

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN KNOWLEDGE TERHADAP  
MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA DI  
KOPERASI BAITUL MAL WAT TAMWIL ISLAM ABDURRAB**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**ABDULLAH ALMAZONI**  
NIM. 12020511453

**PROGRAM S1**

**EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**1447 H/2025 M**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul : **PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN KNOWLEDGE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA DI KOPERASI BAITUL MAL WAT TAMWIL ISLAM ABDURRAB** yang ditulis oleh:

Nama : Abdullah Almazoni  
NIM : 12020511453  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 8 Juli 2025  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Praktek Peradilan senu (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juli 2025  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Ahmad Mas'ari, S.HI., MA**

Sekretaris  
**Zilal Afwa Ajidin, SE., MA**

Penguji I  
**Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh**

Penguji II  
**Dr. Musnawati, SE., M.Ak**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

  
**Dr. H. Maghfirah, MA**  
NIP: 19741025 200312 1 002



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PRODUCT KNOWLEDGE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA DI KOPERASI BAITUL MAL WAT TAMWIL ISLAM ABDURRAB", yang ditulis oleh :

Nama : ABDULLAH ALMAZONI

NIM : 12020511453

Jurusan : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juni 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Dr. Muhammad Albahi, S.E., M.Si, Ak.  
NIP. 19800226 200912 1 002

Pembimbing Metodologi

Hamah Lubis, M.E.Sy.  
NIP. 198311072019032004



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Abdullah Almazoni  
 NIM : 12020511453  
 Tempat/ Tgl. Lahir : Koto Panai/ 20 desember 2001  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Prodi : Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi :

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN KNOWLEDGE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA DI KOPERASI BAITUL MAL WAT TAMWIL ISLAM ABDURRAB**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

5. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
  6. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
  7. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
  8. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Juni 2025  
 Yang membuat pernyataan



Abdullah Almazoni  
 NIM : 12020511453



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

Abdullah Almazoni, (2025)

### Pengaruh Sistem Pelayanan dan Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Oleh Anggota dikoperasi Baitul Mal wat Tamwil Islam Abdurrab

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa faktor penting yang mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan pembiayaan salah satunya adalah sistem pelayanan yang berkualitas. Disisi lain pemahaman dan pengetahuan anggota terhadap produk juga menentukan keputusan anggota menggunakan layanan tersebut. Pemberian layanan yang efektif dan *knowledge* yang komprehensif dalam meningkatkan kesediaan anggota untuk terlibat dengan pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sistem pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrab. Untuk menjelaskan *knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrab.

Untuk menjelaskan sistem pelayanan dan *knowledge* berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrab.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif yang berlokasi di Baitul Mal wat Tamwil Islam Abdurrab di jalan pembangunan no 57 labuh baru timur payung sekaki pekanbaru dengan populasi 237 anggota. Adapun teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel ini adalah non probability sampling tepatnya menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan ciri atau sifat tertentu dari populasi, jadi terdapat 70 sampel penelitian. Dengan metode pengumpulan data yaitu kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan tidak berpengaruh secara parsial dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan pembiayaan, sedangkan *Knowledge* berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat menggunakan pembiayaan. Dan Sistem Pelayanan dan *Knowledge* secara simultan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan.

**Kata Kunci:** *Sistem pelayanan, Knowledge, produk, Minat Menggunakan Pembiayaan, BMTIA,*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan dan arah yang lebih baik, yang telah meninggalkan dua pedoman dan petunjuk hidup ke arah jalan yang benar, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul "PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN KNOWLEDGE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA DIKOPERASI BAITUL MAL WAT TAMWIL".

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak mendapat dukungan, perhatian dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait, Maka dari ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Syamsul Bakri dan Ibunda Risdamaini serta adek penulis Abdul Aziz dan Rendi Gunawan sebagai penyemangat, memberi dukungan serta mendoakan untuk penulis agar selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS.,SE.,AK,CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Prof. Dr. H, Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Bapak Dr. H. Maghfirah, MA selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Bapak Dr, H. Akmal Abdul Munir, Lc., M.A selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag.,M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Muhammad Nurwahid M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak. CA selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, serta bapak ibu dosen dan karyawan karyawan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan saran yang terbaik dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.

5. Bapak Dr. Muhammad Albahi, S.E., M.Si,Ak selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Haniah Lubis, ME. Sy selaku Dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan, membantu penyempurnaan materi dan sistematika penulisan serta telah meluangkan waktu untuk mendampingi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Darnilawati, SE, M.SI selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama perkuliahan.

7. Kepustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan kepustakaan Soeman HS pekanbaru riau selaku pihak yang telah menyediakan



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.

8. Pihak- pihak Baitul Mal wat Tanwil Islam Abdurrah yang telah memberikan akses dan izin serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman Ekonomi Syariah kelas C 2020 yang telah menemani dan memberikan motivasi kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.

10. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunianya, Aamiin yaa Rabbal 'Alamin.

Pekanbaru, Juni 2025

Penulis

Abdullah Almazoni

12020511453

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Peneliti.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori.....	13
1. Koperasi Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) .....	13
2. Sistem Pelayanan.....	18
3. Knowledge.....	20
4. Minat Menggunakan Pembiayaan .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis.....	29
E. Defenisi Operasional .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	32
1. Subjek Penelitian .....	32
2. Objek Penelitian .....	33
D. Populasi dan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

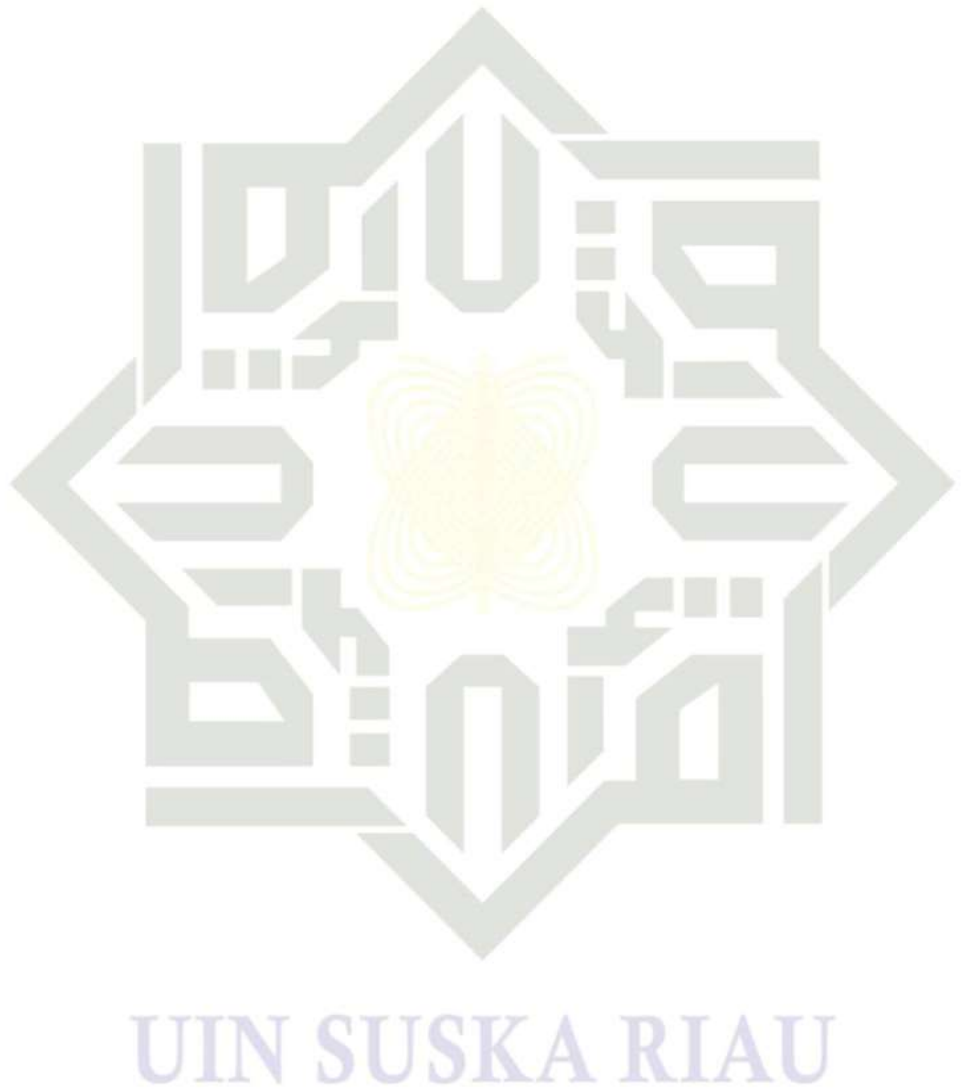
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.	Sampel .....	33
E.	Sumber data.....	35
1.	Data Primer.....	35
2.	Data Sekunder.....	35
F.	Teknik Pengumpulan data.....	35
1.	Obsevasi.....	35
2.	Angket .....	35
3.	Dokumentasi.....	36
G.	Teknik Analisis data.....	36
1.	Uji Instrumen.....	36
2.	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.	Regresi linier berganda.....	39
4.	Uji Hipotesis .....	40
5.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
H.	Gambaran Umum Baitul Mal Wat Tamwil Islam Abdurrah.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
A.	Hasil Penelitian .....	44
1.	Karakteristik Responden.....	44
2.	Analisis Deskriptif.....	48
3.	Hasil Analisis Uji Instrumen .....	50
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
5.	Uji Regresi Linier Berganda.....	56
6.	Hasil Uji Hipotesis.....	57
7.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
B.	Pembahasan.....	60
1.	Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan.....	61
2.	Pengaruh Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan.....	62
3.	Pengaruh Sistem Pelayanan dan Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan.....	63

