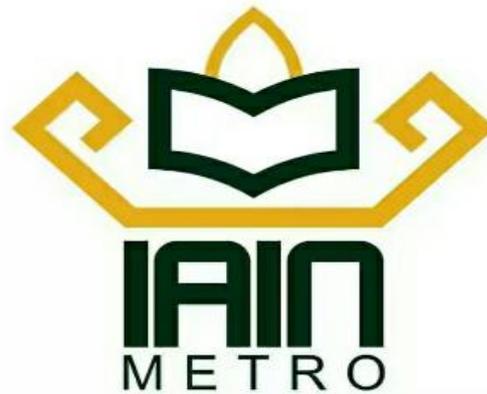


SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH
KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**LINDA NOVITA SARI
NPM. 2103020020**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2025 M**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH
KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

LIINDA NOVITA SARI
NPM. 2103020020

Pembimbing: Liberty, SE.MA

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2025 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

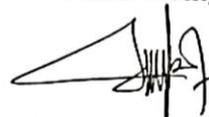
Nama : LINDA NOVITA SARI
NPM : 2103020020
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT
MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM
MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.
Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, 28 November 2024

Pembimbing



Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Nama : LINDA NOVITA SARI

NPM : 2103020020

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 28 November 2024

Pembimbing



Liberty, SE, MA.

NIP. 19740824 200003 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

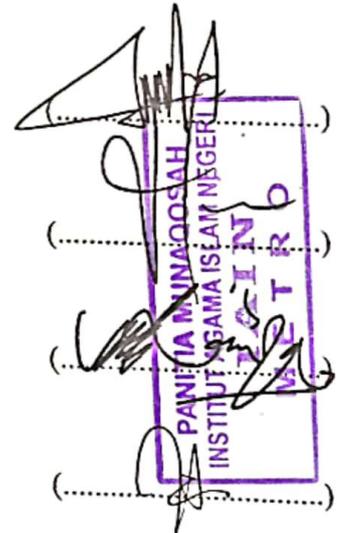
PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-0927/117.283/D/PP-00-0/05/2025

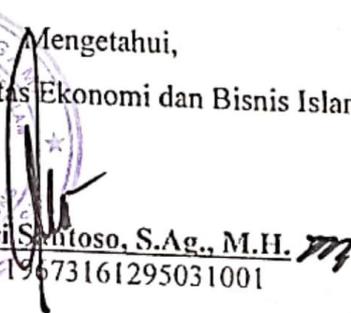
Skripsi dengan Judul **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**, Disusun oleh Linda Novita Sari, NPM. 2103020020, Jurusan : S1 Perbankan Syariah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Selasa, 29 April 2025.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Liberty, S.E., M.A
Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
Penguji II : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy
Sekretaris : Hanna Hilyati Aulia, MSi



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dri Santoso, S.Ag., M.H. 
NIP. 19673161295031001

ABSTRAK
**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH
KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Oleh:
Linda Novita Sari
NPM. 2103020020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat melakukan pembiayaan pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan SPSS Versi 30.0. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 4.782 anggota dengan total 265 kelompok. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball* yaitu penggunaan sampel yang memiliki arti pemenuhan materi penelitian. Dengan membagikan kuesioner pada anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha. Dalam penelitian ini teknik pengukuran datanya menggunakan skala likert.

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat melakukan pembiayaan pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah yaitu: Berdasarkan perhitungan uji T menunjukkan bahwa nilai sig sebesar sig $0.001 < 0.05$, maka dapat disimpulkan variabel pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat pembiayaan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai sig $0,001 < 0,05$, maka koefisien regresi signifikan, ini berarti secara simultan variabel independent (X) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.522 atau 52,2% yang artinya variabel pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52,2% terhadap variabel minat pembiayaan.

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat diperoleh Kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya adanya pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan Anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha.

Kata Kunci: Pelayanan, Minat Pembiayaan dan PNM Mekar Syariah

ORSINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Novita Sari
NPM : 2103020020
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 29 April 2025
Yang menyatakan



Linda Novita Sari
NPM. 2103020020

MOTTO

“Takdir Itu Milik Allah. Tapi, Usaha Dan Doa Itu Milik Manusia.”

ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا

Artinya: *“Bahwasanya jual beli itu seperti riba, tapi Allah Menghalalkan jual belidan mengharamkan riba.”* (Qs. Al-Baqarah: 275)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa Syukur dan bahagia Alhamdulillahirobil alamiin kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu dan kelancaran kepada peneliti. Sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah peneliti lalui untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti persembahkan tugas ini sebagai ungkapan rasa hormat dan terimakasih kepada orang-orang yang berarti dalam hidup peneliti kepada:

1. Kepada kedua orang tua (Bapak Jam Roni dan Ibu Tesa Juwita) terimakasih sebesar-besarnya peneliti berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, nasehat dan doa yang telah di berikan selama ini, karena tanpa doa beliau mungkin peneliti tidak bisa sampai berada di titik ini. Terimakasih untuk tidak pernah menuntut apa yang peneliti pilih dan lakukan. Terimakasih atas kepercayaan dan kebebasan dalam menentukan pilihan yang di berikan kepada peneliti. Terimakasih atas segala kesabaran dan kebesaran hati menghadapi peneliti. Terimakasih atas pengorbanan yang selama ini dilakukan kepada peneliti untuk bisa menyelesaikan studi sampai Sarjana.
2. Kepada adik-adikku tercinta, Widiya Malasari, Desi Hera Wati, Nazwa Cintia Bella, Meda Rio, Safira Azahra. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses peneliti menempuh Pendidikan selama ini, terimakasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu di berikan kepada peneliti. Semoga kita selalu menyangi dan mengasihi. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat adik-adikku, doa ku selalu menyertai.

3. Kepada Kakek dan Nenekku tersayang (Ahmad Sulaiman, Siti Aminah, Subaidah). Terimakasih sudah ikut serta dalam proses peneliti menempuh Pendidikan selama ini. Terimakasih atas semangat, nasehat, cinta, kasih sayang, dan doa yang telah di berikan kepada peneliti selama ini. Terimakasih telah percaya kepada peneliti untuk bisa menyelesaikan studi sampai Sarjana.
4. Kepada orang terdekatku (Erpan Syah) yang sudah menemani proses peneliti dalam menyusun tugas akhir ini. Terimakasih atas semangat, nasehat dan saran selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih selalu siap untuk mendengarkan setiap keluh kesah peneliti. Terimakasih atas doa yang selalu di panjatkan untuk peneliti sehingga peneliti menyelesaikan studi Pendidikan sarjana.
5. Kepada sahabatku Reza, Mila Widiastuti, Nurul Rusita Sari. Terimakasih sudah selalu ada di saat peneliti butuh bantuan atau kesulitan, yang selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu siap untuk mendengarkan keluh kesah peneliti. Terimakasih atas doa dan support sehingga peneliti menyelesaikan Studi Pendidikan sarjana.
6. Kepada teman-temanku Putri Tiara Sari, Anisa Purnama Sari, Nur Cahyati, Nur Hamila, Lailatul Hidayah, Silvia Karen, Rima Melati, Annisa Rosyida, Apipah. Terimakasih atas kebersamaannya dalam proses peneliti menempuh Pendidikan selama ini, terimakasih atas canda tawa, semangat, nasehat dan doa yang telah di berikan kepada peneliti.
7. Untuk bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, serta kepada ibu Liberty, SE, MA selaku pembimbing skripsi peneliti yang luar biasa dalam membimbing,

memberikan arahan serta nasehat kepada peneliti untuk sampai berada di tahap ini. Terimakasih untuk pembimbing yang baik dan sabarnya luar biasa sukses selalu untuk ibu.

8. Kepada teman-teman Angkatan 21 Perbankan Syariah Terimakasih untuk dukungan dan doanya.
9. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia dari jalan gelap gulita menuju jalan terang benderang. Hal ini memungkinkan penulis untuk menyelesaikan tugas akademis berupa penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.” Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan. Namun lebih dari itu skripsi ini juga dirancang untuk memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses menyelesaikan skripsi ini peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang tulus kepada sejumlah individu dan kelompok yang turut memberikan bantuan dan arahan berharga. Oleh karena itu dengan penuh penghargaan peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

2. Bapak Dr. Dri Santoso, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Ibu Liberty, SE.M.A, selaku pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan sehingga peneliti mampu menyusun skripsi.
5. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2021 yang telah memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. PNM Mekar Syariah tempat peneliti melaksanakan penelitian yang telah berpartisipasi selama peneliti melaksanakan penelitian.

Peneliti sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki ruang untuk peningkatan. Oleh karena itu peneliti dengan rendah hati mengharapkan masukan, kritik dan saran konstruktif dari berbagai pihak guna meningkatkan kualitasnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Mei 2024
Peneliti



Linda Novita Sari
NPM. 2103020020

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORSINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pelayanan.....	10
1. Pengertian Pelayanan	10
2. Dasar-dasar Pelayanan.....	11
3. Karakteristik Pelayanan.....	13
4. Standar Pelayanan	14
5. Indikator Pelayanan	16
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan	18

B. Minat.....	19
1. Pengertian Minat	19
2. Macam-macam Minat.....	20
3. Indikator Minat.....	21
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat	22
C. Pembiayaan.....	25
1. Pengertian Pembiayaan	25
2. Jenis-Jenis Pembiayaan	26
3. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan.....	28
4. Indikator Pembiayaan.....	31
5. Akad Pembiayaan dalam PNM Mekar Syariah.....	32
D. Kerangka Berfikir	33
E. Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional Variabel.....	35
1. Variabel Independent (X)	36
2. Variabel Dependent (Y).....	36
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
1. Populasi	37
2. Sampel.....	38
3. Teknik Pengambilan Sampel	38
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Sumber Data	40
2. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Instrumen Penelitian	42
F. Teknik Analisis Data.....	43
1. Uji Instrumen Penelitian.....	43
2. Uji Asumsi Klasik	45
3. Regresi Linier Sederhana	46

