35	140	16	1225
<b>R. 13</b>	3	30	90	9	900
<b>R. 14</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 15</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 16</b>	4	37	148	16	1369
<b>R. 17</b>	4	36	144	16	1296
<b>R. 18</b>	4	35	140	16	1225
<b>R. 19</b>	4	35	140	16	1225
<b>R. 20</b>	4	37	148	16	1369
<b><math>\Sigma</math></b>	<b>77</b>	<b>708</b>	<b>2736</b>	<b>301</b>	<b>25126</b>

Sumber: Uji Coba Angket Minat Nasabah Menabung

Berdasarkan data pada tabel di atas, maka diperoleh korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{20 \cdot 2736 - (77)(708)}{\sqrt{\{(20 \cdot 301 - (77)^2)(20 \cdot 25126 - (708)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{54720 - 54516}{\sqrt{\{(6020 - 5929)(502520 - 501264)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{204}{\sqrt{(91)(1256)}}$$

$$r_{xy} = \frac{204}{\sqrt{114296}}$$

$$r_{xy} = \frac{204}{338,077}$$

$$r_{xy} = 0,603$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh  $r_{xy}=0,603$ . Pada taraf  $\alpha=0,05$  dan  $df=n-2=20-2=18$ , diperoleh  $r_{tabel}=0,444$ . Dengan demikian  $0,603>0,444$  sehingga nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka disimpulkan bahwa butir angket nomor 1 dinyatakan valid.

Berikut ini peneliti sajikan hasil angket yang tidak valid dari butir angket minat nasabah menabung nomor 2:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{20 \cdot 1847 - (52)(708)}{\sqrt{\{(20 \cdot 146 - (52)^2)(20 \cdot 25126 - (708)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{36940 - 36816}{\sqrt{\{(2920 - 2704)(502520 - 501264)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{124}{\sqrt{(216)(1256)}}$$

$$r_{xy} = \frac{124}{\sqrt{271296}}$$

$$r_{xy} = \frac{124}{520,861}$$

$$r_{xy} = 0,238$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh  $r_{xy} = 0,238$ . Pada taraf  $\alpha=0,05$  dan  $df=n-2=20-2=18$ , diperoleh  $r_{tabel} = 0,444$ . Dengan demikian  $0,238 < 0,444$  sehingga nilai  $r_{xy}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  maka disimpulkan bahwa butir angket nomor 2 dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan rumus yang sama, maka berikut ini diperoleh validitas dari setiap butir angket dan berdasarkan data mentah angket minat

nasabah menabung pada Lampiran 4, hasilnya dirangkum pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8**  
**Distribusi Validitas Butir Angket Minat Nasabah Menabung**

No. item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
01	0,603	0,444	Valid
02	0,238	0,444	Tidak Valid
03	0,367	0,444	Tidak Valid
04	0,699	0,444	Valid
05	0,456	0,444	Valid
06	0,451	0,444	Valid
07	0,603	0,444	Valid
08	0,009	0,444	Tidak Valid
09	0,640	0,444	Valid
10	0,546	0,444	Valid

Sumber: Uji Coba Angket Minat Nasabah Menabung

Dari hasil uji coba instrumen pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 10 butir angket yang diujicobakan dinyatakan bahwa terdapat 3 butir yang tidak valid dimana  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  yaitu nomor item 02, 03 dan 08. Dengan demikian maka jumlah butir angket yang valid adalah 7 butir, yang merupakan data penelitian.

b. Uji Reliabilitas Instrumen Angket Minat Nasabah Menabung

Untuk mengetahui apakah angket dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, maka dilakukan uji reliabilitas, dengan menggunakan rumus alpa sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right)$$

dengan :  $k = 7$  (butir angket yang valid)

Sebelum dihitung, terlebih dahulu nilai varians X dan varians Y dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung nilai varians X secara keseluruhan

Contoh perhitungan varians butir angket nomor 1

$$(\sum X)^2 = 5929 \quad ; \quad \sum X^2 = 301 \quad ; \quad N = 20$$

Sehingga varians item nomor 1 diperoleh :

$$\alpha_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{N}}{N}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{301 - \frac{5929}{20}}{20}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{301 - 296,45}{20}$$

$$\alpha_i^2 = \frac{4,55}{20}$$

$$\alpha_i^2 = 0,228$$

Dengan cara yang sama dari contoh perhitungan di atas, maka nilai varians X satu per satu diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Nilai Varians X Angket Minat Nasabah Menabung**

No. Item	$\alpha_i^2$
01	0,228
02	-
03	-
04	0,048
05	0,188
06	0,09
07	0,228
08	-
09	0,09
10	0,09

$$\sum \alpha_i^2 = 0,962$$

2) Menghitung nilai varians Y (variens total)

$$\sum Yt = 708$$

$$\sum Yt^2 = 25126$$

$$N = 20$$

maka varians total adalah:

$$\alpha_t^2 = \frac{\sum Yt^2 - \frac{(\sum Yt)^2}{N}}{N}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{25126 - \frac{(708)^2}{20}}{20}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{25126 - \frac{501264}{20}}{20}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{25126 - 25063,2}{20}$$

$$\alpha_t^2 = \frac{62,8}{20}$$

$$\alpha_t^2 = 3,14$$

Setelah diperoleh jumlah nilai varians X dan nilai varians Y, maka diperoleh reabilitas angket minat nasabah menabung sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right)$$

$$r_{ii} = \left( \frac{7}{7-1} \right) \left( 1 - \frac{0,962}{3,14} \right)$$

$$r_{ii} = \left( \frac{7}{6} \right) (1 - 0,306)$$

$$r_{ii} = (1,167)(0,694)$$

$$r_{ii} = 0,809$$

Dari perhitungan di atas, indeks reliabilitas yang diperoleh dari angket minat nasabah menabung adalah  $r_{ii} = 0,809$  dengan  $df = n - 2 = 7 - 2 = 5$  sehingga  $r_{tabel} = 0,754$ . Dengan demikian  $0,809 > 0,754$  sehingga angket yang dipakai adalah reliabel karena koefisien reliabilitas lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket minat nasabah menabung memenuhi kriteria reliabilitas sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

