

**PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
MASYARAKAT MENABUNG DI PT. BANK MUAMALAT Tbk.
KCP. PANYABUNGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

RANI HANDAYANI

19150015

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH EKONOMI DAN BISNIS ISLAM SEKOLAH
TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL
(STAIN MADINA)**

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama saudari Rani Handayani, NIM: 19150015 dengan judul skripsi “**Pengaruh Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan**” Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah disetujui untuk di ajukan sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, September 2023

PEMBIMBING I



Siti Kholijah, M.E
NIP. 199001282019032017

PEMBIMBING II



Tentivo Suharto, M.H
NIP. 198605122019081001

STAIN MADINA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKIRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rani Handayani
Nim : 19150015
Semester / T.A : IX (Sembilan)/2023
Jurusan : Perbankan Syariah (PS)
Tempat / Tgl Lahir : Tegal Sari, 20 April 2001
Alamat : Desa Tegal Sari, kec. Natal, kab. Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :
“Pengaruh Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan” adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang di ambil dari sumbernya dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, 27 September 2023

Hormat Saya

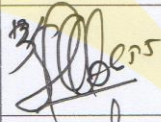
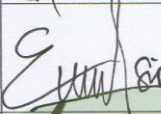

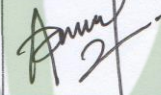


Rani Handayani
NIM. 19150015

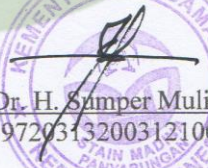
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “ Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Panyabungan” a.n Rani Handayani, NIM, 19150015, Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN) Pada Tanggal 27 September 2023.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat di gunakan seperlunya.

No	Nama/ NIP Penguji	Jabatan Dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Siti Kholijah, M.E NIP.199001282019032017	Ketua/ Metangkap Penguji I		13/10/2023
2	Erpiana Siregar, M.E NIP.198907072019032017	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		15/10/2023
3	Tentiyo Suharto, M.H NIP.198605122019081001	Penguji III		13/10-2023
4	Azizatur Rahmah, M.E NIP.199106082019032018	Penguji IV		16/10-2023

Panyabungan, September 2023
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal


Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag
NIP. 197203132003121002

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

(Imam Syafi’i)

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh semangat hidup”.

(Rani Handayani)

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, sebuah karya ilmiah ini penulis persembahkan untuk ayah dan ibunda tercinta yang senantiasa selalu menyelipkan doa dalam setiap sujudnya. Dan juga untuk keluarga terkasih yang telah memberikan motivasi, semangat hingga *alhamdulillah* telah mengantarkan penulis ke tahap ini.

ABSTRAK

Rani Handayani, 19150015/2019 : Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah STAIN. 2023. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Bank Muamalat yang kurang diminati masyarakat muslim. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat yaitu faktor pelayanan dan lokasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan sebanyak 1259 nasabah. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling dengan penentuan sampel sebanyak 93 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner. Hasil penelitian diuji uji hipotesis yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil penelitian dari uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel pelayanan (X1) dan variabel lokasi (X2) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Jadi, pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Kemudian variabel pelayanan (X1) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung dengan kontribusi 0,292 atau 29,2%. sedangkan sisanya 70,8%. Sedangkan variabel lokasi (X2) dapat menjelaskan keputusan masyarakat menabung sebesar 0,072 atau 7,2%. sedangkan sisanya 92,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan faktor yang paling penting berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menabung dibandingkan dengan lokasi.

Kata kunci : Pelayanan, Lokasi, Keputusan Menabung.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـي	Fathahdan ya	Ai	a dan u
ـِـو	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila

- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ... o	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يَ... ī	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ... ū	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

- قَالَ qālah
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1). Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2). Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3). Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

- طَلْحَةٌ talhah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1). Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “I” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2). Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

g. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata.

Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/ Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا - Bismillāhi majrehā wa mursāhā

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ : Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ : Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan

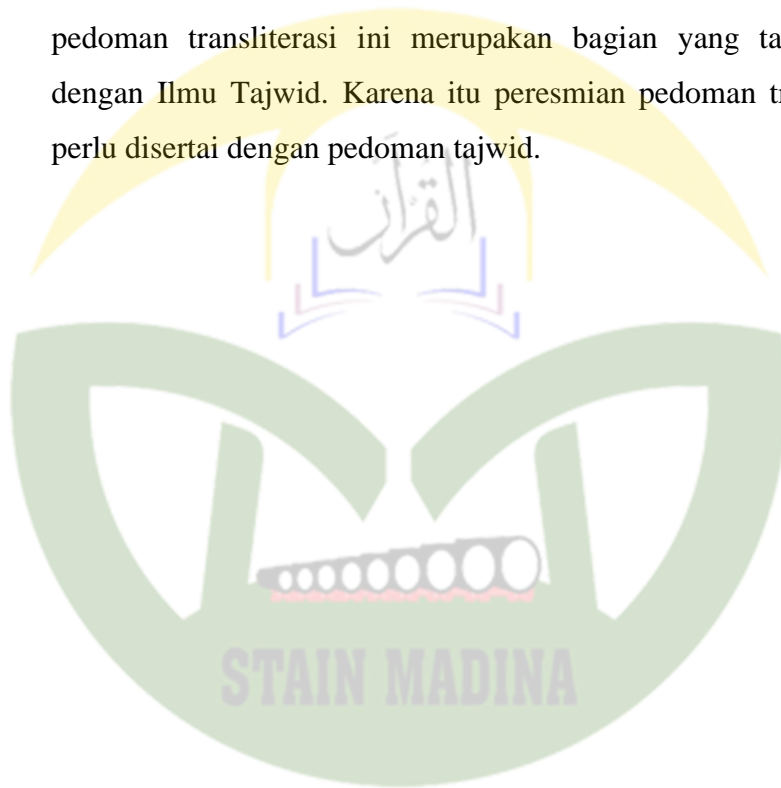
itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلّٰهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru
jamī`an

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari orang-orang baik sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i :

1. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag. selaku ketua STAIN Mandailing Natal;
2. Arwin, M.A selaku ketua prodi Perbankan Syariah;
3. Siti Kholijah, M.E selaku sekretaris prodi Perbankan Syariah;
4. Siti Kholijah, M.E dan Tentiyo Suharto, M.H selaku dosen pembimbing skripsi;
5. Amir Hamja Siregar selaku kepala pimpinan PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan;
6. Bapak dan Ibu serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat akan kelancaran penulisan skripsi;

7. Kepada Devi Mahendra selaku suami saya yang selalu ada memberikan semangat, doa dan dukungan dalam perjalanan selama kuliah hingga sekarang;
8. Kepada teman satu kos Sian yang selalu ada dalam suka maupun duka yang selalu memberikan semangat untuk tidak menyerah dalam proses penulisan skripsi;
9. Kepada teman satu jurusan kelas A dan B prodi Perbankan Syariah;
10. Serta seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga bimbingan, motivasi, doa, dan bantuan dari Bapak,Ibu, dan teman-teman menjadi amal kebaikan di sisi Allah SWT. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak. Terima kasih.

Panyabungan, 27 September 2023



Rani Handayani

19150015

DAFTAR ISI

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
PEDOMAN TRANLITERASI ARAB LATIN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematik Pembahasan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Bank Syariah.....	7
2. Pelayanan	13
3. Lokasi.....	16
4. Keputusan Nasabah Menabung	18
B. Penelitian Yang Relevan.....	20

C. Kerangka Berpikir	24
D. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Data	37
1. Deskripsi Gambaran Umum Bank Muamalat.....	37
2. Deskripsi data responden.....	43
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 daftar skor jawaban setiap pertanyaan angket.....	22
Tabel 3.1 daftar skor jawaban setiap pertanyaan angket.....	30
Tabel 3.2 kisi-kisi instrument angket	30
Tabel 3.3 hasil uji validitas.....	32
Tabel 3.4 hasil uji reliabilitas	34
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan umur/usia	44
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	45
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	45
Tabel 4.5 hasil skor kuesioner pelayanan (X1)	47
Tabel 4.6 hasil skor kuesioner lokasi (X2).....	48
Tabel 4.7 hasil skor kuesioner keputusan (Y)	48
Tabel 4.8 hasil uji normalitas	50
Tabel 4.9 hasil uji koefisien determinan pelayanan terhadap keputusan	51
Tabel 4.10 hasil uji koefisien determinan lokasi terhadap keputusan.....	52
Tabel 4.11 hasil uji koefisien determinan pelayanan dan lokasi terhadap keputusan menabung	53
Tabel 4.12 Uji t pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan	54
Tabel 4.13 Uji f pelayanan dan lokasi terhadap keputusan menabung	55

