

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM)  
MEKAAR SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS NASABAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Stara Satu (S1)  
Dalam Ilmu Perbankan



Oleh:

**Elva Yunita**

**NIM. 19631025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH & EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP  
2023**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor IAIN Curup

Di-

Curup

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah dilaksanakan pemeriksaan dan perbaikan dari pembimbing terhadap skripsi ini, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama:

Nama : Elva Yunita

Nim : 19631025

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan

Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup,

2023

Mengetahui

Pemimbing I



Ratih Komata Dewi, S.Si., MM  
Nip. 199006192018012001

pembimbing II



Harianto Wijaya, M, ME  
NIDN. 2020079003

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elva Yunita  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631025  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, Saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 2023

Penulis

  
Elva Yunita  
NIM. 19631025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website: facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 056 /In.34/FS/PP.00.9/ /2023

Nama : Elva Yunita  
Nim : 19631025  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

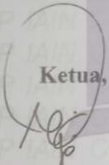
Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 29 November 2023  
Pukul : 11.00-12.30 WIB  
Tempat : Ruang 2 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

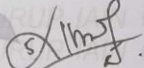
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

**TIM PENGUJI**


Ketua,

  
Noprizal, M.Ag  
NIP. 197711052009011007

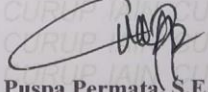
Sekretaris,

  
Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E  
NIDN. 2019059105

Penguji I,

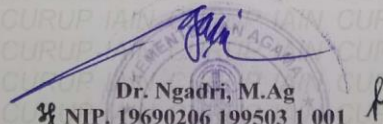
  
Dr. Muhammad Istan, M.Pd., MM  
NIP. 197502192006041008

Penguji II,

  
Citra Puspa Permata, S.E., M.Ak  
NIP. 199307102020122004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

  
Dr. Ngadri, M.Ag  
NIP. 19690206 199503 1 001

## KATA PENGANTAR

### *Assalammualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kepada Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Faktor-Faktpr Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu'alaihi wasallam, para keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa petunjuk kebenaran bagi seluruh umat manusia, yang telah merubah tatanan kehidupan manusia yang tidak beradab menjadi kehidupan dengan penuh ilmu pengetahuan dan teknologi seperti saat ini.

Untuk menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat banyak keterbatasan kemampuan dan kekurangan dari skripsi ini. Dengan selesainya skripsi ini peneliti banyak dapat petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung yang terlibat dan ikut berpartisipasi dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini. Karenanya tidak lupa peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., M.M selaku wakil Rektor I IAIN Curup

3. Bapak Dr. KH. Ngadri., M.Ag selaku wakil Rektor II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Fakhruddin., S.Ag., M.Pd selaku wakil Rektor III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
6. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.
7. Ibu Ratih Komala Dewi, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing I.
8. Bapak Harianto Wijaya M, ME selaku Dosen Pembimbing II.
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, terkhusus dosen Program Studi Perbankan Syariah.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Program Studi Perbankan Syariah.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat dimanfaatkan bagi semua orang, peneliti juga menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti memohon maaf atas segala kekurangan dan kepada Allah SWT memohon ampun.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Curup, 23 Agustus 2023

Penulis

Elva Yunita

NIM. 19631025

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirobbil`alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT dan sebagai ucapan terimakasih skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya (Alm. Herman Yono & Meri Yani) Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semuanya, berkat doa dan dukungan mama, saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya, I love you more.
2. Kepada nenek saya, terimakasih atas doa yang tiada henti-hentinya dipanjatkan untuk saya.
3. Kepada Mona Natalia & Edwar Erlandho kedua kakak yang hebat, yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada adik kecilnya dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Kepada Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I selaku ketua prodi Perbankan Syariah.
5. Kepada Bapak Andriko ME,Sy selaku Pembimbing Akademik (PA).
6. Kepada Ibu Ratih Komala Dewi, S.Si., MM dan Bapak Harianto Wijaya, ME selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II,

terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini.

7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selama menempuh pendidikan.
8. Kepada sahabatku Fadilla Mustika, Reka Widiastuti, Dedeh Kurniasari Utami, Dini Permatasari, Eryoza Emiliano dan Debi Kurniasari terimakasih karena senantiasa menemani suka duka saya selama masa perkuliahan. Terimakasih atas motivasi, pengingat serta dukungan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Kepada sahabat kecilku Reni Apdianti dan Eliza Febrianti terimakasih senantiasa mendengarkan keluh kesahku, memberikan dukungan dan motivasi untuk selalu kuat.
10. Kepada teman-teman Perbankan Syariah lokal A, terimakasih telah menjadi teman yang baik sekaligus keluarga baru untuk peneliti.
11. Kepada teman-teman angkatan 2019 program studi perbankan syariah yang sedang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama peneliti mengikuti perkuliahan, semoga kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, Saudari dapat menjadi amal yang baik dan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.



## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

**(QS. Al-Insyirah, 6-8)**

”Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang

kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-

gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

**(Boy Chandra)**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

**Elva Yunita**

**NIM. 19631025**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan sehingga membentuk loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan suatu perusahaan, dimana loyalitas nasabah akan menumbuhkan komitmen nasabah dalam menggunakan jasa secara terus-menerus atau berulang-ulang. Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Kecamatan Lebong Selatan dan faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana tujuan dalam pendekatan ini yaitu untuk menggambarkan secara mendalam mengenai berbagai fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Kecamatan Lebong Selatan terdiri dari faktor kepastian, keandalan, empati, daya tanggap, berwujud atau penampilan fisik, yakin bahwa merek tersebut yang terbaik, peminjaman ulang, tetap memilih merek tersebut, selalu menyukai merek tersebut, kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut dan merekomendasikan merek tersebut pada orang lain. Dan faktor yang mendominasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu faktor keandalan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, PNM Mekaar Syariah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Kajian Literatur .....	7
G. Penjelasan Judul .....	13
H. Metode Penelitian.....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>21</b>
A. Kualitas pelayanan .....	21
1. Teori kualitas pelayanan secara umum.....	21
2. Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam .....	25
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....	27
4. Tujuan kualitas pelayanan .....	28
5. Fungsi kualitas pelayanan.....	29
6. Indikator kualitas pelayanan .....	29
B. Loyalitas nasabah .....	30
1. Teori loyalitas nasabah secara umum .....	30
2. Loyalitas nasabah menurut perspektif Islam .....	32
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	34
4. Karakteristik loyalitas .....	35
5. Tahap pertumbuhan loyalitas nasabah .....	36
6. Indikator loyalitas nasabah .....	37

C. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah .....	37
1. Pengertian Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah...	37
2. Produk pembiayaan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan .....	39
3. Kriteria nasabah dalam pembiayaan yang diberikan oleh Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah .....	43
4. Kerangka berpikir .....	45
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PNM MEKAAR SYARIAH .....</b>	<b>46</b>
A. Sejarah singkat Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah .....	46
B. Visi misi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah .....	51
1. Visi .....	51
2. Misi .....	51
C. Kondisi geografis .....	52
D. Struktur Organisasi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan .....	53
1. Tugas dan fungsi dari masing-masing struktur organisasi .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan Loyalitas nasabah .....	56
2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah .....	73
B. Pembahasan .....	74
1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan .....	74
2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah .....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Sunnatullah bahwa manusia tidak hanya sebagai makhluk individu, tetapi juga memiliki dimensi makhluk sosial, yang berarti harus hidup berdampingan dengan individu lain, misalnya dengan bekerja sama dan menawarkan bantuan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara teratur.

Bekerja sama dalam masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pinjam meminjam atau utang piutang. Ini terjadi dari individu ke individu informal hingga lembaga keuangan formal seperti bank dan lembaga keuangan lainnya. Tujuan utama dari lembaga keuangan baru-baru ini adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memulai program yang memberikan pinjaman kepada kelompok orang atau masyarakat dengan syarat tertentu, selain program negara untuk mengatasi kemiskinan.<sup>1</sup>

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan oleh pemerintah adalah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar

---

<sup>1</sup>Alimah, Jurdilla Nahdatul, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Jombang”*, Skripsi (Malang: Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2022), hal 1.

Syariah, yang hadir untuk memberikan layanan pinjaman modal untuk usaha mikro, kecil dan menengah, sebagai sarana untuk meningkatkan pengembangan usaha dan kehidupan bersama yang lebih baik. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah adalah layanan pinjaman modal bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera (Mekaar Syariah).<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan sendiri menjadi salah satu kewajiban yang harus dimiliki oleh lembaga keuangan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari nasabah. Pola konsumsi dan gaya hidup nasabah menuntut lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler yang dikutip oleh Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap mengatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Suryaningtyas yang dikutip oleh Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempri mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Keberhasilan pelayanan ini sangat penting dalam rangka mewujudkan perkembangan serta kemajuan lembaga keuangan

---

<sup>2</sup> <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar> diakses tanggal 22 mei 2023, pukul 19.13.

<sup>3</sup> Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022), hal 923.

di masa kini dan masa depan. Sebab sangat erat kaitannya antara kualitas pelayanan yang baik dengan rasa kesetiaan atau loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut.<sup>4</sup>

Loyalitas nasabah sendiri bisa diartikan sebagai kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Tujuan dari loyalitas nasabah sendiri yaitu agar eksistensi produk dan jasa yang di jual mempunyai pelanggan tetap dan terus bertahan dalam jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Muslim, Edi Rahmat Taufik dan Lutfi mengatakan bahwa Loyalitas adalah komitmen yang kuat untuk membeli atau mendukung kembali barang atau jasa yang disukai di masa mendatang, meskipun perubahan keadaan dan upaya pemasaran dapat menyebabkan pelanggan beralih.<sup>5</sup>

Loyalitas nasabah adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan, karena loyalitas sendiri bersifat jangka panjang serta memiliki pengaruh yang besar terhadap keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa sebuah lembaga keuangan sendiri dituntut untuk lebih memperhatikan keinginan serta kebutuhan nasabah dalam memenuhi harapan mereka. Tetapi pada kenyataannya, loyalitas sendiri sulit terbentuk dengan begitu saja. Kualitas pelayanan yang diharapkan agar mampu memberikan dorongan kepada nasabah untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga dapat menimbulkan rasa loyalitas dalam diri nasabah. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas

---

<sup>4</sup> Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempri, "Analisis Kepuasan Konsumen PT Holiday Hotel Pekanbaru", *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)* 1, no. 9 (2021), hal 1924.

<sup>5</sup> Muslim, *et al*, "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan dan kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)", *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 12, no. 2 (2020), hal 237.

nasabah yaitu salah satunya dari faktor internal harus menyediakan fasilitas yang mendukung serta pola yang insentif, dan adapula dari faktor eksternal salah satunya yaitu berkaitan dengan penyediaan jasa.<sup>6</sup>

Dari hasil observasi awal yang saya lakukan dengan salah satu pegawai dari pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yang bernama saudari Mega Puspita Sari, bahwasanya data awal yang saya temukan sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data nasabah PNM Mekaar Syariah tahun 2021-2023**  
**di Kec. Lebong Selatan**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH NASABAH</b>
1	2021	2.331 Nasabah
2	2022	2.157 Nasabah
3	2023	2.536 Nasabah

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa hasil observasi awal yang dilakukan bersama saudari Mega Puspita Sari, pada tahun 2021 jumlah nasabah di Kecamatan Lebong Selatan berjumlah 2.331 nasabah, pada tahun 2022 jumlah nasabah 2.157 nasabah dan pada tahun 2023 jumlah nasabah 2.536 nasabah. Sehingga dapat dilihat dari tahun 2021 sampai 2022 terjadi penurunan nasabah sebanyak 174 nasabah, sedangkan pada tahun 2023 terdapat penambahan nasabah sebanyak 379 nasabah.

---

<sup>6</sup> Khairunnisa Emilia, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*", Skripsi (Banjarmasin: Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2021), hal 20.



Dari permasalahan diatas peneliti tertarik melakukam penelitian yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH”**

#### **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, agar pembahasan terfokus kepada permasalahan yang ada, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yang berada di Kecamatan Lebong Selatan.

#### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Untuk mengetahui faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kondisi di lapangan terkait dengan tingkat loyalitas nasabah pada kualitas pelayanan dari PNM Mekaar Syariah

- b. Bagi Akademik

Untuk menambah referensi yang dapat digunakan untuk membantu penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah PNM Mekaar Syariah, serta sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

- c. Bagi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah

Diharapkan dapat menghasilkan masukan informasi dan pengetahuan yang kemudian dapat dijadikan tolak ukur atau dasar dalam pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan ilmu, pengetahuan serta masukan baik kepada pihak PNM Mekaar Syariah maupun kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak PNM Mekaar Syariah baik itu kepada nasabah maupun calon nasabah sehingga adanya ketertarikan ataupun minat masyarakat untuk melakukan pinjaman kepada pihak PNM Mekaar Syariah.

## F. Kajian Literatur

Dalam kajian literatur ini, peneliti menggunakan beberapa referensi sebagai acuan yang berhubungan dengan proposal yang diteliti antara lain sebagai berikut:

### 1. Pada skripsi Sutikno, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, tahun 2019, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta”.

Hasil penelitian pada skripsi ini yaitu yang pertama, bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Yang kedua kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan loyalitas konsumen. Yang ketiga kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini berarti bahwa

semakin tinggi kepuasan konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen. Yang terakhir kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan konsumen.<sup>7</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian. Dimana pada penelitian terdahulu lokasi yang diambil pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta, Sedangkan pada penelitian sekarang lokasi yang di ambil yaitu di PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan. Kemudian terletak pada metode penelitian, di mana metode penelitian sebelumnya menggunakan kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta, sedangkan fokus penelitian sekarang yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PNM Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah

---

<sup>7</sup> Sutikno, "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta*", Skripsi (Yogyakarta: Fak. Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2019), hal 65.

**2. Pada skripsi Binti Mas Pelin, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, tahun 2022, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureuh 2”.**

Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu yang pertama, bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Baureuh 2. Yang kedua bahwa variabel proses komplain memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Baureuh 2. Yang ketiga bahwa variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh besar terhadap loyalitas nasabah pada BSI KC Banda Aceh Daud Baureuh 2.<sup>8</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian. Dimana pada penelitian terdahulu lokasi yang diambil pada penelitian Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureuh 2, sedangkan pada penelitian sekarang lokasi yang diambil yaitu di PNM Mekaar Syariah di Kecamatan Lebong Selatan. Kemudian pada metode penelitian, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif. Selanjutnya pada fokus penelitian, dimana pada

---

<sup>8</sup> Mas Pelin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh Daud Beureuh*”, Skripsi (Banda Aceh: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), hal 68.

penelitian terdahulu fokus penelitiannya yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia, sedangkan fokus penelitian sekarang yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PNM Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

**3. Pada skripsi Ewi Anggun Syahfutri, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, tahun 2018, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu”.**

Hasil penelitian dari skripsi ini yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, dan kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu.<sup>9</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian. Dimana pada penelitian terdahulu lokasi yang diambil pada BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, Sedangkan pada penelitian sekarang lokasi yang di ambil yaitu di PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan.

Kemudian pada metode penelitian, dimana penelitian terdahulu

---

<sup>9</sup> Ewi Anggun Syahfutri, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*”, Skripsi (Bengkulu: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri, 2018), hal 74.

menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner tertutup sedangkan penelitian sekarang peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Selanjutnya pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah, sedangkan fokus penelitian sekarang yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PNM Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

**4. Pada jurnal manajemen dan bisnis equilibrium, Nurmin Arianto dan Krismania Nirwana, Universitas Pamulang Banten, tahun 2021, dengan judul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening”.**

Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, maka kepuasan tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.<sup>10</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian.

---

<sup>10</sup> Nurmin Arianto, Yulia Krismania Nirwana, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021), hal 179.