## B. Deskripsi Analisis Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Data Responden

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 10.a**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Keterangan	Nasabah	Persentase
Laki-laki	35	46,67%
Perempuan	40	53,33%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

#### b. Berdasarkan Usia

**Tabel 10.b**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia**

Keterangan	Nasabah	Persentase
< 20 tahun	3	4%
20 s/d 35 tahun	35	46,67%
35 s/d 50 tahun	32	42,67%
>50 tahun	5	6,67%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

#### c. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 10.c**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Keterangan	Nasabah	Persentase
PNS	15	20%
Wiraswasta	14	18,67%
Mahasiswa	36	48%
Lain-lain	10	13,33%
<b>Jumlah</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

### 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah mendapatkan data angket pelayanan dari responden, selanjutnya peneliti melakukan kegiatan pengklasifikasian jawaban menurut masing-masing indikator pelayanan dan mentabulasikan alternatif jawaban.

**Tabel 11**  
**Patokan Kisaran Nilai Angket**



Skala Nilai	Kategori
3,32 – 4,07	Sangat Baik
2,56 – 3,31	Baik
1,76 – 2,55	Kurang Baik
1,00 – 1,75	Tidak Baik

a. Analisis Data Angket Pelayanan (X)

**Tabel 12.a**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Tersedianya**  
**Karyawan yang Baik**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
1	-	-	6	12	34	102	35	140	75	264	3,52	Sangat Baik
2	-	-	1	2	31	93	43	172	75	266	3,55	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>											<b>7,07</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-rata</b>											<b>3,54</b>	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa indikator tersedianya karyawan yang baik adalah sebagai berikut:

1. Karyawan selalu mengucapkan salam di awal dan akhir pelayanan dengan nilai rata-rata 3,52 dikategorikan sangat baik.
2. Karyawan berpakaian rapi dan menutup aurat sesuai syariat Islam saat melayani nasabah dengan nilai rata-rata 3,55 dikategorikan sangat baik.

Berdasarkan data tabel 12.a menunjukkan bahwa dari 2 butir pernyataan untuk indikator tersedianya karyawan yang baik diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,54. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan memiliki karyawan yang tergolong sangat baik.

**Tabel 12.b**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Tersedianya**  
**Sarana dan Prasarana yang Baik**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
3	-	-	3	6	31	93	41	164	75	263	3,51	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 12.b menunjukkan butir pernyataan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan memiliki fasilitas yang lengkap dapat diketahui bahwa untuk indikator tersedianya sarana dan prasarana yang baik diperoleh rata-rata skor sebesar 3,51. Hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan memiliki sarana dan prasarana yang tergolong sangat baik.

**Tabel 12.c**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan Bertanggungjawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
4	-	-	6	12	31	93	38	152	75	257	3,43	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 12.c menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan melayani sesuai dengan nomor antrian dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai diperoleh rata-rata skor sebesar 3,43. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai tergolong sangat baik.

**Tabel 12.d**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-Rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
5	-	-	5	10	30	90	40	160	75	260	3,47	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 12.d menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan memiliki kemampuan melayani dengan cepat, dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan mampu

melayani secara cepat dan tepat diperoleh rata-rata skor sebesar 3,47. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan mampu melayani secara cepat dan tepat tergolong sangat baik.

**Tabel 12.e**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan**  
**Mampu Berkomunikasi**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
6	-	-	2	4	31	93	42	168	75	265	3,53	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 12.e menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan berkomunikasi dengan baik dan benar terhadap semua nasabah, dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan mampu berkomunikasi diperoleh rata-rata skor sebesar 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan mampu berkomunikasi tergolong sangat baik.

**Tabel 12.f**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan**  
**Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
7	-	-	6	12	33	99	36	144	75	255	3,4	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 12.f menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan menjaga kerahasiaan setiap transaksi nasabah, dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi diperoleh rata-rata skor sebesar 3,4. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan indikator karyawan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi tergolong sangat baik.

**Tabel 12.g**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan Memiliki**  
**Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
8			7	14	34	102	34	136	75	252	3,36	Sangat Baik

Dari data tabel 12.g menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik diperoleh rata-rata skor sebesar 3,36. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan indikator memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tergolong sangat baik.

**Tabel 12.h**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan**  
**Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-Rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
9	-	-	7	14	44	132	24	96	75	244	3,25	Baik

Dari data tabel 12.h menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah diperoleh rata-rata skor sebesar 3,25. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan indikator selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah tergolong baik.

**Tabel 12.i**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Karyawan Mampu**  
**Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
10	-	-	6	12	32	96	37	148	75	256	3,41	Sangat Baik

Dari data tabel 12.i menunjukkan butir pernyataan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan selalu menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dapat diketahui bahwa untuk indikator karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidimpuan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah tergolong sangat baik.

b. Analisis Data Angket Minat Nasabah Menabung

**Tabel 13.a**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Motivasi**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
1	-	-	1	2	36	108	38	152	75	262	3,5	Sangat Baik

Dari data tabel 13.a menunjukkan butir pernyataan bahwa nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan karena merupakan bank yang murni syariah dapat diketahui bahwa untuk indikator motivasi diperoleh rata-rata skor sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah menabung dikarenakan motivasi tergolong sangat baik.