4. Uji Simultan F	47
5. Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Deskripsi Lokasi Penelitian	49
2. Akad Dalam PNM Mekar Syariah	50
3. Anggota PNM Mekar Syariah	51
4. Visi dan Misi PNM Mekar Syariah Anak Tuha	52
5. Implementasi Akad Pembiayaan PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah	53
6. Strategi PNM Mekar Syariah Dalam Mencegah Kredit Macet	55
7. Struktur Organisasi PNM Mekar Syariah Anak Tuha	56
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	57
1. Deskripsi Variabel Minat Pembiayaan	57
2. Deskripsi Variabel Pelayanan	59
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	61
1. Hasil Penelitian	61
2. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Tahunan PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha	4
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian	36
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Mata Pencarian	49
Tabel 4. 2 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Pembiayaan (Y).....	58
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X)	60
Tabel 4. 4 Hasil Validitas Variabel Minat Pembiayaan (Y).....	62
Tabel 4. 5 Hasil Validitas Variabel Pelayanan (X)	62
Tabel 4. 6 Hasil Reliabilitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)	63
Tabel 4. 7 Hasil Reliabilitas Variabel Pelayanan (X).....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Simultan F	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 4. 1 Struktur PNM Mekar Syariah Anak Tuha.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Output Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)
2. Output Uji Validitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)
3. Output Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)
4. Output Uji Reliabilitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)
5. Distribusi Nilai R_{tabel} Signifikan 5% dan 1%
6. Titik Presentase Distribusi F
7. Surat Bimbingan (SK Penunjukkan Pembimbing)
8. Outline
9. Alat Pengumpulan Data (APD)
10. Surat Tugas
11. Surat Research
12. Surat Keterangan Bebas Pustaka
13. Surat Uji Plagiasi Turnitin
14. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
15. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang berinteraksi atau berhubungan dalam suatu hubungan sosial. Kehidupan masyarakat merupakan sebuah sistem sosial dimana bagian-bagian yang ada di dalamnya saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadikan bagian-bagian tersebut satu kesatuan yang terpadu.¹ Dalam mengatasi kondisi perekonomian yang terus berubah-ubah menjalankan usaha berskala besar atau kecil menjadi sumber pendapatan utama maupun sampingan. Untuk menjalankan usaha masyarakat sering menghadapi tantangan dalam mengakses sumber pembiayaan untuk menjalankan usaha.²

Lembaga keuangan syariah hadir sebagai wujud perkembangan aspirasi masyarakat yang menginginkan kegiatan perekonomian dengan berdasarkan prinsip syariah, selain lembaga keuangan konvensional hanya terdapat prinsip bunga maka pada lembaga keuangan syariah terdapat prinsip yang tepat diperuntukan bagi pemberdayaan usaha mikro kecil yaitu prinsip syariah.³

¹ Donny Prasetyo dan Irwansyah, "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, Vol. 1 No. 1, 2020, 165.

² Amelda Finanda Ulfa, Tentiyo Suharto, dan Ali Topan, "Pengaruh Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Pada Pembiayaan Mekar Di Kelurahan Kotasiantar," *Journal Islamic Banking and Finance Madina*, Vol. 4 No. 2, 2023, 2–3.

³ Nonie Afriantiy, dkk, *Lembaga Keuangan SyariahI*, (Bengkulu: CV. Zigie Utama, 2020), hlm 2.

Salah satu lembaga yang berperan aktif adalah PT. Permodalan Nasional Madani melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekar) Syariah. PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera (Mekar Syariah). PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah di kuatkan dengan aktivitas pendampingan usaha dan di lakukan secara berkelompok. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kesejahteraan ekonomi keluarga melalui pembiayaan produktif berbasis syariah.⁴ Seperti di jelaskan dalam Q.S Al-Mulk ayat 15 yang berbunyi:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Artinya: *“Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu yang mudah dijelajahi, maka jelajahilah disegala penjurunya dan makanlah Sebagian rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nyalah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.”*⁵

Dalam pelaksanaan programnya, pelayanan merupakan salah satu elemen kunci dalam keberhasilan lembaga jasa termasuk lembaga keuangan syariah seperti PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang di perlukan manusia secara umum di kelompokkan menjadi dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi

⁴ "PNM Mekar dan PNM Mekar Syariah," 2019, Diakses 24 September 2024, <https://www.pnm.co.id/pnm-persero>.