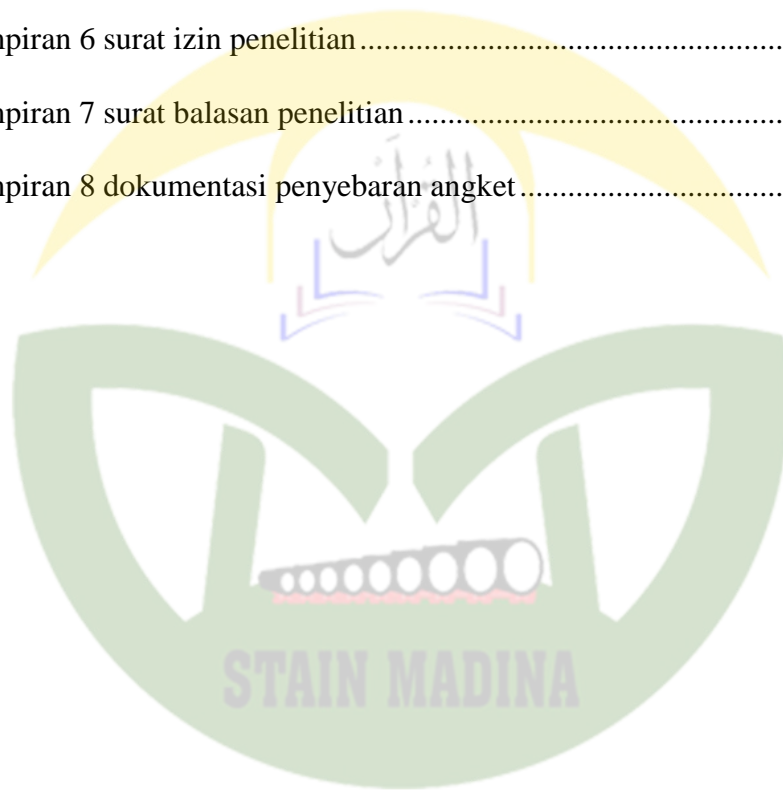
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka berpikir	25
Gambar 4.1 logo Bank Muamalat	39
Gambar 4.2 struktur organisasi	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 angket penelitian	63
Lampiran 2 hasil kuesioner	67
Lampiran 3 Tabel r <i>Product Moment</i>	70
Lampiran 4 tabel distribusi t.....	73
Lampiran 5 tabel F	76
Lampiran 6 surat izin penelitian.....	77
Lampiran 7 surat balasan penelitian.....	78
Lampiran 8 dokumentasi penyebaran angket.....	79



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Perbankan Syariah ditandai dengan peningkatan jumlah nasabah. Jasa pelayanan Bank Syariah menggunakan prinsip dan aturan syariah sesuai piagam Perbankan Syariah dan diawasi oleh Majelis Ulama Indonesia dan pemerintah serta OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sehingga masyarakat lebih memilih bank syariah. Bank Syariah tidak mengenal sistem bunga sesuai dengan yang diatur dalam hukum Islam karena sistem bunga bank akan digolongkan sebagai riba yang dilarang. Di sisi lain, Bank Syariah menggunakan sistem bagi hasil yang transparan (Amelta : 2020)

Keputusan adalah tindakan yang dilakukan seseorang secara sadar berdasarkan keinginan pribadinya. Dalam proses pengambilan keputusan, seseorang membutuhkan informasi dan akan melakukan upaya tertentu untuk mendapatkannya. Pada dasarnya konsumen mengambil keputusan untuk mengatasi masalah yang dihadapinya. Dalam hal ini, membeli produk untuk memenuhi kebutuhan mereka. Demikian pula keputusan masyarakat muslim untuk menggunakan layanan perbankan syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor pelayanan dan lokasi (Nirwana:2004).

Permasalahan pada Bank Syariah sekarang ini adalah rendahnya *market share* Bank Syariah. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menilai perkembangan ekonomi syariah pada kuartal I-2019 ini terhitung cenderung menurun dari sisi pencapaian *market share* (pangsa pasar) perbankan syariah yang sempat mencapai 6% dibanding total perbankan nasional. Tetapi pada awal tahun kembali turun di bawah 6% (Soraya : 2019).

Salah satu faktor penyebab rendahnya *market share* Bank Syariah adalah kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah, padahal jumlah

umat Islam yang berpotensi untuk menjadi nasabah Bank Syariah lebih dari 100 Juta orang. Dengan demikian, mayoritas umat Islam yang ada di Indonesia masih kurang berhubungan dengan Bank Syariah. Salah satu faktornya yaitu lokasi yang sulit dijangkau dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Niken:2020)

PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Panyabungan dibangun berdasarkan usulan masyarakat Panyabungan karena sebagian besar masyarakat Panyabungan adalah mayoritas beragama Islam. Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 PT. Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan. Pendirian bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku Branch Manager PT. Bank Muamalat Cabang Padangsidempuan. Pada awal pendiriannya PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ini merupakan Kantor Kas Muamalat yang diketuai oleh bapak Ir. Fauzi yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi pengawas dari kantor cabang Padangsidempuan.