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

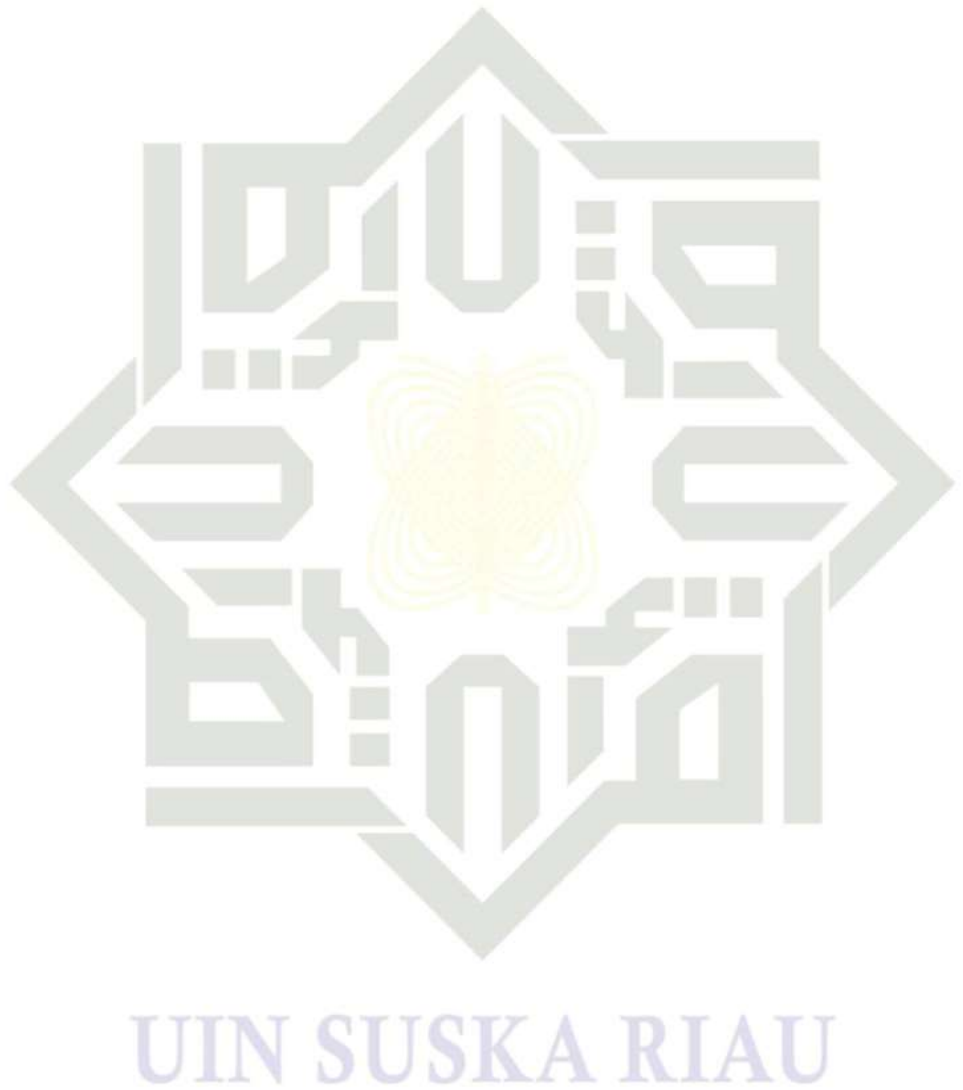
Tabel I.1 Jumlah Anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah Pada 2016-2024 Tahun .....	6
Tabel I.2 Produk Pembiayaan di Koperasi BMT Islam Abdurrah Pada 2016- 2024 Tahun .....	7
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel II.2 Defenisi Operasional Variabel .....	30
Tabel IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel IV.3 Resonden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel IV.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel IV.5 Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Anggota .....	47
Tabel IV.6 Analisis Deskriptif Variabel Sistem Pelayanan (X1).....	48
Tabel IV.7 Analisis Deskriptif Variable Product Knowledge (X2) .....	49
Tabel IV.8 Analisis Deskriptif Variable Minat Menggunakan Pembiayaan (Y). 50	
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel IV.14 Hasil Uji T .....	57
Tabel IV.15 Hasil Uji F.....	59
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Model Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar IV.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Koperasi adalah salah satu bentuk lembaga keuangan yang sudah lama dikenal di Indonesia. Pelopor dalam pengembangan perkoperasian di Indonesia adalah wakil presiden RI yang pertama yakni Mohammad Hatta, dan beliau dikenal sebagai bapak koperasi Indonesia. Koperasi merupakan bentukan dari sekelompok orang yang mempunyai tujuan dan kepentingan yang sama. Kelompok inilah yang akan menjadi anggota koperasi yang mereka dirikan. Pembentukan koperasi berdasarkan pada asas kekeluargaan dan gotong royong terutama untuk membantu anggotanya yang memerlukan bantuan berupa barang atau pinjaman barang.<sup>1</sup>

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah). Menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan mertabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. secara konspetual BMT memiliki dua fungsi utama yaitu Baitul Mal, menerima titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya. Baitul Tamwil, melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, cet. 12 (Jakarta: Rajawali pers, 2013), h.254.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.<sup>2</sup>

Dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang mempercayakan dananya disimpan di BMT dan meyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT sedangkan sebagai lembaga ekonomi, BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelolah kegiatan perdagangan industri dan pertanian.<sup>3</sup>

Kelemahan internal yang sering dihadapi oleh BMT adalah kualitas sumber daya manusia yang masih belum optimal, keterbatasan modal, serta lemahnya sistem pengendali internal. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan peningkatan efektivitas manajemen BMT. Disamping itu, penguasaan terhadap pengetahuan dasar manajemen juga menjadi hal yang penting. Dalam mengelolah dana milik anggota, BMT dituntut untuk memiliki komitmen dan integritas yang kuat dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah.<sup>4</sup>

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh BMT adalah bagaimana meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan produk pembiayaan yang ditawarkan. Namun minat menggunakan pembiayaan oleh

<sup>2</sup> Zulkifli Rusby, *Lembaga Keuangan Syariah*. (Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR 2015) h.40.

<sup>3</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana 2010), h.452

<sup>4</sup> Umi Hani dan Harun Santosa, "Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan, Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT samara" *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* Vol.8 No.3 (2022) h.1.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anggota koperasi masih belum optimal dan minat menggunakan pembiayaan dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya yaitu sistem pelayan dan pengetahuan tentang produk.

Sistem pelayanan yang berkualitas merupakan suatu upaya yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau anggota yang menerima layanan. Kualitas pelayanan tersebut sangat tergantung pada kemampuan BMT dalam memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi anggota. Disisi lain pemahaman dan pengetahuan anggota terhadap produk juga menentukan keputusan anggota menggunakan layanan tersebut. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal, terdapat beberapa unsur penting yang perlu diperhatikan, yaitu: Pertama, cepatnya pelayanan. Pelayanan yang cepat dan responsive terhadap keinginan konsumen akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diterima oleh anggota. Kedua, Ketepatan. Ketepatan ini berkaitan dengan respon yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Ketiga, keramahan, keramahan berkaitan dengan sikap karyawan dalam berinteraksi dengan anggota. Karyawan yang bersikap sopan, ramah, dan rapi akan berkontribusi pada kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan. Keempat, kenyamanan. Kenyamanan yang mencakup tempat dan fasilitas yang disediakan untuk konsumen.<sup>5</sup>

Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan bagi perusahaan atau instansi yang menyediakan jasa, karena kualitas pelayanan

---

<sup>5</sup> Wahibur Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran, Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus, *Iqtishadia Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 9 No. 2 (2016) h.333

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada konsumen memungkinkan perusahaan atau instansi untuk mengevaluasi tingkat kinerja yang telah dicapai. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta keterampilan dalam penyampaian layanan guna memenuhi harapan yang ada. BMT memberikan layanan untuk mendukung kegiatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi anggota yang membutuhkan bantuan keuangan.<sup>6</sup>

Sistem pelayanan harus didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai serta etika atau tata karma yang baik. Sedangkan tujuan dari layanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada anggota, sehingga akan menghasilkan nilai tambahan bagi perusahaan.<sup>7</sup>

Adapun pelayanan yang disediakan BMT meliputi simpanan dan Pembiayaan, dimana simpanan terdiri dari simpanan anggota dan beberapa produk simpanan unggulan dari setiap BMT. Pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT umumnya terdiri dari tiga model, yaitu sistem bagi hasil, pembiayaan jual beli dengan keuntungan, dan pembiayaan kebajikan.

Pelayanannya yang dilakukan BMT terkadang secara langsung dan tidak langsung. misalnya pelayanan secara langsung seperti penyetoran uang tunai, pembelian produk dengan datang langsung ke koperasi BMT dan pelayanan tidak langsung seperti layanan informasi melalui SMS/email atau WA, pembayaran tagihan menggunakan ATM atau mobile banking.

<sup>6</sup> Haniq Malkan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan di BMT Aman-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok Tengah, Skripsi Universitas Islam Negeri Mataram 2020, h.2

<sup>7</sup> Ibid, h.5



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Koperasi BMT berperan penting dalam perekonomian Indonesia terutama dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya, koperasi mempunyai sesuatu usaha terdiri dari orang-orang yang berkomitmen menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Selain itu koperasi juga merupakan gerakan ekonomi kerakyatan upaya penguatan struktur yang berorientasi pada peningkatan partisipasi masyarakat perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan.<sup>8</sup>

Keunggulan produk yang ditawarkan harus diimbangi dengan penyediaan layanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik akan menciptakan minat anggota sehingga anggota cenderung menggunakan kembali jasa pelayan pada anggota dalam minat menggunakan pembiayaan di koperasi. Dengan mengutamakan minat anggota dapat mempertahankan keunggulan daya saing yang berkelanjutan.<sup>9</sup> Sistem pelayanan adalah satu aspek yang sangat menentukan kepuasan dan minat anggota dalam menggunakan pembiayaan, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan anggota terhadap BMT sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan minat anggota.

Pengetahuan (*knowledge*) bagi anggota koperasi adalah fondasi dalam membangun kepercayaan pada produk. Dengan memahami informasi yang berkaitan dengan produk maka anggota akan merasa yakin bahwa produk yang ada dikoperasi bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan sehingga

<sup>8</sup> Darpil, Dkk, "Perancangan Sistem Informasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Wredatama Steel, Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi", Vol.5 No.2 (Agustus 2021), h.38.

<sup>9</sup> Walsyukurniat Zendrato, "Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KS03) Amandraya", *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 3 No2 (Agustus 2022), h.3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan tentang produk akan mempengaruhi keputusan anggota untuk terus menggunakan produk tersebut.<sup>10</sup>

Ketika mengetahui bahwa sebagian khalayak masyarakat belum banyak tahu mengenai produk, belum memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang produk yang ditawarkan maka diperlukan *Knowledge* dengan berkomunikasi dengan anggota yang dilakukan adalah untuk membangun kesadaran tentang pentingnya produk dalam kondisi seperti ini maka pemberian informasi yang lengkap tentang produk dan manfaatnya sangat penting.<sup>11</sup> Kurangnya informasi dan ketidakpahaman anggota koperasi mengenai produk dapat menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan anggota koperasi untuk menggunakan pembiayaan.

Pada Koperasi Baitul Mal wat Tamwil Islam Abdurrah, perkembangan jumlah anggota koperasi selama sembilan tahun terakhir adalah sebagai berikut.

**Tabel I.1**  
**Jumlah Anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah pada tahun 2016-2024**

Tahun	Jumlah Anggota Koperasi
2016	70
2017	106
2018	147
2019	205
2020	243
2021	249
2022	251
2023	240
2024	237

<sup>10</sup> Ichسانی Mutiara dan Syaputra, "Pengaruh Pengetahuan Produk dan Produk Halal Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Kecantikan Korea", *Jurnal Indonesia Membangun*, Vol.17 No.2 (Mei- agustus 2018) h.151

<sup>11</sup> Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2008), h.201

Sumber: Data primer dari Staf administrasi koperasi BMT Islam Abdurrah, 2024

Data ini menunjukkan pertumbuhan jumlah anggota yang signifikan dari tahun 2016 hingga 2020, yang mencapai puncaknya pada tahun 2022 dengan 251 anggota. Namun, tahun 2023 terjadi penurunan jumlah anggota hingga mencapai 237 anggota pada tahun 2024 menandai penurunan dalam dua tahun terakhir.

Data anggota koperasi yang menggunakan pembiayaan dari tahun 2016-2024 adalah sebagai berikut.

**Tabel I.2**  
**Produk Pembiayaan di Koperasi BMT Islam Abdurrah Pada tahun 2016-2024**

tahun	Jumlah Pembiayaan				
	Qardhul hasan	Rahn	murabahah	mudhrabah	ijarah
2016	-	19 Rp.165.091.666	21 Rp.319.805.418	2 Rp.59.926.460	-
2017	1 Rp.3.200.000	40 Rp.18.1497.267	41 Rp.562.720.483	2 Rp.12.230.000	-
2018	2 Rp.4.050.000	46 Rp.25.887.291	55 Rp.793.168.330	1 Rp.9.900.000	-
2019	10 Rp.36.800.000	75 Rp.355.271.344	80 Rp.1.192.791.673	2 Rp.14.350.000	-
2020	12 Rp.43.929.000	80 Rp.362.721.256	82 Rp.1.178.439.949	-	-
2021	8 Rp.23.413.331	71 Rp.320.452.347	83 Rp.1.621.814.138	-	-
2022	10 Rp.11.048.910	59 Rp.289.975.929	71 Rp.1.363.767.755	-	-
2023	12 Rp.17.352.776	58 Rp.322.012.892	71 Rp.1.600.213.659	-	1 Rp.35.000.000



2024	4	73	76	-	1
	Rp.29.149.999	Rp.432.717.470	Rp613.503.243		Rp.29.750.003

Sumber: Data primer dari Staf Administrasi koperasi BMT Islam Abdurrah,2024

Tabel di atas menunjukkan data jumlah pembiayaan yang diberikan dalam berbagai jenis produk keuangan syariah dari tahun 2016 hingga 2024. Dari data yang disajikan, terlihat bahwa jumlah pembiayaan bervariasi setiap tahunnya, dengan beberapa tahun menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pembiayaan, terutama pada jenis Murabahah dan Mudharabah yang diminati. Terdapat juga beberapa tahun di mana tidak ada pembiayaan yang diberikan untuk jenis tertentu, yang mungkin mencerminkan perubahan dalam kebijakan atau permintaan pasar.

