

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBIAYAAN  
DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN PADA KSPPS BMT AMANAH SEJAHTERA ABADI  
KEDUNGADEM**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**SAPUTRI AMANDA SARI**

**NIM.21010072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA**

**BOJONEGORO**

**TAHUN 2025**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBIAYAAN  
DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
PEMBIAYAAN PADA KSPPS BMT AMANAH SEJAHTERA ABADI  
KEDUNGADEM

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat

guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia

Bojonegoro

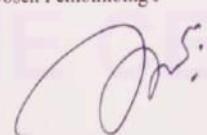
Oleh :

SAPUTRI AMANDA SARI

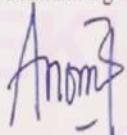
NIM. 21010072

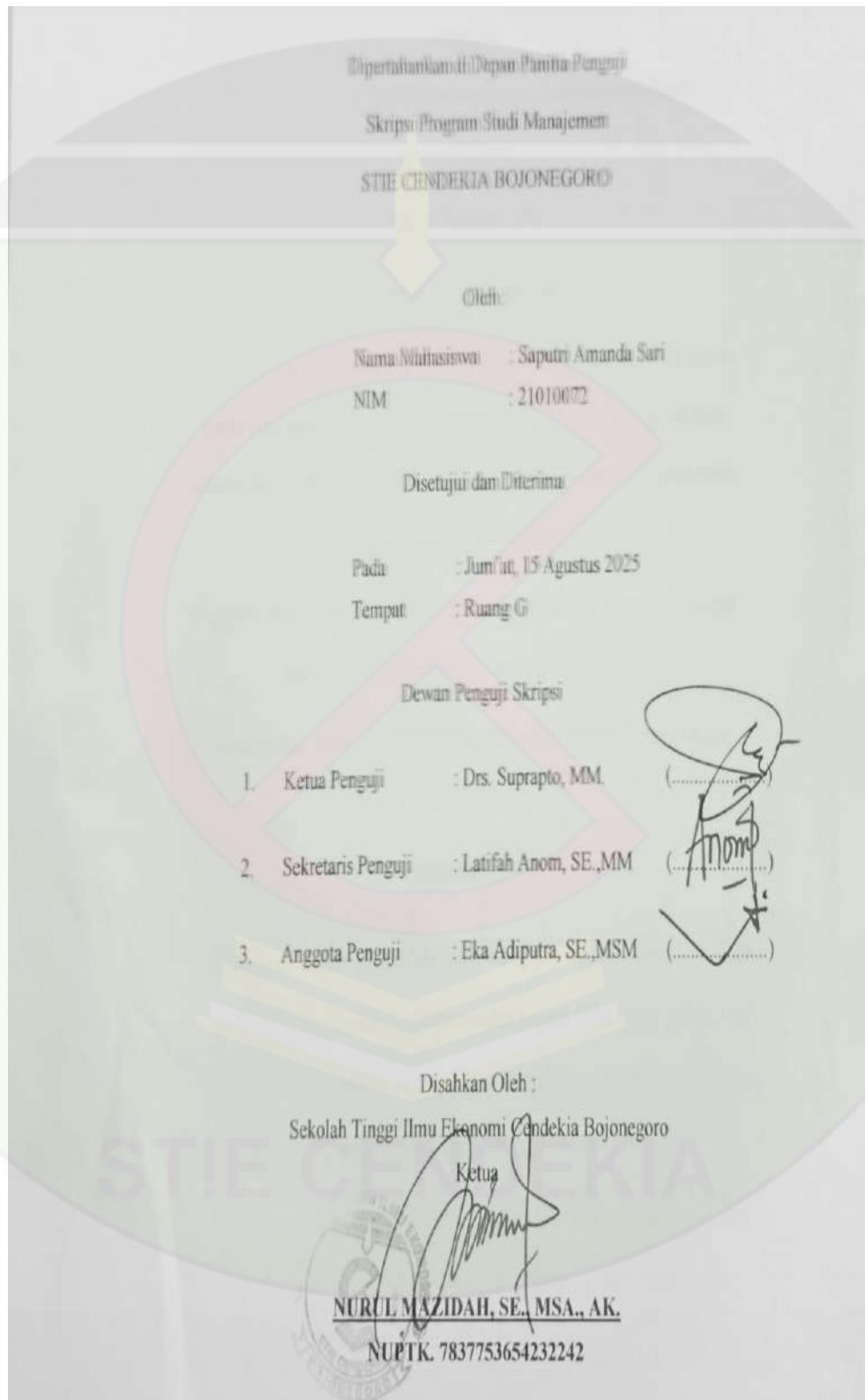
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

  
Ahmad Saifurriza Effasa, SHI, MM  
NUPTK. 2857766667137052

Dosen Pembimbing II

  
Latifah Anom, SE., MM.  
NUPTK. 4834751652230152



## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan  
kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah : 286)

## **UNGKAPAN PRIBADI**

Tumbuh dalam kasih sayang keluarga yang sederhana, yang meski tak pernah  
merasakan bangku kuliah, tetapi mampu membimbing saya hingga kejalan  
sarjana, mematangkan pola pikir, menambah wawasan, dan merancang masa  
depan yang lebih baik untuk saya.

Ungkapan ini saya abadikan dalam skripsi sebagai bentuk hormat dan bangga  
yang akan selalu hidup dalam setiap langkah saya.

“Setetes kringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju  
berjuang”

## **PERSEMBAHAN**

Tidak ada bagian yang lebih istimewa dalam laporan skripsi ini selain  
lembar persembahan. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt., Tuhan Yang  
Maha Kuasa, yang senantiasa melimpahkan kemudahan dan kelancaran, saya  
persesembahkan karya ini dengan rasa hormat dan cinta yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua dan kakak-kakakku tercinta—terima kasih atas segala doa,  
dukungan, serta pengorbanan yang tak ternilai. Kalian adalah sumber  
kekuatan dalam setiap langkah hidupku.

2. Bapak dan Ibu Dosen, terima kasih atas bimbingan yang sabar dan tulus selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap arahan yang diberikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya.
3. Almamater tercinta, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro, terima kasih atas segala peluang, tantangan, dan pengalaman yang telah membentuk perjalanan hidup saya hingga dititik ini.
4. Untuk teman-teman dan sosok spesial yang selalu hadir memberi tawa, semangat, dan kekuatan—terima kasih telah menjadi bagian dari perjuangan ini, terutama saat langkahku mulai goyah dan hampir menyerah.
5. Dan terakhir, untuk diriku sendiri Saputri Amanda Sari, terima kasih telah bertahan, terus berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi segala tantangan. Dan yakin, bahwa sesulit apapun perjalanan pasti akan diberikan kemudahan.

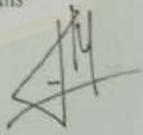
## ABSTRAK

Sari, Saputri Amanda. 2025. Pengaruh kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem. Ahmad Saifurriza Effasa, SHI., MM., Selaku Pembimbing Satu dan Latifah Anom, SE., MM., dan Pembimbing Dua.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, bagi hasil, keputusan pengambilan pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan sistem bagi hasil terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan pembiayaan di lembaga keuangan syariah, khususnya dalam konteks koperasi syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 94 responden yang merupakan nasabah pembiayaan KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem. Analisis data menggunakan regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan SPSS versi terbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan sistem bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, prosedur yang mudah dan transparan, serta sistem bagi hasil yang adil, maka akan semakin meningkatkan keputusan nasabah untuk melakukan pembiayaan di KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.

## BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama Lengkap	:	Saputri Amanda Sari
NIM	:	21010072
Tempat, Tanggal Lahir	:	Bojonegoro, 22 Mei 2002
Pendidikan Sebelumnya	:	SMK Dirgahayu Kedungadem
Nama Orangtua/Wali	:	Budi Utomo
Alamat rumah	:	Dsn. Ngaglik RT. 004 RW.006 Ds. Kedungadem Kec. Kedungadem Kab. Bojonegoro
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem
Bojonegoro, 25 Juli 2025		
Penulis		
		
Saputri Amanda Sari		

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang beranda tangan dibawah ini :

Nama : Saputri Amanda Sari

NIM : 21010072

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem" adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia iijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 13 Agustus 2025

Yang menyatakan :



Saputri Amanda Sari  
21010072

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro.
3. Ibu Latifah Anom, SE., MM. selaku ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Ahmad Saifuriza Effasa, SHI., MM dan Ibu Latifah Anom, SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi, Terimakasih atas ilmu, waktu, dan bimbingannya yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para Dosen, karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti.
7. Teman-teman, terimakasih kebersamaannya, serta semangat yang selalu mengiringi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga tersusunnya skripsi ini.
8. Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bojonegoro, 13 Agustus 2025

Penulis



Saputri Amanda Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
BIODATA SINGKAT PENULIS	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Cakupan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR	16
A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori	16
B. Kajian Empiris	29
C. Kerangka Berpikir	32

D. Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Metode dan Teknik Penelitian.....	34
B. Jenis Data dan Sumber Data.....	35
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	36
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Definisi Operasional.....	39
F. Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Singkat Objek Penelitian.....	47
B. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	50
C. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Anggota Simpanan .....	9
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3. Skala Likert .....	39
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel .....	40
Tabel 5. Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 6. Usia Responden .....	51
Tabel 7. Pekerjaan .....	51
Tabel 8. Lama Menjadi Nasabah .....	52
Tabel 9. Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 12. Hasil Uji Multikolonieritas .....	57
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedasitas .....	58
Tabel 14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 15. Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	61
Tabel 16. Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI).....	1
Gambar 2. Jumlah Koperasi aktif di Indonesia 2023-2024.....	3
Gambar 3. Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	48

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, pertumbuhan sektor keuangan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan. Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia menunjukkan trend positif dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tidak hanya terlihat dari meningkatnya jumlah lembaga keuangan berbasis syariah, tetapi juga dari pertumbuhan aset yang dikelola. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan bebas riba menjadi faktor pendorong utama peningkatan. Berikut adalah jumlah laporan perkembangan total aset keuangan syariah di Indonesia, yang dapat dilihat pada gambar 1.