**Tabel 13.b**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Persepsi**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
2	-	-	2	4	20	60	53	212	75	276	3,68	Sangat Baik

Dari data tabel 13.b menunjukkan butir pernyataan bahwa nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan karena karyawannya bersikap kekeluargaan terhadap nasabah dapat diketahui bahwa untuk indikator persepsi diperoleh rata-rata skor sebesar 3,68. Hal ini

menunjukkan bahwa minat nasabah menabung dikarenakan persepsi tergolong sangat baik.

**Tabel 13.c**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Belajar**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
3	-	-	-	-	22	66	53	212	75	278	3,7	Sangat Baik
4	-	-	4	8	36	108	35	140	75	256	3,4	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>											<b>7,1</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-rata</b>											<b>3,55</b>	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa indikator belajar adalah sebagai berikut:

1. Karena karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan berpengalaman dengan nilai rata-rata 3,7 dikategorikan sangat baik.
2. Karena dengan menabung dapat membuat keadaan ekonomi nasabah menjadi lebih baik dengan nilai rata-rata 3,4 dikategorikan baik.

Berdasarkan data tabel 13.c menunjukkan bahwa dari 2 butir pernyataan untuk indikator belajar diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,55. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan dikarenakan indikator belajar tergolong sangat baik.

**Tabel 13.d**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Keyakinan**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
5	-	-	5	10	24	72	46	184	75	266	3,5	Sangat Baik
6	-	-	2	4	34	102	39	156	75	262	3,49	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>											<b>6,99</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Rata-rata</b>											<b>3,5</b>	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa indikator belajar adalah sebagai berikut:

1. Karena percaya dana yang ditempatkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan dikelola sesuai dengan prinsip Islam dengan nilai rata-rata 3,5 dikategorikan sangat baik.
2. Karena PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama di Indonesia dengan nilai rata-rata 3,49 dikategorikan sangat baik.

Berdasarkan data tabel 13.d menunjukkan bahwa dari 2 butir pernyataan untuk indikator belajar diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan dikarenakan indikator keyakinan tergolong sangat baik.

**Tabel 13.e**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban dan Nilai Indikator Sikap**

Nomor Item	1		2		3		4		Jumlah		Rata-rata	Kategori
	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc	F	Sc		
7	-	-	2	4	39	117	34	136	75	257	3,43	<b>Sangat Baik</b>

Dari data tabel 13.e menunjukkan butir pernyataan bahwa minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan ditunjukkan dengan mengajak orang lain menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,43. Hal ini menunjukkan bahwa minat nasabah menabung dikarenakan sikap tergolong sangat baik.

### **C. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis**

1. Uji Korelasi Antar Variabel

Untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel x dan variabel y, maka dilakukan uji koefisien korelasi dengan rumus *Product Moment*. Berikut disajikan tabel bantu r *product moment* dari variabel x dan variabel y.

**Tabel 14**  
**Tabel Bantu r Produc Moment Variabel X dan Variabel Y**

<b>Kode Responden</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
<b>R. 01</b>	34	21	714	1156	441
<b>R. 02</b>	34	23	782	1156	529
<b>R. 03</b>	37	26	962	1369	676
<b>R. 04</b>	28	26	728	784	676
<b>R. 05</b>	31	24	744	961	576
<b>R. 06</b>	31	24	744	961	576
<b>R. 07</b>	34	25	850	1156	625
<b>R. 08</b>	31	26	806	961	676
<b>R. 09</b>	32	25	800	1024	625
<b>R. 10</b>	32	21	672	1024	441
<b>R. 11</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 12</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 13</b>	31	23	713	961	529
<b>R. 14</b>	31	23	713	961	529
<b>R. 15</b>	32	24	768	1024	576
<b>R. 16</b>	32	25	800	1024	625
<b>R. 17</b>	34	23	782	1156	529
<b>R. 18</b>	36	23	828	1296	529
<b>R. 19</b>	34	28	952	1156	784
<b>R. 20</b>	33	25	825	1089	625
<b>R. 21</b>	35	21	735	1225	441
<b>R. 22</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 23</b>	35	25	875	1225	625
<b>R. 24</b>	35	27	945	1225	729
<b>R. 25</b>	32	26	832	1024	676
<b>R. 26</b>	35	27	945	1225	729
<b>R. 27</b>	34	25	850	1156	625
<b>R. 28</b>	35	27	945	1225	729
<b>R. 29</b>	36	26	936	1296	676



<b>R. 30</b>	35	26	910	1225	676
<b>R. 31</b>	35	26	910	1225	676
<b>R. 32</b>	33	24	792	1089	576
<b>R. 33</b>	33	25	825	1089	625
<b>R. 34</b>	40	28	1120	1600	784
<b>R. 35</b>	37	26	962	1369	676
<b>R. 36</b>	36	25	900	1296	625
<b>R. 37</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 38</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 39</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 40</b>	39	26	1014	1521	676
<b>R. 41</b>	35	24	840	1225	576
<b>R. 42</b>	40	28	1120	1600	784
<b>R. 43</b>	37	26	962	1369	676
<b>R. 44</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 45</b>	35	24	840	1225	576
<b>R. 46</b>	40	28	1120	1600	784
<b>R. 47</b>	36	26	936	1296	676
<b>R. 48</b>	40	28	1120	1600	784
<b>R. 49</b>	38	28	1064	1444	784
<b>R. 50</b>	35	25	875	1225	625
<b>R. 51</b>	34	28	952	1156	784
<b>R. 52</b>	36	26	936	1296	676
<b>R. 53</b>	35	26	910	1225	676
<b>R. 54</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 55</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 56</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 57</b>	35	26	910	1225	676
<b>R. 58</b>	40	24	960	1600	576
<b>R. 59</b>	35	26	910	1225	676
<b>R. 60</b>	40	26	1040	1600	676
<b>R. 61</b>	32	22	704	1024	484
<b>R. 62</b>	34	24	816	1156	576
<b>R. 63</b>	30	23	690	900	529
<b>R. 64</b>	30	23	690	900	529
<b>R. 65</b>	32	24	768	1024	576
<b>R. 66</b>	30	24	720	900	576
<b>R. 67</b>	31	24	744	961	576
<b>R. 68</b>	30	24	720	900	576