BMT Islam Abdurrah menawarkan berbagai produk penghimpun dana yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial anggotanya secara syariah. Produk-produk tersebut meliputi Tabungan Multiguna, yang merupakan tabungan multi manfaat dan bebas riba dengan setoran dan penarikan yang fleksibel, Selain itu, terdapat Tabungan Cerdas yang ditujukan untuk rencana pendidikan hingga jenjang tertinggi,. Untuk mendukung kebiasaan menabung di kalangan pelajar, BMT menyediakan Tabungan Sekolah Pelajar dengan prinsip yang serupa. BMT juga menawarkan Tabungan Ibadah Haji dan Tabungan Ibadah Umrah, keduanya berfungsi untuk membantu anggota menunaikan ibadah haji dan umrah. Selain itu, ada Tabungan Ibadah Qurban dan Aqiqah yang membantu anggota dalam menunaikan qurban dan aqiqah. Terakhir, Deposito BMTIA Ku merupakan

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang  
1. Dituntut mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk deposito berjangka yang dirancang untuk kebutuhan investasi anggota yang terencana, dan produk-produk tersebut menggunakan akad *mudharabah musyarakah* dengan nisbah 10% untuk anggota dan 90% untuk BMT. Semua produk ini bertujuan untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan mendukung tujuan keuangan anggota.

BMT Islam Abdurrah juga menawarkan penyaluran dana yaitu kepemilikan sepeda motor dan mobil yang menggunakan akad *Murabahah*, kepemilikan bangunan Pilihan Akad berdasarkan prinsip *Murabahah*, *Musyarakah*, *Mutanaqisa*. kepemilikan barang, Akad berdasarkan prinsip *Murabahah*. Sewa Akad berdasarkan prinsip *Ijarah*. Bagi hasil usaha Akad berdasarkan prinsip *Mudharabah*, *Mudharabah Musytarakah*, *Musyarakah*, *Musyarakah Mutanaqisah*. Pengalihan utang aset Akad berdasarkan prinsip *Hawalah*, *Musyarakah*, *Murabahah*. Gadai surat berharga Akad berdasarkan prinsip *Rahn Tasjily*, *Al Qardh*, *Ijarah*. Jasa pengurusan porsi haji dan umrah Akad berdasarkan prinsip *Al Qardh* dan *Ijarah*. Jasa pengurusan pendidikan dan pernikahan Akad berdasarkan prinsip *Al Qardh* dan *Ijarah*. Semua produk dan layanan ini bertujuan untuk memberikan solusi keuangan yang halal, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah yang Bebas dari riba, spekulasi ketidakjelasan.

Selain itu BMT Islam Abdurrah juga menyediakan berbagai layanan komprehensif bagi anggotanya, mulai dari retail yang menawarkan produk kebutuhan harian halal dan berkualitas, Halal Mart dengan produk-produk ilahiah dan alami dari HNI, hingga pelayanan praktis seperti pembelian tiket

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pesawat, pulsa, paket data, token listrik, serta pembayaran tagihan PLN dan BPJS. Selain itu, BMT juga memberikan layanan tambahan seperti bus travel, paket umrah, tiket bioskop, antar jemput bandara, ekspedisi, paket wisata domestik dan internasional, wahana waterboom, serta layanan M-Cash, yang semuanya didesain untuk memenuhi kebutuhan finansial dan non-finansial masyarakat secara syariah dan profesional.

Berdasarkan fenomena diatas maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pelayanan dan product knowledge terhadap minat meminjam nasabah, BMT dapat merumuskan straategi yang lebih baik untuk meningkatkan daya tarik produk-produk pinjaman/pembiayaan mereka. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah. **"Pengaruh Sistem Pelayanan dan Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan Oleh Anggota di Koperasi Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Islam Abdurrah"**.

#### Batasan Masalah

Batasan masalah adalah upaya untuk menetapkan batasan dari masalah peneltian yang akan diteliti. Batasan masalah digunakan untuk mencegah adanya penyimpangan yang terlapau jauh agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai dan hanya fokus pada pengaruh sistem pelayan dan knowledge terhadap minat menggunakan pembiayaan di Koperasi BMT Islam abdurrab.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah sistem pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di koperasi BMT Islam Abdurrah?
2. Apakah *knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di koperasi BMT Islam Abdurrah?
3. Apakah sistem pelayanan dan *knowledge* berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di koperasi BMT Islam Abdurrah?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan target yang hendak dicapai dalam melakukan suatu kegiatan. Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan penulis diatas, tujuannya antara lain:

1. Untuk menjelaskan sistem pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.
2. Untuk menjelaskan *knowledge* berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk menjelaskan sistem pelayanan dan *knowledge* berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

#### Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Mahasiswa

Manfaat penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan atau referensi bagi yang akan melakukan penelitian khususnya terkait dengan sistem pelayanan dan *knowledge* pada suatu lembaga/instansi.

2. Pihak koperasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi koperasi BMT Islam Abdurrah dalam meningkatkan sistem pelayanan nasabah dan *knowledge* untuk meningkatkan minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

3. Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan melatih diri berfikir secara ilmiah, tentang hal-hal yang berhubungan dengan koperasi yang berbasis syariah sistem pelayanan dan *knowledge*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Kajian Teori

##### 1. Koperasi Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)

###### a. Pengertian Baitul Mal Wat Tamwil

Koperasi *Baitul Mal wat Tamwil* merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah yaitu *Baitul Mal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Mal* lebih mengarah pada usaha usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak dan sedekah. Adapun *Baitul Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tiadak terjangkau oleh pelayanan Bank Syariah dan BPR Syariah. Prinsip operasionalnya didasarkan atas prinsip bagi hasil, jual beli dan titipan (*wadiah*).<sup>12</sup>

BMT atau disebut juga Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi tabungan, Pinjaman dan pembiayaan sesuai syariah, termasuk Mengelola zakat, infaq/sedekah dan wakaf. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Mengeluarkan Fatwa Prinsip

<sup>12</sup> Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teori dan Praktis* (Jakarta: Kencana 2010). h.363



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hukum syariah yang kemudian menjadi dasar hukum syariah Prinsip syariah yang diterapkan oleh KSPPS. garis besar, Kegiatan kepesertaan KSPPS terbagi menjadi dua jenis yaitu simpanan dan pembiayaan. Simpanan adalah dana yang dititipkan oleh prinsipal Anggota, calon anggota dan/atau koperasi lain pada koperasi berupa deposito dan tabungan.<sup>13</sup>

Dasar Hukum *Baitul Mal wat Tamwil*:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, para amil zakat, orang-orang yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) para hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang-orang yang sedang dalam perjalanan (yang memerlukan pertolongan), sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”(QS.At Taubah 9 ayat 60).

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa mendirikan Baitul Mal wat Tamwil diperbolehkan karena fungsi Baitul Mal wat Tamwil itu sendiri berfungsi sebagai lembaga zakat yang menerima dan menyalurkan zakat.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Fairuz Rahma, “Rancangan Bangun Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Berbasis Kelompok”, *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, Vol.4 No.1 (September 2018), h.10.

<sup>14</sup> Dewi Agustiya Ningsi, Ani Hayatul Masrurah, “Analisis Perbandingan Sistem Pemberian Kredit pada Koperasi Syariah dan Koperasi Konvensional”, *Jurnal PETA*, Vol.3, No.1 (januari 2018).h.89

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Fungsi dan Peran Koperasi Baitul Mal Wat Tamwil**

*Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) memiliki beberapa fungsi dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Penghimpunan dan penyaluran dana, dimana menyimpan dana di BMT, manfaat dana tersebut dapat ditingkatkan, sehingga menghasilkan unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangan dana).
- 2) Pencipta dan pemberi likuiditas, dapat menciptakan alat pembayaran yang sah sehingga memungkinkan lembaga/perorangan untuk memenuhi kewajiban mereka .
- 3) Sumber pendapatan, BMT dalam menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para karyawannya.
- 4) Penyedia informasi, yang memberikan informasi kepada masyarakat mengenai risiko, keuntungan dan peluang yang ada dalam lembaga tersebut.
- 5) Sebagai satu lembaga keuangan mikro islam yang dapat menyediakan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah dan juga koperasi dengan kelebihan tidak memerlukan jaminan yang memberatkan bagi pelaku UMKMK.

Adapun fungsi BMT di masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih profesional, salam (selamat damai dan sejahtera).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Mengorganisasi dan memobilisasi dana, sehingga dana yang dimiliki masyarakat dapat dimanfaatkan secara optimal baik didalam maupun diluar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
- 3) Mengembangkan peluang kerja
- 4) Memperkuat dan meningkatkan kualitas usaha serta pasar produk-produk anggota.<sup>15</sup>

Sedangkan peran dari BMT adalah sebagai berikut.

- 1) Menjauhkan Masyarakat dari praktek ekonomi yang tidak sesuai dengan prinsip – prinsip syariah.
- 2) Melaksanakan pembinaan dan pendanaan untuk usaha kecil.
- 3) Melepaskan ketergantungan pada rentenir.
- 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat melalui distribusi yang merata.

Adapun peran BMT di masyarakat adalah sebagai berikut.

- 1) Sebagai motor penggerak ekonomi dan sosial masyarakat luas.
- 2) Sebagai ujung tombak pelaksanaan sistem ekonomi islam.

---

<sup>15</sup> Nurul Huda, Op.cit , h.364



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Sebagai Penghubung antara kaum *agnia* (kaya) dan kaum *dhu'afa* (miskin).
- 4) Sebagai sarana pendidikan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang barakah.<sup>16</sup>

**c. Prinsip dan Operasional Koperasi Baitul Mal Wat Tamwil**

BMT adalah suatu lembaga ekonomi yang ditujukan untuk rakyat kecil yang berupaya mengembangkan usaha produktif dan investasi guna meningkatkan kegiatan ekonomi pengusaha kecil berlandaskan pada prinsip syariah dan prinsip koperasi. BMT berperan sebagai sarana pengelola dana yang berasal dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat yang bebas riba.<sup>17</sup>

BMT hadir sebagai wahana transformasi ekonomi dari pemilik dana kepada *dhu'afa*, pedagang kecil yang memerlukan modal usaha. BMT juga lembaga keuangan syariah yang menerima dan mendistribusikan dana berupa zakat, sedekah, infaq, hibah dan wakaf yang dipercayakan kepada yang berhak. Bmt bersifat komersial berdasarkan akad atau perjanjian simpan pinjam, *wadi'ah*, *mudharabah*, *syirkah* yang ditujukan kepada masyarakat untuk kegiatan usaha yang bersifat produktif dengan sistem bagi hasil.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Ibid, h.365

<sup>17</sup> Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim

2008) h.68

<sup>18</sup> Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sistem Pelayanan

Sistem merupakan kumpulan beberapa komponen atau subsistem yang memiliki keterkaitan dan saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Sebuah sistem dapat berjalan dengan baik jika semua unsur subsistemnya lengkap.<sup>19</sup> Dalam sistem pelayanan terdapat subsistem-subsistem (pihak karyawan, produk atau fasilitas) saling mempengaruhi sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan anggota.