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), hlm. 449.

sebagai manusia dan layanan administratif yang di berikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dalam rangka mempertahankan hidupnya manusia sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain.⁶ Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif terhadap lembaga, membangun rasa percaya dan mendorong loyalitas. Masyarakat yang merasa di layani dengan ramah, jelas, cepat dan professional cenderung memiliki persepsi bahwa lembaga tersebut dapat di percaya dan layak untuk di jadikan mitra dalam membangun usaha.

Minat masyarakat merupakan dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan berdasarkan pengetahuan, perasaan dan pengalaman. Dalam konteks pembiayaan minat muncul ketika masyarakat merasa butuh modal usaha dan percaya bahwa lembaga tertentu bisa memenuhi kebutuhan itu dengan cara yang mudah dan menyenangkan. Oleh karena itu, pelayanan berfungsi sebagai jembatan antara kebutuhan masyarakat akan modal dan keputusan mereka untuk bertindak mengambil pembiayaan. Jika pelayanan yang di berikan efektif dan sesuai harapan, maka akan terbentuk minat yang kuat untuk menggunakan layanan tersebut.

⁶ Afifah Nazla Sevina, Suryani, dan Ratu Humaemah, "Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan Di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang Menurut Persepektif Ekonomi Islam," *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 8 No. 2, 2022, 249.

Tabel.1.1
Data Tahunan PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha
(2020-2024)

Tahun	Jumlah Anggota Baru	Jumlah Anggota Kumulatif	Persentase Pertumbuhan Tahunan
2020	670	670	-
2021	820	1.490	+ 22,4%
2022	930	2.420	+ 19,5%
2023	1.050	3.470	+ 21,7%
2024	1.312	4.782	+18,9%

Sumber: Account Officer PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Cabang Anak Tuha 2024

PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Cabang Anak Tuha merupakan salah satu anak cabang yang beralamatkan di Bumi Jaya, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung Tengah. Berdiri sejak tahun 12 April 2017. Dengan total keseluruhan anggota 4.782 dengan total 265 kelompok masing-masing kelompok beranggotakan 18 anggota selama lima tahun terakhir. Sebagai sarana untuk memikat anggota khususnya di wilayah kecamatan Anak Tuha PT. PNM Mekar Syariah Cabang Anak Tuha memberikan produk dan layanan terbaik. Produk yang di tawarkan berupa pembiayaan untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro yang biasa di kenal dengan sebutan PT. Permodalan Nasional Madani Membina Keluarga Sejahtera (Mekar) Syariah yang memiliki keunggulan yakni pembiayaan yang mudah dalam prosesnya dan tidak mensyaratkan agunan.⁷

Berdasarkan hasil survey yang telah peneliti lakukan kepada salah satu anggota yang melakukan pembiayaan PNM (Permodalan Nasional

⁷ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 17 Juli 2024 pukul 09.00 WIB.

Madani) Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha yaitu Ibu Pastini mengenai pandangan dan alasan beliau melakukan pembiayaan pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha beliau mengatakan bahwa pembiayaan mekar syariah ini salah satu pembiayaan yang mudah di jangkau bagi Ibu Pastini sebagai pedagang warung sembako. Selain itu beliau tidak perlu datang ke kantor PNM untuk pencairan ataupun pembayaran angsuran lantaran petugas akan datang pada saat di lakukan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM).

Adanya sistem seperti ini beliau tidak perlu lagi jauh-jauh untuk membayar angsuran ke kantor PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha. Selain karena mudah dan cukup efisien beliau juga mengungkapkan bahwa pembiayaan Mekar Syariah ini tidak memerlukan agunan fisik seperti pembiayaan di perbankan. Agunan yang di berikan yakni berupa komitmen anggota selalu hadir di Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM). Namun jika anggota tidak dapat hadir lantaran ada suatu urusan mendesak maka anggota dapat menitipkan uang angsuran kepada ketua kelompok. Beliau menganggap pembiayaan Mekar Syariah cukup membantu beliau dalam mengembangkan usahanya dan mudah di lakukan.⁸

Dalam hal ini peneliti tertarik untuk mengkaji pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan pada PNM Mekar Syariah. Maka berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul

⁸ Wawancara dengan Ibu Pastini selaku Anggota PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 18 Agustus 2024 pukul 10.00 WIB.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang di jelaskan sebelumnya maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah “Apakah Pelayanan PNM (Permodalan Nasional Madani) Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan di lakukannya penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui Pelayanan PNM (Permodalan Nasional Madani) Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis di harapkan pembahasan terhadap masalah-masalah yang akan di bahas melahirkan pemahaman dan pengetahuan yang baru terkhususnya bagi peneliti dan masyarakat Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, mengenai bagaimana sebenarnya lembaga

keuangan PNM (Permodalan Nasional Madani) Mekar Syariah berperan dalam meningkatkan perekonomian di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a. Bagi masyarakat di harapkan penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi perempuan pra-sejahtera yang ada di Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Bagi peneliti di harapkan penelitian ini dapat menjadi pemahaman baru, terkhususnya di bidang peningkatan perekonomian melalui lembaga PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah.
- c. Bagi akademis di harapkan dapat di jadikan sebagai rujukan serta menjadi bahan kajian dan bahan perbandingan untuk penelitian mahasiswa Perbankan Syariah selanjutnya apabila ingin meneliti permasalahan dengan kasus yang berbeda.