<b>R. 69</b>	30	23	690	900	529
<b>R. 70</b>	36	26	936	1296	676
<b>R. 71</b>	32	22	704	1024	484
<b>R. 72</b>	26	22	572	676	484
<b>R. 73</b>	26	22	572	676	484
<b>R. 74</b>	30	22	660	900	484
<b>R. 75</b>	28	18	504	784	324
<b>ΣX</b>	<b>2570</b>	<b>1857</b>	<b>63944</b>	<b>88946</b>	<b>46263</b>

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \Sigma X &= 2570 & \Sigma X^2 &= 88946 \\ \Sigma Y &= 1857 & \Sigma Y^2 &= 46263 \\ \Sigma XY &= 63944 & N &= 75 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai dari masing-masing variabel, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan rumus *Product Moment*, berikut ini:

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\ r_{xy} &= \frac{75 \cdot 63944 - (2570)(1857)}{\sqrt{\{(75 \cdot 88946 - (2570)^2)(75 \cdot 46263 - (1857)^2)\}}} \\ r_{xy} &= \frac{4795800 - 4772490}{\sqrt{\{(6670950 - 6604900)(3469725 - 3448449)\}}} \\ r_{xy} &= \frac{23310}{\sqrt{(66050)(21276)}} \\ r_{xy} &= \frac{23310}{\sqrt{1405279800}} \\ r_{xy} &= \frac{23310}{37487,0618} \\ r_{xy} &= 0,622 \end{aligned}$$

## 2. Persamaan Regresi Sederhana

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{75 \cdot 63944 - (2570)(1857)}{75 \cdot 88946 - (2570)^2}$$

$$b = \frac{4795800 - 4772490}{(6670950 - 6604900)}$$

$$b = \frac{23310}{66050}$$

$$b = 0,353$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$a = \frac{1857 - (0,353)(2570)}{75}$$

$$a = \frac{1857 - 907,21}{75}$$

$$a = \frac{949,79}{75}$$

$$a = 12,66$$

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan, sedangkan variabel bebas adalah variabel minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel pelayanan mengalami kenaikan maka variabel minat nasabah menabung juga akan mengalami kenaikan. Karena pengaruh pelayanan karyawan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan adalah sebesar 0,353 atau 35,3%.

Dengan demikian persamaan yang diperoleh adalah:

$$Y = 12,66 + 0,353X$$

Dimana:

X=variabel terikat (pelayanan)

Y=variabel bebas (minat nasabah menabung)

Keterangan:

- a. Y sebesar 12,66 artinya apabila variabel independen pelayanan (X) konstan pada nol, maka variabel dependen minat nasabah menabung (Y) konstan pada taraf 12,66.
- b. Koefisien regresi X (pelayanan) dari perhitungan tersebut diperoleh nilai  $b = 0,353$ , artinya setiap ada peningkatan satu pelayanan (X) maka minat nasabah menabung (Y) sebesar 35,3% dengan anggapan konstan sebesar 12,66.

Adapun untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (pelayanan) terhadap variabel Y (minat nasabah menabung), maka dapat dihitung dengan menggunakan koefisien determinasi.

$$\begin{aligned} \text{Koefisien determinasi } (r^2) &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,622)^2 \times 100\% \\ &= 0,387 \times 100\% \\ &= 38,7\% \end{aligned}$$

Dari hasil koefisien determinasi di atas menunjukkan nilai sebesar 38,7%. Hal ini mengasumsikan bahwa perubahan variabel minat nasabah menabung dapat dipengaruhi oleh variabel pelayanan sebesar 38,7%. Dengan demikian pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan sebesar 38,7% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain di luar penelitian ini sebesar 61,3%.

### 3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung, maka dilakukan pengujian dengan uji t.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,622\sqrt{75-2}}{\sqrt{1-0,387}}$$

$$t = \frac{0,622 \times 8,544}{\sqrt{0,673}}$$

$$t = \frac{5,314}{0,783}$$

$$t = 6,787$$

Dalam penelitian ini hasil uji  $t_{hitung}$  menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $6,787 > 1,666$ , karena  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% dan  $df = n - 2 = 75 - 2 = 73$  diperoleh sebesar 1,666. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Dari penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan peningkatan baik jumlah aset, dana pihak ketiga, pembiayaan, dan laba pada tahun 2011 sampai 2013 disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan sebesar 38,7%. Hal ini terlihat dari hasil koefisien determinasi sebesar 38,7%. Dengan demikian sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain di luar penelitian ini sebesar 61,3%.

Dari hasil uji t juga ditemukan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat nasabah menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan. Hal ini sesuai dengan hasil uji  $t_{hitung}$  yang menunjukkan angka yang lebih besar jika dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yaitu  $6,787 > 1,666$ . Berdasarkan hasil penelitian ini maka hipotesis dapat diterima. Dari penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan peningkatan baik jumlah aset, dana pihak ketiga, pembiayaan, dan laba pada tahun 2011 sampai 2013 disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.