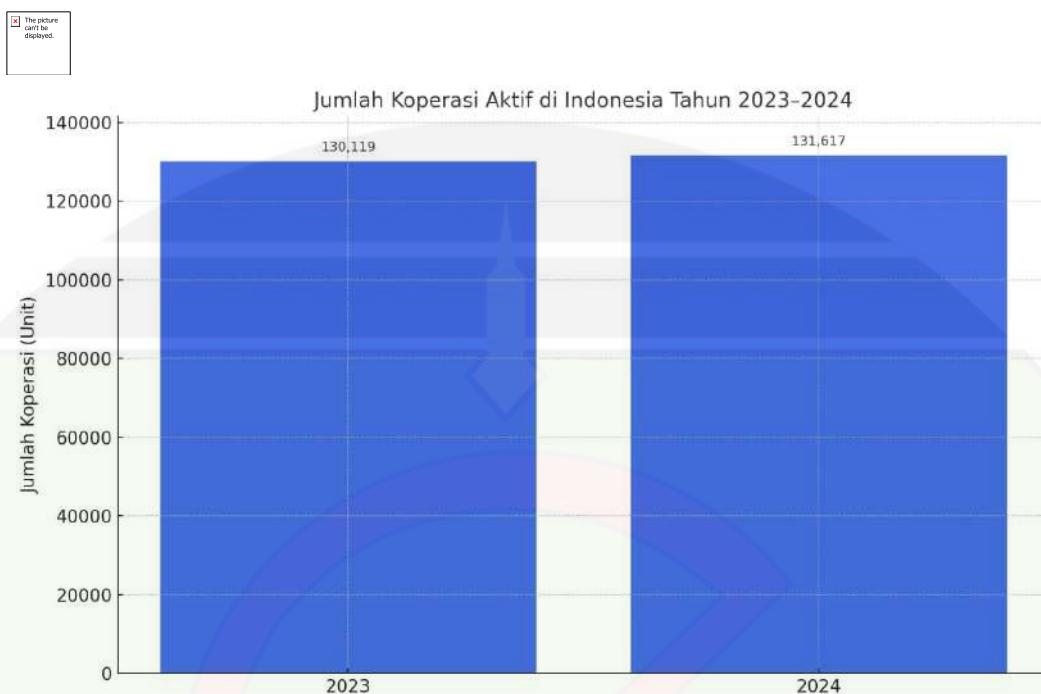


Sumber : [ojk.go.id](http://ojk.go.id)

Gambar 1.  
Laporan Perkembangan Keuangan Syariah  
Indonesia (LPKSI) - OJK, 2024

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset keuangan syariah nasional mencapai Rp. 2.627,13 triliun pada akhir tahun 2024, meningkat sebesar 11,87% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan signifikan ini juga tercermin pada penyaluran pembiayaan oleh Bank Umum Syariah yang mencapai Rp. 643,55 triliun, tumbuh 9,92% secara tahunan. Selain itu, lembaga keuangan syariah non-bank seperti KSPPS mencatatkan peningkatan piutang pembiayaan sebesar 10,11% menjadi Rp. 27,43 triliun. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, jumlah nasabah bank syariah juga mengalami peningkatan, di mana Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat lebih dari 20,5 juta nasabah pada pertengahan 2024.

Menurut Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 11/Per/M.KUKM/XII/2017, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi usaha simpan pinjam dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah Islam, baik yang berdiri sendiri maupun hasil konversi dari koperasi konvensional. Berikut ini merupakan data jumlah koperasi di Indonesia, yang dapat dilihat pada gambar 2.



Sumber : [kemenkop.go.id](http://kemenkop.go.id)

Gambar 2.

Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia 2023-2024

Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM, jumlah koperasi aktif di indonesia tercatat sebanyak 131.617 unit pada tahun 2024, mengalami penngkatan sebesar 1.15% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini mencerminkan bahwa koperasi masih menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung perekonomian nasional, khususnya dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui prinsip kekeluargaan dan kebersamaan.

Salah satu pilar penting dalam mendukung inklusi keuangan syariah adalah keberadaan lembaga keuangan mikro syariah, seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau yang lebih dikenal sebagai Baitul Maal wat Tamwil (BMT). BMT memiliki peran strategis dalam

memberdayakan ekonomi umat, khususnya masyarakat menengah ke bawah dan pelaku usaha mikro kecil. BMT hadir sebagai solusi pembiayaan yang mudah, cepat, dan sesuai prinsip syariah, sehingga mampu menjangkau masyarakat yang belum terlayani oleh perbankan konvensional maupun syariah. Berikut merupakan jumlah BMT yang masih aktif di Indonesia.

Menurut data dari Induk Koperasi Syariah (INKOPSYAH) pada tahun 2024, jumlah BMT yang aktif di Indonesia mencapai lebih dari 4.500 unit dengan total anggota mencapai 7,3 juta orang. Kinerja BMT juga menunjukkan trend positif, terutama dalam hal penyaluran pembiayaan syariah dengan total outstanding lebih dari Rp 23 triliun (INKOPSYAH, 2024). Hal ini menunjukkan peran signifikan BMT dalam meningkatkan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi lokal.

Menurut Antonio (2001:122), “Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga keuangan mikro yang didirikan oleh masyarakat, yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, yang memiliki fungsi ekonomi dan sosial.” Fungsi baitul maal berperan dalam pengumpulan dan pendistribusian dana sosial umat, sedangkan baitul tamwil berperan dalam pengembangan kegiatan ekonomi produktif anggota atau masyarakat. Secara praktik, BMT berbeda dari bank syariah karena lebih fleksibel, dekat dengan masyarakat, dan melayani sektor ekonomi mikro. BMT juga tidak tunduk pada regulasi perbankan, namun tetap mengikuti aturan koperasi dan prinsip syariah dalam operasionalnya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa lembaga keuangan, termasuk koperasi syariah. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (1990), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mereka mengembangkan model SERVQUAL, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap lembaga keuangan syariah. Di dalam KSPPS, pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan anggota dalam melakukan pembiayaan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Tjiptono (2014) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction*, yang menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung, harapan sebelumnya, dan komunikasi dari pihak penyedia jasa.

Selain itu, prosedur pembiayaan yang jelas, cepat, dan tidak memberatkan menjadi aspek penting dalam menarik minat anggota. Menurut Antonio (2001:153) prosedur pembiayaan merupakan serangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah untuk

menyalurkan dana kepada nasabah berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dimulai dari pengajuan permohonan hingga pencairan dana. Prosedur ini dilakukan dengan tujuan menjaga keadilan, transparansi, dan menghindari unsur riba dalam setiap transaksi.

Dalam koperasi syariah, prosedur pembiayaan umumnya meliputi pengajuan permohonan, verifikasi administrasi dan lapangan, analisis kelayakan usaha atau kebutuhan dana, penandatanganan akad syariah, serta pencairan dana. Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada anggota yang benar-benar layak dan sesuai dengan prinsip syariah. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), salah satu tantangan utama dalam pembiayaan mikro syariah adalah kompleksitas prosedur administrasi, yang sering kali menjadi kendala bagi masyarakat kecil dalam mengakses pembiayaan. Survei OJK juga menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa keberatan dengan banyaknya dokumen dan waktu yang dibutuhkan selama proses pengajuan, sehingga berpengaruh pada rendahnya tingkat pemanfaatan pembiayaan (OJK, 2023). Oleh karena itu, prosedur yang sederhana, transparan, dan cepat menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan minat anggota untuk mengambil pembiayaan pada KSPPS, Fitriani (2022).

Faktor berikutnya adalah skema bagi hasil. Sebagai ciri khas lembaga keuangan syariah, sistem bagi hasil menawarkan keadilan antara kedua belah pihak, yaitu lembaga dan anggota. Namun, penelitian dari Masyarakat Ekonomi Syariah (MES, 2023) menunjukkan bahwa sebagian besar

masyarakat belum memahami mekanisme dan risiko dari akad-akad pemberian seperti mudharabah dan musyarakah. Minimnya pemahaman ini dapat menyebabkan keraguan anggota dalam mengambil keputusan pemberian. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio (2001:107) Skema bagi hasil adalah sistem pembagian keuntungan antara pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola usaha (mudharib) berdasarkan kesepakatan rasio yang disetujui di awal akad. Dalam akad mudharabah, shahibul maal adalah pemilik modal, sedangkan mudharib adalah pelaksana usaha. Keuntungan dibagi berdasarkan nisbah, sedangkan kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pemilik modal, kecuali jika terbukti adanya kelalaian dari mudharib, Antonio (2001: 108).

Persaingan untuk mendapatkan anggota maupun mempertahankan anggota untuk tetap menggunakan produk yang dimiliki BMT tidak mudah dilakukan. Melihat perkembangan anggota simpanan Mudharabah pada BMT Amanah Sejahtera Abadi yang mengalami peningkatan. Hal ini menjadi alasan untuk meneliti faktor apa yang mempengaruhi anggota yang dari tahun ke tahun jumlah anggota meningkat. Secara signifikan, sehubung dengan maraknya BMT yang bermunculan di pedesaan, persentase kenaikan dihitung berdasarkan pertumbuhan tahunan dari tahun sebelumnya yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1.**  
**Jumlah Anggota Nasabah Pembiayaan**  
**KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi 2024**

Tahun	Jumlah Anggota Pengambil Pembiayaan	Presentase (%)
2020	210	21%
2021	240	24%
2022	280	28%
2023	320	32%
2024	360	36%

*Sumber : Laporan Tahunan BMT Amanah Sejahtera Abadi*

Dari tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota yang mengambil pembiayaan dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Pada tahun 2020 jumlah anggota yang memanfaatkan pembiayaan tercatat sebanyak 210 orang, kemudian meningkat menjadi 240 orang pada tahun 2021, meskipun kondisi ekonomi nasional terdampak pandemi Covid-19. Selanjutnya pada tahun 2022 terjadi peningkatan yang cukup signifikan yaitu menjadi 280 orang, dan terus bertambah pada tahun 2023 menjadi 320 orang. Jumlah tertinggi terjadi pada tahun 2024 dengan total 360 orang. Hal ini terbukti dengan adanya data di tabel 1 yaitu terjadi peningkatan anggota dari tahun 2020 hanya 240 anggota naik menjadi 360 anggota pada akhir tahun 2024.

KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem, yang beroperasi di wilayah Bojonegoro, Jawa Timur, merupakan salah satu contoh nyata lembaga keuangan mikro syariah yang berkembang pesat di tingkat desa. Dalam beberapa tahun terakhir, koperasi ini menunjukkan pertumbuhan signifikan dari sisi aset, anggota, dan penghimpunan dana. Namun demikian, partisipasi anggota dalam pengambilan kredit atau pembiayaan masih belum optimal, karena lebih banyak berperan sebagai penabung.

Berdasarkan data internal (BMT Amanah Sejahtera, 2024), dari total 1.520 anggota aktif, hanya sekitar 39% yang memanfaatkan fasilitas pembiayaan yang disediakan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan anggota dalam pengambilan pembiayaan. Fenomena rendahnya pemanfaatan fasilitas pembiayaan oleh anggota KSPPS menunjukkan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor penentu dalam pengambilan keputusan pembiayaan. Menurut Kotler & Keller (2016: 166), keputusan konsumen dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, sosial, dan situasional, termasuk persepsi terhadap kualitas layanan, kemudahan prosedur, serta nilai manfaat ekonomi yang diperoleh. Dalam lembaga keuangan syariah, ketiga aspek tersebut tercermin pada kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan yang efisien, serta skema bagi hasil yang adil dan transparan. Apabila ketiga variabel ini tidak dikelola secara optimal, maka akan menurunkan minat anggota dalam mengakses pembiayaan. Hal ini diperkuat oleh hasil survei dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), yang menyatakan bahwa prosedur yang terlalu berbelit dan kurang informatif menjadi hambatan utama dalam penyaluran pembiayaan mikro syariah. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan skema bagi hasil terhadap keputusan pengambilan kredit menjadi penting untuk dilakukan, sebagaimana ditegaskan oleh Antonio (2001) dan Kasmir (2010), guna meningkatkan efektivitas layanan serta partisipasi anggota dalam mendukung pertumbuhan koperasi syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem”**.