E. Penelitian Relevan

Hasil penelitian terdahulu yang secara substantif ada kaitannya dengan tema atau topik penelitian yang akan di lakukan oleh penelitian. Sebelumnya telah ada beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang di lakukan sehingga akan terlihat perbedaan antara penelitian dengan penelitian yang sudah ada yang berkenaan dengan penelitian ini diantaranya adalah:

Pertama, Penelitian yang di lakukan oleh Maulana Syarif Hidayatullah tahun 2011 dengan judul “Strategi Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Dalam Pemberdayaan UMKM di ULaMM Syariah Cakung.” Mengemukakan bahwa

dalam penelitian ini menekankan pada Bagaimana Strategi ULaMM dalam menyalurkan pembiayaan pada UMKM serta mekanisme pembiayaan ULaMM Syariah.⁹

Kedua, Penelitian yang di lakukan oleh Achmad Dwi Effendi tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan anggota Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman ULaMM (Unit Layanan Modal Mikro) PT. PNM (Permodalan Nasional Madani) Unit Jember.” Penelitian ini megemukakan tentang hak dan kewajiban bagi penyedia layanan jasa untuk memberikan layanan yang baik agar terwujudnya kepuasan anggota.¹⁰

Ketiga, Penelitian yang di lakukan oleh Mardiana tahun 2019 dengan judul “Faktor-faktor yang menyebabkan Masyarakat memilih pembiayaan di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Kota Bengkulu.” Penelitian ini menekankan pada apa saja faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat memilih pembiayaan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) dan bagaimana pandangan masyarakat terkait pembiayaan tersebut.¹¹

Berdasarkan penelitian relevan di atas dapat peneliti pahami bahwa masing-masing pembahasan sangat berkaitan dan memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yakni sama-sama membahas tentang lembaga keuangan PT. PNM (Permodalan Nasional Madani). Penelitian ini memiliki

⁹ Syarif Hidayatullah, *Strategi Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Dalam Pemberdayaan UMKM Di ULaMM Syariah Cakung*, (Jurnal Skripsi: Universitas Cakung, 2011).

¹⁰ Achmad Dwi Efendi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman Ulama PT. PNM Unit Jember*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019).

¹¹ Mardiana, *Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan Di PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Kota Bengkulu*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2019).

kebaruan yang membedakannya dari penelitian terdahulu, baik dari sisi objek, Lokasi, pendekatan maupun fokus variabel yang diteliti.

Pertama, penelitian ini berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Maulana Syarif Hidayatullah (2011) yang menitikberatkan pada strategi dan mekanisme pembiayaan ULaMM Syariah secara institusional. Penelitian Maulana belum menelaah secara kuantitatif hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan atau minat masyarakat dalam mengakses pembiayaan.

Kedua, penelitian ini juga berbeda dari penelitian Achmad Dwi Effendi (2015) yang membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota, bukan terhadap minat masyarakat melakukan pembiayaan. Padahal, minat merupakan aspek penting yang mendahului keputusan pembiayaan itu sendiri, dan perlu dianalisis secara terpisah.

Ketiga, penelitian ini tidak hanya meneliti faktor-faktor umum seperti yang dilakukan oleh Mardiana (2019), tetapi secara khusus menguji pengaruh variabel pelayanan terhadap minat masyarakat menggunakan pendekatan kuantitatif. Hal ini memberikan penekanan yang lebih fokus dan terukur pada hubungan antarvariabel yang bersifat kausal.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai pengaruh pelayanan dalam lembaga keuangan mikro syariah serta memberikan sumbangsih bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif dalam menjangkau masyarakat bawah, khususnya perempuan pelaku usaha mikro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang di peruntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹ Dalam kamus Bahasa Indonesia di jelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang di perlukan seseorang).² Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.³

Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari pelayanan adalah kegiatan yang di selenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian pelayanan

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 22.

² Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 451.

³ *Ibid.*, 249.

merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan.⁴ Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Indrasari, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁵

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan di atas maka dapat peneliti simpulkan secara garis besar pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

2. Dasar-dasar Pelayanan

Seseorang petugas di tuntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang di berikan dapat memuaskan konsumen maka seseorang petugas di harapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus di pahami dalam memberikan pelayanan yaitu:⁶

⁴ Meithiana Indrasari, *Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 57.

⁵ Apriliana dan Sukaris, "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara," *Jurnal Maneksi*, Vol. 11 No. 2, 2022, 500.

⁶ Immanuel Edy Suranta Sebayang dan T. Nurhaida, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, Vol. 1 No. 2, 2021, 20.

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi

Berpakaian yang bersih dan rapi artinya petugas harus menggunakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum

Dalam melayani pelanggan, petugas tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal. Pada saat pelanggan datang petugas harus segera menyapa dengan menyebutkan nama.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap percakapan.

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.

Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan Bahasa Indonesia.

- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap Perusahaan selalu ingin dianggap terbaik di mata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin di berikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus di ketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal

3. Karakteristik Pelayanan

Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut:⁷

a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Yaitu tidak dapat di lihat, di raba, di rasa, di cium sebelum ada interaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan sebelum pelayanan di konsumsikan.

b. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Yaitu di jual lalu di produksikan dan di konsumsikan secara Bersama karena tidak dapat di pisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.

c. Bervariasi (*Variability*)

Yaitu jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya kapan serta di mana di sediakan.

d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Yaitu jasa tidak dapat di simpan dan permintaanya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang di ciptakan oleh berbagai faktor.

⁷ Asyulleni Indriyatni Mamadoa, Novie R Pioh, Daud M Liando, "Efektivitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung," *Jurnal Governance*, Vol. 2 No. 1, 2022,3-4.

4. Standar Pelayanan

Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan di perlukannya standar pelayanan, yaitu sebagai berikut:⁸

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian yang paling penting dalam proses pelayanan, karena dalam memberikan suatu pelayanan harus sesuai dengan tahapantahapan pelayanan yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan petugas harus membantu proses pelayanan dengan cara menerapkan kesederhanaan dan alur pelayanan yang mudah.

b. Waktu Pelayanan

Terwujudnya pelayanan yang cepat dan tepat merupakan salah satu bagian dari terlaksananya pelayanan publik yang baik. Waktu pelayanan diartikan sebagai waktu penyelesaian yang diberlakukan saat pengajuan permohonan pelayanan berlangsung sampai penyelesaian pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Dalam proses pelayanan publik yang perlu diperhatikan yaitu keterbukaan mengenai biaya yang dikenakan kepada pemohon. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya pungutan liar mengenai proses pelayanan yang terjadi secara personal antara pemohon dan petugas pemberi layanan. Biaya pelayanan merupakan besaran tarif yang

⁸ Dona Lintang, Agus Suherman, "Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 13 No. 1, 2023, 66-68.

dikenakan kepada pemohon dalam proses pelayanan. Dalam hal ini berarti adanya pengeluaran biaya pada proses pembuatan dan penerimaan layanan.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil dari pelayanan yang akan diterima oleh pembuat layanan (pemohon). Hasil pelayanan tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Petugas pelayanan berusaha untuk dapat memberikan hasil yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Sarana dan prasarana

Ketersediaan elemen penunjang seperti sarana dan prasarana dapat memudahkan terlaksananya kegiatan yang efektif, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan merupakan kemampuan, sikap dan perilaku petugas dalam membantu pemohon yang melakukan pelayanan, yaitu dengan menyampaikan informasi terkait dengan langkah-langkah dan prosedur pelayanan secara jelas.

5. Indikator Pelayanan

Adapun indikator pelayanan terdiri dari:⁹

a. Berwujud (*Tangible*)

Untuk di mensei Berwujud (*Tangible*), terdiri dari:

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Keandalan (*Reliability*)

Untuk di mensei Keandalan (*Reliability*), terdiri dari:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

⁹ Veronika Masili, Bode Lumanauw, dan Maria V.J. Tielung, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa," *Jurnal EMBA, Vol. 10 No. 4, 2022*, 46.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), terdiri dari:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Jaminan (*Assurance*)

Untuk dimensi Jaminan (*Assurance*), terdiri dari:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pembiayaan

e. Empati (*Empathy*)

Untuk dimensi Empati (*Empathy*), terdiri dari:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:¹⁰

a. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi yang di maksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah di curahkan untuk organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

¹⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 88–119.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan

B. Minat

1. Pengertian Minat

Minat (*interest*) berarti kegairahan, kecenderungan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah atau keinginan.¹¹ Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka (senang) dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh atau biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih di

¹¹ Anton Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 225.

kenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa atau produk tertentu.¹²

Menurut Slameto, Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.¹³ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan minat dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu disertai dengan perasaan senang.¹⁴ Kartino Kartono menjelaskan bahwa, Minat adalah momen dari kecenderungan yang terarah secara intensif kepada suatu obyek yang dianggap penting.¹⁵

Berdasarkan beberapa definisi minat di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa minat dalam penelitian ini adalah suatu kecenderungan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu yang muncul secara alami dari dalam diri individu, tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Minat mencerminkan rasa suka dan ketertarikan terhadap suatu objek, aktivitas atau situasi yang di sertai perasaan senang.

2. Macam-macam Minat

Minat dapat di golongan menjadi beberapa macam ini sangat tergantung pada sudut pandang dan cara penggolongan misalnya

¹² Sofiyana Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 141.

¹³ Slameto, *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, (Bandung: Rineka Cipta, 2010), hlm. 180.

¹⁴ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 263.

¹⁵ Kartini Kartono, *Psikologi Umum*, (Bandung: Mandar Maju, 1998), hlm. 112.

berdasarkan timbulnya minat, berdasarkan cara mendapatkan atau mengungkapkan minat.

- a. Berdasarkan timbulnya minat, minat di bagi menjadi dua yaitu minat *primitif* dan *kultural*. Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis, misalnya kebutuhan akan makan atau kebutuhan kebebasan beraktivitas. Sedangkan minat *kultural* atau minat sosial adalah minat yang timbul karena proses belajar. Minat ini tidak secara langsung berhubungan dengan diri kita.
- b. Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *intrinsik* dan minat *ekstrinsik*. Minat *intrinsik* adalah minat yang mendasar dan asli. Minat ini muncul dari dalam diri seseorang sendiri karena dia secara pribadi tertarik pada suatu hal atau aktivitas, bukan karena pengaruh dari orang lain atau lingkungan sekitarnya.¹⁶

3. Indikator Minat

Tiga indikator yang di jadikan acuan terbentuknya minat masyarakat yaitu sebagai berikut:

- a. Ketertarikan (*interest*) yang menunjukkan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang.
- b. Keinginan (*desire*) ditunjukkan dengan adanya dorongan untuk ingin memiliki.

¹⁶ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 13.

- c. Keyakinan (*conviction*) ditunjukkan dengan adanya perasaan percaya diri individu terhadap kualitas, daya guna dan keuntungan dari produk atau jasa tersebut.¹⁷

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat

Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi minat terhadap sesuatu berasal dari dua sumber utama yaitu dari dalam diri individu (internal) dan berasal dari luar lingkungan (eksternal). Berikut penjelasannya:

a. Faktor Internal

Faktor internal terdiri dari beberapa komponen yang mempengaruhi minat seseorang. Komponen-komponen ini meliputi kepribadian, motivasi, sikap dan keyakinan, gaya hidup serta agama. Berikut penjelasan masing-masing komponen

1) Kepribadian

Kepribadian adalah karakteristik psikologi seseorang yang menyebabkan respon yang *relative* konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan orang itu sendiri. Kepribadian dapat digunakan untuk menganalisis perilaku konsumen untuk produk dan pemilihan merek tertentu.¹⁸

¹⁷ Wijayanti, T. *Marketing Plan Dalam Bisnis*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), hlm. 143.

¹⁸ Philip Kotler dan Geri Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 159.

2) Sikap dan keyakinan

Sikap adalah suatu evaluasi atau perasaan dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide. Sikap menempatkan seseorang kedalam suatu pemikiran untuk menyukai suatu objek. Keyakinan adalah pemikiran yang di miliki seseorang tentang produk dan jasa.¹⁹

3) Gaya Hidup

Gaya hidup seseorang juga mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan produk. Gaya hidup seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungannya juga mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang.²⁰

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar manusia. Faktor-faktor tersebut diantaranya:

1) Faktor Sosial

Faktor sosial adalah salah satu faktor dinamik yang memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap perubahan selera dan kebutuhan masyarakat. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga, peranan dan status. Jadi faktor sosial adalah faktor yang tumbuh dan berkembang yang di pengaruhi oleh keadaan sekitarnya sangat berkaitan erat dalam pengaruh minat anggota.

¹⁹ *Ibid.*, 176.

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lance Ketler, *Manajemen Pemasaran*, (Erlangga, 2008), hlm. 166.

2) Pelayanan

Anggota yang hendak melakukan pembiayaan pada sebuah lembaga keuangan harus mendapatkan pelayanan yang baik agar merasa puas dengan kerjasama tersebut.²¹ Karena pelayanan yang baik dan prima di sertai dengan sasaran dan prasarana yang mendukung akan menarik anggota untuk serta datang dan melakukan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang mendorong calon anggota lainnya.

3) Produk (*product*)

Produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) yang mencakup warna, harga, kemasan, *prestise* dan pelayanan yang diberikan produsen agar dapat di terima oleh anggota sebagai kepuasan kebutuhan anggota. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari Perusahaan (lembaga keuangan) mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen atau anggota.

4) Tempat (*place*)

Lokasi merupakan sebuah tempat di mana dapat di gunakan sebagai tempat produksi atau tempat melayani konsumen. Konsumen pasti menginginkan lokasi bank berada pada lokasi yang mudah di jangkau.²² Tempat dapat menjadi salah satu faktor penentu keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang kita tawarkan.

²¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 53.

²² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada., 2014), cet 10, hlm. 222.

Yang perlu di perhatikan dari keputusan mengenai tempat yaitu sistem transportasi perusahaan, sistem penyimpanan dan pemilihan distribusi.