### **B. SARAN**

1. Kepada pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan: dengan hasil penelitian ini peneliti mengharapkan untuk lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena dengan pelayanan yang baik maka minat nasabah akan semakin meningkat.

2. Kepada Peneliti Lain: untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi minat nasabah menabung di luar penelitian ini, karena dalam penelitian ini hanya membahas variabel pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, Faisal. 1990. *Psikologi Penjualan*. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ascarya. 2011. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dirgagunarsa, Singgih. 1978. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Mutiara.
- Haroen, Nasrun. 2000. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Hasan, Ali. 2004. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karim, Adiwarmanto A. 2004. *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*. Jakarta: Darul Haq, 2004.
- Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir dan Jakfar. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kosim. 2006. *Ekonomi*. Bandung: Grafindo Media Pratama.
- Kristianto, Paulus Lilik. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Nur Ahmad Fadhill. 2011. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.



- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pembiayaan Mudharobah di Bank Syariah*. Jakarta: Rajawaali Press.
- Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Terry, George R dan Lestie W. Rue. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*, Diterjemahkan dari “Principles of Manajement” oleh G.A. Ticoalu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Perwataatmajda, Karnaen dan Muh. Syafii Antonio. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Jakarta: PT Amanah Bunda Sejahtera.
- Sule, Tisnawati Ernie dan Kurniawan Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Group.
- Widyaningsih. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Zainuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulkifli, Sunarto. 2003. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Bank Muamalat Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia), diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 11:25.
- <http://jubaidi-rastafara.blogspot.com/2013/03/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 12:06.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Bank Muamalat Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia), diakses pada Selasa, 8 Juli 2014 pukul 11:35.
- <http://dahlansyuhada25.blogspot.com/2013/12/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html>, diakses pada Senin, 1 September 2014 pukul 14:38.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Tri Surya Putra Harahap
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pargarutan Tonga, 2 Agustus 1990
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Nama Ayah : Ula Akbar
6. Nama Ibu : Khadijah

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

#### **A. FORMAL**

1. (2004) Lulus SD Negeri 1 Pargarutan
2. (2007) Lulus SMP Negeri 1 Angkola Timur
3. (2010) Lulus SMA Negeri 1 Angkola Timur
4. (2014) Lulus IAIN Padangsidempuan

#### **B. NON FORMAL**

1. (2004) Sekolah Madrasah Diniyah Awaliyah Pasar Pargarutan

### **PENGALAMAN ORGANISASI**

1. (2005-2007) Anggota Atletik Tapanuli Selatan
2. (2008-2010) Anggota Tim Kesebelasan Por Bintang Harapan
3. (2012-2013) Ketua Naposo Nauli Bulung Pargarutan Tonga

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER

Kuesioner ini disusun untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan”.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN:

Mohon dengan hormat kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan ini dengan membubuhi tanda ceklis (✓):

1. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
2. Usia :  
( ) di bawah 20 tahun  
( ) 20 tahun s/d 35 tahun  
( ) 35 tahun s/d 50 tahun  
( ) 50 tahun ke atas
3. Pekerjaan :  
( ) PNS  
( ) Wiraswasta  
( ) Mahasiswa/Pelajar  
( ) Lain-lain. Sebutkan: .....

#### B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

1. Berilah jawaban dari setiap pertanyaan di bawah ini dengan membubuhi tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban yang paling tepat menurut saudara/i, dengan alternatif jawaban:  
4 = Sangat Setuju (SS)  
3 = Setuju (S)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Setiap jawaban dari kuesioner tidak berpengaruh terhadap diri saudara/i, oleh karena itu jawablah dengan jujur.
3. Setelah diisi, mohon kuesioner dikembalikan.
4. Terima kasih atas bantuan dan kesediaan saudara/i dalam menjawab kuesioner ini.

#### C. PERTANYAAN

##### Variabel Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan selalu mengucapkan salam di awal dan di akhir pelayanan.				
2.	Karyawan berpakaian rapi dan menutup				

	aurat sesuai dengan syariat Islam saat melayani nasabah.				
3.	PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan memiliki fasilitas yang lengkap.				
4.	Karyawan melayani sesuai dengan nomor antrian.				
5.	Karyawan memiliki kemampuan melayani dengan cepat.				
6.	Karyawan berkomunikasi dengan baik dan benar terhadap semua nasabah.				
7.	Karyawan meminta maaf jika harus membuat nasabah menunggu.				
8.	Karyawan tepat dalam memproses transaksi.				
9.	Karyawan menjaga kerahasiaan setiap transaksi nasabah.				
10.	Karyawan memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya.				
11.	Karyawan selalu mendengarkan keluhan nasabah.				
12.	Karyawan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah.				
13.	Karyawan selalu menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.				

#### **Variabel Minat Nasabah Menabung**

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
14.	Saya menabung karena PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan merupakan bank yang murni syariah.				

15.	Saya menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan karena bank ini lebih baik daripada bank lain.				
16.	Saya menabung karena karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan bertanggungjawab atas pekerjaannya kepada nasabah.				
17.	Saya menabung karena karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan bersikap kekeluargaan terhadap nasabah.				
18.	Saya menabung karena PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan bertujuan untuk kemaslahatan umat Islam.				
19.	Saya menabung karena dapat membuat ekonomi lebih baik.				
20.	Saya menabung karena percaya bahwa dana yang ditempatkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan akan aman dan dikelola sesuai dengan prinsip Islam.				
21.	Saya menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan karena bank ini mampu berkompetitif atau dapat bersaing dengan bank syariah lainnya.				
22.	Saya menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan karena merupakan bank syariah yang pertama di Indonesia.				
23.	Saya akan mengajak orang lain untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.				

