

**Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah
Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang**

SKRIPSI
**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Di susun oleh:

YUNIAS RIZKI AGNES

9314.006.16

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada
KSPPS BMT PETA Cabang Jombang**

Ditulis Oleh :

YUNIAS RIZKI AGNES

9314.006.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 21 Mei 2021

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
**Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada
KSPPS BMT PETA Cabang Jombang**

Ditulis Oleh :

YUNIAS RIZKI AGNES

9314.006.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 10 Juni 2021

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E., M.M
NIDN. 0714127001

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 13 Juli 2021

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : YUNIAS RIZKI AGNES

NIM : 9314.006.16

Judul : Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap
Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA
Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan
harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terima kasih.

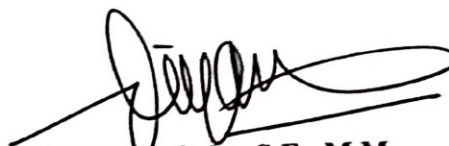
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hi. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIDN. 0714127001

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 13 Juli 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : YUNIAS RIZKI AGNES

NIM : 9314.006.16

Judul : Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada 13 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E. M.M.
NIDN. 0714127001

**PENGARUH SUMBER DAYA MANUSIA DAN PROSES TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA KSPPS BMT PETA CABANG
JOMBANG**

YUNIAS RIZKI AGNES

9314.006.16

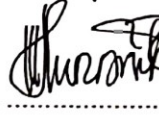
Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

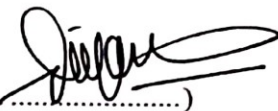
Kediri pada tanggal 13 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Andriani, S.E., MM.
NIP. 19730113 200312 2 001
2. Penguji I
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001
3. Penguji II
Dijan Novia Saka, S.E., M.M
NIDN. 0714127001


(.....)


(.....)


(.....)

Kediri, 13 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

إِنَّ الْخَيْرَ كُلَّهُ فِي الرِّضَىٰ فَإِنِ اسْتَطَعْتَ فَارْضِ وَإِنِ
لَمْ تَسْتَطِعْ فَاصْبِرْ

“Kunci kebaikan itu seluruhnya ada pada kerelaan/ridho, jika mampu relakanlah dan jika tak mampu bersabarlah”

Jangan bergantung pada siapapun di dunia ini, sebab bayanganmu saja akan meninggalkanmu disaat gelap

(Ibnu Taimiyyah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laksana bunga yang ingin menebarkan semerbak, wangi dan keelokan parasnya keseluruhan mata yang memandangnya, begitupula yang terbesit dalam sanubariku. Skripsi ini hanyalah karya sederhana, namun bagiku sungguh berharga. Kutulis dengan segala ikhtiar, perjuangan, do'a kepada sang Ilahi Rabb yang kugantungkan secuil asa selaksana bahagia dan kupersembahkan untuk;

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Isa Heru Subekti (Alm) dan ibuku tersayang Mainur Ziati yang telah ikhlas untuk membesarkan dan mendidikku. Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan serta doronganmu untuk membimbingku menjadi pribadi yang baik dan melaksanakan tanggung jawabnya dengan benar dan doa-doamu dan yang senantiasa mengalir dan terus mengalir bagai air di telaga bening yang selalu menyertai disetiap langkahku. Begitu besar pengorbananmu hingga tiada sanggup kulukiskan dengan kata apapun, tiada jua putramu membalasnya. Hanya dengan berbakti kepadamu dan memohon kepada sang Ilahi Rabbil Bariyyah semoga Allah memberikan yang terbaik utukmu. Amiin Ya Mujibassailin.
2. Kakak tersayang Maretna Amalaton Nazilah dan para tante-tanteku yang menjadi motivasi dan inspirasi untuk menjadi manusia yang berguna dan semoga kita senantiasa diberikan kemudahan untuk membanggakan orang tua.
3. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Lutfi Hartanto selaku manager cabang KSPPS BMT PETA Jombang serta semua pegawai KSPPS BMT PETA Cabang Jombang
5. Sahabat tercinta saya Irma, Afisa, Kiki, Addinin, Dinda, Anda dan teman-teman Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.

ABSTRAK

Yunias Rizki Agnes, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan Dijan Novia Saka, S.E., M.M. :Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang, Perbankan Syari'ah, Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Proses, Keputusan Menjadi Nasabah.