Dimana pada penelitian terdahulu lokasi yang diambil pada Bank Syariah, Sedangkan pada penelitian sekarang lokasi yang di ambil yaitu di PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan. Kemudian terletak pada metode penelitian, dimana metode penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah simpanan sebagai variabel intervening, sedangkan fokus penelitian sekarang yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PNM Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

**5. Pada jurnal Manajemen Pemasaran, Ria Octavia, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Al-Madani Bandar Lampung, pada tahun 2019, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Index Lampung”.**

Hasil penelitian dari jurnal ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan nasabah Bank Index Kantor Cabang Lampung.<sup>11</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada lokasi penelitian, metode penelitian dan fokus penelitian.

---

<sup>11</sup> Ria Octavia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung”, *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, no. 1 (2019), hal 39.



Dimana pada penelitian terdahulu lokasi yang diambil pada Bank Index Kantor Cabang Lampung, Sedangkan pada penelitian sekarang lokasi yang di ambil yaitu di PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan. Kemudian terletak pada metode penelitian, di mana metode penelitian sebelumnya menggunakan kuantitatif sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Selanjutnya pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk meningkatkan loyalitas nasabah, sedangkan fokus penelitian sekarang yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan PNM Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

## **G. Penjelasan Judul**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah unsur-unsur yang mencakup upaya untuk mencukupi kebutuhan. Kualitas meliputi produk, jasa, manusia dan lingkungan. Kualitas adalah kondisi yang tidak permanen. Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan konsumen. Sebaliknya, dikatakan tidak baik apabila konsumen mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Fajrini Erinawati dan Afriapollo Syafarudin, "Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan", *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan 1*, no.1 (2021), hal 133.

Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Meithiana Indrasari mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>13</sup>

## **2. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah**

PNM Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam yang berdasarkan fatwa dan/ atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro, melalui:

- a. Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita dan kesejahteraan keluarga
- b. Pembiayaan modal usaha tanpa agunan
- c. Pembiasaan budaya menabung
- d. Peningkatan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis.<sup>14</sup>

## **3. Loyalitas**

Loyalitas adalah kesetiaan, kepatuhan dan ketaatan. Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Zulkarnain mengatakan bahwa loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen

---

<sup>13</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal 58-61.

<sup>14</sup> <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar> diakses pada tanggal 23 mei 2023 pukul 19.30 WIB.

yang diikuti dengan pola pembelian ulang yang konsisten.<sup>15</sup> Sedangkan menurut McIlroy dan Barnett yang dikutip oleh Yuyun Yuliana mengatakan bahwa loyalitas yaitu komitmen konsumen untuk melakukan bisnis dengan perusahaan, membeli produk atau jasa perusahaan tersebut secara berulang, dan pada saat yang bersamaan merekomendasikan produk dan atau jasa tersebut kepada teman atau rekannya.<sup>16</sup>

Loyalitas nasabah sendiri terbentuk dari rasa percaya yang sebelumnya sudah diciptakan di benak nasabah. Loyalitas nasabah akan mendorong pelanggan untuk membeli barang atau jasa secara teratur atau berulang. Memiliki nasabah yang setia adalah prioritas utama bagi pemasar karena laba yang diperoleh dari satu nasabah berkorelasi positif dengan loyalitas nasabah.<sup>17</sup>

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau

---

<sup>15</sup> Zulkarnain, Ilmu Menjual, *Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal 136.

<sup>16</sup> Yuyun Yuliana, "Upaya Mengembangkan Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ekonomi UMN Al Washliyah Medan T.A 2013/2014, *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora* 2, no.2 (2017), hal 319.

<sup>17</sup> I Putu Darma Atmaja, I Gede Putu Kawiana dan I.A Putu Widani Sugianingrat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 2, no. 1 (2022), hal 285.

peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.<sup>18</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu dibalik fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.<sup>19</sup> Sedangkan penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjabarkan fenomena yang ada, baik fenomena alami maupun fenomena buatan manusia bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena satu dengan fenomena lain.<sup>20</sup>

## **2. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini lokasi yang di ambil oleh peneliti yaitu di Kecamatan Lebong Selatan, Kabupaten Lebong.

## **3. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan judul penelitian. Dengan data ini peneliti mendapatkan sumber dari beberapa nasabah dan pegawai PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan.

---

<sup>18</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. Ke-15, (Jakarta:Rineka Cipta, 2013), hal 121.

<sup>19</sup> Dita Porniarti, "*Peranan Perbankan Syariah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*", Skripsi (Bengkulu: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017), hal 9.

<sup>20</sup> Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hal 72.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu pengumpulan data melalui cara tidak langsung atau harus melakukan pencarian mendalam dahulu seperti melalui internet, literatur, statistik, buku dan lain-lain.<sup>21</sup> Data sekunder dari penelitian ini diambil dari laporan jumlah nasabah PNM Mekaar Syariah yang ada di Kecamatan Lebong Selatan.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan langsung terhadap subjek yang diteliti.<sup>22</sup> Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati dan melihat pelayanan yang dilakukan oleh pihak pegawai dari PNM Mekaar Syariah kepada nasabah maupun calon nasabah.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.<sup>23</sup>

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur karena dalam melakukan wawancara peneliti

---

<sup>21</sup> Chesley Tanujaya, "Perancangan *Standart Operational Procedure* Produksi Pada Perusahaan Coffein", *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 2, no. 1 (2017), hal 93.

<sup>22</sup> Bartholomea Teja Ramayanti, "*Studi Komparasi Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Sebelum Dan Sesudah Menjadi Desa Wisata*", Skripsi (Yogyakarta:Fak. Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2016), hal 28.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 231.

harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk wawancara. Dalam wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa pewawancara.

Kemudian pada penelitian ini, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dengan metode tanya jawab baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya kepada ketua kelompok dan para nasabah yang melakukan pinjaman PNM Mekaar Syariah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>24</sup> Dokumentasi diperlukan untuk melengkapi informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang dikumpulkan dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Ini dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, menentukan mana yang penting dan yang harus dipelajari,

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hal 240.

dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain dan diri sendiri.<sup>25</sup>

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Maka peneliti menggunakan teknik analisa data sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang paling penting, dan mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>26</sup>

#### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Menampilkan data akan membuat lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Dengan menyajikan data, data diorganisasikan dan disusun dalam pola hubungan, sehingga lebih mudah dipahami.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hal 244.

<sup>26</sup> *Ibid*, hal 247.

<sup>27</sup> *Ibid*, hal 249.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menarik kesimpulan awal, data yang sudah diperoleh kemudian disajikan menjadi sebuah kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara ini akan terus berkembang seiring dengan data baru serta pemahaman baru yang akan diperoleh selanjutnya. Sehingga akan diperoleh kesimpulan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Teori Kualitas Pelayanan Secara Umum**

Kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat baik buruknya sesuatu.<sup>1</sup> Menurut Garvin yang dikutip oleh Apriliana dan Sukaris mengatakan bahwa kualitas ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, tugas dan proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah atau pelanggan.<sup>2</sup>

Menurut Hardiyansah yang dikutip oleh Haryanto mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.<sup>3</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah atau konsumen yang dilayani, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Berdasarkan pengertian ini, beberapa karakteristik pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> <https://kbbi.Lektor.id/kualitas> diakses pada tanggal 15 juni 2023 pukul 21.13.

<sup>2</sup> Apriliana, Sukaris, "Analisa Kualitas Pelayanan Pada CV. Singoyudho Nusantara", *Jurnal Maneksi II*, no. 2 (2022), hal 499.

<sup>3</sup> Haryanto, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*, (Malang: Media Nusa Creative, 2021), hal 1.

<sup>4</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2014), hal 75.

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pelayanan yang berkualitas disebut juga sebagai pelayanan unggul (prima). Menurut Idris Parakkasi pelayanan unggul (prima) adalah suatu pola layanan terbaik yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan.<sup>5</sup> Adapun beberapa prinsip dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, paling tidak harus meliputi hal-hal sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, dalam hal kejelasan ini mencakup beberapa hal seperti persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

---

<sup>5</sup> Idris Parakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*, (Bogor: Lindan Bestari, 2020), hal 141.

<sup>6</sup> Ujang Sumarwanto, *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, (Bogor: IPB Press, 2018), hal 127.

- c. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- d. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- g. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> *Ibid*, Ujang Sumarwanto, hal 128.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Miftahul Khoir mendefinisikan kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Kebutuhan yang telah terbentuk dapat mendorong nasabah untuk melakukan pembelian ulang atau peminjaman ulang dan akan menjadi nasabah setia. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan nasabah.<sup>8</sup>

Menurut Musqari dan Huda yang dikutip oleh Riyadin mengatakan bahwa Kualitas layanan yang sering disebut sebagai layanan "mutu" adalah perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual pelanggan dengan layanan yang mereka terima atau berikan.<sup>9</sup>

Menurut Sinambela yang dikutip oleh Firia Wulandari mengatakan bahwa kualitas layanan adalah sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pelanggan adalah seseorang yang membutuhkan sesuatu misalnya untuk dilayani dengan kebaikan, kesabaran, dan ketepatan waktu, pelanggan juga harus diperlakukan dengan bermartabat dan hormat. Karyawan harus dapat memberikan layanan yang mampu dan efisien, sehingga memungkinkan pelanggan

---

<sup>8</sup> Miftahul Khoir, "Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*", *Jurnal Manajemen* 15, no. 1 (2023), hal 77.

<sup>9</sup> Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)", *Jurnal Simplex* 2, no.1 (2019), hal 41.

merasa puas. Pelayanan yang baik memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan.<sup>10</sup>

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Taupik Ismail mengatakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan sehingga membentuk loyalitas nasabah. Kualitas layanan dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dan dapat diandalkan dengan suatu perusahaan.<sup>11</sup>

## **2. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam**

Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam menurut John Arifin yang dikutip oleh Rafidah yang dapat digunakan sebagai panduan, yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Fitria Wulandari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya”, Skripsi (Banda Aceh: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020), hal 24.

<sup>11</sup> Taupik Ismail, Ramayani Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung”, *Jurnal Ilmiah MEA* 5, no. 3 (2021), hal 415.

<sup>12</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Jurnal Nalar Fiqh* 10, no. 2 (2014), hal 122.

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak mengada-ngadakan fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Q.S Asy-Syu'ara ayat 181-183<sup>13</sup>

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ  
 الْمُسْتَقِيمِ ۝ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ  
 مُفْسِدِينَ ۝

*Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan; Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus; Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan".*

- b. Bertanggung jawab dan tepercaya atau *Al-Amanah* yang berarti sikap dalam menjalankan bisnis selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c. Tidak menipu atau *Al-Kazib* yang berarti sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak menipu. Seperti praktik bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu sikap pembisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pembisnis (pesaingnya).

<sup>13</sup> <https://quran.kemenag.go.id/> Al-Qur'an Kemenag 2019, Surah Asy-Syu'ara (26):181-183 diakses pada tanggal 12 Juni 2023 pukul 19.45 WIB.

- e. Melayani dengan rendah hati atau *Khidmah* yang berarti sikap ramah tamah, sopan, santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam hal kualitas pelayanan, ukurannya lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (perusahaan), akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang melayani, karena merekalah yang menikmati layanan tersebut. Dengan demikian, mereka dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasan, di antaranya:<sup>14</sup>

- a. Kualitas Layanan Internal berkaitan dengan interaksi antara para pegawai Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dengan fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:
  - 1. Pola manajemen umum perusahaan
  - 2. Penyediaan fasilitas pendukung
  - 3. Pengembangan sumber daya manusia

---

<sup>14</sup> Khairunnisa Emilia, "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*, Skripsi (Banjarmasin: Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 2021), hal 20.

4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
  5. Pola insentif
- b. Kualitas Layanan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:
1. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
  2. Yang berkaitan dengan penyediaan barang

#### **4. Tujuan Kualitas Pelayanan**

Salah satu cara untuk memperkuat hubungan antara pengusaha dan pelanggan adalah dengan memberikan layanan yang baik. Konsumen akan merasa dihargai di perusahaan saat harapan mereka dipenuhi. Konsumen percaya bahwa uang yang dibelanjakan sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, penyedia layanan harus menemukan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti mengoptimalkan pengalaman pengunjung sehingga mereka merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai mereka merasa tidak dihargai dengan pelayanan yang kurang ramah. Cara lainnya yaitu dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dianggap ideal jika sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, jika tidak kualitas pelayanan dapat dianggap rendah.<sup>15</sup>

Selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional adalah beberapa cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan untuk tetap profesional. Sebagai pemilik perusahaan,

---

<sup>15</sup> Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, (Bandung: CV Budi Utama, 2021), hal 69.



kita harus tetap menjaga kualitas pelayanan meskipun tidak semua pelanggan dapat berbelanja dengan cara yang baik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat memberikan nilai lebih. Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada sebuah bisnis. Jika sebuah bisnis telah mendapatkan nilai positif dari pelanggannya, pelanggan tersebut akan memberikan umpan balik yang baik dan mungkin menjadi pelanggan tetap atau pelanggan setia. Hal ini pasti akan berdampak besar pada keberlangsungan bisnis.

## **5. Fungsi Kualitas Pelayanan**

Setiap pengelola bisnis memiliki tanggung jawab untuk membuat keputusan yang sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada pelanggan, terlepas dari apakah pelanggan menerimanya dengan baik atau tidak.

Fungsi kualitas pelayanan adalah untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan puas, sehingga mereka akan lebih sering mengunjungi usaha yang kita jalankan, hal ini dapat meningkatkan citra perusahaan.<sup>16</sup>

## **6. Indikator Kualitas Pelayanan**

Terdapat lima aspek yang mempengaruhi atau mengukur kualitas pelayanan menurut Kotler yang dikutip oleh Taupik Ismail, kelima aspek tersebut antara lain:<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 69.

<sup>17</sup> *Ibid*, Taupik Ismail, Ramayani Yusuf, hal 416.

- a. Kepastian (*Assurance*) adalah kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada pelanggan.
- b. Keandalan (*Reability*) adalah kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, terpercaya dan akurat.
- c. Empati (*Empathy*) adalah memberikan masukkan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi konsumen.
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami.
- e. Berwujud (*Tangible*) adalah penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan mendukung pelayanan.

Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Antonius Along mengatakan bahwa terdapat 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor yang dominan atau lebih dikenal dengan istilah *servqual*, yaitu sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Bukti fisik (*tangibles*)
- b. Reabilitas (*reability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empathy*)

---

<sup>18</sup> Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6, no.1 (2020), hal 96.

Sedangkan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Elen Estamarinda mengatakan bahwa terdapat lima indikator utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:<sup>19</sup>

- a. Reliabilitas (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*)

## **B. Loyalitas Nasabah**

### **1. Teori Loyalitas Nasabah Secara Umum**

Loyalitas merupakan sikap konsumen yang berkomitmen bertahan dalam memperoleh ketentuan untuk tetap merekomendasikan dalam menggunakan jasa secara berulang kali. Menurut Oliver yang dikutip oleh Husein Umar mengatakan yaitu loyalitas adalah komitmen pelanggan yang kuat untuk berlangganan kembali atau membeli produk atau jasa tertentu secara teratur di masa mendatang, meskipun perubahan lingkungan dan upaya pemasaran dapat mengubah perilaku.<sup>20</sup>

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Suryani mengatakan bahwa loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko, atau pemasok yang didasarkan pada sikap yang positif dan tercermin

---

<sup>19</sup> Elen Estamarinda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang", *Jurnal Manivertasi* 3, no.1 (2021), hal 71.

<sup>20</sup> Husein Umar, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan *Low Cost Carrier Flight*", *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* 1, no. 2 (2014), hal 128.

dalam pembelian ulang yang berulang.<sup>21</sup> Sedangkan menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Selamat Riyadi mengatakan bahwa nasabah yang loyal memiliki beberapa keuntungan bagi perusahaan. Keuntungan tersebut diantaranya nasabah yang loyal kurang sensitif terhadap harga, tetap berlangganan atau membeli produk perusahaan untuk periode yang lama, serta menyebarkan informasi yang positif tentang perusahaan dan produk yang ditawarkan.<sup>22</sup>

Loyalitas nasabah sangat penting untuk kelangsungan suatu usaha. Nasabah yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan layanan yang diberikan, sehingga mereka ingin memperkenalkannya kepada orang lain. Mereka juga akan menjadi lebih setia pada produk lain dari perusahaan yang sama yang mereka percaya. Jadi pada akhirnya, mereka menjadi pelanggan yang setia untuk perusahaan tertentu.<sup>23</sup>

Kesetiaan konsumen tidak terbentuk dalam waktu yang cepat, akan tetapi melewati proses belajar dari pengalaman konsumen itu sendiri dari pembelian atau penggunaan jasa yang digunakan. Bila yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan, maka proses pembelian atau penggunaan jasa akan terus berulang, sehingga hal ini bisa dikatakan bahwa telah adanya sikap kesetiaan dari seorang konsumen. Bila dari

---

<sup>21</sup> Suryani, *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*, (Banten: Pascal Books, 2022), hal 17.

<sup>22</sup> Selamat Riyadi, *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), hal 53-54.

<sup>23</sup> Annas Syams Rizal Fahmi, Faridl Noor Hilal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis 2*, no.1 (2019), hal 146.

pengalamannya, konsumen tidak menemukan produk atau jasa yang memuaskan dirinya, maka ia tidak akan berhenti untuk mencoba produk atau jasa darimanapun sampai ia menemukan produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan.

## 2. Loyalitas Nasabah Menurut Perpektif Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *Al-Wala'*. Secara etimologi, *Al-Wala'* memiliki beberapa makna, yaitu mencintai, menolong, mengikuti dan mendekat kepada sesuatu. Sedangkan secara terminologi, *Al-Wala'* berarti penyesuaian diri seseorang hamba terhadap apa yang dicintai dan diridhai Allah SWT berupa perkataan, perbuatan, kepercayaan dan orang yang melakukannya. Konsep loyalitas dalam Islam adalah sepenuhnya. Loyalitas nasabah dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.<sup>24</sup>

Seperti halnya umat Islam yang beriman, mereka mengenal hakikat iman dan hakikat agama. Inilah maksa kesetiaan atau loyalitas seorang hamba kepada Allah SWT. Sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat ayat 15<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Mashuri, "Analisis Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020), hal 56.

<sup>25</sup> <https://quran.kemenag.go.id/> Al-Qur'an Kemenag 2019, Surah Al-Hujurat (49):15 diakses pada tanggal 12 Juni 2023 pukul 20.10 WIB.

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا  
وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۗ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ۝

*Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Merka itulah orang-orang yang benar.”*

Dari ayat diatas dapat kita kaitkan dengan loyalitas nasabah, dimana jika nasabah sudah setia dan percaya pada suatu perusahaan atau merek maka ia akan menjadi loyal tak peduli dengan harga produk tersebut. Salah satu faktor yang berpotensi dalam menghasilkan keuntungan dari nasabah yang bertahan lama adalah mereka yang tidak peduli akan harga. Hal ini dikarenakan loyalitas adalah perilaku yang terbentuk dari kepuasan nasabah serta ikatan emosional yang terbentuk dari kualitas pelayanan, yang mengarah pada perasaan atau keadaan yang konsisten pada satu pilihan.

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Menghadapi tingkat persaingan usaha yang semakin tajam, maka kemampuan bank untuk mempertahankan nasabahnya yang sudah ada merupakan suatu hal yang terpenting. Ada lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu:<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Muhammad Fikri Alkhairi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Tbk”, Skripsi (Medan: Fak Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hal 14.

a. Kualitas produk

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan apabila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus maka akan mengakibatkan nasabah yang selalu setia menggunakan produk tersebut.

b. Kualitas pelayanan

Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan buruk.

c. Emosional

Emosional diartikan sebagai keyakinan penjual atau pemberi jasa itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.

d. Harga

Harga lebih diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas layanan yang bagus.

e. Biaya

Orang yang berfikir bahwa bank yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atas produksi, pasti produk yang dihasilkan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.

#### 4. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Muhammad Fikri Alkhairi mengatakan bahwa nasabah yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa sehingga memiliki antusiasme untuk memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal. Karakteristik loyalitas nasabah adalah:<sup>27</sup>

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur.
- b. Menolak produk atau jasa dari bank lain.
- c. Kebal terhadap daya tarik pesaing.
- d. Menarik nasabah baru untuk bank.

#### 5. Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah

Konsumen yang loyal tentu tidak terbentuk begitu saja, tetapi meliputi beberapa tahapan, Tahap pertumbuhan loyalitas nasabah yaitu sebagai berikut:<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*, Muhammad Fikri Alkhairi, hal 10.

<sup>28</sup> Priskila Theodora Simanjuntak, "Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Produk IM3 Indosat Pada Mahasiswa Feuki", *Foundamental Management Journal 1*, no. 1 (2016), hal 35.



- a. *Suspect*, meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/jasa perusahaan.
- b. *Prospect*, meliputi orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini meskipun mereka belum melakukan pembelian, tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.
- c. *Customer*, pada tahap ini nasabah sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan. Loyalitas pada tahap ini belum terlihat.
- d. *Clients*, meliputi semua nasabah yang telah membeli barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur. Hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat *retention*.
- e. *Advocates*, pada tahap ini klien secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang/jasa di perusahaan tersebut.
- f. *Partners*, pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dengan nasabah. Pada tahap ini pula nasabah berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

## 6. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Chusnul Rofiah dan Dwi Wahyuni mengatakan bahwa loyalitas adalah perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama secara berulang kali, ada enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. Pembelian ulang
- b. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
- c. Selalu menyukai merek tersebut
- d. Tetap memilih merek tersebut
- e. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
- f. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.

## C. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah

### 1. Pengertian Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro, melalui:

- a. Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita kesejahteraan keluarga

---

<sup>29</sup> Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni, "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang", *Jurnal Eksis* 12, no. 1 (2017), hal 72.

- b. Pembiayaan modal usaha tanpa agunan
- c. Pembiasaan budaya menabung
- d. Peningkatan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis.<sup>30</sup>

Pembiayaan Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar Syariah) merupakan layanan dari PT Permodalan Nasional Madani (Persero) yang didirikan dengan tujuan mensejahterakan ekonomi dengan sasaran ibu-ibu keluarga sejahtera. Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar Syariah) telah berjalan sejak 2015, sebagai layanan pinjaman modal bagi perempuan sejahtera pelaku usaha ultra mikro dikuatkan dengan pendampingan usaha dan dilakukan bersama-sama secara berkelompok. Target dari program Mekaar Syariah ini adalah memberdayakan wanita yang kurang mampu atau tidak memiliki modal untuk memulai usaha. Mekaar Syariah merupakan unit bisnis yang memberikan jasa pembiayaan dengan plafon Rp 2.000.000 hingga Rp 5.000.000 ke setiap nasabah tanpa ada jaminan dengan bayaran secara mingguan.

## **2. Produk Pembiayaan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, Kabupaten Lebong**

Pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah di Kecamatan Lebong Selatan memiliki produk pembiayaan yaitu sebagai berikut:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar> diakses pada tanggal 11 juni 2023 pukul 17.15 WIB.

<sup>31</sup> Ayu Oktarina Santi (Senior Account Officer Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah), *Wawancara*, Lebong 12 juni 2023.

a. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan kegiatan memberi dana atau modal usaha yang diberikan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah untuk membantu dan menunjang suatu usaha yang membutuhkan modal atau mempunyai niat untuk membuka usaha baru.

Produk pembiayaan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah memiliki empat tahapan yakni sebagai berikut:<sup>32</sup>

1). Pembiayaan Tahap Pertama

Pembiayaan tahap pertama merupakan pinjaman awal yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a). Pembiayaan modal usaha pertama yang diberikan adalah sebesar Rp. 2.000.000 sampai dengan RP. 3.000.000 kepada nasabah yang telah memenuhi syarat peminjam.
- b). Nasabah menyisihkan uang pertanggungjawaban sebesar 5% dari pembiayaan itu sebesar Rp. 100.000 untuk pinjaman 2 juta, sedangkan untuk pinjaman 3 juta sebesar Rp. 150.000. Uang tersebut tidak boleh diambil selama angsuran masih berjalan, dan boleh diambil setelah selesai angsuran/lunas.
- c). Untuk jangka waktu pembayaran angsuran selama 50 minggu, dan setiap minggu jumlah yang harus dibayarkan nasabah kepada pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar

---

<sup>32</sup> Mega Puspita Sari (Desk Collection Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah), *Wawancara*, Lebong, 13 Juni 2023.

Syariah tergantung dengan besarnya pinjaman yang dilakukan nasabah. Untuk pinjaman Rp. 2.000.000, jumlah angsuran yang harus dibayar oleh nasabah setiap minggunya yaitu sebesar Rp. 50.000 sedangkan untuk pinjaman Rp. 3.000.000 angsuran yang harus dibayar oleh nasabah setiap minggunya sebesar Rp. 75.000.

- d). Terdapat masa tenggang atau *Grace Periode*, dimana masa ini adalah waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak melakukan pembayaran angsuran selama 2 minggu setelah pencairan dana pembiayaan, namun selama masa tersebut nasabah harus tetap hadir dalam kumpulan mingguan.
- e). Terdapat masa libur Hari Raya Idul Fitri, yaitu waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak membayar angsuran selama 2 minggu, pada minggu pertama dan minggu kedua.

## 2). Pembiayaan Tahap Kedua

Setelah nasabah melakukan pembiayaan pertama, mereka dapat mendapatkan pinjaman tahap kedua jika mereka memenuhi persyaratan pembiayaan tahap kedua dan memiliki riwayat pembiayaan yang baik. Berikut ketentuan yang harus dilakukan dalam pembiayaan tahap kedua:

- a). Pembiayaan tahap kedua dapat memilih jumlah pinjaman yaitu seperti pada tahap pertama sebesar Rp. 2.000.000 sampai Rp.

3.000.000 atau dapat memilih pinjaman tahap kedua sebesar Rp. 4.000.000.

- b). Nasabah menyisihkan uang pertanggungjawaban sebesar 5% dari pembiayaan itu sebesar Rp. 200.000. Uang tersebut tidak boleh diambil selama angsuran masih berjalan, dan boleh diambil setelah selesai angsuran/lunas.
- c). Untuk jangka waktu pembayaran angsuran selama 50 minggu, dan setiap minggu jumlah yang harus dibayarkan nasabah kepada pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah tergantung dengan besarnya pinjaman yang dilakukan nasabah. Untuk pinjaman Rp. 4.000.000, jumlah angsuran yang harus dibayar oleh nasabah setiap minggunya yaitu sebesar Rp. 100.000.
- d). Terdapat masa tenggang atau *Grace Periode*, dimana masa ini adalah waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak melakukan pembayaran angsuran selama 2 minggu setelah pencairan dana pembiayaan, namun selama masa tersebut nasabah harus tetap hadir dalam kumpulan mingguan.
- e). Terdapat masa libur Hari Raya Idul Fitri, yaitu waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak membayar angsuran selama 2 minggu, pada minggu pertama dan minggu kedua.

### 3). Pembiayaan Tahap Ketiga

Pembiayaan tahap ketiga dan seterusnya adalah pinjaman yang diberikan kepada nasabah setelah pembiayaan pertama dan kedua, dengan catatan pembiayaan yang lancar dan memenuhi persyaratan pembiayaan tahap kedua. Berikut ketentuan yang harus dilakukan dalam pembiayaan tahap ketiga:

- a). Pembiayaan tahap ketiga dan seterusnya dapat memilih jumlah pinjaman yaitu seperti pada tahap pertama dan kedua sebesar Rp. 2.000.000 sampai Rp. 3.000.000 dan Rp. 4.000.000 atau dapat memilih pinjaman tahap kedua sebesar Rp. 5.000.000.
- b). Nasabah menyisihkan uang pertanggungjawaban sebesar 5% dari pembiayaan itu sebesar Rp. 250.000. Uang tersebut tidak boleh diambil selama angsuran masih berjalan, dan boleh diambil setelah selesai angsuran/lunas.
- c). Untuk jangka waktu pembayaran angsuran selama 50 minggu, dan setiap minggu jumlah yang harus dibayarkan nasabah kepada pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah tergantung dengan besarnya pinjaman yang dilakukan nasabah. Untuk pinjaman Rp. 5.000.000, jumlah angsuran yang harus dibayar oleh nasabah setiap minggunya yaitu sebesar Rp. 125.000.
- d). Terdapat masa tenggang atau *Grace Periode*, dimana masa ini adalah waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak

melakukan pembayaran angsuran selama 2 minggu setelah pencairan dana pembiayaan, namun selama masa tersebut nasabah harus tetap hadir dalam kumpulan mingguan.

- e). Terdapat masa libur Hari Raya Idul Fitri, yaitu waktu yang diberikan kepada nasabah untuk tidak membayar angsuran selama 2 minggu, pada minggu pertama dan minggu kedua.

### **3. Kriteria nasabah dalam pembiayaan yang diberikan oleh Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah**

Adapun persyaratan, ketetapan dan kriteria nasabah dalam pembiayaan yang diberikan oleh Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yaitu sebagai berikut:

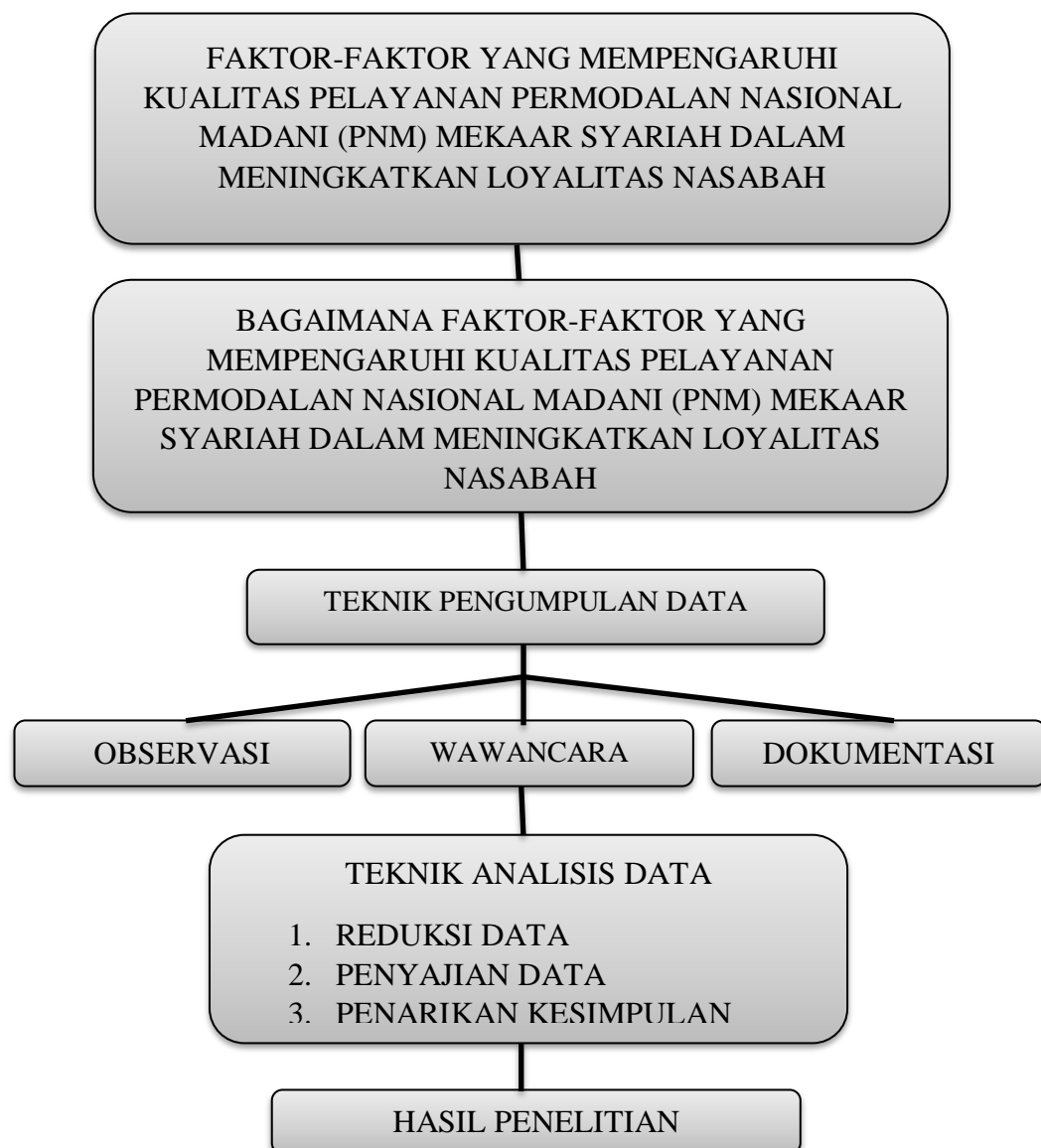
- a. Perempuan mulai dari usia 18-63 tahun.
- b. Sudah menikah, jika belum menikah tetapi merupakan tulang punggung keluarga.
- c. Calon nasabah adalah mereka yang mempunyai usaha atau ingin memulai usaha.
- d. Calon nasabah menyerahkan identitas seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
- e. Pembiayaan di Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah tidak mensyaratkan agunan fisik, melainkan bersifat tanggung renteng kelompok.
- f. Satu kelompok minimal terdiri dari 7 nasabah dan maksimal 30 nasabah.