Nasabah

.....

## Lampiran 2

### KUESIONER

Kuesioner ini disusun untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan terhadap Minat Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan”.

#### D. IDENTITAS RESPONDEN:

Mohon dengan hormat kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan ini dengan membubuhi tanda ceklis (✓):

4. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
5. Usia :  
( ) di bawah 20 tahun  
( ) 20 tahun s/d 35 tahun  
( ) 35 tahun s/d 50 tahun  
( ) 50 tahun ke atas
6. Pekerjaan :  
( ) PNS  
( ) Wiraswasta  
( ) Mahasiswa/Pelajar  
( ) Lain-lain. Sebutkan: .....

#### E. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER:

5. Berilah jawaban dari setiap pertanyaan di bawah ini dengan membubuhi tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban yang paling tepat menurut saudara/i, dengan alternatif jawaban:  
4 = Sangat Setuju (SS)  
3 = Setuju (S)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
6. Setiap jawaban dari kuesioner tidak berpengaruh terhadap diri saudara/i, oleh karena itu jawablah dengan jujur.
7. Setelah diisi, mohon kuesioner dikembalikan.
8. Terima kasih atas bantuan dan kesediaan saudara/i dalam menjawab kuesioner ini.

#### F. PERTANYAAN

##### Variabel Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Karyawan selalu mengucapkan salam di awal dan di akhir pelayanan.				

2.	Karyawan berpakaian rapi dan menutup aurat sesuai dengan syariat Islam saat melayani nasabah.				
3.	PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan memiliki fasilitas yang lengkap.				
4.	Karyawan melayani sesuai dengan nomor antrian.				
5.	Karyawan memiliki kemampuan melayani dengan cepat.				
6.	Karyawan berkomunikasi dengan baik dan benar terhadap semua nasabah.				
7.	Karyawan menjaga kerahasiaan setiap transaksi nasabah.				
8.	Karyawan memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya.				
9.	Karyawan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan nasabah.				
10.	Karyawan selalu menjaga kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.				

### Variabel Minat Nasabah Menabung

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
11.	Saya menabung karena PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan merupakan bank yang murni syariah.				
12.	Saya menabung karena karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan bersikap kekeluargaan terhadap nasabah.				
13.	Saya menabung karena PT. Bank Muamalat				

	Indonesia Cabang Padangsidimpuan bertujuan untuk kemaslahatan umat Islam.				
14.	Saya menabung karena dapat membuat ekonomi lebih baik.				
15.	Saya menabung karena percaya bahwa dana yang ditempatkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan akan aman dan dikelola sesuai dengan prinsip Islam.				
16.	Saya menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan karena merupakan bank syariah yang pertama di Indonesia.				
17.	Saya akan mengajak orang lain untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.				

Nasabah

.....



**Lampiran 3**

**DATA MENTAH UJI COBA ANGKET PELAYANAN (X)**

<b>Kode</b>	<b>Nomor Item</b>														
<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>Y</b>	<b>ΣY2</b>
<b>R. 01</b>	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	47	2209
<b>R. 02</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	48	2304
<b>R. 03</b>	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	44	1936
<b>R. 04</b>	2	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	44	1936
<b>R. 05</b>	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	45	2025
<b>R. 06</b>	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	46	2116
<b>R. 07</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	50	2500
<b>R. 08</b>	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	46	2116
<b>R. 09</b>	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	44	1936
<b>R. 10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	50	2500
<b>R. 11</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	48	2304
<b>R. 12</b>	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	49	2401
<b>R. 13</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	1521
<b>R. 14</b>	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	50	2500
<b>R. 15</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	48	2304
<b>R. 16</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	51	2601
<b>R. 17</b>	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	46	2116
<b>R. 18</b>	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	48	2304
<b>R. 19</b>	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	46	2116
<b>R. 20</b>	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	48	2304

$\Sigma X$	67	75	77	79	71	74	77	52	78	78	69	65	75	937	44049
$\Sigma X^2$	231	285	301	313	257	280	301	144	306	306	243	215	285		
$(\Sigma X)^2$	4489	5625	5929	6241	5041	5476	5929	2704	6084	6084	4761	4225	5625		
$\Sigma XY$	3158	3528	3621	3709	3340	3484	3617	2438	3664	3665	3243	3057	3525		
r hitung	0.607	0.6	0.518	0.656	0.5	0.56	0.365	0.049	0.589	0.65	0.379	0.495	0.473		
r tabel	0,444														
Status	V	V	V	V	V	V	TV	TV	V	V	TV	V	V		

## Lampiran 4

### DATA MENTAH UJI COBA ANGKET MINAT NASABAH MENABUNG

Kode	Nomor Item											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Y	ΣY2
R. 01	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	37	1369
R. 02	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	37	1369
R. 03	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	35	1225
R. 04	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	36	1296
R. 05	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	34	1156
R. 06	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	33	1089
R. 07	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	36	1296
R. 08	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	33	1089
R. 09	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	35	1225
R. 10	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	37	1369
R. 11	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	36	1296
R. 12	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	35	1225
R. 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	900
R. 14	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	37	1369
R. 15	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	37	1369
R. 16	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	37	1369
R. 17	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	36	1296
R. 18	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	35	1225
R. 19	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	35	1225
R. 20	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	37	1369
ΣX	77	52	77	79	65	78	77	47	78	78	708	25126
ΣX <sup>2</sup>	301	146	301	313	215	306	301	119	306	306		
(ΣX) <sup>2</sup>	5929	2704	5929	6241	4225	6084	5929	2209	6084	6084		
ΣXY	2736	1847	2732	2802	2308	2766	2736	1664	2768	2767		
r hitung	0,603	0,238	0,367	0,699	0,456	0,451	0,603	0,009	0,640	0,546		
r tabel	0,444											
Status	V	TV	TV	V	V	V	V	TV	V	V		