Pelayanan dimaksud sebagai sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).<sup>20</sup> Pelayanan anggota dapat didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung melayani nasabah dan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan anggota akan suatu produk atau jasa yang dibutukannya.<sup>21</sup>

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu pelayanan yang saling terkait, apabila terdapat salah satu sistem pelayanan yang terganggu maka secara keseluruhan akan mengganggu pula pelayanan itu sendiri. Sistem pelayanan akan memberikan prosedur pelayanan yang memiliki standar yang dapat memberikan mekanisme kontrol didalam

<sup>19</sup> Eti Rochaety, *Sistem Infomasi manajemen* (Jakarta: Mitra Wacana Media 2017) h.4

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta : Andi 2008), h.1

<sup>21</sup> Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Rajawali Pers 2005) h.15

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem pelayanan tersebut sehingga segala bentuk penyimpangan-penyimpangan atau kesalahan-kesalahan akan mudah diketahui.<sup>22</sup>

Menurut Parasuraman indikator kualitas pelayanan (*servequal*) yakni sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan yang terdapat diandalkan dalam memberikan jasa secara cepat, akurat tepat dan konsisten sehingga dapat memuaskan anggota sebagai pelanggan.
- b. *Responsiveness* (daya Tangkap) adalah keinginan pribadi para staf dan karyawan perusahaan yang secara sadar ingin membantu pelanggan dan memberikan jasa sesegera mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- c. *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan kemampuan dan keterampilan, kesopanan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf dan karyawan sehingga menjamin pelanggan terhindar dari bahaya, risiko atau keragu-raguan dan kekecewaan.
- d. *Emphaty* (empati) yaitu mencakup perhatian individu dalam memahami kebutuhan pelanggan, kebutuhan melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

<sup>22</sup> Muhammad Affan Adrianto, "Endah Setyowati dan Trisnawati, Pengaruh Kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap tingkatan kualitas pelayanan transportasi udara (Studi Kasus pada maaskapai Garuda Indonesia Dibandara Abdul Rachman Saleh), *jurnal Admisnistrsi Publik mahasiswa universitas barwijaya*, Vol.3 No. 12 ( 2015) h.2016

<sup>23</sup> Tati Suhartati Joesron, *Manajemen strategik Koperasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu 2005), h.15



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. *Tangible* (keberwujudan fisik) meliputi secara fisik seperti bangunan dan perlengkapan, penampilan karyawan dan sarana komunikasi yang dapat menjadi perhatian pelanggan.

### 3. Knowledge

*Knowledge* atau pengetahuan merupakan hal penting yang harus dikomunikasikan dalam memberikan panduan terkait produk yang ditawarkan kepada konsumen. Berbagai upaya dilakukan untuk memberikan edukasi kepada konsumen khususnya dalam menyoroti keunggulan produk tersebut.<sup>24</sup>

Pengetahuan adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. pengetahuan produk meliputi kategori produk, merk, terminologi produk, atribut, fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.<sup>25</sup>

Menurut Brucks menyatakan bahwa pengetahuan didasarkan pada ingatan atau pengetahuan yang diketahui dari konsumen. Pengetahuan produk memiliki peran yang penting dalam meneliti tentang perilaku pembelian suatu produk. Konsumen perlu mengetahui karakteristik suatu produk. Pengetahuan produk akan menjadi menjadi sumber bagi konsumen terciptanya rasa percaya pada produk.<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Aditya Wardhana dan Zainuddin Iba, "Pengaruh penjualan personal terhadap pengetahuan produk dan impikasinya terhadap keputusan pembelian mobil suv premium di Jawa barat", *Jurnal Kebangsaan*, Vol.3 No.5 (januari 2014) h.4

<sup>25</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen Sikap daan Pemasaran* (Yogyakarta: CV Badi Utama 2018), h.66

<sup>26</sup> Yusuf Bagus Prakosa dan Endang Tjahjaningsih, Pengaruh Kualitas Produk Gaya hidup, Pengetahuan Produk Terhadap Proses Keputusan pembelian sepeda lipat dikota semarang, *Jurnal inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol.4 No.3 ( juni 2021) h.367

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator Product Knowledge menurut peter dan olson (2010) adalah sebagai berikut.<sup>27</sup>

- a. Atribut produk, yaitu aspek fisik dari suatu produk atau jasa yang dapat dilihat atau dirasakan.
- b. Manfaat fisik, yaitu dampak yang langsung dapat dirasakan ketika konsumen berinteraksi dengan produk atau jasa yang digunakan.
- c. Manfaat Psikologis, yaitu dampak sosial yang diperoleh konsumen ketika berinteraksi dengan suatu produk atau jasa.
- d. Manfaat Fungsional, yaitu dampak langsung dirasakan oleh konsumen ketika menggunakan suatu produk atau jasa.
- e. Nilai yang diperoleh, yaitu konsumen mendapatkan nilai-nilai setelah menggunakan produk atau jasa.

#### 4. Minat Menggunakan Pembiayaan

Minat adalah rasa lebih suka dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada paksaan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya.<sup>28</sup> Minat dalam menggunakan pembiayaan merupakan ketertarikan anggota memutuskan untuk menggunakan pembiayaan di koperasi BMT tanpa ada

<sup>27</sup> Rijal Harits Alwathoni, Pengaruh Product Knowledge, Bran Image, Bran Trust terhadap Loyalitas Nasabah, Skripsi Sarjana Ekonomi, Universitas Islam Negeri Syaif Hidayatullah Jakarta, 2021, h.39-40

<sup>28</sup> Fadhilah Suralaga, Psikologi Pendidikan : Implikasi Dalam Pembelajaran, (Depok: Rajawali Pers 2021) h. 66

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

paksaan. Minat meminjam diukur dari niat dan kecenderungan anggota untuk menggunakan pembiayaan di BMT.

Minat berkaitan erat dengan motivasi seseorang. Kata motivasi itu sendiri berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya mengerakkan. Seorang konsumen bergerak untuk membeli suatu produk karena ada sesuatu yang mengerakkan tanda ada paksaan. Proses timbulnya dorongan sehingga konsumen bergerak untuk membeli suatu produk itulah yang disebut motivasi. Sedangkan yang memotivasi untuk membeli disebut motif.<sup>29</sup>

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat dapat dilihat dari faktor- faktor berikut.<sup>30</sup>

- a. *Social Factors*, yaitu berupa kelompok-kelompok sosial yang turut mempengaruhi, dimana seseorang pernah meminjam sebagai anggota, seperti kelompok keluarga, teman tetangga dan sebagainya.
- b. *Cultural Factors*, yaitu faktor budaya yang begitu banyak kelomponnya mulai dari kelompok Negara, sampai kelompok etnis atau suku memiliki budaya kebiasan dan adat sediri.
- c. *Personal Factors*, yaitu yang menyangkut masalah usia, pekerjaan jabatan, keadaan ekonomi pribadi, gaya hidup, kepribadian.

<sup>29</sup> Tatik Suryani, Op.cit, h. 27

<sup>30</sup> Zulkifli, "Faktor- faktor yang mempengaruhi minat nasabah bergabung di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru", *Jurnal rumpunan ekonomi syariah*, Vol 2 No.2 (Desember 2019)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. *Psychological Factors*, yaitu menyangkut motivasi seseorang dan juga menyangkut persepsi seseorang terhadap sesuatu.

Pembiayaan adalah kegiatan BMT dalam hal menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pinjaman untuk keperluan menjalankan usaha yang ditekuni oleh nasabah atau anggota sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku serta kesempatan bersama.<sup>31</sup>

Pembiayaan terbagi beberapa macam yaitu *Mudharabah*, *Musyarakah*, *Bai Bitsaman Ajiil*, *Murabahah*, *Ijarah*, *Qardhul Hasan*, dan *At-Ta'jir*.<sup>32</sup>

a. *Mudharabah*

Suatu perjanjian antara pemilik dana BMT (*shahibul mal*) dengan pengelola dana anggota (*mudharib*) yang keuntungannya dibagi menurut rasio/nisbah yang telah disepakati bersama. Bila terjadi kerugian, maka *shahibul mal* menanggung kerugian dana sedangkan *mudharib* menanggung kerugian pelayanan metrial dan kehilangan imbalan kerja.

b. *Musyarakah*

Perjanjian kerjasama antara anggota dengan BMT dimana modal dari kedua belah pihak digabungkan untuk usaha tertentu yang akan dijalankan oleh anggota. Keuntungan dan kerugian ditanggung bersama sesuai kesepakatan dimuka.

<sup>31</sup> Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, Op.cit, h. 66

<sup>32</sup> Ibid

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Bai Biitsaman Ajil*

Proses jual beli di mana BMT menalangi terlebih dahulu kepada anggota dalam pembelian suatu barang tertentu yang dibutuhkan. Kemudian anggota membayar harga barang dan keuntungan yang kesepakatan bersama kepada BMT secara angsur.

d. *Murabahah*

*Murabahah* hampir sama dengan *Bai Bitsaman Ajil* bedanya hanya dalam hal pembayaran. Akad *Murabahah* dilakukan oleh anggota sebelum jatuh tempo pada waktu yang telah disepakati.

e. *Ijarah*

Akad pembiayaan yang merupakan talangan dana untuk pengadaan barang tertentu ditambah dengan keuntungan *mark up* yang disepakati dengan sistem sewa tanpa diakhiri dengan kepemilikan.

f. *Qardhul Hasan*

Pembiayaan kebajikan berasal dari *Baitul Mal wa Tamwil* dimana anggota menerimanya hanya membayar pokoknya dan dianjurkan untuk memberikan zakat infaq dan shodaqoh.

g. *At-Ta'jir*

Hampir sama dengan akad *ijarah* bedanya *at- tajir* diakhiri dengan adanya hak kepemilikan. *Bai ta'jir* atau sewa beli adalah suatu kontrak sewa yang diakhiri dengan penjualan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indikator minat meliputi sebagai berikut:<sup>33</sup>

- a. Ketertarikan untuk mencari informasi tentang produk
- b. Mempertimbangkan untuk membeli produk
- c. Tertarik untuk mencoba
- d. Ingin mengetahui tentang produk
- e. Keinginan memiliki produk

**B. Penelitian Terdahulu**

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Peneliti	Perbedaan
1	Nabila dan Puspita (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Produk terhadap Pembiayaan Murabahah Cicilan Emas (Study Pada Bank xyz). <sup>34</sup>	Pada Objek Penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang akan diteliti, diantaranya kualitas pelayanan, promosi dan pengetahuan produk. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang Pembantu. Jenis Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif. Pengumpulan data primer pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner atau lembar isian secara online.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu). Promosi tidak terdapat pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu). Pengetahuan produk terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan jumlah	Lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah variabel berbeda

<sup>33</sup> Farhan, Saputra, Nurul Khaira dan Raihan Saputra, "Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat beli Konsumen (studi Literature)," *Jurnal komunikasi dan ilmu sosial*, Vol.1 No.1 (Januari 2023) h. 19.