## **B. Identifikasi Masalah dan Cakupan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat permasalahan yang perlu dikaji terkait bagaimana kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan dan bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Belum optimalnya partisipasi anggota dalam pengambilan pembiayaan di KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi, meskipun jumlah anggota terus meningkat setiap tahunnya.
- 2) Persaingan antar lembaga keuangan syariah di wilayah pedesaan meningkat, sehingga BMT harus mampu meningkatkan daya saingnya dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan anggota.
- 3) Rendahnya tingkat pemahaman anggota terhadap skema bagi hasil.

## 2. Cakupan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada anggota yang mengambil pемbiayaan mulai dari tahun 2020 sampai tahun 2025 pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem. Variabel yang diteliti meliputi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), prosedur pемbiayaan (X2), dan bagi hasil (X3), sedangkan variabel dependennya adalah keputusan pengambilan pемbiayaan (Y). Kajian ini terbatas pada analisis pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap keputusan anggota dalam mengambil pемbiayaan, tanpa menyinggung faktor lain di luar batasan variabel penelitian. Metode yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *simple random sampling* terhadap anggota yang mengambil pемbiayaan, serta pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang hasilnya dianalisis menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pемbiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem ?
2. Apakah prosedur pемbiayaan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pемbiayaan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem ?

3. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pemberian pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem ?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pemberian pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.
- b. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pemberian terhadap keputusan pengambilan pemberian pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.
- c. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap keputusan pengambilan pemberian pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini juga diharapkan dapat manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut antara lain :

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah, khususnya terkait dengan perilaku pengambilan keputusan pemberian

pada lembaga keuangan mikro syariah. Penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan skema bagi hasil terhadap keputusan pengambilan pembiayaan, yang selama ini masih terbatas pada lembaga perbankan syariah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, penyederhanaan prosedur pembiayaan, serta peningkatan pemahaman anggota terhadap sistem bagi hasil. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota dalam mengambil pembiayaan dan memperkuat daya saing lembaga di tengah persaingan antar BMT.

2) Bagi Pengambil Kebijakan pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen atau pengurus KSPPS dalam merumuskan kebijakan strategis yang lebih tepat sasaran berdasarkan preferensi dan kebutuhan anggota, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara koperasi dan anggotanya.

3) Bagi Masyarakat Umum atau Calon Nasabah KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai manfaat, kemudahan, dan sistem pembiayaan syariah yang ditawarkan oleh BMT, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menjadi anggota atau pengguna jasa lembaga keuangan syariah

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori

##### 1. Teori Keputusan Pengambilan Pembiayaan

###### a. Pengertian Keputusan Pengambilan Pembiayaan

Keputusan pengambilan pembiayaan pada KSPPS/BMT adalah suatu tindakan atau pilihan akhir yang dilakukan oleh calon nasabah setelah melalui proses pertimbangan terhadap berbagai aspek, seperti kesesuaian produk pembiayaan dengan kebutuhan, kemudahan prosedur, tingkat bagi hasil, serta kepercayaan terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh lembaga. Menurut Sulistiowati (2023), keputusan pengambilan pembiayaan merupakan hasil pertimbangan rasional dan psikologis pedagang atau nasabah dalam memilih produk pembiayaan syariah yang ditawarkan oleh KSPPS berdasarkan pada manfaat, kemudahan akses, dan keyakinan terhadap sistem lembaga tersebut.

Menurut Hidayat (2023) menyatakan bahwa keputusan pembiayaan dalam konteks syariah tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan modal usaha, tetapi juga oleh persepsi terhadap keadilan akad, kecepatan layanan, dan tingkat kompetitif bagi hasil yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembiayaan pada KSPPS/BMT bersifat kompleks dan dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal nasabah dan eksternal lembaga.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, keputusan pengambilan pembiayaan dapat diartikan sebagai proses memilih alternatif pembiayaan yang paling sesuai dengan kebutuhan setelah melalui sejumlah tahapan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Keputusan yang tepat sangat penting agar nasabah terhindar dari hambatan setelah pengambilan pembiayaan dan memperoleh manfaat sesuai harapan.

**b. Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Pembiayaan**

Menurut Rahmadhani & MS (2022) berbagai faktor keputusan nasabah untuk pengambilan pembiayaan, yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat Bagi Hasil

Bagi hasil merupakan pertimbangan penting bagi nasabah dalam hal penarikan tabungan dan penyaluran pembiayaan. Bagi bank, bagi hasil merupakan pedang bermata dua: bagi hasil dapat berfungsi sebagai biaya yang dikeluarkan untuk memberi penghargaan kepada penabung atas simpanan mereka, namun pada saat yang sama, bagi hasil berfungsi sebagai sumber pendapatan penting yang diperoleh dari peminjam yang mendapatkan manfaat dari pembiayaan yang diberikan oleh lembaga tersebut.

2. Pendapatan

Di luar pengaruh suku bunga, pendapatan memainkan peran penting dalam membentuk keputusan kredit. Pendapatan ini

terdiri dari berbagai elemen, termasuk upah yang diperoleh dari pekerjaan serta pendapatan yang dihasilkan dari aset, seperti pendapatan sewa, bunga, dan dividen.

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai komitmen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, disertai dengan ketepatan penyampaiannya dalam menyelaraskan dengan harapan konsumen. Ketika sebuah bank unggul dalam memberikan layanan yang unggul, maka ia akan membangun ikatan yang lebih kuat dengan para nasabahnya. Sebaliknya, kelalaian atau layanan yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah, sehingga mendorong individu untuk mencari alternatif dengan lembaga keuangan lainnya.

#### c. Indikator Keputusan Pengambilan Pembiayaan

Dalam penelitian ini, keputusan pengambilan pembiayaan diukur menggunakan beberapa indikator yang telah disesuaikan dengan hasil studi sebelumnya. Menurut Firman Hidayat (2023) indikator tersebut sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian produk pembiayaan dengan kebutuhan
- 2) Kemudahan prosedur pengajuan
- 3) Kepercayaan terhadap lembaga
- 4) Kecepatan proses pencairan; serta
- 5) Minat untuk mengajukan kembali pembiayaan di masa mendatang.

## 2. Teori Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan sesuai atau melebihi harapan nasabah. Purnama et al. (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi calon nasabah, yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan penyampaian informasi secara akurat. Lesmana dan Ratnasari (2017) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan inti dari proses layanan, yaitu perbandingan antara keandalan penyedia layanan dan persepsi konsumen terhadap aktivitas pemasaran. Sementara itu, menurut Suhardi dan Syaifulah (2017), kualitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Tresiya et al. (2018) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui interaksi antarindividu. Syahsudarmi (2018) menekankan bahwa keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan berkualitas berkaitan erat dengan pendekatan yang digunakan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pangsa pasar dan profitabilitas perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu institusi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah.

Tingkat keberhasilan layanan ini turut mencerminkan kemajuan dan daya saing suatu perusahaan di tengah kompetisi pasar.

### **b. Kesenjangan Kualitas Pelayanan**

Budi et al. (2018, hlm. 3845) mengemukakan bahwa dalam proses pelayanan jasa, terdapat lima bentuk kesenjangan (gap) yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kelima kesenjangan tersebut meliputi:

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pemahaman manajemen terhadap harapan tersebut.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai kebutuhan pelanggan dan standar pelayanan yang ditetapkan.
- 3) Kesenjangan antara standar kualitas pelayanan dengan implementasi atau penyampaian layanan kepada pelanggan.
- 4) Kesenjangan antara pelaksanaan layanan di lapangan dengan janji atau informasi yang dikomunikasikan secara eksternal kepada pelanggan.
- 5) Kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan dengan kenyataan atau hasil layanan yang diterima.

### **c. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Syahsyudarmi (2018:51) indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangible* (bukti fisik), yaitu berupa penampilanfasilitas fisik, fasilitas, peralatan dan penampilan pegawai.

- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

### 3. Teori Prosedur Pembiayaan

#### a. Pengertian Prosedur Pembiayaan

Prosedur pembiayaan merupakan tahapan dan persyaratan yang harus dilalui anggota dalam mengajukan permohonan pembiayaan. Menurut Rivai dan Arviyan (2013: 245), prosedur pembiayaan merupakan proses sistematis yang dimulai dari permohonan, analisis kelayakan, hingga pencairan dan pengawasan biaya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2013:112), prosedur yang sederhana, transparan, dan cepat menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat anggota untuk mengakses pembiayaan.

Jadi, prosedur pembiayaan adalah tata cara atau struktur yang dilakukan oleh beberapa orang yang dilakukan secara berulang-ulang untuk menjamin pelaksanaan kerja sama. Dengan adanya prosedur akan lebih mempermudah pekerjaan karena dapat mempermudah langkah-langkah kegiatan, mengubah pekerjaan yan

berulang-ulang menjadi rutin, menjadi petunjuk yang harus dipatuhi, membantu meningkatkan produktifitas kerja serta mencegah terjadinya penyimpangan, (Thoharudin dkk, 2019).

### **b. Karakteristik Prosedur Pembiayaan**

Menurut Mulyadi dalam (Thoharudin dkk, 2019) ada beberapa karakteristik prosedur pembiayaan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- 2) Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan-pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- 3) Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- 4) Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- 5) Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan

### **c. Manfaat Prosedur Pembiayaan**

Adapun manfaat dari prosedur pembiayaan menurut Thoharudin dkk, (2019) yaitu, sebagai berikut :

- 1) Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
- 2) Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
- 3) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.

- 4) Membantu dalam usaha menginkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien.
- 5) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

#### **d. Indikator Prosedur Pembiayaan**

Menurut Mudrajad kuncoro (2002) dalam (Sari, 2016: 28), berikut adalah indikator prosedur pembiayaan :

##### 1) Realisasi Pembiayaan

Yaitu persetujuan pihak bank untuk mencairkan permohonan pembiayaan dari pemohon, sesuai dengan kesepakatan-kesepakatan yang sudah disetujui terlebih dahulu.

##### 2) Kemudahan prosedur

Yaitu kemudahan mengambil kredit di mana bank memberikan kemudahan dalam mengambil kredit, atau bank mempermudah masyarakat untuk mengakses dana murah dalam bentuk pembiayaan.

##### 3) Kecepatan pelaksanaan

Yaitu kecepatan dalam mengakses kredit dan pelayanan pada nasabah pada saat mengambil kredit pada bank. kecepatan pelaksanaan yang memadai akan mendorong kembali nasabah dalam pengambilan kredit pada lain hari.

##### 4) Persyaratan

Diartikan sebagai syarat pada saat nasabah melakukan transaksi, atau nasabah melakukan pengambilan perlu dilakukanya perseratan antara pihak nasabah dengan Bank.

#### **4. Teori Bagi Hasil**

##### **a. Pengertian Bagi Hasil**

Sistem bagi hasil merupakan sistem dimana dilakukan perjanjian atau ikatan bersama dalam melakukan kegiatan usaha. Di dalam kegiatan usaha diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan di dapat antara kedua belah pihak. Dalam sistem perbankan syariah terdapat ciri khusus yang ditawarkan kepada masyarakat, dan di dalam aturan syari'ah yang berkaitan dengan pembagian hasil usaha harus ditentukan terlebih dahulu pada awal terjadinya kontrak (akad). Akad berpola bagi hasil pada prinsipnya, merupakan suatu transaksi yang mengupayakan suatu nilai tambah (added value) dari suatu kerja sama antar pihak dalam memproduksi barang dan jasa (Ascarya, 2008:214).

Menurut Rivai dan Arifin (2010), sistem bagi hasil dalam perbankan syariah merupakan bentuk pengembalian dari kontrak investasi yang bersifat tidak tetap dan fluktuatif, tergantung pada hasil usaha yang dicapai oleh bank. Besaran pembagian keuntungan ditentukan melalui kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang terlibat, dan harus dilakukan secara sukarela tanpa adanya tekanan atau paksaan. Sementara itu, Ascarya (2006) menjelaskan bahwa bagi hasil adalah mekanisme distribusi keuntungan antara pemilik

modal dan pengelola usaha dalam suatu kerja sama bisnis. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai kesepakatan, sedangkan apabila terjadi kerugian, maka kerugian ditanggung secara bersama-sama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bagi hasil merupakan prinsip utama dalam sistem ekonomi syariah yang menekankan pada keadilan, transparansi, dan kerja sama. Dalam sistem ini, pengembalian investasi tidak dijamin secara tetap, melainkan disesuaikan dengan realisasi keuntungan usaha, serta mendorong prinsip tanggung jawab bersama antara pemilik modal dan pengelola usaha.

### **b. Konsep Perhitungan Bagi Hasil**

Konsep perhitungan bagi hasil dibagi menjadi dua, yaitu menggunakan pendekatan atau pola sebagai berikut :

#### *1) Revenue Sharing*

Perhitungan bagi hasil didasarkan pada total seluruh pendapatan yang diterima sebelum dikurangi dengan biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk memperoleh pendapatan tersebut. Revenue Sharing mengandung kelemahan, karena apabila tingkat pendapatan bank sedemikian rendah, maka bagian bank setelah pendapatan di distribusikan oleh bank, tidak mampu mempunyai kebutuhan operasionalnya (yang lebih besar dari pada pendapatan fee) sehingga merupakan kerugian bank dan

membebani para pemegang saham sebagai penanggung kerugian (Arifin, 2009:70).

2) *Profit & Loss Sharing*

*Profit Loss Sharing* adalah perhitungan bagi hasil didasarkan kepada seluruh pendapatan, baik hasil investasi dana maupun pendapatan fee atas jasa-jasa yang diberikan bank setelah dikurangi biaya-biaya operasional bank.

**c. Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil**

Faktor-faktor yang mempengaruhi bagi hasil menurut (Antonio, 2001:139-140) sebagai berikut :

1) Faktor Langsung

a) *Investment Rate*

Persentase aktual dana yang diinvestasikan dari total dana yang diperoleh dari bank. Jika bank menentukan investment rate 85%, hal ini berarti 15% dari total dana adalah sisa dana yang diinvestasikan merupakan dana yang dialokasikan untuk memenuhi likuiditas.

b) Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan

Jumlah dana yang tersedia untuk diinvestasikan Jumlah dana dari berbagai sumber dana yang tersedia untuk diinvestasikan.

2) Faktor Tidak Langsung

a) Penetuan butir-butir pendapatan dan biaya mudharabah

- b) Bank dan nasabah akan melakukan share baik dalam pendapatan maupun biaya. Pendapatan yang dibagi hasilkan merupakan pendapatan yang diterima setelah dikurangi biaya-biaya.
  - c) Jika semua biaya ditanggung oleh bank, hal ini disebut revenue sharing.
- 3) Kebijakan Akunting (prinsip dan metode)

Bagi hasil secara tidak langsung dipengaruhi oleh berjalannya aktivitas yang diterapkan, terutama sehubungan dengan kebijakan akuntansi mengenai pengakuan pendapatan dan biaya.

#### **d. Tahap Perhitungan Bagi Hasil**

Menurut (Putra, 2012) untuk menetapkan bagi hasil terdapat dua tahap yang perlu diperhatikan dalam kebijakan setiap bank yang sudah ditetapkan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Menentukan prinsip perhitungan bagi hasil
- 2) Menghitung jumlah pendapatan yang akan didistribusikan
- 3) Menentukan sumber pendanaan yang digunakan sebagai dasar perhitungan bagi hasil
- 4) Menentukan pendapatan bagi hasil untuk bank atau nasabah

#### **e. Indikator Bagi Hasil**

Terdapat beberapa indikator bagi hasil menurut (Antonio,2023) yaitu, sebagai berikut :

- 1) Kejelasan akad yang digunakan (mudharabah/musyarakah)

- 2) Proporsi bagi hasil yang disepakati
- 3) Transparansi pengelolaan dana
- 4) Pemahaman anggota terhadap mekanisme bagi hasil

## 5. Teori Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS)

### a. Pengertian KSPPS

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan bentuk koperasi yang bergerak dalam bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan dengan menerapkan prinsip syariah, khususnya sistem bagi hasil. Aktivitas koperasi ini mencerminkan praktik bisnis yang halal, menguntungkan, dan terbebas dari unsur riba. Menurut Sofian (2018), keberhasilan koperasi syariah sangat bergantung pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik, karena perjanjian dalam koperasi ini menjadi fondasi utama dalam menjaga kepercayaan dan keberlanjutan usaha.

Secara umum, masyarakat memahami koperasi sebagai perkumpulan orang-orang yang memiliki kepentingan serta tujuan ekonomi yang sama. Khususnya, koperasi simpan pinjam dirancang untuk membantu anggota yang membutuhkan dukungan finansial, baik dalam bentuk barang maupun dana tunai. Koperasi jenis ini dikategorikan sebagai lembaga keuangan karena memiliki peran dalam menghimpun dana dari anggota dan menyalirkannya kepada masyarakat luas dalam bentuk pembiayaan.

Sebelumnya dikenal dengan istilah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS), KSPPS merupakan badan hukum yang mengelola

dana dengan sistem bagi hasil. Koperasi ini berakar dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT), lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang unik dan berkembang di Indonesia. BMT sendiri mengembangkan peran ganda, yaitu sebagai lembaga ekonomi (tamwil) dan sosial yang mengelola dana zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF).

Menurut Mundir dan Fatimah (2021), KSPPS merupakan koperasi berbasis syariah yang menjalankan kegiatan simpan pinjam serta jasa keuangan lainnya, yang dibentuk oleh individu atau kelompok dengan tujuan ekonomi, sosial, dan budaya bersama. Koperasi ini memisahkan aset anggota sebagai modal usaha, dan dijalankan sesuai prinsip Islam untuk mencapai kesejahteraan bersama.

## B. Kajian Empiris

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang mencakup topik yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, bagi hasil dan keputusan pengambilan kredit sebagai berikut :

Tabel 2  
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Firman Hidayat,2023) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi	Pengaruh prosedur pembiayaan, kualitas pelayanan dan tingkat bagi hasil terhadap keputusan	Kuantitatif, Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diketahui bahwa kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan dan tingkat bagi hasil

		pengambilan pemberian mudharabah pada bank Syariah Indonesia Jambi		secara siluman maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pemberian mudharabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi.
		<b>Persamaan :</b> Penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang dalam hal variabel yang digunakan. Yaitu, kualitas pelayanan, prosedur pemberian dan tingkat bagi hasil yang sama-sama diteliti terhadap keputusan nasabah dalam melakukan pemberian.  <b>Perbedaan :</b> Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu meneliti pada Bank Syariah Indonesia di Jambi, sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada KSPPS BMT Amanah Sejatera Abadi, yang merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah.		
2	(Sri Wahyuni Apri,2023)  STAIN Ponorogo	Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap minat pengajuan pemberian mudharabah di BMT Surya Mandiri Jetis Ponorogo	Kuantitatif	Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun besarnya bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat dalam mengajukan pemberian mudharabah di BMT Surya Mandiri Jetis Ponorogo.
3	(Wahibur	Pengaruh	Kuantitatif	Penelitian

	Rokhman,2016)  IAIN Kudus	biaya, angsuran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus		menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT, sedangkan variabel biaya dana angsuran tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik.
		<b>Persamaan :</b> Dalam penelitian terdahulu terdapat persamaan dalam variabel kualitas pelayanan serta jenis lembaga yang diteliti yaitu sama-sama BMT sebagai objek penelitian.  <b>Perbedaan :</b> untuk perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu terletak pada tujuan penelitian, penelitian terdahulu meneliti pengaruh kualitas pelayanan biaya dan angsuran terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian sekarang mengkaji keputusan pengambilan kredit dengan memasukkan variabel prosedur pembiayaan dan bagi hasil yang tidak terdapat pada penelitian terdahulu.		
4	(Badrul Huda, 2019)  Universitas Jember	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan dan tingkat bagi hasil terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan pada PT BPR Sukowono Arthajaya	Kuantitatif	Melalui analisis regresi berganda, ditemukan bahwa kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan tingkat bagi hasil secara bersama-sama maupun seacara individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit pada PT BPR Sukowono Arthajaya

**Persamaan :** Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang ini adalah pada variabel kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan (yang sepadan dengan prosedur pembiayaan), serta sama-sama membahas pengaruhnya terhadap keputusan pengambilan kredit.