- g. Setiap kelompok memiliki seorang ketua.
- h. Pertemuan kelompok dilakukan seminggu sekali sebagai kegiatan untuk membayar angsuran mingguan.<sup>33</sup>

#### D. Kerangka Berpikir

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



<sup>33</sup> Vani Julianda (Account Office Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah), *Wawancara*, Lebong 12 juni 2023.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM**

##### **A. Sejarah Singkat Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah**

Perjalanan sejarah perkembangan ekonomi di Indonesia, termasuk terjadinya krisis ekonomi pada tahun 1997, telah membangkitkan kesadaran akan kekuatan sektor usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dan prospek potensinya di masa depan. Nilai strategis tersebut kemudian diwujudkan pemerintah dengan mendirikan PT Permodalan Nasional Madani (Persero) pada tanggal 1 juni 1999, sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK).

Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan jasa pembiayaan dan jasa manajemen, sebagai bagian dari penerapan strategi pemerintah untuk memajukan UMKMK, khususnya merupakan kontribusi terhadap sektor rill, guna menunjang pertumbuhan pengusaha-pengusaha baru yang mempunyai prospek usaha dan mampu menciptakan lapangan kerja.<sup>1</sup>

PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekaar Syariah didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.38/1999 tanggal 29 mei 1999, dengan modal dasar sebesar Rp 9,2 triliun dan modal disetor Rp 3,8 triliun. Beberapa bulan setelah didirikan, melalui Kep Menkeu No. 487 KMK 017 tanggal 15 Oktober 1999, sebagai pelaksana dari undang-undang No.23 tahun

---

<sup>1</sup> <https://www.pnm.co.id/abouts/sejarah-pnm> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul 13.30 WIB.

1999, Permodalan Nasional Madani ditunjuk menjadi salah satu BUMN Koordinator untuk menyalurkan dan mengelola 12 skim kredit program.<sup>2</sup>

Seiring perkembangan usaha pada tahun 2016, Permodalan Nasional Madani (PNM) meluncurkan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar). Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar dikuatkan dengan aktifitas pendampingan usaha dan dilakukan secara berkelompok.

Permodalan Nasional Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku UMKM yang diluncurkan pada 2015. Pada dasarnya, nasabah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berusaha, namun terbatasnya akses pembiayaan modal kerja menyebabkan keterampilan berusaha mereka kurang termanfaatkan. Beberapa alasan keterbatasan akses tersebut meliputi kendala formalitas, skala usaha, dan ketiadaan agunan. Oleh karena itu, perusahaan menerapkan sistem kelompok tanggung renteng yang diharapkan dapat menjembatani kesenjangan akses pembiayaan sehingga para nasabah mampu mengembangkan usaha dalam rangka menggapai cita-cita dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.

---

<sup>2</sup> <https://www.pnm.co.id/abouts/sejarah-pnm> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul 16.30 WIB.

Untuk merespon pasar, sejak akhir tahun 2018, pembiayaan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah mulai dibentuk melalui pengembangan di beberapa cabang mulai dari Aceh, Padang, dan Nusa Tenggara Barat. Pada akhir tahun 2022, Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah telah memiliki 9.928.948 nasabah atau sebesar 74,7% dari total 13.824.173 *Number of Account* (NoA) nasabah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro, melalui:<sup>3</sup>

1. Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita kesejahteraan keluarga
2. Pembiayaan modal usaha tanpa agunan
3. Pembiasaan budaya menabung
4. Peningkatan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis.

Program Mekaar Syariah di Kecamatan Lebong Selatan dilaksanakan melalui indoktrinasi usaha sesuai syariat Islam yaitu:<sup>4</sup>

1. Pertemuan mingguan yang wajib dilakukan secara disiplin dan tepat waktu dengan mengucapkan doa, janji nasabah, janji *account officer* Mekaar Syariah, janji bersama.

---

<sup>3</sup> <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul 21.27 WIB.

<sup>4</sup> *Ibid*, diakses pada tanggal 15 juni 2023 pukul 22.00 WIB.

2. Nasabah Mekaar Syariah adalah mereka yang telah mempunyai usaha, atau akan melakukan usaha, atau yang pernah usaha karena sudah mempunyai pengalaman usaha sebelumnya sesuai syariat Islam.
3. Nasabah wajib memiliki usaha setelah diberikan pembiayaan.
4. Dari penerima sedekah menjadi pemberi sedekah.

Akad dalam Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, antara lain:<sup>5</sup>

1. *Murabahah*

Dalam pembiayaan modal usaha Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah meminjamkan uang kepada nasabah melalui akad *murabahah*, yang berarti Mekaar Syariah membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kepada nasabah yang bersangkutan sebesar harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara Mekaar Syariah dan nasabah.

2. *Wakalah*

Pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang diwakilkan. Dalam hal ini Mekaar syariah memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang sesuai yang dibutuhkan. Dalam penerapan akad *wakalah* pada pembiayaan yang diberikan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yaitu pihak permodalan Nasional Madani (PNM)

---

<sup>5</sup> Ayu Oktarina Santi (Senior Account Officer Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah), *Wawancara*, Lebong 14 juni 2023.

Mekaaar Syariah menyerahkan uang kepada nasabah untuk digunakan membeli barang sesuai dengan kebutuhan usahanya.

### 3. *Wadiah*

Titipan nasabah yang harus disimpan dan dikembalikan setiap saat nasabah menginginkannya. Mekaar syariah bertanggung jawab untuk mengembalikan titipan. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah biasanya menggunakan akad wadiah untuk memberi nasabah kesempatan untuk menyimpan uang mereka untuk membayar angsuran jika mereka tidak dapat membayarnya di kemudian hari.

Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah di Kecamatan Lebong Selatan sendiri telah ada sejak tahun 2021. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah memberikan solusi pembiayaan pada usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) dengan kemampuan yang ada berdasarkan usaha serta prinsip ekonomi pasar. Dimana dengan kehadiran Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini dapat membantu masyarakat Lebong Selatan baik dalam memulai, menjalankan maupun mengembangkan usaha yang mereka miliki.

## **B. Visi dan Misi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah**

### **1. Visi**

Dalam menjalankan usahanya, Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, Kabupaten Lebong memiliki visi yang diharapkan bisa meningkatkan standar kerja yang baik. Visinya adalah menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah, dan Koperasi (UMKMK) yang akan dilakukan dengan berbasis pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

### **2. Misi**

Dalam mewujudkan visi di atas, Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah melaksanakan misi sebagai berikut.<sup>6</sup>

- a). Menjalankan berbagai upaya yang terkait dengan operasional perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK.
- b). Membantu pelaku UMKMK untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan UMKMK kepada lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- c). Meningkatkan kreatifitas dan produktifitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.

---

<sup>6</sup> <https://www.pnm.co.id/abouts/visi-misi> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul 21.30 WIB.

### C. Kondisi Geografis

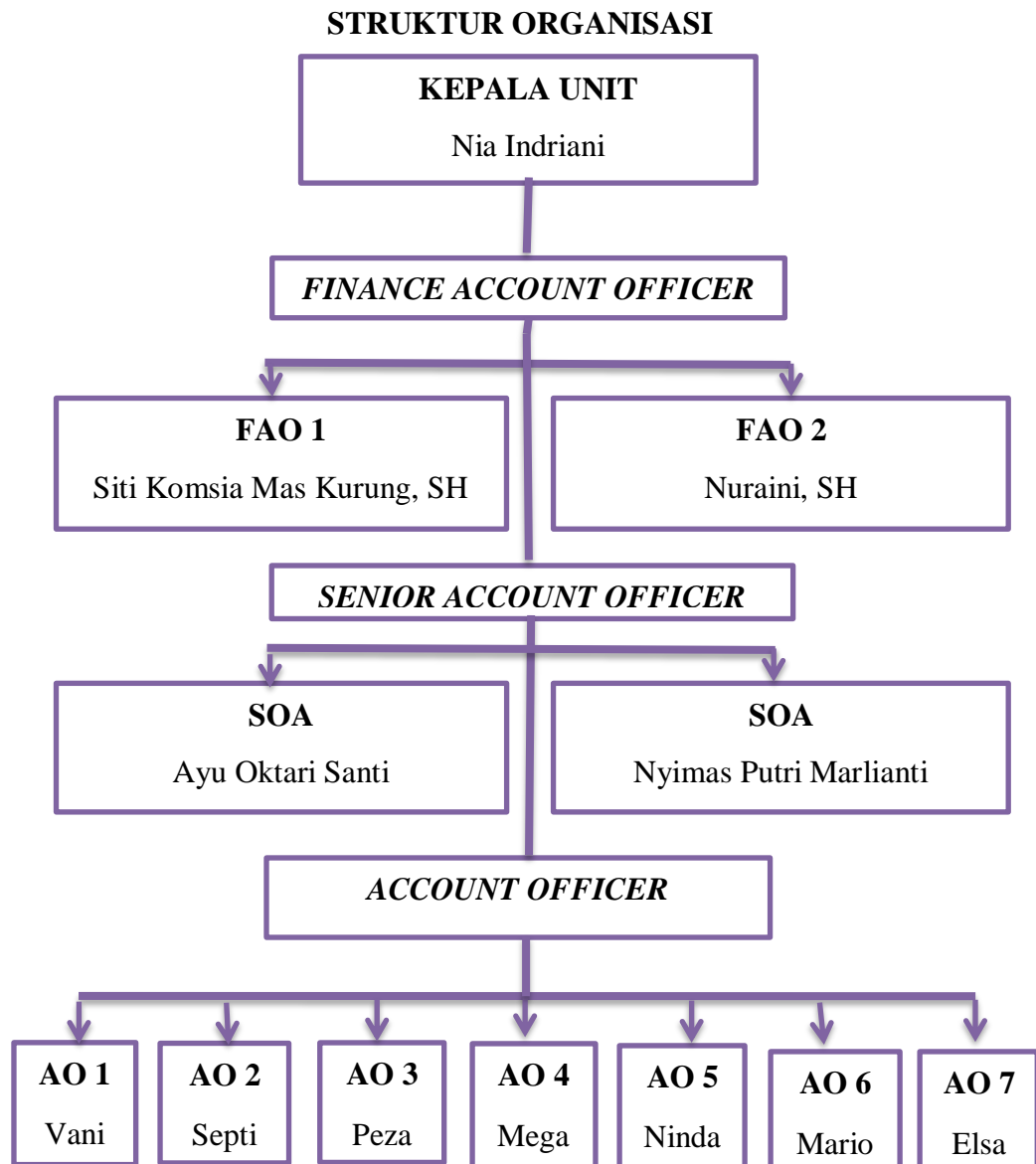
Kecamatan Lebong Selatan adalah salah satu kecamatan di Kabupaten Lebong dengan jumlah penduduk 15.421 jiwa. Luas wilayah Lebong Selatan 211,69 km<sup>2</sup> atau sekitar 12,71% luas keseluruhan Kabupaten Lebong yang terletak pada ketinggian 600 mdpl dan berada luak yang dialiri oleh sungai ketahun. Kecamatan ini merupakan satu dari lima kecamatan terawal yang dimiliki Lebong saat dimekarkan dari Rejang Lebong sebagai Kabupaten tersendiri. Secara administratif, batas Kecamatan Lebong Selatan yaitu sebelah utara berbatasan dengan Bingin Kuning, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Rimbo Pengadang, sebelah timur berbatasan dengan hutan Taman Nasional Kerinci Sebelat (TNKS) dan Kecamatan Topos, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Utara. Kecamatan ini terdiri dari 4 kelurahan dan enam desa. Ibu kota kecamatan berada di Kelurahan Tes.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> BPS-Statistik Kabupaten Lebong, *Kecamatan Lebong Selatan Dalam Angka 2021*, (Lebong Selatan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebong , 2021), hal 25-26.



**D. Struktur Organisasi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar  
Syariah Kecamatan Lebong Selatan**



**1. Tugas dan fungsi dari masing-masing struktur organisasi yaitu:**

- a). Kepala Unit merupakan karyawan yang memimpin unit Mekaar Syariah
- b). *Finance Administration Officer* merupakan karyawan unit Mekaar Syariah yang melakukan kegiatan administrasi dan pencatatan keuangan pembiayaan dan operasional Kantor Unit Kecamatan Lebong Selatan.
- c). *Senior Account Officer* merupakan karyawan unit Mekaar Syariah yang bertugas mendampingi Kepala Unit dalam seluruh kegiatan pelaksanaan serta pengelolaan kantor unit, termasuk memastikan bahwa AO memahami tujuan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, melaksanakan seluruh peraturan dan prosedur Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.
- d). *Account Officer* merupakan karyawan Mekaar Syariah yang melakukan pemasaran, melakukan penilaian uji kelayakan (UK), menyiapkan pencairan dan melakukan pengelolaan nasabah sampai dengan lunas.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Mega Puspita Sari (Desk Collection Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah), *Wawancara*, Lebong, 15 Juni 2023.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil Penelitian**

Adapun data informan yang peneliti wawancarai adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Data Informan Penelitian**

<b>NO</b>	<b>NAMA INFORMAN</b>	<b>JABATAN</b>	<b>UMUR</b>
1	Nia Indriani	Kepala Unit	22 Tahun
2	Peza Irama	<i>Account Officer</i>	24 Tahun
3	Septi Elva Pratama	<i>Account Officer</i>	22 Tahun
4	Mega Puspita Sari	<i>Account Officer</i>	24 Tahun
5	Mario Renaldo	<i>Account Officer</i>	20 Tahun

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka peneliti mengumpulkan data-data dalam bentuk wawancara langsung kepada pihak yang bersangkutan yang terlibat dalam kegiatannya seperti kepala unit dan *account officer*, jadi pertanyaan itu ditujukan kepada pegawai yang terlibat langsung ke lapangan atau ke masyarakat, sebagaimana yang dirumuskan pada rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

## **1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan**

### **a. Kualitas Pelayanan**

Terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya tidak hanya dilihat dari pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan, karena semakin baik kepuasan yang nasabah dapatkan maka semakin tinggi loyalitas nasabah dalam menggunakan peminjaman kembali kepada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, pada penelitian ini indikator yang digunakan yaitu indikator menurut Kotler diantaranya yaitu sebagai berikut:

#### **1). Faktor internal**

Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari individu atau yang melekat pada diri individu seseorang<sup>1</sup>. Dalam hal ini faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kepastian, keandalan, empati dan daya tanggap.

---

<sup>1</sup> Ghina Rachmadini, "*Faktor Internal Dan Ekternal yang mempengaruhi Keputusan Dalam Memilih Bank Umum (Studi Pada MahasiswaS1 Ekonomi Islam Di Malang)*", Skripsi (Malang: Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, 2016), hal 3.

- a). Kepastian yaitu kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada nasabah.