<sup>34</sup> Nabila dan Puspita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Produk terhadap Pembiayaan Murabahah Cicilan Emas (Study Pada Bank xyz)," *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, Vol 2 No.1 (2024) h. 369-378



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			nasabah pembiayaan murabahah cicilan emas di Bank XYZ (Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cirendeu).	
2	Umi Hani'in dan Harun Santosa (2022) Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan dan Persepsi Nasabah terhadap minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Samara. <sup>35</sup>	Penelitian yang akan dilakukan ini dengan menggunakan jenis penelitian explanatory, peneliti melakukan survey dan terjun ke tempat penelitian dengan memberikan kuesioner kepada nasabah pembiayaan KSPPS BMT Samara secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana metode ini digunakan untuk menguji hipotesis. Populasi penelitian ini adalah nasabah pembiayaan KSPPS BMT Samara yang berjumlah 1.214 per 31 Desember 2021.	Adanya pengaruh antara pelayanan secara parsial terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan. Tidak adanya pengaruh antara produk pembiayaan secara parsial terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan. Adanya pengaruh antara persepsi nasabah secara parsial terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan. Adanya pengaruh secara simultan dan bersama-sama dari pelayanan, produk pembiayaan dan persepsi nasabah terhadap minat nasabah dalam produk pembiayaan serta besar pengaruh secara simultan dan bersama-sama dari pelayanan dan persepsi terhadap minat produk pembiayaan sebesar 42,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum ditentukan.	Lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah variabel berbeda
3	Fadilah Mardiani (2024) Faktor faktor yang Mempengaruhi Minat Anggota dalam Memanfaatkan	Metode penelitian yang gunakan adalah metode kualitatif yakni menggunakan data primer dan sekunder.	KSPPS BMT Berkah Ciamis memiliki pembiayaan yang menggunakan akad murabahah yaitu akad jual beli barang antaramitra dengan BMT dengan	Lokasi penelitian dan metode penelitian berbeda

<sup>35</sup> Umi Hani'in dan Harun Santosa, "Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan dan Persepsi Nasabah terhadap minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Samara," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8 No.3 (2022),h. 3676-3680.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

	Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Berkah Kabupaten Ciamis. <sup>36</sup>		menyatakan harga dan perolehan/harga beli/harga pokok yang ditambah dengan margin yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Dan BMT membelikan barang-barang yang di butuhkan oleh mitra, atau BMT memberikan kuasa kepada mitra untuk membeli barang-barang kebutuhan mitra atas nama BMT. Lalu barang tersebut dijual kepada mitra dengan harga pokok ditambah dengan keuntungan yang diketahui dan disepakati bersama serta diangsur selama jangka waktu yang telah ditentukan.	
4.	Via Ulya Syafitri, Agustina Mutia, Mohammad Orinaldi (2023) Pengaruh pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap minat menggunakan pembiayaan Murabahah di baitul mal wat Tamwil AL-Ishlah kota jambi. <sup>37</sup>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidakaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, objektif, terstruktur, rasional dan sistematis.	Hasil pengujian dari variabel pengetahuan menunjukkan adanya pengaruh positif serta signifikan terhadap minat pembiayaan murabahah di Baitul Maal Wat-Tamwil Kota Jambi yang dapat dilihat dari uji t. Hasil pengujian dari variabel persepsi masyarakat menunjukkan adanya pengaruh positif serta signifikan terhadap minat pembiayaan murabahah di Baitul Maal Wat-Tamwil Kota Jambi yang dapat dilihat dari Uji T.	Lokasi penelitian, tahun penelitian, jumlah variabel berbeda

<sup>36</sup> Fadilah Mardiani, 'Faktor faktor yang Mempengaruhi Minat Anggota dalam Memanfaatkan Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Berkah Kabupaten Ciamis,' *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol 6 No.1 (2024), h.49-58.

<sup>37</sup> Via Ulya Syafitri, Agustina Mutia, Mohammad Orinaldi, "Pengaruh pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap minat menggunakan pembiayaan Murabahah di baitul mal wat Tamwil AL-Ishlah kota jambi," *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* Vol. 1, No. 4 (2023), h.62-67

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

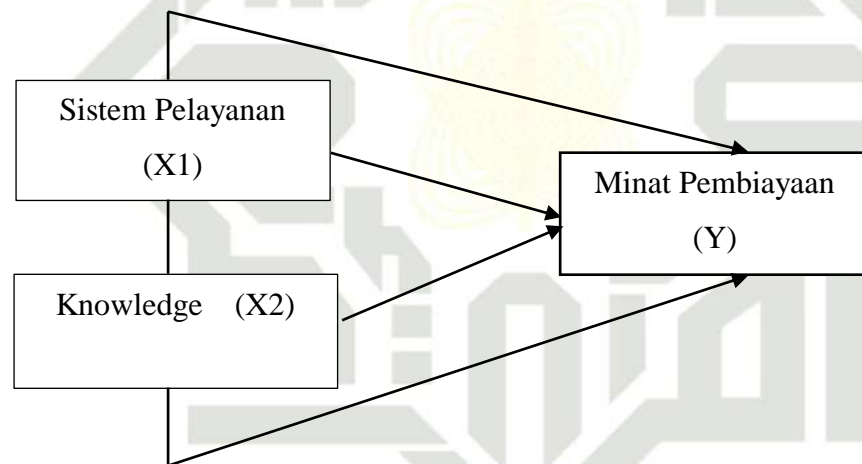
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikirann Penelitian tentang Pengaruh sistem pelayanan dan Product Knowledge terhadap minat meminjam oleh nasabah di Koperasi BMT Islam Abdurrah dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar II.1**

**Model Kerangka Pemikiran**



Keterangan :

→ = Pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial dan simultan

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka terdapat tiga variabel yaitu variabel (X1) dan (X2) sebagai variabel bebas (idependent) dan variabel Y sebagai variabel terikat (dependent)



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### D. Hipotesis

Menurut Kerlinger (1986) suatu hipotesis adalah pernyataan dugaan, suatu yang bersifat sementara mengenai hubungan/kaitan antara dua variabel atau lebih fenomena atau variabel. Emory (1995), mengartikan hipotesis sebagai suatu rumusan pernyataan yang bersifat sementara dan akan diuji secara empiris.<sup>38</sup> Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_{01}$  = Diduga tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara sistem pelayanan terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota koperasi di koperasi BMT Islam Abdurrah.

$H_{a1}$  = Diduga ada pengaruh signifikan secara parsial antara sistem pelayanan terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota koperasi di Koperasi BMT islam Abdurrah.

$H_{02}$  = Diduga tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara *knowledge* terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

$H_{a2}$  = Diduga ada pengaruh signifikan secara parsial antara *knowledge* terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

$H_{03}$  = Diduga tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara sistem pelayanan dan *knowledge* terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

<sup>38</sup> Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang : Media Nusa Creative 2016), h.79

$H_{a3}$  = Diduga ada pengaruh signifikan secara simultan antara sistem pelayanan dan *knowledge* terhadap minat menggunakan pembiayaan oleh anggota di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

### Defenisi Operasional

**Tabel II.2**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Defenisi	Indikator	Skala
Sistem Pelayanan (X1)	Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu pelayanan yang saling terkait, apabila terdapat salah satu sistem pelayanan yang terganggu maka secara keseluruhan akan mengganggu pula pelayanan itu sendiri.	1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Emphaty</i> (empati) 5. <i>Tangible</i> (berwujudan fisik)	Likert
<i>Knowledge</i> (X2)	<i>Knowledge</i> (Pengetahuan) adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk.	1. Atribut Produk 2. Manfaat fisik 3. Manfaat Psikologis 4. Manfaat Fungsional 5. Nilai yang diperoleh	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	pengetahuan produk meliputi kategori produk, merk, terminologi produk, atribut, fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk.		
Minat Pembiayaan (Y)	Minat adalah rasa lebih suka dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada paksaan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketertarikan untuk mencari informasi tentang produk</li> <li>2. Mempertimbangkan untuk membeli produk</li> <li>3. Tertarik untuk mencoba</li> <li>4. Ingin mengetahui tentang produk</li> <li>5. Keinginan memiliki produk</li> </ol>	Likert



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif, penelitian Kuantitatif adalah penelitian dengan tingkat variasi yang lebih rumit, karena meneliti sampel yang lebih banyak, akan tetapi penelitian kuantitatif lebih sistematis dalam melakukan penelitian dari awal sampai akhir.<sup>39</sup> Dalam kuantitatif penelitiannya dengan alat olah data yang menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapat berupa angka.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada BMT Islam Abdurrah di Jalan Pembangunan no.57, Labuh Baru Timur, Payung Sakaki Pekanbaru. Adapun peneliti memilih lokasi penelitian BMT Islam Abdurrah karena BMT Islam Abdurrah telah melaksanakan berbagai inovasi dalam sistem pelayanan mereka, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pengetahuan anggota.

#### **C. Objek dan Subjek Penelitian**

##### **1. Subjek Penelitian**

Subjek adalah individu, tempat serta benda yang menjadi fokus pengamatan dalam suatu penelitian. Dalam Penelitian ini anggota koperasi BMT Islam Abdurrah yang ditetapkan sebagai subjek penelitian.

---

<sup>39</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : KBM Indonesia 2021), h.6

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Objek Penelitian

Objek adalah hal yang dijadikan sasaran dalam penelitian, objek dalam penelitian ini yaitu Sistem Pelayanan dan *Knowledge* terhadap minat menggunakan pembiayaan di Koperasi BMT Islam Abdurrah.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi penelitian adalah sekelompok orang, benda atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel, sekumpulan yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, dapat berupa orang maupun wilayah.<sup>40</sup> Populasi pada penelitian ini adalah anggota koperasi BMT Islam Abdurrah dengan jumlah anggota koperasi 237 orang pada tahun 2024.

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi penelitian atau contoh dari keseluruhan populasi penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>41</sup> Teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel ini adalah non probability sampling tepatnya menggunakan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan ciri atau sifat tertentu dari populasi.<sup>42</sup>

<sup>40</sup> Rifai'i Abubakar, *Pengantar Metodologi penelitian*, (Yogyakarta: SUKA – Press UIN Sunan Kalijaga 2021), h.58

<sup>41</sup> Ibid, 59-60

<sup>42</sup> Ibid, h.65

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu anggota yang sudah atau minat menggunakan pembiayaan, tahu tentang produk produk pembiayaan dan aktif sebagai anggota.

Untuk menentukan sampel menggunakan rumus slovin:

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

$$n = \frac{237}{1 + 237 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{237}{1 + 237 (0,01)}$$

$$n = \frac{237}{1 + 2,37}$$

$$n = \frac{237}{3,37}$$

$$n = 70,33$$

$$n = 70$$

Diketahui:

$n$  = Jumlah Sampel/ Jumlah Responden

$N$  = ukuran Populasi

$E$  = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir,  $e = 10\% = 0,1$

Berdasarkan hasil dari rumus slovin diatas, maka diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan dalam peneltian ini adalah sekitar 70 responden anggota koperasi BMT Islam Abdurrab.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **E. Sumber data**

### **1. Data Primer**

Data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>43</sup> Data primer dapat diperoleh secara langsung melalui kuisisioner atau angket.

### **2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang diperlukan.<sup>44</sup> Data sekunder sebagai pelengkap data primer yaitu data yang diperoleh melalui penelusuran buku, skripsi, artikel ataupun jurnal sebagai bahan rujukan berupa teori maupun materi penelitian. Selain itu juga data dalam bentuk jadi yang dimiliki koperasi seperti data anggota koperasi, dan lain sebagainya.

## **F. Teknik Pengumpulan data**

### **1. Obsevasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pencatatan sistematis terhadap perilaku dengan cara mengamati secara langsung perilaku individu atau kelompok yang menjadi subjek penelitian.<sup>45</sup>

### **2. Angket**

Angket adalah teknik pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang disusun secara sistematis dan

<sup>43</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi penelitian*, (Banjarmasin : Antasari Press 2011), h. 71

<sup>44</sup> Ibid

<sup>45</sup> Ibid, h.80

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditujukan untuk diisi oleh responden. Angket ini terdiri atas petunjuk pengisian, bagian identitas responden (termasuk nama, alamat, jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan lainnya), serta daftar pertanyaan yang terstruktur.<sup>46</sup> Angket ini menggunakan angket tertutup, angket tertutup yaitu angket yang sudah diberikan jawaban yang sudah ditentukan dan ditujukan kepada anggota koperasi BMT Islam Abdurrah. Jenis skala yang digunakan dalam angket ini adalah skala likert 1-5 yang terdiri atas: SS Sangat Setuju, S Setuju, N Netral, TS Tidak setuju, STS Sangat Tidak Setuju.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data penelitian melalui sejumlah dokumen berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam. Dokumen tertulis seperti arsip, catatan harian dan sebagainya sedangkan dokumen terekam seperti foto, video, rekaman dan sebagainya.<sup>47</sup>

#### Teknik Analisis data

##### 1. Uji Instrumen

###### a. Uji Validitas

Validitas yang di terjemahkan kedalam bahasa Indonesia sebagai kesahihan, sahih yang diartinya dapat dipercaya atau dapat dijadikan standar untuk menyatakan benar atau tidaknya suatu bukti atau fakta. Menurut Cooper dan Schindler validitas yaitu sejauh mana suatu pengukuran (uji) variabel benar-benar mengukur variabel yang

<sup>46</sup> Ibid, h.84

<sup>47</sup> Ibid, 85

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ingin diukur.<sup>48</sup> Uji validitas menyangkut akurasi instrumen dan digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau shahi.<sup>49</sup>

Uji validitas bisa dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. item instrumen dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.<sup>50</sup> Menentukan besar nilai  $r$  tabel dengan ketentuan  $df = \text{jumlah sampel} - 2$  dan tingkat signifikan sebesar 5%.