Sumber daya manusia merupakan seluruh individu yang terlibat dengan aktivitas perusahaan. Peran sumber daya manusia dalam lembaga keuangan yaitu sebagai penyedia jasa sehingga dengan demikian dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Keputusan menjadi nasabah merupakan suatu tindakan konsumen membeli atau menggunakan produk dan jasa suatu lembaga keuangan setelah mengevaluasi dari beberapa alternatif pilihan. Sumber daya manusia dan proses merupakan salah satu yang dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia dan proses berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber daya manusia dan proses terhadap keputusan menjadi nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. metode yang digunakan kuantitatif dengan sampel sebanyak 320 responden. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah aktif KSPPS BMT PETA Cabang Jombang sebanyak 3990. Teknik pengampilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) sumber daya manusia pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang termasuk dalam kategori baik dengan hasil 77,8%. (2) proses pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang termasuk dalam kategori baik dengan hasil 88,4%. (3) keputusan menjadi nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang termasuk dalam kategori baik dengan hasil 98,4%. Dari analisis korelasi *Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai R sebesar 0,928 yang terletak pada rentang interval 0,800-0,999 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Uji regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 11,915 + 0,143 X_1 + 0,790 X_2$. Dari hasil uji F diperoleh nilai sebesar 980,055 dengan nilai signifikansi 0,000 artinya variabel *independent* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi R^2 menunjukkan nilai 0,861, artinya antara variabel X_1 dan X_2 mampu mempengaruhi variabel Y sebesar 86,1% sedang sisanya 13,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu H_0 diterima, artinya terdapat pengaruh sumber daya manusia dan proses terhadap keputusan menjadi nasabah pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.

5. Bapak Lutfi Hartanto, selaku manager cabang KSPPS BMT PETA Cabang Jombang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di lembaga tersebut beserta para pegawai KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.
6. Bapak, Ibuk serta kakak yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Kediri, 13 Juli 2021

Penulis

Yunias Rizki Agnes
9314.006.16

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian.....	15
E. Hipotesis Penelitian	16
F. Penegasan Istilah.....	17
G. Telaah Pustaka.....	17
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Sumber Daya Manusia	24
B. Proses	27
C. Keputusan Menjadi Nasabah	29
1. Pengertian nasabah.....	29
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	31
3. Proses keputusan pembelian	34
D. Sumber Daya Manusia Berdasarkan Konsep Islam	36
E. Proses Berdasarkan Konsep Islam	37

F. Keputusan Pembelian Berdasarkan Konsep Islam.....	39
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Variabel Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Sumber Data	46
E. Metode Pengumpulan Data.....	46
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Analisis Data	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah KSPPS BMT PETA	57
2. Visi dan Misi KSPPS BMT PETA	58
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA	59
B. Paparan Data.....	61
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	65
3. Deskripsi Data Hasil Penelitian	68
C. Analisis Data.....	71
1. Analisis Deskriptif	71
2. Uji Normalitas.....	75
3. Uji Multikolinieritas.....	75
4. Uji Heteroskedastisitas.....	76
5. Uji Autokorelasi.....	78
6. Analisis Korelasi Berganda.....	79
7. Analisis Regresi Linier Berganda	81
8. Uji F	82
9. Uji t	83
10. Koefisien Determinasi (R^2).....	85
BAB V : PEMBAHASAN.....	87
A. Sumber Daya Manusia Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	87
B. Proses Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	92
C. Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	97
D. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	101

E. Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	102
F. Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	104
BAB VI : PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan KSPPS BMT PETA, BMT Rizqona Ikabu, dan KSPPS BMT UGT Sidogiri	5
Tabel 1.2 Alasan Menjadi Nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	13
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel X_1	43
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel X_2	43
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel Y	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Sumber Daya Manusia	63
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Proses (X_2).....	64
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.....	64
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Variabel Sumber Daya Manusia.....	66
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Variabel Sumber Daya Manusia.....	66
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Sumber Daya Manusia.....	66
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Proses.....	67
Tabel 4. 9 Uji reliabilitas variabel keputusan menjadi nasabah.....	67
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Sumber Daya Manusia (X_1), Proses (X_2) dan Keputusan Menjadi Nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang (Y)	68
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif.....	71
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Variabel Sumber Daya Manusia	73
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Proses.....	73
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah.....	74
Tabel 4. 16 Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4. 17 Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4. 18 Analisis Korelasi Berganda	80
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4. 20 Uji F	83
Tabel 4. 21 Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t).....	84
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian.....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA.....	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabel Isaac dan Michael

Lampiran 2 : Angket Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Skor Responden

Lampiran 4 : Hasil Uji Statistik

Lampiran 5 : Tabel Hitung

Lampiran 6 : Foto Dokumentasi Lembaga

Lampiran 7 : Surat Permohonan Riset IAIN Kediri

Lampiran 8 : Surat Balasan Lembaga

Lampiran 9 : Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup