



**PENGARUH PROSEDUR KREDIT DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA KSU ASSAKINAH  
MUAMALAH PROBOLINGGO TAHUN 2012 - 2013**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:**

**Harliana Yanuar Indahwati  
NIM 090210301044**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta do'a dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Yuli Indah Karyawati dan Ayahanda Hariyadi yang telah memberikan perhatian, do'a, dukungan, pengorbanan, serta cinta dan kasih sayang yang tiada terputus;
2. Adikku Harliangga Ridho Baitulloh yang telah memberikan semangat, do'a dan kasih sayang tiada henti;
3. Rizky Sugiho yang telah memberiku semangat dan kasih sayang yang tulus;
4. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;

## MOTO

Ketepatan sikap adalah dasar semua ketepatan. Tidak ada penghalang keberhasilan bila sikap kita tepat, dan tidak ada yang bisa menolong bila sikap kita salah. \*)

Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu akan menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) sedangkan harta terhukum. Kalau harta itu akan berkurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu akan bertambah apabila dibelanjakan.  
(Sayidina Ali bin Abi Thalib)\*\*)

Sekali-kali janganlah orang-orang yang bakhil dengan harta yang Allah berikan kepada mereka dari karunia-Nya menyangka, bahwa kebakhilan itu baik bagi mereka. Sebenarnya kebakhilan itu adalah buruk bagi mereka. Harta yang mereka bakhilkan akan dikalungkan kelak di lehernya pada hari kiamat. Dan kepunyaan Allah-lah segala warisan (yang ada) di langit dan di bumi. Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.  
(terjemahan Surat *Ali Imron* ayat 108)\*\*\*)

---

\*) Teguh, M. 2009. *Kumpulan Tips-Tips Motivasi Mario Teguh*. <http://salamsuper.com/kumpulan-tips-tips-motivasi-mario-teguh>.

\*\*\*) Fadillah, H. 2012. *Nasihat Para Tokoh Islam Terkenal Bencilah Musuhmu Sekadarnya*. [www.harianterbit.com/2012/09/07/bencilah-musuhmu-sekadarnya/](http://www.harianterbit.com/2012/09/07/bencilah-musuhmu-sekadarnya/)

\*\*\*\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harliana Yanuar Indahwati

NIM :090210301044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Prosedur Kredit Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012 - 2013 ”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 09 Januari 2014

Yang menyatakan,

Harliana Yanuar Indahwati

NIM 090210301044

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH PROSEDUR KREDIT DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT PADA KSU ASSAKINAH MUAMALAH TAHUN 2012 - 2013**

#### **SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Nama : Harliana Yanuar Indahwati  
NIM : 090210301044  
Angkatan : 2009  
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 25 Januari 1992  
Jurusan/program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. Bambang Hari, M.A  
NIP. 19620121 198702 1 003

Drs. Djoko Widodo, M.M  
NIP. 19600217 198603 1 003

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Prosedur Kredit Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Kamis, 09 Januari 2014

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. Bambang Hari, M. A  
NIP. 19620121 198702 1 003

Drs. Djoko Widodo, M. M  
NIP. 19600217 198603 1 003

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Bambang Suyadi, M.Si  
NIP. 19530605 198403 1 003

Titin Kartini, S. Pd, M. Pd  
NIP. 19801205 200604 2 001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd  
NIP. 19540501 198303 1 005

## RINGKASAN

**Pengaruh Prosedur Kredit Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013.** Harliana Yanuar Indahwati; 090210301044; 2014; 111 Halaman; Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Dewasa ini Koperasi yang bergerak di unit Simpan Pinjam mengalami perkembangan yang pesat. Banyaknya pendirian Koperasi simpan Pinjam ini salah satunya disebabkan oleh mudahnya mendapatkan Badan Hukum untuk mendirikan Koperasi. Semakin banyak pendirian Koperasi Simpan Pinjam semakin banyak pula pesaing bagi pemilik koperasi tersebut. Oleh karena itu, peningkatan mutu dan pelayanan haruslah ditingkatkan guna mempertahankan kelangsungan hidup Koperasinya. KSU Assakinah Muamalah merupakan koperasi yang bergerak di unit usaha Simpan Pinjam. Koperasi ini berbasis Syariah. Semua kegiatan yang dilakukan didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. KSU Assakinah Muamalah selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas kepada para anggotanya untuk memenuhi kebutuhannya. Wujud dari usaha untuk member kesejahteraan kepada anggotanya salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas kredit uang dengan suku bunga yang terjangkau, prosedur yang fleksibel, persyaratan administrasi yang mudah. Kemudahan-kemudahan tersebut diharapkan dapat menarik minat anggota untuk mengambil kredit di KSU Assakinah Muamalah.

Tujuan dari Penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara prosedur kredit terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSU Assakinah Muamalah. 2) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSU Assakinah Muamalah. 3) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara prosedur kredit dan pelayanan terhadap keputusan pengambilan kredit pada KSU Assakinah Muamalah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey korelasional*. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Area* yang dilaksanakan di KSU Assakinah Muamalah Probolinggo dan penentuan responden penelitian menggunakan *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji Validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program SPSS 18,00 for windows).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *Purposive Area* yang dilaksanakan di KSU Assakinah Muamalah Probolinggo dan penentuan responden penelitian menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji Validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18,00 for windows*).

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $y' = -7,667 + 0,394X_1 + 0,387X_2 + e_i$  dengan  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,779. Uji F diperoleh hasil  $F_{hitung}$  sebesar 149,550 dan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 3,11 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semua variable bebas (Prosedur Kredit dan Pelayanan) secara simultan memiliki pengaruh terhadap keputusan Pengambilan Kredit Pada KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 77,9%. Sedangkan secara parsial, variable Prosedur Kredit memiliki pengaruh sebesar 40,7% dan variable Pelayanan sebesar 37,2%.



Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa: 1) prosedur kredit berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013 sebesar 40,7%, 4) pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013 sebesar 37,2%, 3) prosedur kredit dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit KSU Assakinah Muamalah Tahun 2012-2013 sebesar 77,9%

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Prosedur Pinjaman Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pada KSU ASSAKINAH MUAMALAH Tahun 2012-2013”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M. Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Prof. Dr. Bambang Hari P, M.A dan Drs. Joko Widodo, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Drs. Bambang Suyadi, M.Si dan Titin Kartini S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembahas dan Penguji yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Pengelola KSU Assakinah Muamalah yang telah memberikan izin penelitian;
8. Ayah, Mama, dan Adikku yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan untukku dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Nenek tercinta yang selalu memberi dukungan doa;
10. Rizky Sugiho yang selalu setia menemaniku dan memberiku semangat selama menyelesaikan tugas akhir ini;

11. Teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Angkatan 2009 Wahid, Desti, Teguh, Tika, Ria, Mia, Martha, Titin, terimakasih atas semangat dan semua kenangan selama ini;
12. Sahabat serta keluargaku di Jember. Nadia, Yesika, Prawita, Aan, Bagus, Gilang, Fiqqih, Bintang, Hayatun Nufus, Terimakasih untuk canda tawa dan semangatnya;
13. Semua pihak yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Desember 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PETA LOKASI .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian terdahulu .....	7

2.2 Dasar Teori Prosedur Kredit .....	8
2.3 Dasar Teori Pelayanan .....	11
2.4 Dasar Teori Keputusan Konsumen .....	15
2.5 Pengaruh Prosedur kredit Dan pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit .....	24
2.6 Koperasi .....	25
2.7 Kredit .....	18
2.8 Kerangka konseptual.....	31
2.9 Hipotesis penelitian.....	32

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan penelitian.....	33
3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengmpulan Data.....	34
3.5 Populasi.....	35
3.6 Identiikasi Variabel.....	36
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.8 Uji Validitas.....	37
3.9 Uji Reliabilitas .....	39
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.11 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	42
3.11.1 Metode Pengolahan Data .....	42

3.11.2 Analisis Data .....	43
----------------------------	----

## **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	48
4.1.2 Organisasi .....	49
4.1.3 Kegiatan Usaha.....	49
4.1.4 Data Utama.....	50
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	51
4.2.1 Uji Validitas instrument Penelitian .....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen penelitian.....	52
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Prosedur Kredit.....	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan.....	55
4.3.3 Interpretasi Variabel keputusan pengambilan Kredit.....	59
4.4 Analisis Inferensial .....	60
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	62
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	62
4.5.1 Uji Multikolinieritas .....	63
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.5.3 Uji Normalitas.....	64
4.6 Uji F .....	65
4.7 Uji T.....	67
4.8 Pembahasan dan hasil Penelitian.....	68
4.9 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	71
4.9.1 Kekuatan Penelitian .....	71

4.9.2 Kelemahan Penelitian .....	72
----------------------------------	----

## **BAB 5. PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	73
---------------------	----

5.2 Saran .....	73
-----------------	----

<b>Daftar Bacaan.....</b>	<b>75</b>
---------------------------	-----------

<b>Lampiran-lampiran .....</b>	<b>77</b>
--------------------------------	-----------

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Scater plot.....	64
Gambar 4.2 P. Plot.....	65



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pedoman untuk Menggunakan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.1 Jumlah Nilai Angket .....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Reliabilitas (Alpha) .....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.5 Pengelompokan Hasil Analisis Deskriptif X1 .....	53
Tabel 4.6 Analisis Jawaban Indikator X1.1 .....	53
Tabel 4.7 Analisis Jawaban Indikator X1.2 .....	54
Tabel 4.8 Analisis Jawaban Indikator X1.3 .....	54
Tabel 4.9 Analisis Jawaban Indikator X1.4 .....	55
Tabel 4.10 Rata-rata nilai Angket X.2 .....	56
Tabel 4.11 Analisis Jawaban Indikator X2.1 .....	56
Tabel 4.12 Analisis Jawaban Indikator X2.2 .....	57
Tabel 4.13 Analisis Jawaban Indikator X2.3 .....	57
Tabel 4.14 Analisis Jawaban Indikator X2.4 .....	57
Tabel 4.15 Analisis Jawaban Indikator X2.5 .....	58
Tabel 4.16 Rata-rata Nilai Angket Y .....	59
Tabel 4.17 Analisis Jawaban Indikator Y1.1 .....	60

Tabel 4.18 Analisis Jawaban Indikator Y1.2 .....	60
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
Tabel 4.20 Hasil Analisis Determinasi Berganda.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.22 Hasil Analisis Uji F.....	66
Tabel 4.23 Hasil Analisis Uji T.....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Matrik Penelitian .....	77
Lampiran B. Tuntunan Penelitian .....	79
Lampiran C. Angket Penelitian.....	80
Lampiran D. Data Input Jawaban Responden.....	84
Lampiran E. Biodata Responden.....	88
Lampiran F. Analisis Deskriptif.....	91
Lampiran G. Analisis Data.....	94
Lampiran H. Tabel Nilai Kritis F.....	101
Lampiran I. Tabel Nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment .....	104
Lampiran J. Foto Penelitian Pada KSU Assakinah Muamalah.....	105
Lampiran K. Surat Ijin Penelitian .....	107
Lampiran L. Surat Keterangan Penelitian.....	108
Lampiran M. Lembar Konsultasi .....	109
Lampiran N. Daftar Riwayat Hidup.....	111