#### b. Uji Reliabilitas

Instrumen peneliti harus memenuhi syarat berikutnya yaitu Reliabilitas. Reliabilitas adalah indikator yang menunjukkan sejauh mana sebuah instrumen atau alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya.<sup>51</sup> Uji reliabilitas bertujuan untuk menentukan apakah instrumen penelitian dapat secara konsisten mengukur variabel pada suatu waktu dan dapat diterapkan kembali diwaktu yang akan datang untuk mengukur variabel yang sama.<sup>52</sup>

Istrumen tersebut dinyatakan reliabel apabila nilai korelasi sama dengan atau lebih besar dari 0,08 maka, yg dilihat pada kolom Cronbach,s Alpha yang mempunyai nilai lebh besar dari 0,8.<sup>53</sup>

<sup>48</sup> Zulganeff, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*, (yogyakarta : Graha Ilmu, 2008 ), h.110

<sup>49</sup> Juliansyah Noor, *Metode penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.132

<sup>50</sup> Jonathan, Sarwono, *Analisis data penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2006),h.219

<sup>51</sup> Juliansyah Noor, *Op.cit* h.130

<sup>52</sup> Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka media 2012) h. 134

<sup>53</sup> Jonathan, Sarwono, *Op.cit*, h.228



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen dan variabel dependen mengikuti distribusi normal. Sebuah model regresi yang baik seharusnya dilengkapi dengan analisis grafik dan uji statistik. Dalam hal ini, jika nilai signifikansi atau probabilitas lebih besar dari 0,05, hipotesis nol diterima, yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi atau probabilitas kurang dari 0,05, hipotesis nol ditolak, menandakan bahwa data tidak terdistribusi normal.<sup>54</sup>

### b. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menilai adanya ketidaksamaan varians residual antara pengamatan yang berbeda. Sugiyono (2012) menyatakan bahwa heteroskedasitas adalah kondisi di mana varians variabel dalam model tidak konstan.<sup>55</sup>

Dalam analisis heteroskedasitas, jika titik-titik data tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa pola tertentu, hal ini menunjukkan tidak adanya heteroskedasitas. Namun, jika titik-titik tersebut membentuk pola yang teratur, maka menunjukkan bahwa adanya heteroskedasitas.

<sup>54</sup> Syafrida Hafni Sahir, Loc.cit, h. 69

<sup>55</sup> Ibid

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**c. Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antara variabel bebas. Untuk mendeteksi Multikolonieritas menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL).

Dalam konteks uji multikolonieritas, jika nilai Tolerance lebih dari 10% dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas di antara variabel independen atau variabel bebas dalam model regresi.

**3. Regresi linier berganda**

Regresi Berganda adalah metode analisis yang terdiri lebih dari dua variabel yaitu dua/lebih variabel independen dan satu variabel dependen.<sup>56</sup>

Rumus Regresi Linier Berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Diket :

a = konstanta

$X_1$   $X_2$  = Variabel Independen

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

e = Error

<sup>56</sup> Ibid, h. 52

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji T merupakan metode untuk menguji koefisien regresi secara parsial, dengan tujuan untuk menilai signifikansi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengujian t yaitu dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent, Sedangkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.<sup>57</sup>

##### b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:<sup>58</sup>

$H_0$  = Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

$H_a$  = Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak dan jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.

<sup>57</sup> Ibid, h.53

<sup>58</sup> Ibid



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) intervalnya mulai dari 0 sampai 1. Interpretasi datanya jika semakin besar nilai  $R^2$  semakin baik model regresi tersebut. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$  mendekati 0, hal ini mengindikasikan bahwa model regresi tersebut kurang baik, atau bahwa variabel independent secara keseluruhan tidak mampu menjelaskan variabilitas dari variabel dependent.<sup>59</sup>

## II. Gambaran Umum Baitul Mal Wat Tamwil Islam Abdurrah

### 1. Sejarah Singkat

Koperasi *Baitul Mal Wat Tamwil Islam Abdurrah* atau disingkat BMTIA berdiri di Kampus Universitas Abdurrah, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau oleh 33 orang pendiri pada Kamis, 10 Maret 2016 yang bertepatan dengan 1 Jumadil Akhir 1437 Hijriyah pukul 14.10 WIB. BMT Islam Abdurrah mulai operasional pada Jumat, 10 Juni 2016 yang bertepatan dengan 5 Ramadhan 1437 Hijriyah dan koperasi syariah BMTIA saat ini terdapat ada 5 karyawan.

### 2. Visi Misi

#### a. Visi

Menjadi Lembaga Keuangan Islam yang membawa berkah dan sejahtera bersama.

#### b. Misi

<sup>59</sup> Amiruddin dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Sukoharjo: Pradina Pustaka

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Menumbuhkembangkan bisnis, ekonomi, pendidikan dan layanan sosial bagi seluruh anggota dan masyarakat.
- 2) Memfasilitasi pembentukan Sumber Daya Insani yang benar, amanah, cerdas, profesional dan membawa manfaat semesta.
- 3) Memberikan keuntungan berkelanjutan, halal dan diridhoi Allah SWT dan Rasul-Nya.
- 4) Menyelenggarakan praktik muamalah terbaik dan menjadi rujukan bagi bangsa.

**3. Struktur Organisasi**

**a. Pengawas Operasional**

Ketua	: Dr. Mohd. Winario, M.E.Sy
Anggota	: Dr. Feri Andri Utomo, M.Biomed

**b. Pengawas Syariah**

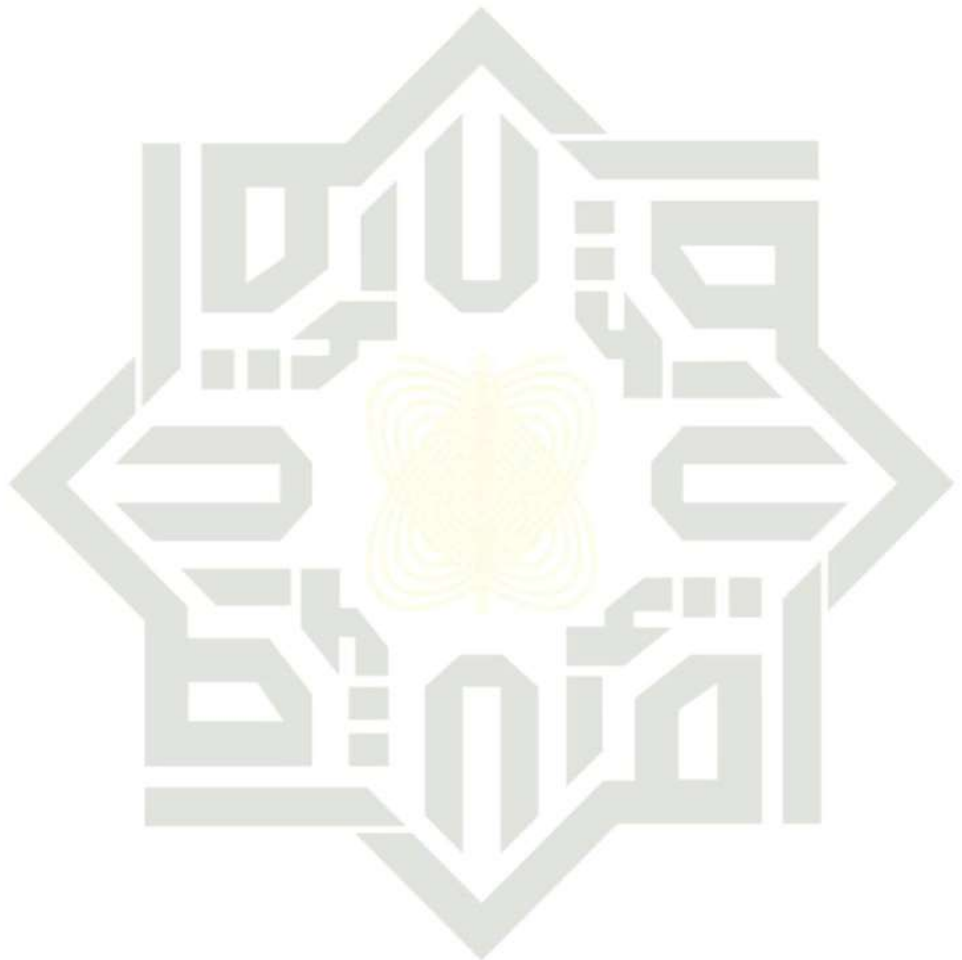
Ketua	: Dr. Marabona Munthe, M.E.Sy
Anggota 1	: Dr. Yudi Irwan, M.E.Sy
Anggota 2	: Dr. Husni Fuaddi, M.E.Sy

**c. Pengurus**

Ketua	: Rahmat Tisnawan, MT
Wakil ketua	: Ardian Ardi Putra, M.Psi
Sekretaris	: Zul Indra, M.Sc
Wakil sekretaris	: Rahmat Rizki Azim, S.Psi
Bendahara	: Luluk Elvitaria, M.Kom

## d. Pengelolah

Direktur	:Dr. H. Ade Chandra, SE., MMgt
Kepala kantor pusat	:Irma Yunita, SE
Kepala kantor cabang	:Baktaruddin, SE.Sy



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan pembiayaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,573 < 1,997$ ) dan tingkat signifikan sebesar  $0,568 < 0,05$ . Maka antara variabel sistem pelayanan (X1) terhadap minat menggunakan pembiayaan (Y) tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan.
2. Knowledge berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan pembiayaan. Hal ini dapat dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,314 > 1,997$ ) dan tingkat signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Maka antara variabel Product Knowledge (X2) terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan (Y) memiliki pengaruh dan signifikan.
3. Secara simultan sistem dan knowledge berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan pembiayaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f$  sebesar 75.537 dengan nilai sig 0,000. Hasil signifikan  $f$   $0,000 < \alpha$  0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Pelayanan (X1) dan Product Knowledge (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan pembiayaan. Hasil dari variabel Sistem pelayanan dan knowledge berpengaruh secara simultan terhadap minat menggunakan pembiayaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran kepada beberapa pihak sebagai masukan serta bahan pertimbangan dalam melakukan kegiatan kedepannya.