Untuk mengetahui kapasitas atau tingkat kemampuan yang dilakukan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah, maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala unit dan *account officer*.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nia Indriani selaku kepala unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Pada PNM Mekaar Syariah, perjanjian antara pihak PNM dengan nasabah itu tidak memakai agunan, tapi hanya menjaminkan KK dan KTP saja. Jadi untuk meyakinkan nasabah itu kita di Mekaar ada yang namanya perkumpulan setiap minggunya untuk membagi informasi serta untuk menimbulkan kepercayaan antara pihak PNM Mekaar kepada nasabah maupun kepercayaan nasabah dengan nasabah lainnya.”<sup>2</sup>*

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Elva selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Pada saat menawarkan dengan nasabah, sebelumnya itu kita lakukan UK (Uji Kelayakan), pada saat UK itu kita memberikan beberapa penawaran kepada nasabah untuk menimbulkan kepercayaan nasabah, seperti kita memiliki asuransi, tidak memakai agunan, tapi kita disini dengan sistem pertemuan setiap minggunya, nah itu kepercayaan untuk meyakinkan bahwasannya perjanjian antara AO*

---

<sup>2</sup> Nia Indriani (Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

*dan nasabah itu pada saat UK. Ada juga perjanjian pada saat pencairan, perjanjian pada pencairan itu dalam bentuk tertulis yang berisikan bahwasannya pinjaman ini tidak bisa nunggak ataupun kosong. Jadi kepercayaan kita pada nasabah yaitu percaya bahwa nasabah itu tidak akan nunggak sedangkan kepercayaan nasabah terhadap kita yaitu nelalui asuransi tadi.”<sup>3</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dengan ketua unit dan *account officer* dapat disimpulkan bahwa cara pegawai menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah yaitu dengan adanya perkumpulan yang dilakukan oleh pegawai dengan nasabah setiap minggunya. Dengan ini banyak informasi yang disampaikan oleh pegawai kepada nasabah maupun calon nasabah, sehingga dapat membuat nasabah ataupun calon nasabah percaya dan yakin untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar ini.

- b). Keandalan yaitu kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi nasabah, terpercaya dan akurat

Pegawai harus dapat menyelesaikan atau memberikan solusi mengenai keluhan ataupun masalah yang dihadapi nasabah, untuk tetap menjaga kesetiaan nasabah kepada PNM Mekaar ini.

---

<sup>3</sup> Septi Elva Pratama (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023).

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nia Indriani selaku kepala unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*”Biasanya masalah atau keluhan yang dihadapi nasabah yaitu tidak ada uang untuk membayar angsuran, pada Mekaar ini jika terdapat nasabah yang tidak dapat membayar atau tidak hadir, bisa menggunakan sistem tanggung renteng. Yang dimaksud tanggung renteng ini misalkan dalam 1 kelompok terdiri dari 10 orang dan 1 orang tidak bisa membayar atau tidak hadir, jadi angsuran 1 orang yang tidak bisa membayar itu ditanggung oleh 9 orang yang hadir.”<sup>4</sup>*

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Peza selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Biasanya keluhan yang dihadapi nasabah yaitu mengenai angsuran, seperti tidak bisa membayar angsuran atau kurang uang untuk membayar angsuran. Karena sistem pada PNM Mekaar ini tidak bisa kosong, jadi kita sebagai AO bisa membantu ibu ini dalam mencari solusi untuk membayar angsuran. Dan kami disini sistemnya perkelompok, jika 1 orang tidak membayar maka anggota kelompok lain yang harus menutupi angsuran yang kosong, jadi itulah gunanya sistem tanggung renteng. Jadi untuk keluhan seperti ini bisa diselesaikan secara bersama-sama melalui anggota kelompok yang lain.”<sup>5</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala unit dan *account officer* dapat disimpulkan bahwa mengenai kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi nasabah

---

<sup>4</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>5</sup> Peza Irama (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

ini yaitu dengan adanya sistem tanggung renteng, dimana pada PNM Mekaar ini memiliki sistem perkelompok, jadi jika ada 1 anggota kelompok tidak dapat membayar ataupun tidak hadir maka anggota kelompok lain harus menutupi angsuran yang kosong tersebut.

- c). Empati yaitu memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi nasabah

Memberikan masukan atau pengertian kepada nasabah mengenai masalah yang dihadapi adalah salah satu hal yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan keamanan untuk para nasabah.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nia Indriani selaku kepala unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*”Kalau untuk masalah ini biasanya masalah dilapangan. Biasanya petugas itu harus mengecek dulu nasabah-nasabah mengapa dia tidak membayar dengan cara kunjungan dulu kerumah nasabah dan menanyakan permasalahan apa yang dihadapi, dan seandainya jika nasabah tidak menyanggupi masalah itu maka diselesaikan bersama anggota kelompok.”<sup>6</sup>*

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Mega selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

---

<sup>6</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.



*“Sebelum kami memberikan masukan dan pengertian tentang masalah yang dihadapi, kemudian kita cari jalan tengahnya. Dan kebanyakan masalah yang dihadapi nasabah ini yaitu mengenai angsuran. Itulah gunanya sistem berkelompok, dimana masalah yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan secara bersama-sama.”<sup>7</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala unit dan *account officer* dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dapat diselesaikan dengan bersama-sama karena sistem pada PNM Mekaar ini adalah sistem berkelompok, jadi permasalahan yang terjadi pun diselesaikan dengan anggota kelompok secara bersama-sama.

- d). Daya tanggap yaitu memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami

Menyampaikan informasi atau suatu hal dengan jelas dapat memudahkan masyarakat untuk memahami apa yang disampaikan oleh narasumber.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nia Indriani selaku kepala unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Jadi setiap minggu itu petugas kumpulan, dan setelah selesai kegiatan itu petugas memberikan informasi kepada nasabah. Kalau di Mekaar biasanya terdapat informasi mengenai pembayaran double atau pertemuan pergantian jam, nah ini disampaikan di ujung pertemuan.”<sup>8</sup>*

---

<sup>7</sup> Mega Puspita Sari (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>8</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mario selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Disini kami memiliki brosur, dari brosur ini kami akan menjelaskannya kepada masyarakat secara langsung agar mereka paham isi dari brosur yang kami bagikan.”*<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala unit dan *account officer* dapat disimpulkan bahwa pihak PNM Mekaar memberikan informasi yang jelas kepada nasabah saat perkumpulan mingguan yang dilakukan.

## 2). Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang dari luar diri seseorang, yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang berkaitan langsung dengan perolehan, konsumsi, penggunaan dan pengeluaran barang-barang dan jasa<sup>10</sup>. Dalam hal ini faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berwujud.

a). Berwujud yaitu penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan mendukung pelayanan

Kerapihan dan kebersihan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Karena merupakan hal pertama yang dipandang oleh banyak orang dan hal pertama yang dijadikan kesan oleh banyak orang.

---

<sup>9</sup> Mario Renaldo (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>10</sup> *Ibid*, Ghina Rachmadini, hal 4.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nia Indriani selaku kepala unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Untuk masalah kerapihan diri dalam menarik nasabah ini biasanya setiap melakukan pertemuan ataupun melakukan sosialisasi kami memakai seragam dengan idcard agar masyarakat mengetahui identitas kami serta membagikan brosur mengenai PNM Mekaar.”<sup>11</sup>*

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Elva selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Kerapihan diri itu menyangkut individu, seperti kerapihan, etika dan penampilan. Di PNM Mekaar ini ada yang namanya SOP (Standar Operasional Prosedur), SOP nya seperti memakai sepatu, seragam, dan idcard supaya nasabah itu tau kita sebagai pegawai PNM Mekaar.”<sup>12</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala unit dan *account officer* dapat disimpulkan bahwa kerapihan diri yang dilakukan oleh pihak PNM Mekaar yaitu dengan mengikuti prosedur SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti seragam, sepatu serta *idcard*.

## b. Loyalitas Nasabah

### 1). Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik

Kepercayaan nasabah terhadap suatu produk yang di miliki oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah

---

<sup>11</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>12</sup> *Ibid*, Septi Elva Pratama, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

adalah suatu hal yang baik. Dimana kepercayaan ini akan menimbulkan rasa kesetiaan atau loyalitas menjadi nasabah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan melalui wawancara secara langsung mengenai cara pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah serta meyakinkan nasabah untuk melakukan pinjaman di Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, yaitu:

*“Pada PNM Mekaar ini sistem pinjaman bersifat kelompok, jika dalam 1 kelompok mengalami kekurangan orang, otomatis mereka mencari nasabah baru. Dan ketika mereka mendapatkan nasabah baru, namun nasabah tersebut belum yakin dengan PNM Mekaar ini, biasanya kami mendatangkan nasabah itu secara langsung untuk menjelaskan mengenai pinjaman yang ada pada PNM Mekaar ini, sehingga nasabah ini yakin dan merasa aman apabila melakukan pinjaman pada PNM Mekaar”.*

*“Dan untuk meyakinkan nasabah itu biasanya kami juga menjelaskan bahwa pinjaman ini tidak memakai angunan, hanya memakai KK dan KTP saja. Selain itu juga kami memberikan bukti-bukti mengenai nasabah-nasabah sebelumnya agar masyarakat ini merasa yakin bahwa pinjaman ini aman”.*<sup>13</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Mario selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

---

<sup>13</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

*“Pada saat pertemuan atau perkumpulan mingguan itu kita tidak selalu mengambil angsuran saja, tapi kita juga menjelaskan hal-hal lain dari PNM Mekaar ini sehingga masyarakat atau nasabah itu merasa nyaman dengan para pegawai kami. Kami pun disini selalu berusaha berkomunikasi yang baik, sehingga bisa membuat masyarakat merasa nyaman, dengan cara berteman antara pegawai dengan nasabah”.*

*“Dalam meyakinkan nasabah atau masyarakat itu kita memberikan penawaran-penawaran menarik supaya mereka minat, dan juga kita disini memberikan bukti-bukti nyata mengenai riwayat pinjaman dari nasabah-nasabah sebelumnya, sehingga masyarakat bisa yakin mengenai pinjaman pada PNM Mekaar ini”.<sup>14</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai cara pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah serta meyakinkan nasabah untuk melakukan pinjaman di Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dapat disimpulkan bahwa dalam menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat pihak PNM melakukan pertemuan langsung kepada nasabah dengan memberikan informasi mengenai pinjaman di PNM Mekaar ini, dan menjadikan nasabah sebagai teman agar tidak ada rasa segan antara pegawai dengan nasabah. Sedangkan dalam meyakinkan nasabah untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar syariah adalah dengan memberikan bukti-bukti pinjaman nasabah sebelumnya dan pada pinjaman ini tidak memakai angunan hanya menggunakan KK dan KTP.

---

<sup>14</sup> *Ibid*, Mario Renaldo, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

## 2). Peminjaman ulang

Peminjaman ulang yaitu perilaku setelah melakukan peminjaman yang sebelumnya yang didasari dengan kepuasan. Dengan mengulangi peminjaman merupakan suatu bentuk kesetiaan kepada suatu produk.

Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai peminjaman ulang mengatakan bahwa:

*“Mengenai peminjaman ulang, banyak nasabah yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan, untuk nasabah yang melakukan peminjaman ulang ini biasanya disebut CLBK (Customer Lama Bergabung Kembali). Jadi jika ia ingin melakukan peminjaman ulang itu bukan terhitung nasabah baru tetapi nasabah lanjutan”.*

*“Untuk mengenai penyebab itu biasanya kebanyakan untuk modal usaha atau tambahan modal usaha”.*<sup>15</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Peza selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

---

<sup>15</sup> *Ibid*, Nia Indriani, Wawancara, Lebong 18 Agustus 2023.

*“Kalau masalah banyak atau tidaknya itu tergantung dengan petugasnya. Petugas melakukan kunjungan kerumah nasabah itu sendiri dan menanyakan apakah nasabah ingin melanjutkan atau tidak, karena di PNM sendiri tidak ada paksaan ataupun tekanan untuk melakukan pinjaman uang, tapi kami terus melakukan penawaran kepada nasabah, dan cari yang kami alami, banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang”.*

*“Faktor-faktor yang biasanya menjadi penyebab nasabah melakukan peminjaman ulang yaitu butuh uang dan ingin membuka usaha atau menambah modal pada usahanya”.*<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai peminjaman ulang dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang melakukan peminjaman ulang kepada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah. Salah satu faktor penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang adalah untuk membuka usaha atau menambahkan modal usaha.

3). Tetap memilih merek tersebut

Tetap memilih merek tersebut yaitu selalu menggunakan produk yang sebelumnya walaupun ada dorongan untuk pindah ke lain produk. Pada wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai strategi yang dilakukan agar nasabah tetap memilih Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah serta efektif atau tidaknya strategi yang digunakan, didapatkan hasil yaitu:

---

<sup>16</sup> *Ibid*, Peza Irama, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

*“Untuk strategi yang dilakukan oleh pihak PNM Mekaar ini yaitu dengan sosialisasi untuk memperkenalkan pinjaman yang ada pada PN, Mekaar, untuk masyarakat yang sudah pernah melakukan pinjaman dan riwayat pinjamannya bagus, tidak pernah telat ataupun macet, biasanya kami menanyakan secara langsung apakah ingin melakukan pinjaman ulang”.*

*“Strategi yang kami gunakan sejauh ini efektif dalam menarik minat masyarakat serta mempertahankan nasabah untuk tetap melakukan peminjaman di PNM Mekaar ini”.*<sup>17</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Mega selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Kalau strategi yang dilakukan yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat sekaligus memperkenalkan pinjaman yang ada pada PNM Mekaar ini”.*

*“Mengenai strategi yang kami gunakan, strategi ini efektif dalam menarik minat masyarakat untuk melakukan peminjaman di PNM Mekaar Syariah, karena setelah kami melakukan sosialisasi banyak masyarakat yang berminat untuk melakukan peminjaman”.*<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai strategi yang digunakan dan apakah strategi itu efektif dalam mempertahankan nasabah untuk tetap memilih Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah untuk melakukan peminjaman. Dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, dan strategi ini efektif dalam menarik minat nasabah untuk melakukan

---

<sup>17</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>18</sup> *Ibid*, Mega Puspita Sari, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.



pinjaman bahkan mempertahankan nasabah agar tetap memilih Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah sebagai tempat untuk melakukan peminjaman.

4). Selalu menyukai merek tersebut

Selalu menyukai merek tersebut hampir sama dengan tetap memilih merek tersebut, dimana nasabah selalu menyukai dan bahkan selalu menggunakan produk yang sudah dipakai sebelumnya padahal banyak produk lain yang ditawarkan oleh banyak pihak. Pada wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai apakah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha, didapatkan hasil yaitu:

*“Bisa dikatakan cocok, karena disini kami membuka pinjaman untuk para ibu-ibu yang ingin membuat usaha atau menambah modal usahanya. Dan kami berusaha membantu perekonomian masyarakat terutama ibu-ibu dengan sistem pembayaran angsuran perminggu”.*<sup>19</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Mega selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

---

<sup>19</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

*“Bisa dibilang PNM Mekaar ini bisa jadi solusi untuk permasalahan modal dalam memulai usaha bahkan mengembangkan usaha, karena PNM Mekaar memberikan masyarakat terkhusus ibu-ibu pinjaman yang bisa dipergunakan sebagai modal untuk memulai suatu usaha”.*<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai apakah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha. Dapat disimpulkan bahwa Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah cocok digunakan oleh masyarakat terkhususnya ibu-ibu yang ingin mengembangkan usahanya atau bahkan memulai usaha, dengan sistem pembayaran perminggu.

5). Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut

Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut adalah kebiasaan seseorang dalam menggunakan suatu produk, bisa dikatakan kesetiaan seseorang terhadap suatu produk. Pada wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai apakah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat, didapatkan hasil sebagai berikut:

---

<sup>20</sup> *Ibid*, Mega Puspita Sari, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

*“Untuk hal ini, dilihat dari apa yang terjadi, PNM Mekaar Syariah ini menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat, dan bahkan setelah selesai pelunasan pun tidak sedikit masyarakat yang melakukan peminjaman ulang”.*<sup>21</sup>

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Peza selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“PNM Mekaar Syariah ini pun menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat, karena banyak masyarakat yang mendapatkan rekomendasi dari teman-temannya mengenai pinjaman ini, sehingga dari yang tidak tau menjadi tau dan tertarik untuk melakukan pinjaman guna menambah modal usahanya”.*<sup>22</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai apakah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang melakukan pinjaman pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini karena mendapatkan rekomendasi dari teman-temannya dan bahkan banyak pula masyarakat yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan.

6). Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain

Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain yaitu dengan memperkenalkan produk kepada orang lain. Pada

---

<sup>21</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>22</sup> *Ibid*, Peza Irama, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

wawancara yang dilakukan oleh Ibu Nia Indriani selaku Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai bagaimana cara Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat, didapatkan hasil sebagai berikut:

*“Dengan sosialisasi kepada masyarakat, dengan memperkenalkan produk mekaar ini kepada para ibu-ibu yang ingin membuat usaha atau bahkan membantu mengembangkan usaha”<sup>23</sup>*

Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Elva selaku *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan yaitu:

*“Cara kami mempromosikan atau merekomendasikan produk mekaar ini kepada masyarakat terkhususnya kaum ibu-ibu yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada mereka dengan memperkenalkan produk mekaar ini”<sup>24</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai bagaimana cara Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat. Dapat disimpulkan yaitu dengan melakukan sosialisasi memperkenalkan produk Mekaar Syariah ini kepada ibu-ibu untuk mengembangkan usaha mereka.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, Nia Indriani, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

<sup>24</sup> *Ibid*, Elva Septi Pratama, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023.

## **2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan sehingga didapatkan data-data dan analisis yang berkaitan dengan faktor yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Terdapat berbagai macam faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang meliputi : faktor kepastian, keandalan, empati, daya tanggap, berwujud, pembelian ulang, kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut, selalu menyukai merek tersebut, tetap memilih merek tersebut, yakin bahwa merek tersebut yang terbaik dan merekomendasikan merek tersebut pada orang lain. Dari sebelas indikator tersebut yang paling mendominasi yaitu faktor keandalan, dimana pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dapat menangani dan memberikan solusi mengenai permasalahan serta keluhan yang di alami oleh para nasabah sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan pinjaman dengan PNM Mekaar Syariah. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dengan 5 orang pegawai PNM Mekaar Syariah menunjukkan bahwa banyak nasabah yang mengalami masalah serta keluhan mengenai angsuran, namun pihak PNM Mekaar Syariah tidak tinggal diam, mereka

membantu nasabah mencari solusi agar angsuran tetap dapat dibayar. Jadi faktor keandalan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

## **B. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu:

### **1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan dasar utama untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, dalam hal ini suatu perusahaan atau instansi dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai yang diharapkan oleh nasabah. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang sudah diterima oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.<sup>25</sup> Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan fakta yang peneliti temukan di lapangan dan agar tidak menyimpang dari fokus dan tujuan penelitian, disajikan juga bagian pembahasan. Menurut penjelasan

---

<sup>25</sup> Riyadin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan), *Jurnal Simplex 2*, no. 1 (2019), hal 42.

peneliti terkait dengan kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Kotler yang dikutip oleh Ahmad Zikri, dimana kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Dan kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan, diantaranya yaitu sebagai berikut:<sup>26</sup>

#### 1). Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari diri seseorang atau yang melekat pada diri seseorang<sup>27</sup>. Dalam hal ini faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kepastian, keandalan, empati dan daya tanggap.

---

<sup>26</sup> Ahmad Zikri, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 1 (2022), hal 924.

<sup>27</sup> *Ibid*, Ghina Rachmadini, hal 3.

a). Kepastian

Kepastian disini yaitu kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada pelanggan. Karena keyakinan dan kepercayaan ini dapat memberikan rasa aman para nasabah untuk terus bertransaksi dengan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Septi Elva Pratama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan diketahui bahwa kepastian atau kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati dengan melakukan perkumpulan atau pertemuan setiap minggunya serta saling berbagi informasi atau sekedar menyampaikan permasalahan atau keluhan yang dihadapi, dan dengan adanya pertemuan setiap minggunya ini pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dapat mendekatkan diri sekaligus menjadi rangkulan untuk masyarakat dan nasabah sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat atau nasabah kepada pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.



b). Keandalan

Keandalan yang dimaksud ialah kemampuan pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan. Dalam dunia perbankan, keluhan seorang nasabah selalu mereka hadapi dengan cara memberikan solusi, pengetahuan dan pengertian mengenai keluhan yang dihadapinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Peza Irama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan diketahui bahwa keandalan atau kemampuan pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah yaitu dengan sistem tanggung renteng, karena permasalahan yang dihadapi oleh nasabah adalah mengenai angsuran seperti tidak dapat membayar angsuran dan kurangnya uang untuk membayar angsuran. Jadi pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini memberikan solusi dengan sistem tanggung renteng, karena sistem pinjaman pada PNM Mekaar ini berkelompok, jadi jika 1 anggota tidak dapat membayar angsuran mingguannya, maka anggota lain yang akan membayarnya. Karena ketetapan dari pihak Permodalan Nasional

Madani (PNM) Mekaar Syariah adalah angsuran tidak boleh ada yang kosong, maka diterapkannya sistem tanggung renteng.

c). Empati

Empati merupakan kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain dan melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain. Empati ini sangat penting dalam membangun dan menjaga hubungan antara sesama manusia. Dalam hal ini empati yang dimaksud yaitu cara yang dilakukan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam memberikan masukan atau pengertian mengenai masalah yang dihadapi konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Mega Puspita Sari selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan diketahui bahwa cara yang dilakukan oleh pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam memberikan masukan atau pengertian mengenai masalah yang dihadapi konsumen yaitu hampir sama halnya dengan permasalahan mengenai keandalan, dimana biasanya permasalahan yang terjadi kepada nasabah adalah mengenai angsuran, biasanya pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah menanyakan terlebih dahulu permasalahan secara detail

kemudian memberikan pengertian kepada nasabah tersebut, dan permasalahan yang terjadi ini mengenai angsuran akan diselesaikan secara kelompok.

d). Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam hal ini, daya tanggap yang dimaksud adalah memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Bapak Mario Renaldo selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan diketahui bahwa daya tanggap atau cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah yaitu dengan brosur, pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah akan membagikan brosur kepada masyarakat/nasabah, menjelaskan isi dari brosur yang telah dibagikan, dan menanyakan kepada masyarakat apakah mereka mengerti dengan apa yang telah disampaikan, jika tidak mengerti para pegawai akan mengulangi dengan pelan agar masyarakat/nasabah paham dengan apa yang disampaikan.

## 2). Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang dari luar diri seseorang, yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang berkaitan langsung dengan perolehan, konsumsi, penggunaan dan pengeluaran barang-barang dan jasa<sup>28</sup>. Dalam hal ini faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berwujud.

### a). Berwujud

Berwujud yang dimaksud disini yaitu penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan. Penampilan yang rapi sangat mempengaruhi minat masyarakat, karena penampilan adalah hal utama yang dipandang oleh seseorang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Septi Elva Pratama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai penampilan fisik yang rapi serta peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan diketahui bahwa penampilan fisik yang mereka lakukan yaitu sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) seperti memakai seragam, sepatu, dan *idcard*. Sedangkan untuk peralatan yang digunakan yaitu sebuah brosur

---

<sup>28</sup> *Ibid*, Ghina Rachmadini, hal 4.

yang dibagikan pada saat sosialisasi maupun pertemuan mingguan.

#### b. Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap bank atau lembaga keuangan lainnya, karena mereka sukses memenuhi harapan nasabah baik dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Loyalitas nasabah dapat dibangun dengan rasa kepercayaan yang telah di bentuk sebelumnya oleh nasabah.<sup>29</sup> Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan fakta yang peneliti temukan di lapangan dan agar tidak menyimpang dari fokus dan tujuan penelitian, disajikan juga bagian pembahasan. Menurut penjelasan peneliti terkait dengan kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono yang dikutip oleh Suryani, dimana loyalitas nasabah adalah sebuah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Ada tiga indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu sebagai berikut:

##### 1). Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Bapak Mario Renaldo selaku ketua unit dan

---

<sup>29</sup> Kusniati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa Di Kota Batam", *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020), hal 95.

*account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai cara pihak pegawai meyakinkan kepada nasabah bahwa pinjaman yang ada pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini adalah yang terbaik yaitu dengan memberi tahu bahwa pinjaman di PNM Mekaar ini tidak memakai angunan, hanya menggunakan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk saja, selain itu pihak pegawai juga memberitahu bukti-bukti berupa nasabah yang sudah melakukan peminjaman di PNM Mekaar ini, bahwa mereka yang sudah lama meminjam bisa mendapatkan pesangon atau bonus.

2). Pembelian ulang/Peminjaman ulang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani, Ibu Peza Irama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai peminjaman ulang yaitu banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan. Yang menjadi penyebab atau alasan utama nasabah melakukan peminjaman ulang adalah ingin menambah kembali modal usahanya.

3). Tetap memilih merek tersebut

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Mega Puspita Sari selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar

Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai strategi yang dilakukan oleh pihak PNM Mekaar ini agar nasabah tetap melakukan pinjaman adalah dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi dengan masyarakat, memperkenalkan pinjaman yang ada. Dan sejauh ini strategi yang mereka gunakan dengan cara bersosialisasi ini sangat efektif dalam menarik minat masyarakat untuk melakukan pinjaman di Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah.

4). Selalu menyukai merek tersebut

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Mega Puspita Sari selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai apakah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha adalah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah cocok digunakan oleh masyarakat terkhususnya ibu-ibu yang ingin mengembangkan usahanya atau bahkan memulai usaha, dengan sistem pembayaran perminggu.

5). Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Peza Irama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai apakah Permodalan Nasional

Madani (PNM) Mekaar Syariah telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat adalah banyak masyarakat yang melakukan pinjaman pada Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah ini karena mendapatkan rekomendasi dari teman-temannya dan bahkan banyak pula masyarakat yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan.

6). Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nia Indriani dan Ibu Elva Septi Pratama selaku ketua unit dan *account officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan mengenai bagaimana cara Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi memperkenalkan produk Mekaar Syariah ini kepada ibu-ibu untuk mengembangkan usaha mereka.

**2. Faktor apa yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan informan mengenai faktor yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, didapatkan hasil bahwa faktor yang mendominasi yaitu faktor keandalan, dimana pihak Permodalan Nasional



Madani (PNM) Mekaar Syariah dapat menangani dan memberikan solusi mengenai permasalahan serta keluhan yang di alami oleh para nasabah sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan pinjaman dengan PNM Mekaar Syariah. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara dengan 5 orang pegawai PNM Mekaar Syariah yang menunjukkan bahwa faktor keandalan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Mdani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari kepastian, keandalan, empati, daya tanggap dan berwujud atau penampilan fisik serta faktor loyalitas nasabah yang terdiri dari yakin bahwa merek tersebut yang terbaik, peminjaman ulang, tetap memilih merek tersebut, selalu menyukai merek tersebut, kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut dan merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.
2. Faktor yang mendominasi kualitas pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu keandalan, dimana pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dapat menangani dan memberikan solusi mengenai permasalahan serta keluhan yang di alami oleh para nasabah sehingga membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan pinjaman dengan PNM Mekaar Syariah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membuat beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, diharapkan supaya bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan meningkatkan kembali pelayanan yang telah dilakukan agar dapat mempertahankan kelayaitasan nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat melanjutkan penelitian ini tidak hanya mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah saja, tetapi dapat menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan metode penelitian lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, cet. Ke-15. Jakarta: Rineka Cipta
- BPS-Statistik Kabupaten Lebong. 2021. *Kecamatan Lebong Selatan Dalam Angka 2021*. Lebong Selatan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebong
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Haryanto. 2021. *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative
- Parakkasi, Idris. 2020. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Lindan Bestari
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*. Bandung: CV Budi Utama
- Riyadi, Selamat. 2022. *Strategi Manajemen Bank Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT

Remaja Rosdakarya

Sumarwanto, Ujang. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*.

Bogor: IPB Press

Suryani. 2022. *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*.

Banten: Pascal Books.

Zulkarnain. 2015 *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*,

Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Internet**

<https://kbbi.Lektur.id/kualitas> diakses pada tanggal 15 juni 2023 pukul 21.13 WIB

<https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar> diakses tanggal 22 mei 2023, pukul 19.13 WIB

<https://quran.kemenag.go.id/> Al-Qur'an Kemenag 2019, Surah Al-Hujurat (49):15 diakses pada tanggal 12 Juni 2023 pukul 20.10 WIB.

<https://quran.kemenag.go.id/> Al-Qur'an Kemenag 2019, Al-Qur'an Kemenag. 2019. Surah Asy-Syu'ara (26):181-183 diakses pada tanggal 12 Juni 2023 pukul 20.10 WIB.

<https://www.pnm.ico.id/abouts/sejarah-pnm> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul 13.30 WIB

<https://www.pnm.co.id/abouts/visi-misi> diakses pada tanggal 14 juni 2023 pukul

16.30 WIB

## **Jurnal**

Along, Antonius. 2020. “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri pontianak”. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6.1

Anggraini, Nia dan R. Rudi Alhemp. 2021. “Analisis Kepuasan Konsumen PT Holiday Hotel Pekanbaru”. *Jurnal Inovasi Penelitian (JIP)* 1.9

Apriliana dan Sukaris. 2022. “Analisa Kualitas Pelayanan Pada CV. Singoyudho Nusantara”. *Jurnal Maneksi* 11.2

Arianto, Nurmin dan Yulia Krismania Nirwana. 2021. “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium* 7.2

Atmaja, I Putu Darma, I Gede Putu Kawiana dan I.A Putu Widani Sugianingrat. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 2.1

Erinawati, Fajrini dan Afriapollo Syafarudin. 2021. “Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* 1.1

- Estamarinda, Elen. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang". *Jurnal Manivertasi* 3.1
- Fahmi, Annas Syams Rizal dan Faridl Noor Hilal. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis* 2.1
- Ismail, Taupik dan Ramayani Yusuf. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung". *Jurnal Ilmiah MEA* 5.3
- Khoir, Miftahul. 2023. "Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*". *Jurnal Manajemen* 15.1
- Kusniati. 2020. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa Di Kota Batam". *Jurnal EMBA* 8.3
- Mashuri. 2020. "Analisis Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9.1
- Muslim, Edi Rahmat Taufik dan Lutfi. 2020. "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan dan kepercayaan Nasabah (Studi Empirik Nasabah Tabungan Produk Tamasa BPR Serang)". *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 12.2

- Octavia, Ria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung". *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13.1
- Rafidah. 2014. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah". *Jurnal Nalar Fiqh* 10.2
- Riyadin. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)". *Jurnal Simplex* 13.1
- Rofiah, Chusnul dan Dwi Wahyuni. 2017. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang". *Jurnal Eksis* 12.1
- Simanjuntak, Priskila Theodora. 2016. "Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Produk IM3 Indosat Pada Mahasiswa Feuki". *Foundamental Management Journal* 1.1
- Tanujaya, Chesley. 2017. "Perancangan *Standart Operational Procedure* Produksi Pada Perusahaan Coffein", *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 2.1
- Umar, Husein. 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan *Low Cost Carrier Flight*". *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* 1.2



## **Skripsi**

Alimah, Jurdilla Nahdatul. 2022. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Persero Jombang”*. Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang

Alkhairi, Muhammad Fikri. 2019. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Tbk”*. Skripsi Fak Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Ariska, Dwi. 2022. *“Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai”*. Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dita Porniarti. 2017. *“Peranan Perbankan Syariah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah”*. Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu

Emilia, Khairunnisa. 2021. *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar*. Skripsi Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Pelin, Mas. 2022. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh*