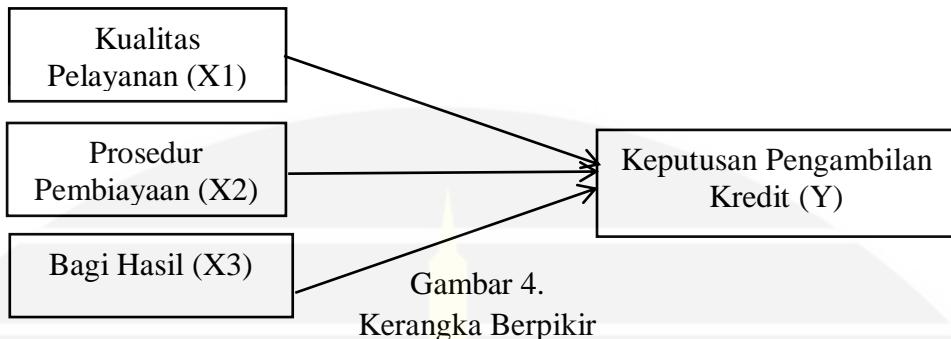
**Perbedaan :** Adapun yang membedakan adalah objek penelitian, dimana penelitian terdahulu meneliti pada lembaga keuangan konvensional (BPR), sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada lembaga keuangan syariah

	(BMT). Selain itu, variabel bagi hasil tidak digunakan dalam penelitian terdahulu.			
5	(Juanda,2014)  UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Pengaruh motivasi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan pembiayaan Mudharabah pada BMT Al-Fath IKMI	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi, lokasi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan pembiayaan mudharabah pada BMT Al-Fath IKMI
<p><b>Persamaan :</b> Dalam penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang yaitu pada objek yang diteliti, yaitu BMT. Selain itu, dalam penelitian terdahulu juga memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang dalam menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah.</p> <p><b>Perbedaan :</b> Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu penelitian terdahulu lebih menekankan pada pengaruh motivasi, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah tanpa meliatkan variabel prosedur pembiayaan dan bagi hasil seperti yang digunakan dalam penelitian sekarang.</p>				

*Sumber : Data Diolah (2025)*

### C. Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam buku Business Research (1992) yang diambil dari (Sugiyono, 2021) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai penelitian ini, peneliti akan menyajikan kerangka pemikiran yang mewakili inti dari penelitian ini, yang dapat dilihat pada gambar 4 dibawah ini.



Keterangan :

Variabel Independen (Bebas) : X1 Kualitas Pelayanan

X2 Prosedur Pembiayaan

X3 Bagi Hasil

Variabel Dependen (Terikat) : (Y) Keputusan Pengambilan Kredit

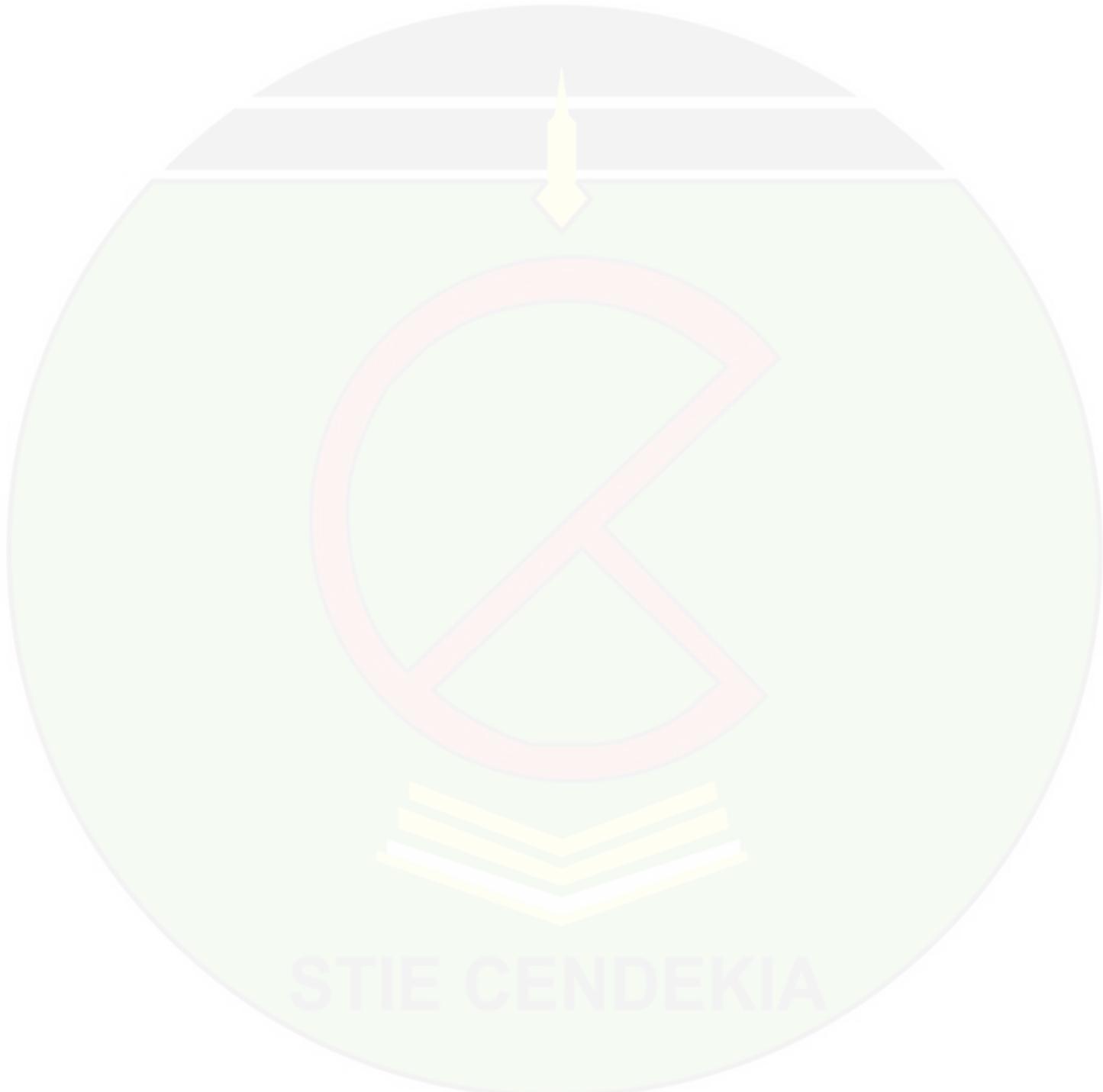
#### D. Hipotesis

Menurut (Sugiyono,2021) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Penelitian ini menguji hubungan variabel kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, dan bagi hasil terhadap keputusan pengambilan kredit.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.
2. H2 : Prosedur Pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.

3. H3 : Bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode dan Teknik Penelitian

Menurut Sujarwени (2015), metodologi penelitian adalah cara ilmiah yang bersifat rasional, empiris, dan sistematis dalam melakukan penelitian. Selanjutnya, Sugiyono (2021) menyatakan bahwa metodologi penelitian mencakup keseluruhan proses mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis asosiatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2021:13), penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu, menggunakan instrumen pengumpulan data yang terstandar, dan dianalisis secara kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

## **B. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka (Sujarweni, 2019:113).

### **2. Sumber Data**

Untuk mendukung penelitian ini, terdapat dua sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan sumber (Sujarweni, 2015). menurut (Sugiyono, 2022) data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini ini, data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden. Untuk mendapatkan data tersebut, kuesioner disebarluaskan kepada anggota yang mengambil pembiayaan di KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem selama periode tahun 2020 sampai tahun sekarang.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian, misalnya dokumen atau informasi dari pihak lain (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, data

sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, antara lain dokumentasi, jurnal, buku, atau penelitian sebelumnya.

### **C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **1. Populasi**

Menurut (Sujarweni, 2015), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus kajian, yang nantinya akan dianalisis untuk ditarik suatu kesimpulan. Objek penelitian difokuskan pada populasi anggota yang mengambil pembiayaan di KSPPS BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem dengan jumlah populasi sebanyak 360 anggota yang telah mengambil pembiayaan pada periode tahun 2020 sampai 2024 (BMT Amanah Sejahtera Abadi, 2024).

#### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2021). Penetapan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

**n** = ukuran sampel

**N** = ukuran populasi

**e** = presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Dengan menggunakan Tingkat kesalahan (margin of errors (e)) sebesar 10% (0,1) maka memperoleh jumlah sampel sebanyak :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 n &= \frac{360}{1 + 360 (0,1)^2} \\
 &= \frac{360}{1 + 360 (0,01)} \\
 &= \frac{360}{1 + 3,6} \\
 &= \frac{360}{4,6} \\
 &= 78,26
 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dibulatkan menjadi 79 responden.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan metode yang digunakan peneliti untuk menentukan sebagian anggota dari populasi yang dijadikan responden dalam penelitian. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan Simple Random Sampling. Menurut Sugiyono (2019 :129), *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Teknik pengambilan simple random sampling ini dengan cara acak melalui aplikasi spinner. Dengan

menggunakan teknik ini, setiap nasabah dalam populasi memiliki peluang yang sebanding untuk terwakili dalam sampel penelitian, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih akurat dan representatif.

#### **D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan dua metode, yaitu kuesioner dan dokumentasi, guna memperoleh data primer dan sekunder yang relevan untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Kuesioner (Angket)**

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengambilan data. Menurut Sugiyono, (2022:199) definisi kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Sedangkan menurut Sujarweni, (2019:124) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Instrumen pengumpulan data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert sebagai alat ukur, di mana responden diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan tingkatan persepsi mereka, mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Menurut Sugiyono, (2022:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut adalah 5 poin Skala Likert :

Tabel 3.  
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono, (2022:147)*

## 2. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono : 2021) dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji dokumen yang berhubungan dengan variabel yang diteliti. Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data jumlah anggota koperasi
- b. Struktur organisasi dan petugas layanan,
- c. Brosur produk pembiayaan
- d. Dokumen SOP prosedur pembiayaan.