1. Bagi BMT Islam Abdurrahman diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan sistem pelayanannya agar dapat meningkatkan minat anggota terhadap produk-produk pembiayaan yang ada di BMT Islam Abdurrahman. Dan juga harus mempertahankan kepercayaan masyarakat untuk tetap memilih produk pembiayaan dan produk lainnya serta selalu memiliki strategi untuk meningkatkan jumlah anggota, misalnya dengan melakukan promosi menarik, penjualan produk baru, iklan, publikasi dan lain lain agar bisa menjadi prioritas pilihan.
2. Bagi akademisi diharapkan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi (sumber acuan) bagi mahasiswa, dan juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian yang selanjutnya, khususnya untuk penelitian yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan pembiayaan. Selain itu adalah memperluas wawasan atau pengetahuan mengenai produk pembiayaan yang ada di BMT.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan variabel sistem pelayanan dan knowledge sebagai variabel yang mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan pembiayaan, karena sesuai dengan hasil

penelitian menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap minat anggota, selain itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel lain yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap minat anggota, seperti kepercayaan masyarakat, pengalaman masa lalu, faktor ekonomi dan lain sebagainya.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abubakar, Rifai'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA – Press UIN Sunan Kalijaga, 2021
- Amiruddin dkk. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022
- Firmansyah M. Anang. *Perilaku Konsumen Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teori dan Praktis*. Jakarta: Kencana, 2010
- Kasmir. *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya, cet. 12*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2005
- Noor, Juliansyah. *Metode penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2011
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers, 2011
- Rahman Fatkhur Albanjari dkk. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: media Sains Indonesia, 2023
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi penelitian*. Banjarmasin : Antasari Press, 2011
- Rochaety Eti. *Sistem Infomasi manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017
- Rodoni Ahmad dan Abdul Hamid. *Lembaga Keuangn Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2008
- Rusby Zulkifli. *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan islam FAI UIR, 2015

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021
- Sarwono, Jonathan. *Analisis data penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2006
- Soemitra Andri. *Bank dan Lembaga keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2010
- Suhartati Tati Joesron, *Manajemen Strategik Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 200
- Suralaga Fadhillah. *Psikologi Pendidikan: Implikasi Dalam Pembelajaran*. Depok: Rajawali Pers, 2021
- Suryani Tatik. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Syahrum dan salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012
- Tjiptono Fandy. *Service Management mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI, 2008
- Zulganef. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008
- Zusrony Edwin. *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang : yayasan Prima Agus Teknik, 2021

**B Jurnal**

- Adrianto Affan Muhamad, Endah Setyowati dan Trisnawati, “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan terhadap tingkatan kualitas pelayanan transportasi udara (Studi Kasus pada maskapai Garuda Indonesia Dibandara Abdul Rachman Saleh),” *jurnal Administrasi Publik Mahasiswa universitas brawijaya*, Vol.3 No.12 (2015)
- Bagus Yusuf Prakosa dan Endang Tjahjaningsih, “Pengaruh Kualitas Produk Gaya hidup, Pengetahuan Produk Terhadap Proses Keputusan pembelian sepeda lipat dikota semarang,” *Jurnal inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol.4 No.3 (2021):h.367

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Darpil, Dkk, “ Perancangan Sistem Informasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Wredtama Steel,” *Jurnal Ilmiah Sains dan teknologi*, Vol.5 No.2 (2021): h.38
- Hani Umi dan Harun Santosa, “Pengaruh Pelayanan, Produk Pembiayaan, Persepsi Nasabah Terhadap Minat Produk Pembiayaan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT samara. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, Vol.8 No.3 (2022): h. 1
- Listriana Diah dan Abdul Haris Romdhoni, “Pengaruh Pengetahuan Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap minat menabung di KSPPS BMT Mitra Mandiri Wonogir,” *Jurnal Ilmu Ekonomi islam dan general*, Vol.2 No.1 (2023) ; h.2
- Mardiani Fadilah, ‘Faktor faktor yang Mempengaruhi Minat Anggota dalam Memanfaatkan Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Berkah Kabupaten Ciamis,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol 6 No.1 (2024): h.49-58.
- Mutiara Ichسانی dan Syaputra, “Pengaruh pengetahuan produk dan produk halal terhadap keputusan pembelian pada produk kecantikan korea,” *Jurnal Indonesia Membangun*, Vol.17 No2 (2018): h.151
- Nabila dan Puspita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Pengetahuan Produk terhadap Pembiayaan Murabahah Cicilan Emas (Study Pada Bank xyz),” *Journal of Accounting, Management and Islamic Economics*, Vol 2 No.1 (2024): h.369-378
- Ningsi, Dewi Agustiya dan Ani Hayatul Masrurah, “Analisis Perbandingan Sistem Pemberian Kredit pada Koperasi Syariah dan Koperasi Konvensional,” *Jurnal PETA*, Vol.3 No.1 (2018): h.89
- Novitasari Dian, Lin Emy Prastiwi dan Yuwita Ariessa Pravasanti, “Pengaruh Pengetahuan Produk, Kualitas Pelayanan, Produk terhadap Minat Menggunakan Produk Simpanan Mudharabah pada Lembaga Keuangan Syariah,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam dan General*, Vol 2 No.1(2023):h.4
- Rahma Fairuz, ”Rancangan Bangun Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Berbasis Kelompok. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, Vol.4 No.1 (2018) :h.10.



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rokhman Wahibur,"Pengaruh Biaya, Angsuran, Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus," *Iqtishadia Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.9 No.2 (2016): h.333

Romdhoni, Abdul Haris dan Dita Ratnasari, "Pengaruh Pengetahuan Kualitas Pelayanan, Produk dan Religiusitas terhadap minat nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *Jurnal Ilmu Ekonomii Islam dan general*. Vol.4 No.1 (2023): h.9

Saputra Farhan, Nurul Khaira, Raihan Saputra, "Pengaruh User Interface dan Variasi Produk terhadap Minat beli Konsumen (studi Literature). *Jurnal komunikasi dan ilmu sosial*, Vol.1 No.1,(2023): h.19

Ulya Via Syafitri, Agustina Mutia, Mohammad Orinaldi, "Pengaruh pengetahuan dan persepsi masyarakat terhadap minat menggunakan pembiayaan Murabahah di baitul mal wat Tamwil AL-Ishlah kota jambi," *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* Vol. 1, No. 4 (2023):h. 62-67

Wardhana Aditya dan Zainuddin Iba, "Pengaruh penjualan personal terhadap pengetahuan produk dan impikasinya terhadap keputusan pembelian mobil suv premium di Jawa barat," *Jurnal Kebangsaan*, Vol.3 No.5 (2014): h.4

Zendrato Walsyukurniat, "Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di CU. Koperasi Simpan pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Amandraya," *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3 (2) (2022): 3

Zulkifli, "Faktor- faktor yang mempengaruhi minat nasabah bergabung di BMT Mutiara Sakinah Pekanbaru," *Jurnal Rumpunan Ekonomi Syariah*, Vol.2 No.2 (2019): h.18

**Skripsi**

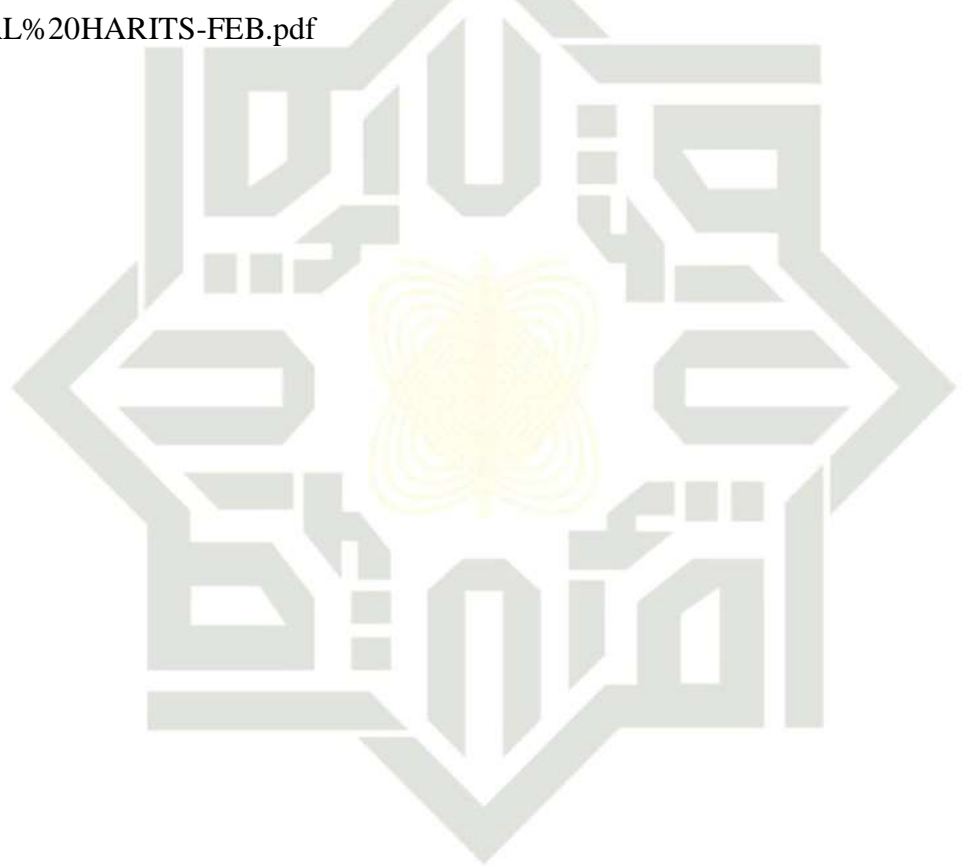
Haniq Malkan. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan di BMT Ash-shaff Taman Indah Pringgarata Lombok*

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tengah. Skripsi Universitas Islam Negeri Mataram.  
<https://etheses.uinmataram.ac.id/1261/1/Haniq%20Malkan%20160205275.pdf>

Rijal Harits Alwathoni (2021) *Pengaruh Product Knowledge, Bran Image, Bran Trust terhadap Loyalitaas Nasabah*, Skripsi Sarjana Ekonomi, Universitas Islam Negeri Syaif Hidayatullah Jakarta,  
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/64107/1/RIJAL%20HARITS-FEB.pdf>



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Teknik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudari

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, saya:

Nama : Abdullah Almazoni

NIM : 12020511453

Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/ Ekonomi Syariah

Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Sistem pelayanan Dan Product Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan oleh Anggota di Koperasi Baitul mal Wat Tamwil Islma Abdurrah"**

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudari untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi angket (kuesioner) ini. Saya berharap Bapak/Ibu menjawab setiap pertanyaan dengan jujur dan terbuka. Hasil penelitian ini sangat ditentukan oleh jawaban Bapak/Ibu. Sesuai dengan kode etik penelitian, jawaban dijamin kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berharga dalam penelitian saya. Oleh karena itu, atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Hormat saya

Abdullah Almazoni

12020511453



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**A. Identitas Responden**

Berikan Tanda (✓) pada pilihan jawaban yang telah disediakan

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
  - a. ☐ Laki-laki
  - b. ☐ Perempuan
3. Usia:
  - a. ☐ 17-30tahun
  - b. ☐ 30-45 tahun
  - c. ☐ > 45 tahun
4. Lama menjad anggota:
  - a. ☐ < 1 tahun
  - b. ☐ 1-5 tahun
  - c. ☐ > 5 tahun
5. Pekerjaan
  - a. ☐ Pelajar/Mahasiswa
  - b. ☐ Ibu Rumah tangga
  - c. ☐ Wirausaha
  - d. ☐ Wirawasta
  - e. ☐ PNS/ASN
6. Pendidikan Terakhir
  - a. ☐ SD
  - b. ☐ SMP
  - c. ☐ SMA
  - d. ☐ Sarjana/Diploma

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Anda hanya dapat menjawab satu jawaban pada setiap pernyataan
3. Kererangan pilhan Jawaban
 

SS	= Sangat Setuju	(5)
S	= Setuju	(4)
N	= Netral	(3)
TS	= Tidak setuju	(2)
STS	= Sangat Tidak Setuju	(1)
4. Isilah kuesioner dengan menceklis (✓) pada pernyataan dibawah yang tersedia pada kolom dan pilihlah sesuai dengan dengan keadaan yang sebenar-benarnya

### C. Daftar Pernyataan Kuesioner

State Islamic University of Sultan Syarif Kas

NO	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	N	TS	STS
Sistem Pelayanan (X1)						
1	Karyawan koperasi memberikan layanan secara tepat waktu					
2	Informasi yang diberikan selalu akurat dan dapat diandalkan					
3	Karyawan BMT dengan cepat merespons permintaan layanan dari anggota.					
4	Karyawan BMT siap membantu nasabah kapan saja dibutuhkan					
5	Karyawan BMT memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melayani anggota.					
6	Karyawan BMT bersikap sopan dan ramah kepada anggota.					
7	Karyawan BMT memahami kebutuhan dan keinginan anggota.					
8	Karyawan BMT memberikan pelayanan yang tulus kepada anggota.					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	Fasilitas fisik (ruang tunggu, kebersihan, kenyamanan) di BMT memadai					
10	Penampilan Karyawan (seragam, kebersihan) memberikan kesan profesional.					
<b>Product Knowledge (X2)</b>						
1	Saya memahami karakteristik produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT					
2	Saya mengetahui syarat dan ketentuan yang berlaku dalam produk pembiayaan di BMT.					
3	Produk pembiayaan BMT memberikan manfaat nyata bagi kebutuhan finansial saya.					
4	Produk pembiayaan BMT dapat memenuhi kebutuhan konsumsi dan produktivitas.					
5	Produk pembiayaan BMT memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.					
6	Saya merasa lebih percaya diri saat menggunakan produk pembiayaan dari BMT.					
7	Produk pembiayaan BMT dapat digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari.					
8	Produk pembiayaan BMT memiliki manfaat fungsional yang fleksibel.					
9	Nasabah merasa puas dengan manfaat yang diperoleh dari produk pembiayaan BMT.					
10	Produk pembiayaan BMT memberikan nilai lebih dibandingkan produk dari lembaga keuangan lain.					
<b>Minat Menggunakan Pembiayaan (Y)</b>						
1	Saya aktif bertanya kepada petugas BMT terkait produk pembiayaan.					
2	Saya mencari tahu detail produk pembiayaan BMT dari brosur, website, atau media lain.					
3	Saya bersedia memikirkan untuk merekomendasikan produk pembiayaan BMT kepada teman atau kerabat.					
4	Saya mempertimbangkan untuk menggunakan produk pembiayaan BMT di masa depan.					
5	Saya ingin mencoba produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT.					
6	Saya memiliki keinginan untuk mencoba produk pembiayaan BMT setelah mengetahui manfaatnya.					
7	Saya ingin mengetahui lebih banyak informasi tentang produk pembiayaan BMT.					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8	Saya berupaya untuk memahami prosedur dan proses pengajuan pembiayaan di BMT.					
9	Saya memiliki keinginan untuk memiliki produk pembiayaan BMT.					
10	Saya merasa produk pembiayaan BMT cocok dengan kebutuhan saya.					