- Daud Beureuh*". Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Rachmadin, Ghinai. 2016. "*Faktor Internal Dan Ekternal yang mempengaruhi Keputusan Dalam Memilih Bank Umum (Studi Pada MahasiswaSI Ekonomi Islam Di Malang)*". Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Ramayanti, Bartholomea Teja. 2016. "*Studi Komparasi Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Sebelum Dan Sesudah Menjadi Desa Wisata*". Skripsi Fak. Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma
- Sutikno. 2019. "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin TBK Cabang Yogyakarta*". Skripsi Fak. Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Syahfutri, Ewi Anggun. 2018. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*". Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
- Wulandari, Fitria. 2020. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja di Aceh Barat Daya*". Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

## **Wawancara**

Ayu Oktarina Santi (*Senior Account Officer* Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah). *Wawancara*. Lebong 12 juni 2023

Mario Renaldo (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023

Mega Puspita Sari (*Account Officer* Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah). *Wawancara*. Lebong 13 Juni 2023

Nia Indriani (Ketua Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023

Peza Irama dan Septi Elva Pratama (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan, *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023

Septi Elva Pratama (*Account Officer* Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan. *Wawancara*, Lebong 18 Agustus 2023

Vani Julianda (*Account Office* Kantor Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah). *Wawancara*. Lebong 12 juni 2023

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Nomor *443*/In 34/TS/PP 00 9/06/2023

**Tentang**  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II**  
**PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud,  
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen,  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi,  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup,  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026,  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor 0318/In 34/2/KP 07 6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : Menunjuk saudara
- Pertama** : 1. Ratih Komala Dewi, S Si, MM NIP. 199006192018012001  
2. Harianto Wijaya, M, ME NIDN 2020079003
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa
- NAMA** : Elva Yunita  
**NIM** : 19631025  
**PRODI/FAKULTAS** : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam  
**JUDUL SKRIPSI** : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah
- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku,  
**Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan,  
**Keempat** : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
**Kelima** : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
**Keenam** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan

Ditetapkan di : Curup  
Pada tanggal : 22 Juni 2023

Dekan,

Dr. Yusoffi, M.Ag  
NIP 197092021908011007

- Tembusan :**
1. Ka Huru AU AK IAIN Curup
  2. Pembimbing I dan II
  3. Deplakura IAIN Curup
  4. Kalay AIIAE IAIN Curup
  5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
  6. Arsip Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (07392) 21010-7003044 Fax (07392) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : ...../In.34/FS/PP.00.9/08/2023  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Curup, 10 Agustus 2023

Kepada Yth,  
Pimpinan Kepala Dinas DPM PTSP Kabupaten Lebong  
Di-  
Lebong

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

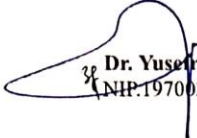
Nama : Elva Yunita  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631025  
Progran Studi : Perbankan Syari'ah (PS)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah  
Waktu Penelitian : 10 Agustus 2023 Sampai Dengan 10 Oktober 2023  
Tempat Penelitian : Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

  
Dr. Yusefri, M.Ag  
NIP.197002021998031007



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Raya Muara Aman – Curup Kode Pos 39164  
Email: dpmptspkalebong@gmail.com

**REKOMENDASI**

Nomor : 070/066/DPMPTSP-04/2023

**TENTANG PENELITIAN**

- Dasar :
1. Peraturan Bupati Lebong Nomor 60 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang Penadatangan Perizinan Dan Non Perizinan Pemerintah Kabupaten Lebong Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong
  2. Surat dari Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Nomor : /In 34/PS/PP 00 9/08/2023 Tanggal : 10 Agustus 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian. Permohonan diterima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong Tanggal 16 Agustus 2023

Nama Peneliti / NPM : Elva Yunita / 19631025  
Maksud : Melakukan Penelitian  
Judul Penelitian : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah  
Tempat Penelitian : Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan  
Waktu : 10 Agustus s d 10 Oktober 2023  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup

Dengan ini merekomendasikan Penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Dinas terkait
- b. Harus menaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku
- c. Selesai melakukan Penelitian agar melaprcan/menyampaikan hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak menaati/mengndahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas

Demikian rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Suka Marga, 16 Agustus 2023

KEPALA

HJ. NELAWATI, SP. MM

NIP. 19740710 203604 2 004

**Tembusan** disampaikan kepada Yth

1. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lebong
2. Kepala Kantor PNM Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan
3. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
4. .
5. Yang Bersangkutan



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Unit Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan Kabupaten Lebong dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Elva Yunita**  
NIM : 19631025  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Bahwa yang tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Kecamatan Lebong Selatan untuk memperoleh data guna menyusun tugas akhir skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah”**.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lebong Selatan, 2023

Kepala Unit PNM Mekaar

  
**Na Indriani**





IAIN CURUP

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA

: ELVA YUNITA

NIM

: 1462025

FAKULTAS/ PRODI

: Syariah / Perbankan Syariah

PEMBIMBING I

: Ratih Renata Dauli S. S. NM

PEMBIMBING II

: Haranie Wijaya M. PE

JUDUL SKRIPSI

: Perker. Perker yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perbankan Nasional Modern (Pnm) di Era Newer Syariah dalam meningkatkan kredibilitas nasabah

\* Kartu konsultasi ini harap diwawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2:

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan:

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

### KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA

: ELVA YUNITA

NIM

: 1462025

FAKULTAS/ PRODI

: Syariah / Perbankan Syariah

PEMBIMBING I

: Ratih Renata Dauli S. S. NM

PEMBIMBING II

: Haranie Wijaya M. PE

JUDUL SKRIPSI

: Perker. Perker yang mempengaruhi kualitas pelayanan Perbankan Nasional Modern (Pnm) di Era Newer Syariah dalam meningkatkan kredibilitas nasabah

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I, -

Pembimbing II,

Ratih Renata Dauli NM  
NIP. 19600419224012004

Haranie Wijaya M. PE  
NIP. 2002071993



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	26/05/2023	Ace Perbaikan		
2	3/04/2023	Bab 1, 2 dan 3 Perbaikan		
3	18/01/2023	Ace Bab 2 dan 3		
4	3/08/2023	Bimbingan Perbaikan Ujian		
5	15/9/2023	Perbaikan bab 4 dan 5		
6	18/10/2023	Ace bab 4 perbaikan bab 5		
7	28/10/2023	Ace bab 5.		
8	30/10/2023	Ace Ujian		



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	6/04/2023	Bab 1 Perbaikan kuis dan footnote		
2	13/06/2023	Bab 1 Perbaikan Paragraf		
3	14/06/2023	Ace Bab 1		
4	14/09/2023	Bab 2 dan 3 Perbaikan		
5	8/8/2023	Ace Bab II dan III		
6	11/9/2023	Perbaikan bab IV dan V		
7	23/10/2023	Ace bab IV dan V		
8	30/10/2023	Ace ujian Ujian		

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **FAK TOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

#### 1. Kualitas Pelayanan

- 1). Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?
- 2). Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah?
- 3). Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?
- 4). Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?
- 5). Bagaimana cara pegawai menjaga kerapihan diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?

## 2. Loyalitas Nasabah

- 1). Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman?
- 2). Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?
- 3). Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?
- 4). Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?
- 5). Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?
- 6). Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat?

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

Pedoman wawancara

Narasumber : Nia Indriani

Jabatan : Kepala Unit Mekaar (KUM) Kecamatan Lebong Selatan

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?	Pada PNM Mekaar Syariah, perjanjian antara pihak PNM dengan nasabah itu tidak memakai agunan, tapi hanya menjaminkan KK dan KTP saja. Jadi untuk meyakinkan nasabah itu kita di Mekaar ada yang namanya perkumpulan setiap minggunya untuk membagi informasi serta untuk menimbulkan kepercayaan antara pihak PNM Mekaar kepada nasabah maupun kepercayaan nasabah dengan nasabah lainnya.
2	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah?	Biasanya masalah atau keluhan yang dihadapi nasabah yaitu tidak ada uang untuk membayar angsuran, pada Mekaar ini jika terdapat nasabah yang tidak dapat membayar atau tidak hadir, bisa menggunakan sistem tanggung renteng. Yang dimaksud tanggung renteng ini misalkan dalam 1 kelompok terdiri dari 10 orang dan 1 orang tidak bisa membayar atau tidak hadir, jadi angsuran 1 orang yang tidak bisa membayar itu ditanggung oleh 9

		orang yang hadir.
3	Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?	Kalau untuk masalah ini biasanya masalah dilapangan. Biasanya petugas itu harus mengecek dulu nasabah-nasabah mengapa dia tidak membayar dengan cara kunjungan dulu kerumah nasabah dan menanyakan permasalahan apa yang dihadapi, dan seandainya jika nasabah tidak menyanggupi masalah itu maka diselesaikan bersama anggota kelompok.
4	Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?	Jadi setiap minggu itu petugas kumpulan, dan setelah selesai kegiatan itu petugas memberikan informasi kepada nasabah. Kalau di Mekaar biasanya terdapat informasi mengenai pembayaran <i>double</i> atau pertemuan pergantian jam, nah ini disampaikan di ujung pertemuan.
5	Bagaimana cara pegawai menjaga kerapihan diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?	Untuk masalah kerapihan diri dalam menarik nasabah ini biasanya setiap melakukan pertemuan ataupun melakukan sosialisasi kami memakai seragam dengan <i>idcard</i> agar masyarakat mengetahui identitas kami serta membagikan brosur mengenai PNM Mekaar.
6	Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman?	Pada PNM Mekaar ini sistem pinjaman bersifat kelompok, jika dalam 1 kelompok mengalami kekurangan orang, otomatis mereka mencari nasabah baru. Dan ketika mereka mendapatkan nasabah baru, namun nasabah tersebut belum yakin

		<p>dengan PNM Mekaar ini, biasanya kami mendatangkan nasabah itu secara langsung untuk menjelaskan mengenai pinjaman yang ada pada PNM Mekaar ini, sehingga nasabah ini yakin dan merasa aman apabila melakukan pinjaman pada PNM Mekaar. Dan untuk meyakinkan nasabah itu biasanya kami juga menjelaskan bahwa pinjaman ini tidak memakai angunan, hanya memakai KK dan KTP saja. Selain itu juga kami memberikan bukti-bukti mengenai nasabah-nasabah sebelumnya agar masyarakat ini merasa yakin bahwa pinjaman ini aman.</p>
7	<p>Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?</p>	<p>Mengenai peminjaman ulang, banyak nasabah yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan, untuk nasabah yang melakukan peminjaman ulang ini biasanya disebut CLBK (Customer Lama Bergabung Kembali). Jadi jika ia ingin melakukan peminjaman ulang itu bukan terhitung nasabah baru tetapi nasabah lanjutan. Untuk mengenai penyebab itu biasanya kebanyakan untuk modal usaha atau tambahan modal usaha.</p>
8	<p>Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?</p>	<p>Untuk strategi yang dilakukan oleh pihak PNM Mekaar ini yaitu dengan sosialisasi untuk memperkenalkan pinjaman yang ada pada PN, Mekaar, untuk masyarakat yang sudah pernah melakukan pinjaman dan riwayat pinjamannya bagus, tidak pernah telat ataupun macet, biasanya kami menanyakan secara langsung apakah ingin melakukan pinjaman ulang.</p>

		Strategi yang kami gunakan sejauh ini afektif dalam menarik minat masyarakat serta mempertahankan nasabah untuk tetap melakukan peminjaman di PNM Mekaar ini.
9	Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?	Bisa dikatakan cocok, karena disini kami membuka pinjaman untuk para ibu-ibu yang ingin membuat usaha atau menambah modal usahanya. Dan kami berusaha membantu perekonomian masyarakat terutama ibu-ibu dengan sistem pembayaran angsuran perminggu.
10	Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?	Untuk hal ini, dilihat dari apa yang terjadi, PNM Mekaar Syariah ini menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat, dan bahkan setelah selesai pelunasan pun tidak sedikit masyarakat yang melakukan peminjaman ulang.
11	Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat?	Dengan sosialisasi kepada masyarakat, dengan memperkenalkan produk mekaar ini kepada para ibu-ibu yang ingin membuat usaha atau bahkan membantu mengembangkan usaha.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

Pedoman wawancara

Narasumber : Septi Elva Pratama

Jabatan : *Account Officer* (AO) PNM Mekaar Kecamatan Lebong Selatan

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?	Pada saat menawarkan dengan nasabah, sebelumnya itu kita lakukan UK (Uji Kelayakan), pada saat UK itu kita memberikan beberapa penawaran kepada nasabah untuk menimbulkan kepercayaan nasabah, seperti kita memiliki asuransi, tidak memakai agunan, tapi kita disini dengan sistem pertemuan setiap minggunya, nah itu kepercayaan untuk meyakinkan bahwasannya perjanjian antara AO dan nasabah itu pada saat UK. Ada juga perjanjian pada saat pencairan, perjanjian pada pencairan itu dalam bentuk tertulis yang berisikan bahwasannya pinjaman ini tidak bisa nunggak ataupun kosong. Jadi kepercayaan kita pada nasabah yaitu percaya bahwa nasabah itu tidak akan nunggak sedangkan kepercayaan nasabah terhadap kita yaitu nelalui asuransi tadi.
2	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan	Dalam hal kemampuan ini, kita para pegawai tidak hanya tinggal diam saja ketika nasabah mengalami masalah

	yang dihadapi oleh nasabah?	ataupun keluhan yang mereka alami, kami biasanya berusaha memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah pun merasa nyaman terhadap kami.
3	Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?	Sebelumnya kami menanyakan terlebih dahulu masalah apa yang dihadapi oleh nasabah ini, setelah mengetahui masalahnya, baru kami memberikan pengertian kepada mereka dan memberikan solusi mengenai masalah yang mereka hadapi.
4	Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?	Untuk mengenai informasi yang kami berikan itu biasanya saat kami melakukan sosialisasi ataupun kumpulan setiap minggunya. Dan agar mereka mudah memahami apa yang kami sampaikan itu biasanya kami menggunakan bahasa sehari-hari yang bisa dengan mudah mereka pahami.
5	Bagaimana cara pegawai menjaga kerapihan diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?	Kerapihan diri itu menyangkut individu, seperti kerapihan, etika dan penampilan. Di PNM Mekaar ini ada yang namanya SOP (Standar Operasional Prosedur), SOP nya seperti memakai sepatu, seragam, dan <i>idcard</i> supaya nasabah itu tau kita sebagai pegawai PNM Mekaar.
6	Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman?	Dalam kelompok biasanya terdapat masyarakat yang belum yakin mengenai pinjaman yang kami berikan ini, dan kami biasanya menjelaskan secara langsung kepada calon nasabah mengenai pinjaman kami, dan memberikan bukti-bukti nasabah yang

		sudah melakukan pinjaman, dan kami menjelaskan bahwa kami disini tidak memakai angunan apapun hanya kartu keluarga dan kartu tanda penduduk saja.
7	Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?	Banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang, dan biasanya itu penyebab atau alasan mereka melakukan peminjaman lagi itu untuk menambah modal kembali untuk usahanya.
8	Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?	Mengenai strategi yang kami lakukan yaitu sosialisasi dengan masyarakat untuk memperkenalkan pinjaman yang ada pada kami ini, dan untuk efektif atau tidaknya, strategi yang kami lakukan efektif dalam menarik nasabah untuk dapat melakukan pinjaman dengan kami.
9	Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?	Dari yang saya lihat, PNM Mekaar ini cocok untuk para perempuan pra-sejahtera yang ingin membuat usaha ataupun menambah modal usaha mereka, karena sistem pembayaran yang dilakukan yaitu perminggu.
10	Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?	PNM Mekaar Syariah ini sendiri untuk daerah lebong ini, cukup banyak masyarakat yang melakukan pinjaman kepada kami, dan tak lain pula mereka melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan.
11	Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada	Cara kami mempromosikan atau merekomendasikan produk mekaar ini kepada masyarakat terkhususnya kaum

	masyarakat?	ibu-ibu yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada mereka dengan memperkenalkan produk mekaar ini.
--	-------------	---