## E. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran dari variabel penelitian yang bertujuan untuk memahami makna masing-masing variabel secara jelas sebelum dilakukan proses analisis, penyusunan instrumen, serta penentuan sumber pengukuran yang digunakan (Sujarweni, 2015). Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel dijabarkan lebih lanjut ke dalam sejumlah indikator yang mencakup beberapa aspek sebagai berikut :

**Tabel 4.**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	<p>Kualitas pelayanan merupakan inti dari proses layanan, yaitu perbandingan antara keandalan penyedia layanan dan persepsi konsumen terhadap aktivitas pemasaran.</p> <p>Lesmana dan Ratnasari (2017)</p>	<p>1. <i>Tangible</i>            2. <i>Realibity</i>            3. <i>Responsivene ss</i>            4. <i>Assurance</i>            5. <i>Empathy</i></p> <p>Syahsyudarmi (2018:51)</p>	1. (1,2) 2. (3,4) 3. (5,6) 4. (7,8) 5. (9,10)
2	Prosedur Pembiayaan (X2)	<p>Prosedur pembiayaan merupakan proses sistematis yang dimulai dari permohonan, analisis kelayakan, hingga pencairan dan pengawasan biaya.</p> <p>Rivai dan Arviyan (2013: 245)</p>	<p>1. Realisasi kredit            2. Kemudahan prosedur            3. Kecepatan pelaksanaan            4. Persyaratan</p> <p>Mudrajad kuncoro (2002) dalam (Sari, 2016:28)</p>	1. (11,12) 2. (13,14) 3. (15,16) 4. (17,18)
3	Skema Bagi Hasil (X3)	<p>Sistem bagi hasil dalam perbankan syariah merupakan bentuk pengembalian dari kontrak investasi yang bersifat tidak tetap dan fluktuatif, tergantung pada hasil usaha yang dicapai oleh bank.</p> <p>Rivai dan Arifin (2010),</p>	<p>1. Kejelasan akad yang digunakan            2. Proporsi bagi hasil yang disepakati            3. Transparasi pengelolaan dana            4. Pemahaman anggota terhadap mekanisme bagi hasil</p> <p>(Antonio, 2023)</p>	1. (19,20) 2. (21,22) 3. (23,24) 4. (25,26)
4	Keputusan Pengambil	Keputusan pengambilan	1. Kesesuaian produk	1. (27,28)

	an Pembiaaya n (Y)	<p>pembiaayaan merupakan hasil pertimbangan rasional dan psikologis pedagang atau nasabah dalam memilih produk pembiaayaan syariah yang ditawarkan oleh KSPPS berdasarkan pada manfaat, kemudahan akses, dan keyakinan terhadap sistem lembaga tersebut.</p> <p>(Sulistiwati, 2023)</p>	<p>pembiaayaan dengan kebutuhan</p> <p>2. Kemudahan prosedur pengajuan</p> <p>3. Kepercayaan terhadap lembaga</p> <p>4. Kecepatan proses pencairan; serta</p> <p>5. Minat untuk mengajukan kembali pembiaayaan di masa mendatang.</p> <p>Hidayat (2023) dan Sulistiowati (2023)</p>	<p>2. (29,30)</p> <p>3. (31,32)</p> <p>4. (34,35)</p>
--	--------------------------	---	---	---

## F. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, asumsi kalsik, dan uji hipotesis yang menggunakan perangkat lunak SPSS.

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menilai sejauh mana suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner, mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur. Sebuah item dalam kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang disusun dapat merepresentasikan variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2021:66). Tujuan dari uji

validitas adalah untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan benar-benar mencerminkan konstruk atau variabel yang dimaksud.

Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dinyatakan valid.
- 2) Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen, dalam hal ini kuesioner, mampu memberikan hasil yang konsisten sebagai indikator dari suatu variabel atau konstruk. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila respons yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan yang sama menunjukkan kestabilan atau konsistensi dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021:61). Sebuah variabel dianggap memenuhi syarat reliabilitas apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan mencapai minimal 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang dimaksud.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2021:196), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini penting karena salah satu asumsi dalam

regresi linear klasik adalah bahwa residual harus menyebar secara normal. Sebuah model regresi dianggap baik apabila residual yang dihasilkan terdistribusi normal. Dasar dalam menentukan normalitas data menggunakan uji ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data dikatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

### **b. Uji Multikolonieritas**

Menurut Ghazali (2021:157), uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolinearitas, yaitu tidak adanya hubungan linear antar variabel bebas. Ketika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak lagi ortogonal, yakni tidak memiliki korelasi satu sama lain atau korelasinya sama dengan nol. Untuk mengetahui adanya multikolinearitas, digunakan dua indikator utama, yaitu nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika  $VIF > 10$  dan  $Tolerance < 0,1$ , maka dapat disimpulkan terdapat masalah multikolinearitas. Sebaliknya, jika  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$ , maka tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghazali (2021:178), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual antar satu observasi dengan observasi lainnya. Jika varians residual bersifat konstan antar pengamatan, maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika variansnya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan metode scatterplot, dengan dasar interpretasi sebagai berikut :

- 1) Jika pada grafik scatterplot muncul pola tertentu, seperti bentuk gelombang atau pola yang melebar dan kemudian menyempit, maka hal ini menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas.
- 2) Jika titik-titik pada grafik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola yang sistematis di sekitar garis nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

## **3. Uji Hipotesis**

### **a. Uji Regresi Linier Berganda**

Menurut Sugiyono (2016:177) dalam Hardiana & Khalisyah (2021), analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi perubahan variabel dependen berdasarkan variasi dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor. Artinya, analisis ini

dapat menjelaskan bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apabila nilainya dinaikkan atau diturunkan.

Oleh karena itu, regresi linier berganda digunakan ketika terdapat minimal dua variabel independen dalam penelitian.

Adapun bentuk umum persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Keputusan Pengambilan Kredit
- a : Konstanta (nilai tetap variabel independen bernilai nol)
- $b_1$  : Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan
- $X_1$  : Kualitas Pelayanan
- $b_2$  : Koefisien regresi untuk variabel prosedur pembiayaan
- $X_2$  : Prosedur Pembiayaan
- $b_3$  : Koefisien regresi untuk variabel bagi hasil
- $X_3$  : Bagi Hasil
- e : Error (residu atau kesalahan pengganggu)

### b. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sujarweni (2019:141), uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas memiliki kontribusi

signifikan terhadap variabel terikat dalam model regresi. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05).

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Sebaliknya, jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada pada rentang antara 0 hingga 1.

1. Semakin kecil nilai  $R^2$ , maka semakin terbatas kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Jika nilai  $R^2 = 0$ , artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  mendekati angka 1, maka variabel independen memiliki pengaruh yang sangat kuat atau hampir sempurna terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2019:142).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S. A., et al. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BSI Jember. UNMUH Jember.
- Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2044-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2044-Full_Text.pdf)
- Ascarya. (2008). Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- BMT Amanah Sejahtera. (2024). Data Internal Anggota dan Fasilitas Pembiayaan Tahun 2024. Bojonegoro: BMT Amanah Sejahtera Abadi Kedungadem.
- BMT Amanah Sejahtera. (2024). Data internal: laporan tahunan kinerja, anggota, dan keuangan. Bojonegoro: BMT Amanah Sejahtera.
- Daulay, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menabung pada Bank Syariah Mandiri Medan. Jurnal Akuntansi dan Keuangan.
- Fitriani, N. (2022). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembiayaan Rahn di KSPPS BMT Mitra Muamalah Jepara. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung.
- [http://repository.unissula.ac.id/26261/1/49401900029\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/26261/1/49401900029_fullpdf.pdf)

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembiayaan syariah. *Jurnal Manajemen Syariah*, 5(1), 45–58.
- Induk Koperasi Syariah BMT. (2025). Induk Koperasi Syariah BMT (Inkopsyah BMT) – Profil dan layanan. <https://indukbmt.co.id/>
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2024). Program Pendampingan Usaha Mikro 2024 oleh Kemenkop UKM RI.  
<https://www.diskopumkmt.banglikab.go.id/pengumuman/program-pendampingan-usaha-mikro-2024-oleh-kemenkop-ukm-ri>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-13, Jilid 2). Jakarta: Erlangga.  
<https://repository.bsi.ac.id/repo/files/442005/download/E-Book-Manajemen-Pemasaran.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson.  
<https://gnindia.dronacharya.info/MBA/1stSem/Downloads/MarketingManagement/Books/Marketing-Management-text-book-1.pdf>
- Lesmana, A., & Ratnasari, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 115–124.
- Lubis, A. P., et al. (2023). Kemudahan, Kenyamanan, dan Persepsi Keamanan terhadap Intensi Nasabah Mobile Banking Syariah. YPTB.
- Mudrajad Kuncoro. (2002). *Manajemen Pembangunan Ekonomi: Pendekatan Mikro*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. (dikutip dalam Sari, 2016).

Muhyiddin, A. (2024). Pengaruh Kecepatan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z di BSI Ponorogo. IAIN Ponorogo.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Laporan Perkembangan Sektor PVML 2023.

<https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Laporan-Perkembangan-Sektor-PVML-2023.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2025, 8 Juli). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2024. Jakarta: OJK. <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*.

Purnama, S., et al. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(3), 101–110.

Rivai, V., & Arifin, A. (2010). *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Rivai, V., & Arviyan, A. (2013). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sari, D. N. (2016). *Analisis pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan kredit pada Bank XYZ (Skripsi)*. Universitas XYZ.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sujarweni, V. W. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif: Teori, Triangulasi dan Aplikasi Riset (Edisi Revisi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sujarweni, V. Wiratna. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sulistiwati, R. (2023). Analisis keputusan pengambilan pembiayaan di koperasi syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 22–33.

Syahsyudarmi. (2018). Kerangka berpikir dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah*, 2(1), 25–34. <https://doi.org/10.1342/tarbiyah.v2i1.25>

Thoharudin, A., dkk. (2019). Manajemen Pembiayaan Syariah: Teori dan Praktik. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Tjiptono, F. (2012). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi ke-2). Yogyakarta: Andi.

<http://scholar.unand.ac.id/120598/4/daftar%20pu>staka.pdf

Tjiptono, F. (2012). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free P

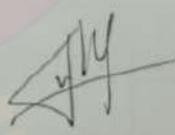
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Saputri Amanda Sari, Mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro. Saat ini sedang melakukan penelitian sebagai salah satu syarat penyelesaian tugas akhir skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROSEDUR PEMBIAYAAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN PADA KSPPS BMT AMANAH SEJAHTERA ABADI KEDUNGADEM"**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman dan pendapat pribadi anda. Data yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasi dan kesedian waktu Bapak/Ibu/Saudara(i), saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Saputri Amanda Sari

**STIE CENDEKIA**

### A. . Biodata Responden

Isilah pertanyaan dibawah ini, berilah tanda (✓) pada salah satu pilihan yang sesuai dengan persepsi anda.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :  
 Laki-laki       Perempuan
3. Usia :  13 s/d 28 Tahun  29 s/d 44 Tahun  >44 s/d 60 Tahun
4. Jenis Pekerjaan :
5. Lama Menjadi Nasabah : Tahun/Bulan

### B. Kuesioner

Anda dapat memilih setiap kolom berdasarkan penilaian anda. Terdapat lima alternatif jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang sudah disediakan. Keterangan :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

## 1. KUALITAS PELAYANAN (X1)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Tangibles	Fasilitas dan lingkungan BMT terlihat rapi dan profesional.					
2	Reliability	BMT memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.					
3	Responsiveness	Petugas BMT cepat dalam merespons kebutuhan nasabah.					
4	Assurance	Petugas BMT mampu menjelaskan produk dengan jelas dan sopan.					
5	Empathy	Petugas BMT memberikan perhatian pribadi kepada saya sebagai nasabah.					