Masalah yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Panyabungan saat ini yaitu kurangnya pengunjung/nasabah pengguna jasa Bank Muamalat untuk bertransaksi langsung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan. Hal ini terjadi karena pelayanannya yang dianggap masih kurang, baik itu fasilitas bank ataupun pelayanan yang ada di PT. Bank Muamalat yang mungkin kurang nyaman, lokasi dan jaringan kantor PT. Bank Muamalat yang ada di Panyabungan yang dianggap cukup susah untuk diakses.

Lokasi bank merupakan salah satu penyebab penting bagi nasabah untuk melakukan transaksi. Lokasi yang strategis dan lingkungan yang nyaman menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih jasa bank (Adinoto : 2015). Dalam mendirikan suatu perusahaan atau bisnis, seseorang diperlukan untuk mempertimbangkan tempat lokasi yang akan didirikannya suatu perusahaan. Selain pemilihan tempat lokasi,

tempat dimana didirikan lokasi perusahaan adalah merupakan suatu persaingan yang akan menarik suatu konsumen atau pengguna dan pelanggan. Masyarakat akan tertarik untuk menggunakan jasa Bank Syariah karena mempunyai tempat tinggal yang daerahnya dekat dengan jarak tempuh masyarakat agar tidak ada jarak tempuh yang jauh dan akan mengurangi sedikitnya pengeluaran ongkos atau biaya untuk pergi ke bank tersebut. Apalagi banyak masyarakat desa lebih banyak menyimpan uangnya dirumah agar tidak banyak mengeluarkan ongkos atau biaya untuk pergi ke kantor perbankan karena adanya akibat jarak tempuh yang cukup jauh dari pemukiman desa.

Penentuan letak atau lokasi suatu kantor perbankan syariah harus memiliki tempat yang strategis untuk dapat memudahkan seseorang untuk datang dan bertransaksi apalagi dengan adanya tempat yang nyaman, bersih, luas dan tempat parkir yang mudah, luas dan memadai dan dengan adanya denah lokasi yang lengkap.

Cara yang dapat dilakukan untuk menarik perhatian nasabah yaitu dengan membenahi pelayanan pada bank. Bentuk pelayanan berupa kecepatan, ketepatan, kesopanan, keramahan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank yang dapat membuat nasabah nyaman serta membentuk sebuah kepercayaan terhadap pihak bank bahkan akan merekomendasikan kepada calon nasabah lainnya. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dan membahas tentang **“Pengaruh Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan ?
2. Apakah pengaruh lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan ?

3. Apakah pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan ?

C. Batasan masalah

Peneliti memberikan batasan masalah pada peneliti ini sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya membahas mengenai pelayanan, lokasi dan keputusan menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan.
2. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan dari tahun 2020 sampai 2022

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan masyarakat menabung di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Panyabungan

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dalam penelitian bidang Perbankan Syariah peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai contoh atau pedoman yang baik dan bisa menjadi wawasan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan Syariah

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pihak lembaga Perbankan Syariah dalam menarik nasabah dan memutuskan kebijakan yang terbaik.

b. Bagi Akademik

Dalam bidang Perbankan Syariah penelitian ini diharapkan bisa menambah kualitas dan kuantitas ilmu pengetahuan

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan bahan referensi bagi peneliti lanjutan terutama tentang keputusan masyarakat muslim menggunakan jasa Bank Syariah yang dipengaruhi oleh faktor pelayanan, dan lokasi Bank Muamalat.

d. Bagi *Stakeholder*

Peneliti ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi guru-guru sekolah berbasis Islam di Panyabungan dalam mewujudkan peran Bank Syariah.

F. Sistematik Pembahasan

Sistematik pembahasan merupakan acuan karya ilmiah yang dapat digunakan oleh pembaca untuk mempermudah mengetahui uraian dan isi dari sebuah karya ilmiah. Sistematik pembahasan terbagi menjadi beberapa bab yaitu :

Bab I pendahuluan : berisi tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematik pembahasan.

Bab II Kajian Teori : berisi tentang uraian teori yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian : berisi tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian : berisi tentang kumpulan hasil atau data serta pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan berdasarkan metode analisis yang digunakan

Bab V Penutup : berisi tentang uraian kesimpulan penelitian serta saran untuk pihak-pihak yang berkepentingan.