Keterangan:

V = Valid

TV = Tidak Valid

**Lampiran 5****DATA MENTAH ANGKET PELAYANAN (X)**

<b>Kode</b>	<b>Nomor Item</b>												
<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>Y</b>	<b>ΣY2</b>	
<b>R. 01</b>	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	34	1156	
<b>R. 02</b>	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	34	1156	
<b>R. 03</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37	1369	
<b>R. 04</b>	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	28	784	
<b>R. 05</b>	2	4	4	3	4	3	2	2	3	4	31	961	
<b>R. 06</b>	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	31	961	
<b>R. 07</b>	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	34	1156	
<b>R. 08</b>	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	31	961	
<b>R. 09</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	32	1024	
<b>R. 10</b>	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	32	1024	
<b>R. 11</b>	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	34	1156	
<b>R. 12</b>	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	34	1156	
<b>R. 13</b>	2	4	4	3	3	4	4	3	2	2	31	961	
<b>R. 14</b>	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	31	961	
<b>R. 15</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32	1024	
<b>R. 16</b>	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	32	1024	
<b>R. 17</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	34	1156	
<b>R. 18</b>	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	36	1296	
<b>R. 19</b>	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	34	1156	
<b>R. 20</b>	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	33	1089	

<b>R. 21</b>	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35	1225
<b>R. 22</b>	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	34	1156
<b>R. 23</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35	1225
<b>R. 24</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35	1225
<b>R. 25</b>	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	32	1024
<b>R. 26</b>	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35	1225
<b>R. 27</b>	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	34	1156
<b>R. 28</b>	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35	1225
<b>R. 29</b>	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	36	1296
<b>R. 30</b>	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	1225
<b>R. 31</b>	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	35	1225
<b>R. 32</b>	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	33	1089
<b>R. 33</b>	3	4	4	2	4	3	4	4	2	3	33	1089
<b>R. 34</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 35</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	37	1369
<b>R. 36</b>	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	36	1296
<b>R. 37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	1521
<b>R. 41</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	1225
<b>R. 42</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 43</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	1369
<b>R. 44</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 45</b>	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	35	1225

<b>R. 46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 47</b>	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36	1296
<b>R. 48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 49</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38	1444
<b>R. 50</b>	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	35	1225
<b>R. 51</b>	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	34	1156
<b>R. 52</b>	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36	1296
<b>R. 53</b>	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35	1225
<b>R. 54</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 55</b>	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	34	1156
<b>R. 56</b>	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	34	1156
<b>R. 57</b>	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35	1225
<b>R. 58</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 59</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	35	1225
<b>R. 60</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	1600
<b>R. 61</b>	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	32	1024
<b>R. 62</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34	1156
<b>R. 63</b>	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	30	900
<b>R. 64</b>	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	30	900
<b>R. 65</b>	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32	1024
<b>R. 66</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	900
<b>R. 67</b>	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	31	961
<b>R. 68</b>	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30	900
<b>R. 69</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	900
<b>R. 70</b>	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	36	1296

<b>R. 71</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	1024
<b>R. 72</b>	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	676
<b>R. 73</b>	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	26	676
<b>R. 74</b>	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	30	900
<b>R. 75</b>	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	28	784
<b>Jumlah</b>	<b>255</b>	<b>269</b>	<b>266</b>	<b>261</b>	<b>265</b>	<b>271</b>	<b>262</b>	<b>269</b>	<b>251</b>	<b>256</b>	<b>2570</b>	<b>88946</b>

**Lampiran 6**

**DATA MENTAH ANGKET MINAT NASABAH MENABUNG (Y)**

<b>Kode</b>	<b>Nomor Item</b>								
<b>Responden</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Y</b>	<b>ΣY2</b>
<b>R. 01</b>	3	3	3	3	3	3	3	21	441
<b>R. 02</b>	4	3	4	3	3	3	3	23	529
<b>R. 03</b>	4	4	4	3	4	3	4	26	676
<b>R. 04</b>	4	4	3	4	3	4	4	26	676
<b>R. 05</b>	3	4	4	3	3	3	4	24	576
<b>R. 06</b>	3	4	3	4	3	3	4	24	576
<b>R. 07</b>	4	4	4	3	3	3	4	25	625
<b>R. 08</b>	3	4	4	3	4	4	4	26	676
<b>R. 09</b>	4	4	3	4	3	3	4	25	625
<b>R. 10</b>	4	4	3	3	2	2	3	21	441
<b>R. 11</b>	4	4	3	3	3	3	4	24	576
<b>R. 12</b>	3	4	4	3	3	4	3	24	576
<b>R. 13</b>	4	4	4	2	2	4	3	23	529
<b>R. 14</b>	3	4	3	3	4	3	3	23	529
<b>R. 15</b>	4	4	3	4	3	3	3	24	576
<b>R. 16</b>	3	4	3	4	4	4	3	25	625
<b>R. 17</b>	4	4	3	3	3	3	3	23	529
<b>R. 18</b>	3	3	4	3	3	4	3	23	529
<b>R. 19</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 20</b>	3	4	4	4	4	3	3	25	625
<b>R. 21</b>	4	4	4	2	2	3	2	21	441
<b>R. 22</b>	3	4	4	3	3	4	3	24	576
<b>R. 23</b>	3	4	4	3	4	4	3	25	625
<b>R. 24</b>	4	4	4	4	3	4	4	27	729
<b>R. 25</b>	3	4	4	4	4	4	3	26	676
<b>R. 26</b>	4	4	4	3	4	4	4	27	729
<b>R. 27</b>	3	3	4	4	4	4	3	25	625
<b>R. 28</b>	4	4	4	4	4	3	4	27	729
<b>R. 29</b>	3	4	4	4	4	4	3	26	676
<b>R. 30</b>	4	4	4	4	4	3	3	26	676
<b>R. 31</b>	3	4	4	3	4	4	4	26	676
<b>R. 32</b>	3	4	4	4	3	3	3	24	576
<b>R. 33</b>	3	4	4	3	4	4	3	25	625
<b>R. 34</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 35</b>	4	4	3	3	4	4	4	26	676
<b>R. 36</b>	4	3	4	3	3	4	4	25	625
<b>R. 37</b>	4	4	3	4	4	4	3	26	676
<b>R. 38</b>	4	3	4	4	4	3	4	26	676
<b>R. 39</b>	3	4	4	4	4	4	3	26	676
<b>R. 40</b>	4	3	4	4	4	3	4	26	676
<b>R. 41</b>	3	4	4	2	4	4	3	24	576
<b>R. 42</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 43</b>	4	4	4	3	4	4	3	26	676
<b>R. 44</b>	4	4	3	4	4	3	4	26	676