**Lampiran 2 Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
sistem pelayanan	X1.1	0,2352	0,778	Valid
	X1.2	0,2352	0,832	Valid
	X1.3	0,2352	0,697	Valid
	X1.4	0,2352	0,824	Valid
	X1.5	0,2352	0,809	Valid
	X1.6	0,2352	0,756	Valid
	X1.7	0,2352	0,845	Valid
	X1.8	0,2352	0,862	Valid
	X1.9	0,2352	0,736	Valid
	X1.10	0,2352	0,790	Valid
Product Knowledge	X2.1	0,2352	0,663	valid
	X2.2	0,2352	0,791	valid
	X2.3	0,2352	0,783	valid
	X2.4	0,2352	0,819	valid
	X2.5	0,2352	0,828	valid
	X2.6	0,2352	0,844	valid
	X2.7	0,2352	0,801	valid
	X2.8	0,2352	0,800	valid
	X2.9	0,2352	0,792	valid
	X2.10	0,2352	0,759	valid
Minat Pembiayaan	Y.1	0,2352	0,676	Valid
	Y.2	0,2352	0,660	Valid
	Y.3	0,2352	0,765	Valid
	Y.4	0,2352	0,802	Valid

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Y.5	0,2352	0,852	Valid
	Y.6	0,2352	0,858	Valid
	Y.7	0,2352	0,818	Valid
	Y.8	0,2352	0,846	Valid
	Y.9	0,2352	0,849	Valid
	Y.10	0,2352	0,766	Valid

### Lampiran 3 Uji Reliabilitas

#### a. Uji Reliabilitas Sistem Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

#### b. Uji Reliabilitas Product Knowledge

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	10

#### c. Uji Reliabilitas Minat menggunakan Pembiayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	10

#### Lampiran 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.02416597
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.111
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.029 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		.319 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval Lower Bound	.307
	Upper Bound	.331

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

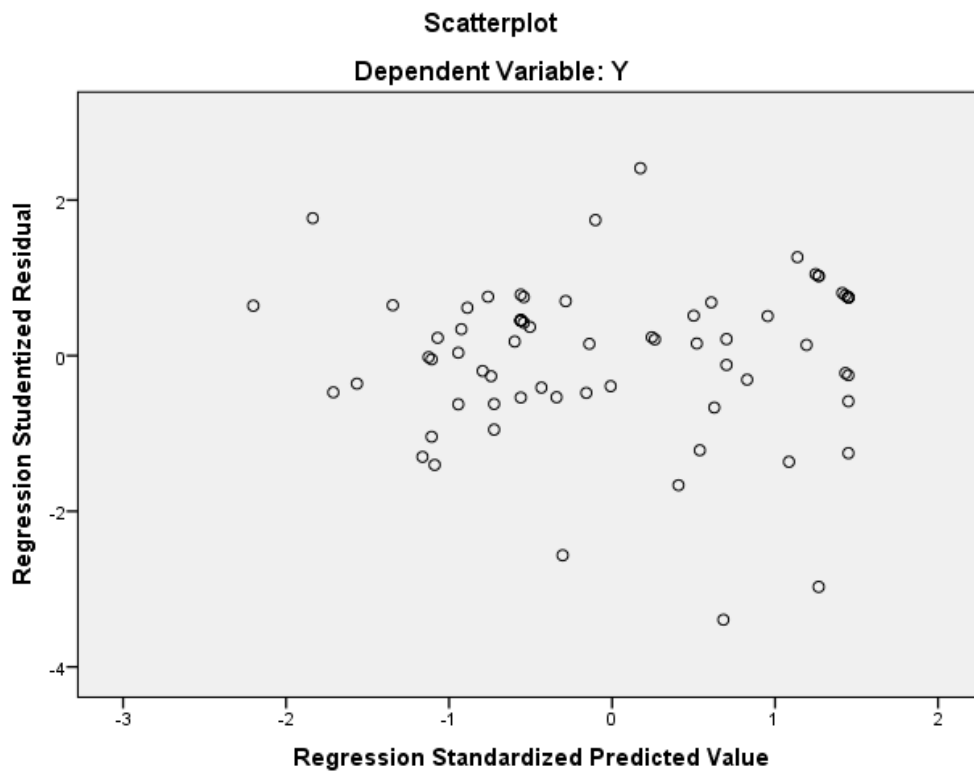
Sumber: Olah Data SPSS 23, 2025

#### Lampiran 5 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.306	3.268
	X2	.306	3.268



## Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 7 Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.114	3.613	
	X1	.085	.148	.070
	X2	.828	.131	.773

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Lampiran 8 Uji T

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.585	.560
X1	.573	.568
X2	6.314	.000

### Lampiran 9 Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1422.898	2	711.449	75.537	.000 <sup>b</sup>
	Residual	631.045	67	9.419		
	Total	2053.943	69			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Lampiran 10. Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	.693	.684	3.06897

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 11 Tabulasi Data

### Sistem Pelayanan (X1)

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	total
1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	42
2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	42
5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	45
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	44
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	41
12	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
19	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
22	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
23	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
24	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	38
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	47
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
37	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
38	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	39
39	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
46	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	40
49	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
53	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
64	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
66	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
68	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	42

**Product Knowledge (X2)**

Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	47
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	39
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	46
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	46
22	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	42
23	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
24	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	40
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46
27	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
32	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	38
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
35	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
36	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
38	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
40	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
46	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
47	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	33
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
49	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
53	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
58	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
60	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	45
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

64	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
67	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
68	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	42

**Minat Menggunakan Pembiayaan (Y)**

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	44
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	3	5	2	5	5	4	4	5	5	43
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
15	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	46
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	44
18	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	34
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	44
22	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
23	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
26	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46
35	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37
36	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	32
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
38	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	37
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
40	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
41	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
42	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
46	4	3	2	4	5	5	4	4	2	5	38
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
48	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	33
49	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
50	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	43
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
54	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	47
55	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33
56	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	44

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	33
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
68	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
70	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	39

Lampiran 12 r tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798



© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Lampiran 13 t tabel

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.05	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079

Lampiran 14 f tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 15 Surat Riset

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS SYARIAH & HUKUM**  
**كلية الشريعة و القانون**  
**FACULTY OF SHARIAH AND LAW**

Jl. H.R. Soebrantas No. 153 KM.15 TuahMadani - Pekanbaru 28293 PD Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562082  
 Web. www.fash.uin-suska.ac.id Email : fash@uin-suska.ac.id

---

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/11897/2024  
 Sifat : Biasa  
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
 Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 22 Oktober 2024

Kepada Yth.  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Provinsi Riau

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*  
 Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum  
 Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ABDULLAH ALMA ZONI  
 NIM : 12020511453  
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1  
 Semester : IX (Sembilan)  
 Lokasi : Koperasi Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Islam Abdurrah

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :  
 Pengaruh Sistem Pelayanan dan Product Knowledge terhadap Minat Menggunakan  
 Pembiayaan oleh Anggota Koperasi di Koperasi Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Islam  
 Abdurrah

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
 tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
 memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor  
 Dekan



Dr. Zulkarni, M. Ag  
 NIP.197110062005011005

Terbhusan :  
 Rektor UIN Suska Riau



### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Gedung Menteri Lintang Kuning Lantai I dan II Komplek Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 400 Telp. (0781) 20064 Fax. (0781) 20117 PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

---

**REKOMENDASI**  
 Nomor : 503-DPMPTSP/NON IZIN-RISET/08633  
 TENTANG  
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IPP.00.9/11887/2024 Tanggal 22 Oktober 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	ABDULLAH ALMA ZONI
2. NIM / KTP	12020511453
3. Program Studi	EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang	S1
5. Alamat	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	PENGARUH SISTEM PELAYANAN DAN PRODUCT KNOWLEDGE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN PEMBIAYAAN OLEH ANGGOTA KOPERASI DI KOPERASI BAITUL MAL WA TAMWIL
7. Lokasi Penelitian	KOPERASI BAITUL MAL WA TAMWIL

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan lamanya mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di                      Pekanbaru  
 Pada Tanggal            23 Oktober 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPL)  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**  
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru.
2. Koperasi Baitul Mal wa Tamwil
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.
4. Yang bersangkutan

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**BMTIA**  
Islamah Sustainable Development Growth

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah  
Baitul Ma'wat Tamwil Islam  
ABDURRAH

Nomor : 53/SHR/BMT-IA/VI/2025  
Hal : Surat Balasan Riset

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Kepada YTH,  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Suska Riau  
Pekanbaru

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*  
Dengan Hormat,

Berdasarkan surat perihal riset Nomor : Un.04/F.1/PP.00.9/11897/2024 tertanggal 22 Oktober 2024, maka dengan ini kami memberikan kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau untuk melakukan kegiatan penelitian di KSPPS BMT Islam Abdurrah dengan nama mahasiswa sebagai berikut :

Nama	: Abdullah Alma Zoni
NIM	: 12020511453
Jurusan	: S1 Ekonomi Syariah
Judul Penelitian	: Pengaruh Sistem Pelayanan dan Product Knowledge Terhadap Minat Menggunakan Pembiayaan oleh Anggota KSPPS BMT Islam Abdurrah

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**KSPPS BMT Islam Abdurrah**  
Pimpinan Pengelola,

  
**Dr. H. Ade Chandra, SE, MMgt., CIRBD., CIRBC., CWC., CTMR**  
Direktur

Kantor Pusat  
GRAHA MUHARRIR INTERNASIONAL  
Jalan Pembangunan No. 57 A, Kel. Laboh Baru Timur,  
Kec. Payung Sekeloa, Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia  
HP/WA: 081264537039, E-mail: [umidamshidvnrk@gmail.com](mailto:umidamshidvnrk@gmail.com)

Kantor Cabang Payang  
MUHARRIR HOUSE  
Jalan Taman Karsa XI, Kel. Tual Karsa,  
Kec. Tampan, Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia  
HP/WA: 08127017033, E-mail: [umha.ac1@gmail.com](mailto:umha.ac1@gmail.com)

Kantor Cabang Kartana  
PERUMAHAN NISANI BERTUJAN  
Jalan Rahol No. 386, Blok C, RT 06, RW 03, Kel. Indarabatu,  
Kec. Nangapin Darat, Pekanbaru, Riau, Indonesia  
HP/WA: 081264280203, E-mail: [jumia.kc2@gmail.com](mailto:jumia.kc2@gmail.com)

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 15 Dokumentasi

Halaman Depan BMT Islam Abdurrah pusat



Ruangan BMT islam Abdurrah



Kantor cabang 1 BMT islam abdurrah



Kantor cabang 2 BMT Islam abdurrah