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

Pedoman wawancara

Narasumber : Peza Irama

Jabatan : *Account Officer* (AO) PNM Mekaar Kecamatan Lebong Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?	Untuk masalah ini, pada PNM Mekaar ini sistem pembayaran kami itu setiap minggu, dan setiap pertemuan minggu itu kami tidak hanya mengambil setoran saja, kami juga banyak menanyakan perihal masalah yang mereka hadapi ataupun keluhan-keluhan mereka, dengan begitu nasabah merasa yakin dan nyaman dengan kami, tidak hanya kepada kami tapi kepada nasabah sesama kelompok pun.
2	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah?	Biasanya keluhan yang dihadapi nasabah yaitu mengenai angsuran, seperti tidak bisa membayar angsuran atau kurang uang untuk membayar angsuran. Karena sistem pada PNM Mekaar ini tidak bisa kosong, jadi kita sebagai AO bisa membantu ibu ini dalam mencari solusi untuk membayar angsuran. Dan kami disini sistemnya berkelompok, jika 1 orang tidak membayar maka anggota kelompok lain yang harus menutupi angsuran yang kosong, jadi itulah gunanya

		sistem tanggung renteng. Jadi untuk keluhan seperti ini bisa diselesaikan secara bersama-sama melalui anggota kelompok yang lain.
3	Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?	Mengenai masalah yang dihadapi nasabah biasanya tidak jauh dari angsuran mingguan, biasanya kami menanyakan dulu mengapa tidak bisa membayar, setelah kami tau masalah nya, kita mencari solusi sama-sama mengenai pembayaran itu, dan berusaha memberikan solusi agar nasabah ini tetap bisa membayar angsuran mingguan.
4	Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?	Untuk memberikan informasi dengan jelas ini kami biasanya melakukannya saat pertemuan mingguan, setelah semua selesai mengenai angsuran, barulah kami menyampaikan informasi kepada nasabah, menyampaikan dengan bahasa yang mudah mereka pahami.
5	Bagaimana cara pegawai menjaga kerapihan diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?	Menjaga kerapihan diri yaitu dengan pada saat melakukan pertemuan mingguan atau melakukan sosialisasi menggunakan baju seragam PNM Mekaar Syariah, memakai sepatu dan <i>idcard</i> , dan fasilitas yang digunakan yaitu brosur mengenai PNM Mekaar Syariah.
6	Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah	Dengan pertemuan setiap minggu itu bisa menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah, karena saat pertemuan mingguan itu kami tidak hanya menagih, tapi berbincang

	untuk melakukan pinjaman?	bincang menanyakan bagaimana usaha yang dijalankan oleh nasabah, menanyakan hal-hal lain. Dengan itu nasabah pun bisa merasa nyaman kepada kami sehingga aman melakukan pinjaman dengan kami.
7	Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?	Kalau masalah banyak atau tidaknya itu tergantung dengan petugasnya. Petugas melakukan kunjungan kerumah nasabah itu sendiri dan menanyakan apakah nasabah ingin melanjutkan atau tidak, karena di PNM sendiri tidak ada paksaan ataupun tekanan untuk melakukan pinjaman uang, tapi kami terus melakukan penawaran kepada nasabah, dan cari yang kami alami, banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang. Faktor-faktor yang biasanya menjadi penyebab nasabah melakukan peminjaman ulang yaitu butuh uang dan ingin membuka usaha atau menambah modal pada usahanya
8	Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?	Untuk strategi ini sama seperti yang disampaikan kepala unit dan ao lainnya bahwa strategi yang kami gunakan yaitu sosialisasi dan sejauh ini strategi yang kami gunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman dengan kami.
9	Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?	Bisa dibilang PNM Mekaar Syariah ini cocok untuk ibu-ibu yang ingin mengembangkan usahanya atau bahkan yang ingin memulai usaha kecil-kecilan, dengan sistem

		pembayaran yang seminggu sekali.
10	Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?	PNM Mekaar Syariah ini pun menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat, karena banyak masyarakat yang mendapatkan rekomendasi dari teman-temannya mengenai pinjaman ini, sehingga dari yang tidak tau menjadi tau dan tertarik untuk melakukan pinjaman guna menambah modal usahanya.
11	Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat?	Seperti yang sudah dikatakan tadi, kami melakukan sosialisasi kepada ibu-ibu untuk mempromosikan sekaligus merekomendasikan kepada ibu-ibu yang ingin memulai usahanya untuk melakukan pinjaman di Mekaar ini.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

Pedoman wawancara

Narasumber : Mega Puspita Sari

Jabatan : *Account Officer* (AO) PNM Mekaar Kecamatan Lebong Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?	Kalau perjanjian yang dilakukan PNM Mekaar Syariah dengan nasabah itu mengenai bahwa pinjaman kami ini tidak memakai angunan hanya kartu tanda penduduk dengan kartu keluarga saja, dan sistem pinjamannya yaitu berkelompok, jadi ketika 1 kelompok tidak dapat membayar maka anggota kelompok lain yang akan menutupi angsuran itu bersama-sama dan ini disebut dengan sistem tanggung renteng. Cara kami menimbulkan kepercayaan kepada nasabah yaitu dengan pertemuan setiap minggunya.
2	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah?	Di PNM Mekaar Syariah ini, kami sudah sampaikan kepada nasabah mengenai sistem pada pinjaman kami ini, karena sistem nya berkelompok, jadi ketika 1 orang tidak bisa membayar angsuran, maka anggota kelompok lain yang akan membayar secara bersama-sama. Tapi tetap biasanya saat nasabah mengeluh, kami menanyakan terlebih dahulu masalah

		yang dihadapinya apa.
3	Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?	Sebelum kami memberikan masukan dan pengertian tentang masalah yang dihadapi, kemudian kita cari jalan tengahnya. Dan kebanyakan masalah yang dihadapi nasabah ini yaitu mengenai angsuran. Itulah gunanya sistem perkelompok, dimana masalah yang dihadapi nasabah dapat diselesaikan secara bersama-sama.
4	Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?	Cara kami menyampaikan informasi agar mudah dipahami oleh nasabah itu biasanya kami menggunakan bahasa yang biasa mereka gunakan, agar mereka lebih mudah memahami apa yang kami sampaikan.
5	Bagaimana cara pegawai menjaga kerapian diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?	Dengan cara setiap kali melakukan pertemuan atau melakukan sosialisasi menggunakan seragam sesuai dengan SOP agar lebih rapi dan enak dilihat oleh masyarakat. Untuk fasilitas disini kami ada brosur yang kami bagikan saat melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
6	Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman?	Kita dengan nasabah itu selalu melakukan pertemuan setiap minggunya untuk pertemuan pembayaran angsuran, saat itulah kami memanfaatkan kesempatan untuk bisa berkomunikasi secara intens kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tidak ada perbedaan antara kami para pegawai dengan mereka nasabah.

7	Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?	Banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang, namun bukan berarti tidak ada masyarakat yang berhenti meminjam setelah melakukan pelunasan. Kalau masalah penyebab itu biasanya karena mereka ingin menambah modal usaha mereka.
8	Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?	Untuk strategi yang dilakukan oleh pihak PNM Mekaar ini yaitu dengan sosialisasi untuk memperkenalkan pinjaman yang ada pada PN, Mekaar, untuk masyarakat yang sudah pernah melakukan pinjaman dan riwayat pinjamannya bagus, tidak pernah telat ataupun macet, biasanya kami menanyakan secara langsung apakah ingin melakukan pinjaman ulang. Strategi yang kami gunakan sejauh ini afektif dalam menarik minat masyarakat serta mempertahankan nasabah untuk tetap melakukan peminjaman di PNM Mekaar ini.
9	Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?	Bisa dibilang PNM Mekaar ini bisa jadi solusi untuk permasalahan modal dalam memulai usaha bahkan mengembangkan usaha, karena PNM Mekaar memberikan masyarakat terkhusus ibu-ibu pinjaman yang bisa dipergunakan sebagai modal untuk memulai suatu usaha.
10	Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?	Kalau sering digunakan bisa kita katakan iya, karena masyarakat yang sudah melakukan peminjaman sebelumnya, merekomendasikan pinjaman mekaar ini kepada masyarakat lain, sehingga masyarakat yang tadinya tidak tertarik menjadi

		tertarik untuk melakukan peminjaman.
11	Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat?	Dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat guna memperkenalkan pinjaman mekaar ini dan merekomendasikannya kepada ibu-ibu yang ingin memulai usaha.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

Pedoman wawancara

Narasumber : Mario Renaldo

Jabatan : *Account Officer* (AO) PNM Mekaar Kecamatan Lebong Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana kapasitas pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati?	Untuk perjanjian yang disepakati antara kami dengan nasabah itu mengenai angsuran, seperti angsuran tidak boleh kosong, dan sistem ini berkelompok jadi ketika 1 anggota tidak bisa membayar, maka anggota lain akan menutupi angsuran tersebut secara bersama-sama. Dan untuk meyakinkannya itu disini kami memberi tahukan bahwa pinjaman yang kami berikan ini tidak memakai angunan dan dengan sistem pembayaran perminggu. Dengan adanya pertemuan itu akan membuat nasabah dan kami para pegawai lebih saling mengetahui satu sama lain.
2	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh nasabah?	Kemampuan menyelesaikan masalah itu, biasanya kami menanyakan kepada nasabah masalah yang terjadi, dan mencari solusi agar masalah tersebut dapat terselesaikan, kamipun berusaha untuk selalu bisa memberikan solusi yang baik agar mereka merasa nyaman terhadap kami.

3	Bagaimana cara pegawai memberikan masukan atau pengertian tentang masalah yang dihadapi oleh nasabah?	Kalau untuk memberikan masukan serta pengertian itu, biasanya dilapangan saat proses pembayaran angsuran, ada salah satu nasabah yang mengalami masalah, nah biasanya disitu kita berusaha membahas masalah itu dan bagaimana baiknya, dan itu kita bicarakan bersama anggota kelompok lainnya, karena seorang anggota kelompok punya tanggung jawab terhadap anggota kelompok lainnya.
4	Bagaimana cara pegawai memberikan informasi secara jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah?	Disini kami memiliki brosur, dari brosur ini kami akan menjelaskannya kepada masyarakat secara langsung agar mereka paham isi dari brosur yang kami bagikan.
5	Bagaimana cara pegawai menjaga kerapihan diri dan cara memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menarik nasabah?	Seperti yang sudah dikatakan oleh kepala unit dan ao lainnya, disini masalah kerapihan kami ada yang namanya SOP. Seperti seragam, sepatu dan <i>idcard</i> . Ini kami gunakan agar kami dikenal oleh masyarakat dan pandangan masyarakat terhadap PNM Mekaar Syariah baik. Karena penampilan adalah hal utama yang biasa orang nilai. Dan untuk masalah fasilitas, disini kami menyediakan brosur untuk dibagikan ke masyarakat.
6	Bagaimana cara pegawai dalam meyakinkan nasabah kemudian menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada nasabah sehingga dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pinjaman di	Pada saat pertemuan atau perkumpulan mingguan itu kita tidak selalu mengambil angsuran saja, tapi kita juga menjelaskan hal-hal lain dari PNM Mekaar ini sehingga masyarakat atau nasabah itu merasa nyaman dengan para pegawai kami. Kami pun

	PNM Mekaar Syariah?	disini selalu berusaha berkomunikasi yang baik, sehingga bisa membuat masyarakat merasa nyaman, dengan cara berteman antara pegawai dengan nasabah. Dalam meyakinkan nasabah atau masyarakat itu kita memberikan penawaran-penawaran menarik supaya mereka minat, dan juga kita disini memberikan bukti-bukti nyata mengenai riwayat pinjaman dari nasabah-nasabah sebelumnya, sehingga masyarakat bisa yakin mengenai pinjaman pada PNM Mekaar ini.
7	Apakah masyarakat banyak yang melakukan peminjaman ulang setelah melakukan pelunasan dan biasanya apa yang menjadi penyebab masyarakat melakukan peminjaman ulang?	Banyak masyarakat yang melakukan peminjaman ulang kepada kami, salah satu alasan mereka melakukan peminjaman ulang yaitu ingin menambah kembali modal usahanya yang sudah berjalan.
8	Bagaimana strategi yang dilakukan oleh PNM Mekaar Syariah sehingga nasabah tetap memilih untuk melakukan pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini dan apakah strategi yang digunakan efektif dalam menarik nasabah untuk melakukan pinjaman?	Strategi yang kami miliki adalah dengan melakukan observasi kepada masyarakat, kemudian ketika masyarakat sudah melakukan peminjaman, setiap pertemuan mingguan kami selalu menanyakan apakah terdapat masalah untuk menimbulkan rasa nyaman guna mempertahankan nasabah. Dan efektif apa tidaknya, sejauh ini strategi yang kami gunakan efektif.
9	Apakah PNM Mekaar Syariah lebih cocok untuk masyarakat yang ingin mengembangkan usaha?	Kalau dilihat, pinjaman di PNM Mekaar Syariah ini cocok untuk masyarakat karena sistem pembayarannya yang dilakukan seminggu sekali, dan tanpa angunan hanya menggunakan KK dan KTP

		saja.
10	Apakah PNM Mekaar Syariah ini telah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan oleh masyarakat?	Dari yang saya lihat, banyak masyarakat khususnya ibu-ibu yang melakukan pinjaman di PNM Mekaar ini dan seringkali masyarakat yang telah melakukan pelunasan melakukan peminjaman kembali, ini menandakan bahwa PNM Mekaar Syariah sudah menjadi salah satu pinjaman yang sering digunakan masyarakat.
11	Bagaimana cara PNM Mekaar Syariah merekomendasikan produk Mekaar ini kepada masyarakat?	Dengan melakukan sosialisasi yaitu memperkenalkan pinjaman mekaar kepada masyarakat dan mengajak masyarakat untuk memulai usaha dan memberikan penambahan modal kepada masyarakat yang sudah memulai usaha.



**SURAT TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mia Indriani  
Umur : 22 tahun  
Jabatan : Kepala Unit Meksar (KUM)

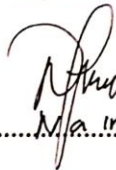
Menerangka bahwa yang bernama:

Nama : Elva Yunita  
Nim : 19631025  
Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara kepada saya sebagai responden penelitian. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lebong, 16 Agustus 2023

Responden

  
18/ Agustus 2023  
Mia Indriani

**SURAT TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SEPTI ELVA PRATAMA

Umur : 22 Tahun.

Jabatan : Account officer.

Menerangka bahwa yang bernama:

Nama : Elva Yunita


Nim : 19631025

Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara kepada saya sebagai responden penelitian. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lebong, 8 Agustus 2023

Responden

  
... (Septi Elva Pratama)

**SURAT TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Peza Rama  
Umur : 24 tahun  
Jabatan : AO (Account Operator)

Menerangka bahwa yang bernama:

Nama : Elva Yunita  
Nim : 19631025  
Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara kepada saya sebagai responden penelitian. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lebong, 18 Agustus 2023

Responden

  
.....  
Peza Rama

**SURAT TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MEGA  
Umur : 24 Tahun  
Jabatan : Account Officer

Menerangka bahwa yang bernama:

Nama : Elva Yunita  
Nim : 19631025  
Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara kepada saya sebagai responden penelitian. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lebong, 18 Agustus 2023

Responden

  
.....

**SURAT TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MARIO RENALDO

Umur : 20.

Jabatan : A0.

Menerangka bahwa yang bernama:

Nama : Elva Yunita

Nim : 19631025

Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah melakukan wawancara kepada saya sebagai responden penelitian. Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Lebong, 16 Agustus 2023

Responden



.....

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ketua Unit PNM Mekaar Syariah Kec. Lebong Selatan  
Nia Indriani



Wawancara dengan *Account Officer* PNM Mekaar Syariah Kec. Lebong Selatan  
Septi Elva Pratama



Wawancara dengan *Account Officer* PNM Mekaar Syariah Kec. Lebong Selatan  
Peza Irama



Wawancara dengan *Account Officer* PNM Mekaar Syariah Kec. Lebong Selatan  
Mega Puspita Sari



Wawancara dengan *Account Officer* PNM Mekaar Syariah Kec. Lebong Selatan

Mario Renaldo