<b>R. 45</b>	3	4	4	3	4	3	3	24	576
<b>R. 46</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 47</b>	4	3	3	4	4	4	4	26	676
<b>R. 48</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 49</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 50</b>	4	4	4	4	4	2	3	25	625
<b>R. 51</b>	4	4	4	4	4	4	4	28	784
<b>R. 52</b>	4	4	4	4	4	3	3	26	676
<b>R. 53</b>	4	4	3	4	4	3	4	26	676
<b>R. 54</b>	4	4	4	3	3	4	4	26	676
<b>R. 55</b>	3	3	4	4	4	3	3	24	576
<b>R. 56</b>	4	3	4	4	3	3	3	24	576
<b>R. 57</b>	3	4	4	4	4	3	4	26	676
<b>R. 58</b>	4	4	4	3	3	3	3	24	576
<b>R. 59</b>	3	3	4	4	4	4	4	26	676
<b>R. 60</b>	3	3	4	4	4	4	4	26	676
<b>R. 61</b>	3	3	4	3	3	3	3	22	484
<b>R. 62</b>	3	4	4	3	4	3	3	24	576
<b>R. 63</b>	3	2	4	3	4	4	3	23	529
<b>R. 64</b>	3	4	3	4	3	3	3	23	529
<b>R. 65</b>	3	3	3	3	4	4	4	24	576
<b>R. 66</b>	3	4	3	3	4	4	3	24	576
<b>R. 67</b>	3	3	4	3	4	3	4	24	576
<b>R. 68</b>	4	3	3	3	4	4	3	24	576
<b>R. 69</b>	3	3	4	3	4	3	3	23	529
<b>R. 70</b>	4	4	4	2	4	4	4	26	676
<b>R. 71</b>	3	4	4	3	2	4	2	22	484
<b>R. 72</b>	3	3	3	3	3	3	4	22	484
<b>R. 73</b>	3	3	3	3	3	4	3	22	484
<b>R. 74</b>	3	3	4	3	3	3	3	22	484
<b>R. 75</b>	2	2	3	3	2	3	3	18	324
<b>Jumlah</b>	<b>263</b>	<b>278</b>	<b>281</b>	<b>260</b>	<b>271</b>	<b>268</b>	<b>264</b>	<b>1857</b>	<b>46263</b>

**Lampiran 7**

**TABEL NILAI R PRODUCT MOMENT SIGNIFIKAN 0,05**

<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>	<b>N</b>	<b>r</b>
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13

27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

## Lampiran 8

### TABEL DISTRIBUSI t

Titik presentase distribusi t (df = 41 - 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127

54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAPORAN KEUANGAN PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk

KOMPAS FINANSIAL, Senin, 3 Desember 2013
No. 1082 POKOK: 123.250.000.000 LAIN: 123.250.000.000.000
MILLIAR RUPIAH
Jumlah dalam 10.000 (10.000) milyar Rupiah (Rp. 10.000 triliun)



DAFTAR ISI

- 1. Laporan Laba Rugi Bersih
2. Laporan Laba Rugi Bersih per Saham
3. Laporan Laba Rugi Bersih per Saham
4. Laporan Laba Rugi Bersih per Saham
5. Laporan Laba Rugi Bersih per Saham

Bank Muamalat Indonesia
Kantor Pusat: Jl. Jenderal Sudirman No. 12, Jakarta 10225
Kantor Cabang: Jl. Jendral Gatot Subroto No. 17, Jakarta 10275
Kantor Cabang: Jl. Jendral Gatot Subroto No. 17, Jakarta 10275

LAPORAN LABA RUGI BERSIH Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

PERKAWANAN PERUSAHAAN PER SAHAM BERSIH Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

REKAPITULASI PERUSAHAAN PER SAHAM BERSIH Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 4 columns: Item, 2013, 2012, 2011, 2010. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

LAPORAN LABA RUGI BERSIH PER SAHAM Per 31 Desember 2013 dan 31 Desember 2012 (Rupiah)
Table with 3 columns: Item, 2013, 2012. Rows include Revenue, Interest Income, Fee Income, and Expenses.

Bank Muamalat Indonesia
Kantor Pusat: Jl. Jenderal Sudirman No. 12, Jakarta 10225
Kantor Cabang: Jl. Jendral Gatot Subroto No. 17, Jakarta 10275