## 2. PROSEDUR PEMBIAYAAN (X2)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kemudahan prosedur	Prosedur pengajuan pembiayaan di BMT mudah dilakukan.					
2	Kejelasan informasi	Informasi terkait pembiayaan disampaikan dengan jelas.					
3	Kelengkapan syarat	Syarat yang diminta untuk pembiayaan tidak memberatkan.					
4	Waktu proses	Proses pengajuan pembiayaan dilakukan dalam waktu singkat.					
5	Transparansi proses	Setiap tahap proses pembiayaan dijelaskan secara transparan.					

### 3. BAGI HASIL (X3)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Keadilan sistem	Sistem bagi hasil di BMT adil dan sesuai prinsip syariah.					
2	Transparansi	Proses perhitungan bagi hasil dijelaskan secara terbuka.					
3	Kepuasan hasil	Saya puas dengan hasil yang saya terima dari sistem bagi hasil.					
4	Kejelasan nisbah	Saya mengetahui rasio bagi hasil sejak awal akad.					
5	Konsistensi	Pembagian hasil dilakukan rutin dan tepat waktu.					

### 4. KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN (Y)

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kesadaran kebutuhan	Saya memutuskan mengambil pembiayaan karena memang membutuhkannya.					
2	Pencarian informasi	Saya mencari informasi sebelum mengambil pembiayaan di BMT.					
3	Evaluasi alternatif	Saya membandingkan BMT dengan lembaga keuangan lain sebelum memutuskan.					
4	Keputusan membeli	Saya yakin mengambil pembiayaan di BMT ini.					
5	Perilaku pasca-pengambilan	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan BMT kepada orang lain.					

## LAMPIRAN 2. DATA RESPONDEN

No	Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Jenis Pembiayaan	Jumlah Pembiayaan (Rp)	Lama Menjadi Nasabah (Tahun)
1	Eko Salsabila	Laki-laki	Murabahah	20000000	6
2	Intan Kurniawan	Perempuan	Ijarah	18000000	6
3	Suryo Anggraini	Laki-laki	Murabahah	16000000	10
4	Eko Purwanto	Perempuan	Musyarakah	10000000	8
5	Nisa Aisyah	Perempuan	Murabahah	21000000	3
6	Rina Fauzi	Laki-laki	Murabahah	19000000	3
7	Anisa Dewi	Perempuan	Murabahah	17000000	5
8	Ratna Salsabila	Perempuan	Musyarakah	18000000	9
9	Kartika Fauzi	Perempuan	Musyarakah	8000000	5
10	Ahmad Fauzi	Laki-laki	Murabahah	17000000	3
11	Bambang Fauzi	Laki-laki	Murabahah	23000000	2
12	Kartika Setiawan	Laki-laki	Lain-lain	16000000	4
13	Hasan Nugroho	Laki-laki	Murabahah	23000000	1
14	Ahmad Anggraini	Laki-laki	Mudharabah	9000000	2
15	Syamsul Dewi	Laki-laki	Murabahah	13000000	6
16	Eko Aminah	Perempuan	Mudharabah	10000000	1
17	Dewi Lestari	Perempuan	Murabahah	10000000	1

18	Nisa Abidin	Laki-laki	Murabahah	15000000	1
19	Eko Khairunnisa	Perempuan	Musyarakah	18000000	4
20	Dewi Zahra	Perempuan	Murabahah	24000000	3
21	Nisa Khairunnisa	Perempuan	Murabahah	8000000	7
22	Intan Hartono	Perempuan	Mudharabah	25000000	2
23	Joko Purwanto	Perempuan	Musyarakah	23000000	6
24	Zainal Aisyah	Laki-laki	Ijarah	19000000	7
25	Budi Hartono	Perempuan	Murabahah	11000000	7
26	Siti Lestari	Laki-laki	Musyarakah	17000000	8
27	Ahmad Rahmawati	Perempuan	Mudharabah	15000000	1
28	Bambang Aisyah	Perempuan	Murabahah	18000000	4
29	Nurul Nugroho	Perempuan	Murabahah	20000000	6
30	Intan Lestari	Perempuan	Murabahah	23000000	5
31	Siti Purwanto	Perempuan	Mudharabah	13000000	2
32	Hasan Setiawan	Laki-laki	Murabahah	22000000	9
33	Budi Putri	Perempuan	Ijarah	9000000	6
34	Hadi Fauzi	Perempuan	Mudharabah	9000000	10
35	Dedi Supriyanto	Laki-laki	Murabahah	21000000	7
36	Kartika Aisyah	Perempuan	Murabahah	21000000	8

37	Nisa Wulandari	Perempuan	Musyarakah	16000000	9
38	Intan Setiawan	Perempuan	Ijarah	22000000	1
39	Kartika Basri	Laki-laki	Musyarakah	15000000	7
40	Dedi Wulandari	Perempuan	Murabahah	10000000	2
41	Nisa Rahmawati	Perempuan	Ijarah	13000000	9
42	Dedi Arifin	Laki-laki	Ijarah	12000000	4
43	Suryo Kurniawan	Perempuan	Murabahah	22000000	7
44	Eko Rahmawati	Perempuan	Murabahah	20000000	5
45	Fajar Permata	Laki-laki	Murabahah	9000000	5
46	Laila Setiawan	Perempuan	Mudharabah	11000000	4
47	Fajar Lestari	Laki-laki	Murabahah	20000000	1
48	Hadi Dewi	Laki-laki	Murabahah	20000000	7
49	Nurul Dewi	Laki-laki	Ijarah	18000000	5
50	Rina Purwanto	Perempuan	Musyarakah	14000000	10
51	Rina Sari	Perempuan	Murabahah	10000000	1
52	Budi Zahra	Laki-laki	Murabahah	18000000	4
53	Nisa Setiawan	Laki-laki	Mudharabah	20000000	4
54	Melati Sari	Perempuan	Murabahah	24000000	6
55	Ahmad Prasetyo	Laki-laki	Murabahah	18000000	4
56	Rudi Prasetya	Laki-laki	Murabahah	8000000	4
57	Nurul Anggraini	Laki-laki	Murabahah	19000000	3

58	Laila Dewi	Laki-laki	Ijarah	23000000	7
59	Ahmad Aisyah	Perempuan	Murabahah	22000000	9
60	Laila Aisyah	Laki-laki	Mudharabah	12000000	10
61	Laila Supriyanto	Laki-laki	Murabahah	8000000	5
62	Budi Hidayat	Laki-laki	Murabahah	21000000	2
63	Budi Setiawan	Perempuan	Mudharabah	14000000	9
64	Nisa Arifin	Perempuan	Mudharabah	20000000	1
65	Nisa Hidayat	Laki-laki	Murabahah	9000000	9
66	Maya Kusuma	Perempuan	Murabahah	22000000	6
67	Rina Arifin	Perempuan	Mudharabah	16000000	1
68	Agus Kusuma	Laki-laki	Mudharabah	12000000	8
69	Budi Khairunnisa	Laki-laki	Murabahah	18000000	10
70	Joko Hidayat	Laki-laki	Musyarakah	22000000	8
71	Zainal Kusuma	Perempuan	Mudharabah	12000000	4
72	Suryo Basri	Perempuan	Mudharabah	9000000	5
73	Intan Supriyanto	Perempuan	Ijarah	14000000	4
74	Budi Putri	Laki-laki	Murabahah	22000000	1
75	Dedi Santoso	Laki-laki	Murabahah	20000000	8
76	Fatimah Anggraini	Perempuan	Mudharabah	8000000	2
77	Kartika Fauzi	Laki-laki	Murabahah	7000000	10

78	Maya Fauzi	Perempuan	Mudharabah	23000000	9
79	Siti Sari	Laki-laki	Murabahah	17000000	7

## LAMPIRAN 3. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Kualitas Pelayanan						Jumlah	Prosedur pembiayaan			Jumlah
	1	3	2	3	4	2		3	2	3	
1	3	2	3	4	2	14	3	2	3	8	
2	4	3	2	5	5	19	5	5	5	15	
3	4	5	2	2	4	17	5	2	5	12	
4	5	3	4	5	5	20	2	4	2	8	
5	3	5	4	5	3	20	5	3	5	13	
6	5	2	2	4	5	20	5	5	5	15	
7	2	4	5	4	5	16	3	4	3	10	
8	3	3	2	4	4	16	2	5	2	9	
9	2	3	5	4	4	18	5	3	5	13	
10	4	2	4	4	2	16	2	3	2	7	
11	5	2	5	2	5	19	4	5	4	13	
12	2	2	3	3	3	13	4	2	4	10	
13	4	5	2	2	4	17	3	4	3	10	
14	2	5	3	2	3	15	4	2	4	10	
15	2	4	5	5	5	21	5	5	5	15	
16	2	5	3	4	5	19	3	4	3	10	
17	4	2	2	2	5	15	5	3	5	13	
18	3	3	2	3	5	16	3	3	3	9	
19	5	2	5	2	5	19	2	2	2	6	
20	2	3	3	3	2	13	5	4	5	14	
21	5	4	2	3	3	17	4	5	4	13	
22	4	5	3	5	4	21	3	4	3	10	
23	4	4	3	4	2	17	5	3	5	13	
24	2	3	3	2	2	12	4	4	4	12	
25	5	4	5	4	5	23	2	5	2	9	
26	3	3	2	4	3	15	5	5	5	15	
27	3	5	3	2	2	15	2	4	2	8	
28	2	5	4	5	2	18	4	3	4	11	
29	2	5	3	5	4	19	3	4	3	10	
30	2	3	2	4	3	14	4	2	4	10	
31	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14	
32	3	5	2	5	5	20	4	2	4	10	
33	2	5	2	4	5	18	3	5	3	11	
34	3	4	2	2	5	16	3	4	3	10	
35	2	5	5	2	4	18	4	2	4	10	

36	2	4	3	5	5	19	5	5	5	15
37	5	4	3	2	2	16	4	4	4	12
38	5	3	5	5	2	20	5	4	5	14
39	3	2	3	3	3	14	5	2	5	12
40	5	3	3	2	4	17	2	2	2	6
41	5	4	2	2	5	18	2	5	2	9
42	5	3	4	5	2	19	5	5	5	15
43	3	2	2	3	2	15	2	3	2	7
44	4	2	2	5	4	17	4	4	4	12
45	2	3	2	2	2	11	2	2	2	6
46	4	3	2	4	4	17	2	5	2	9
47	2	4	5	2	5	18	4	2	4	10
48	4	4	2	2	4	16	3	2	3	8
49	5	2	3	5	5	20	4	4	4	12
50	5	5	4	2	3	19	5	4	5	14
51	4	5	5	2	3	19	4	2	4	10
52	2	5	2	3	4	16	5	4	5	14
53	5	2	3	3	5	18	5	2	5	12
54	4	4	4	3	5	20	4	3	4	10
55	2	4	3	3	3	15	2	4	2	8
56	3	2	4	3	4	16	5	4	5	14
57	2	5	5	4	2	17	4	5	4	13
58	4	2	2	5	3	18	2	5	2	9
59	2	5	4	2	3	20	2	3	2	7
60	4	5	2	4	4	19	2	2	2	6
61	4	5	2	2	4	15	4	5	4	13
62	2	2	3	2	2	15	4	2	4	10
63	5	4	3	5	4	19	2	5	2	9
64	5	3	5	5	2	20	3	5	3	11
65	4	2	4	3	4	17	3	4	3	10
66	3	4	5	3	2	17	2	2	2	6
67	4	5	2	2	2	15	5	5	5	15
68	2	5	3	2	3	15	5	4	5	14
69	4	5	3	3	3	16	5	4	5	14
70	3	4	4	5	3	19	5	2	5	12
71	3	4	2	3	2	14	3	2	3	8
72	4	4	4	3	2	18	4	2	4	10
73	4	3	2	4	3	19	5	5	5	15
74	4	3	2	2	2	16	2	3	2	7
75	3	3	4	2	3	14	2	5	2	9
76	4	4	2	4	5	20	5	3	5	13
77	5	2	2	5	3	19	2	5	2	9
78	3	2	4	5	2	20	2	3	2	7
79	4	5	5	4	5	23	2	4	2	8

No	Keputusan Pengambilan Permbiayaan					Jumlah	Bagi Hasil			Jumlah
	2	3	2	4	5		3	3	3	
1	2	2	2	5	5	17	3	3	3	9
2	4	2	2	5	5	18	5	5	2	12
3	4	5	2	2	4	17	5	2	5	12
4	5	3	4	5	5	20	2	4	2	8
5	3	5	4	5	3	20	5	3	5	13
6	5	2	2	4	5	20	5	5	5	15
7	2	4	5	4	5	16	3	4	3	10
8	3	3	2	4	4	16	2	5	2	9
9	2	3	5	4	4	18	5	3	5	13
10	4	2	4	4	2	16	2	3	2	7
11	5	2	5	2	5	19	4	5	4	13
12	2	2	3	3	3	13	4	2	4	10
13	4	5	2	2	4	17	3	4	3	10
14	2	5	3	2	3	15	4	2	4	10
15	2	4	5	5	5	21	5	5	5	15
16	2	5	3	4	5	19	3	4	3	10
17	4	2	2	2	5	15	5	3	5	13
18	3	3	2	3	5	16	3	3	3	9
19	5	2	5	2	5	19	2	2	2	6
20	2	3	3	3	2	13	5	4	5	14
21	5	4	2	3	3	17	4	5	4	13
22	4	5	3	5	4	21	3	4	3	10
23	4	4	3	4	2	17	5	3	5	13
24	2	3	3	2	2	12	4	4	4	12
25	5	4	5	4	5	23	2	5	2	9
26	3	3	2	4	3	15	5	5	5	15
27	3	5	3	2	2	15	2	4	2	8
28	2	5	4	5	2	18	4	3	4	11
29	2	5	3	5	4	19	3	4	3	10
30	2	3	2	4	3	14	4	2	4	10
31	3	3	3	3	3	15	5	4	5	14
32	3	5	2	5	5	20	4	2	4	10
33	2	5	2	4	5	18	3	5	3	11
34	3	4	2	2	5	16	3	4	3	10
35	2	5	5	2	4	18	4	2	4	10
36	2	4	3	5	5	19	5	5	5	15
37	5	4	3	2	2	16	4	4	4	12
38	5	3	5	5	2	20	5	4	5	14
39	3	2	3	3	3	14	5	2	5	12

40	5	3	3	2	4	17	2	2	2	6
41	5	4	2	2	5	18	2	5	2	9
42	5	3	4	5	2	19	5	5	5	15
43	3	2	2	3	2	15	2	3	2	7
44	4	2	2	5	4	17	4	4	4	12
45	2	3	2	2	2	11	2	2	2	6
46	4	3	2	4	4	17	2	5	2	9
47	2	4	5	2	5	18	4	2	4	10
48	4	4	2	2	4	16	3	2	3	8
49	5	2	3	5	5	20	4	4	4	12
50	5	5	4	2	3	19	5	4	5	14
51	4	5	5	2	3	19	4	2	4	10
52	2	5	2	3	4	16	5	4	5	14
53	5	2	3	3	5	18	5	2	5	12
54	4	4	4	3	5	20	4	3	4	10
55	2	4	3	3	3	15	2	4	2	8
56	3	2	4	3	4	16	5	4	5	14
57	2	5	5	4	2	17	4	5	4	13
58	4	2	2	5	3	18	2	5	2	9
59	2	5	4	2	3	20	2	3	2	7
60	4	5	2	4	4	19	2	2	2	6
61	4	5	2	2	4	15	4	5	4	13
62	2	2	3	2	2	15	4	2	4	10
63	5	4	3	5	4	19	2	5	2	9
64	5	3	5	5	2	20	3	5	3	11
65	4	2	4	3	4	17	3	4	3	10
66	3	4	5	3	2	17	2	2	2	6
67	4	5	2	2	2	15	5	5	5	15
68	2	5	3	2	3	15	5	4	5	14
69	4	5	3	3	3	16	5	4	5	14
70	3	4	4	5	3		5	2	5	12
71	3	4	2	3	2	14	3	2	3	8
72	4	4	4	3	2	18	4	2	4	10
73	4	3	2	4	3	19	5	5	5	15
74	4	3	2	2	2	16	2	3	2	7
75	3	3	4	2	3	14	2	5	2	9
76	4	4	2	4	5	20	5	3	5	13
77	5	2	2	5	3	19	2	5	2	9
78	3	2	4	5	2	20	2	3	2	7
79	4	5	5	4	5	23	2	4	2	8

## LAMPIRAN 4. HASIL ANALISIS DATA

### A. Hasil Uji Validitas

#### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.424**	.637**	.507**	.356**	.568**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.2	Pearson Correlation	.424**	1	.394**	.331**	.338**	.470**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.3	Pearson Correlation	.637**	.394**	1	.617**	.529**	.571**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.4	Pearson Correlation	.507**	.331**	.617**	1	.409**	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.5	Pearson Correlation	.356**	.338**	.529**	.409**	1	.392**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.6	Pearson Correlation	.568**	.470**	.571**	.580**	.392**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.788**	.634**	.844**	.788**	.652**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Prosedur Pembiayaan (X2)

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.752**	.563**	.621**	.512**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X2.2	Pearson Correlation	.752**	1	.643**	.687**	.562**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X2.3	Pearson Correlation	.563**	.643**	1	.840**	.537**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X2.4	Pearson Correlation	.621**	.687**	.840**	1	.633**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	118	118	118	118	118	118
X2.5	Pearson Correlation	.512**	.562**	.537**	.633**	1	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	118	118	118	118	118	118
X2.6	Pearson Correlation	.577**	.609**	.582**	.698**	.600**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	118	118	118	118	118	118
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.797**	.843**	.855**	.910**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	118	118	118	118	118	118

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 4. Bagi Hasil (X3)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y.TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.734**	.714**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	118	118	118	118
Y2	Pearson Correlation	.734**	1	.747**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	118	118	118	118
Y3	Pearson Correlation	.714**	.747**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	118	118	118	118
Y4	Pearson Correlation	.676**	.756**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	118	118	118	118
Y.TOTAL	Pearson Correlation	.867**	.905**	.912**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	118	118	118	118

\*\*, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## B. HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,812	0,7	Reliabel
Prosedur Pembiayaan (X2)	0,794	0,7	Reliabel
Bagi Hasil (X3)	0,808	0,7	Reliabel
Keputusan Pengambilan Pembiayaan (Y)	0,785	0,7	Reliabel

## C. HASIL UJI NORMALITAS

			Unstandardized Residual
N			94
Normal Parameters	Mean		2.902
Most Extreme Differences	Std. Deviation		0.144
	Absolute		0.120
	Positive		0.144
	Negative		0.144
Test Statistic			0.144
Asymp.Sig.(2-tailed)			0.056
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig		0.200
	95% Confidence Interval	Lower Bound	5.3923
		Upper Bound	5.2417

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

## D. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std.Err or				Tolerance	VIF
(Constant)	2.314	.214		4.002	0.000		
Kualitas Pelayanan	.215	.076	0.279	2.829	.006	0.603	1.659
Prosedur Pembiayaan	.285	0.09	0.319	3.143	.002	0.516	1.938
Bagi Hasil	.198	.080	0.263	2.478	.629	0.629	1.590

a. Dependent Variable: Keputusan Pengambilan Pembiayaan (Y)

## E. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Stan dardized Coefficient s Beta	T	Sig.
	B	Std.Err or			
(Constant)	0.880	0.403		2.186	.031
Kualitas Pelayanan	-0.073	0.063	-0.131	-1.153	.252
Prosedur Pembiayaan	-0.084	0.067	-0.144	-1.255	.213
Bagi Hasil	-0.065	0.062	-0.118	-1.054	.295

a. Dependent Variable: LN\_RES2

### F. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	-6.483	1.452	-	-4.465	.000
Kualitas Pelayanan	.098	.100	.101	.970	.000
Prosedur Pembiayaan	.582	.083	.550	6.990	.000
Bagi Hasil	.296	.074	.316	4.011	.000

### G. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	2.314	0.512	-	4.519	.000
Kualitas Pelayanan	0.325	0.098	0.298	3.316	.001
Prosedur Pembiayaan	0.289	0.092	0.261	3.141	.002
Bagi Hasil	0.202	0.085	0.215	2.376	.020

### H. Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R	Std.Error of the Estimate
1	0.763	0.582	0.567	2.398

- Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Bagi Hasil

**KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama	Saputri Amanda Sari		
NIM	21010072		
Tahun Angkatan	2021		
Jurusan/Prodi	Manajemen		
Semester	8		
Judul Skripsi	Pengaruh kualitas pelayanan, prosedur pembayaran dan rasio hasil terhadap keputusan pengambilan kredit pada ICSPPS		
Dosen Pembimbing	1. Ahmad Saituriza Effasy, ST, MM. 2. Latifah Anom, SE, MM		

REKOMENDASI						
No.	Tanggal	Pembimbing 1	Paraf	Tanggal	Pembimbing 2	Paraf
1.				16/4/25	Latifah Anom	Anom
2.				25/4/25	Identifikasi masalah	Anom
3.				3/5/25	Kajian teori & literatur	Anom
4.				7/5/25	Analisis Data	Anom
5.				10/5/25	Teknik sampling	Anom
6.				14/5/25	ACC seminar	Anom
7.				28/5/25	Pembahasan	Anom
8.				29/5/25	Hasil Penelitian	Anom
9.				30/5/25	Pembahasan	Anom
10.				1/6/25	ACC ujian skripsi	Anom
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						

Bojonegoro, 1 Agustus 2025  
STIE Cendekia Bojonegoro  
Ka. Prodi Manajemen

Latifah Anom, SE, MM  
NUPTK. 4834751652230152

*Anom*