5) Promosi (*promotion*)

Faktor yang dapat mempengaruhi anggota dalam pembiayaan salah satunya yaitu promosi. Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan atau mempengaruhi pasar sehingga pasar dapat mengetahui produk yang di tawarkan. Sehingga promosi di gunakan sebagai sarana penyampaian informasi terhadap produk yang akan ditawarkan agar masyarakat mengetahui dan terpengaruh. Adapun kegiatan yang masuk dalam promosi seperti periklanan, promosi *selling*, promosi penjualan dan publisitas. Promosi disini terkait dengan besaran biaya promosi dan kegiatan promosi yang akan dilakukan.²³

C. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik di lakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang di keluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.²⁴ Pembiayaan dapat di artikan suatu pendanaan yang di keluarkan untuk membiayai kebutuhan usaha yang telah

²³ M. Nur Yanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 133.

²⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), hlm. 133.

disepakati oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pengertian pembiayaan, sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil Pasal 1 Ayat (6) menyebutkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan dana oleh pemerintah dunia usaha dan masyarakat melalui lembaga keuangan bank, lembaga keuangan bukan bank atau melalui lembaga lain dalam rangka memperkuat permodalan usaha kecil.²⁵

Pembiayaan diatur dalam Al-Qur'an tepatnya pada surah An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan jangan kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu."*²⁶

Secara garis besar pembiayaan merujuk pada keyakinan, kepercayaan atau pemberian kepercayaan, menunjukkan bahwa lembaga pembiayaan sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) mempercayakan seseorang untuk menjalankan Amanah tersebut. Penggunaan dana harus dilakukan dengan kejujuran, keadilan sesuai dengan persyaratan yang jelas dan memberikan manfaat bagi kedua pihak.

²⁵ Presiden Republik Indonesia, "Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil," 1995.

²⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Fikrah: Transliterasi Latin Perkata Dan Terjemah Perkata*, (Jakarta: PT. Dian Rakyat & PT. Dian Pasifik Komunikasi Utama), hlm. 65.

2. Jenis-Jenis Pembiayaan

Jenis-jenis pembiayaan yaitu:²⁷

a. Pembiayaan Modal Kerja Syariah

Pembiayaan modal kerja syariah adalah pembiayaan yang di berikan perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam satu siklus usaha.

b. Pembiayaan Investasi Syariah

Yaitu penanaman dana dengan maksud untuk memperoleh manfaat atau keuntungan di kemudian hari atau dapat di sebut pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang-barang modal yang di perlukan dalam usaha.

c. Pembiayaan Konsumtif Syariah

Yaitu pembiayaan yang di berikan untuk tujuan di luar usaha dan pada umumnya bersifat perorangan.

d. Pembiayaan Sindikasi

Yaitu pembiayaan yang di berikan kepada lebih dari satu lembaga keuangan bank untuk satu objek pembiayaan tertentu. Pembiayaan ini biasanya di perlukan kepada anggota koperasi karena nilai transaksinya yang sangat besar.

²⁷ Mariya Ulpah, "Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah," *Madani Syari'ah*, Vol. 3 No. 2, 2020, 152.

e. Pembiayaan *Take Over*

Yaitu pembiayaan yang timbul akibat *take over* terhadap transaksi non syariah yang telah berjalan yang dilakukan oleh bank syariah atas permintaan anggota

f. Pembiayaan *Letter of Credit*

Yaitu pembiayaan yang diberikan dalam rangka memfasilitasi transaksi *import* dan *eksport* anggota.

3. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

a. Tujuan Pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan di bedakan menjadi dua kelompok besar yaitu pembiayaan untuk tingkat makro dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro.

Secara makro pembiayaan bertujuan untuk:

- 1) Peningkatan ekonomi umat artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi. Dengan demikian dapat meningkatkan taraf ekonominya.
- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh melakukan aktivitas pembiayaan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak minus dana sehingga dapat tergulirkan.

- 3) Meningkatkan produktifitas artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat usaha agar mampu meningkatkan produktifitasnya. Sebab upaya produksi tidak akan dapat berjalan tanpa adanya dana.
- 4) Membuka lapangan kerja baru artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan maka sektor usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja. Hal ini berarti menambah atau membuka lapangan kerja baru.
- 5) Terjadinya distribusi pendapatan artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktifitas kerja berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya. Penghasilan merupakan bagian dari pendapatan masyarakat. Jika ini terjadi maka akan terdistribusi pendapatan.²⁸

Adapun secara mikro pembiayaan bertujuan untuk:

- 1) Upaya mengoptimalkan laba artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi yaitu menghasilkan laba usaha. Untuk dapat menghasilkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan dana yang cukup.
- 2) Upaya meminimalkan resiko artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal maka pengusaha harus mampu meminimalisir resiko yang akan timbul. Resiko kekurangan modal usaha dapat diperoleh melalui tindakan pembiayaan.

²⁸ Veithal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, hlm. 710–11.

- 3) Pendayagunaan sumber ekonomi artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* antara sumber daya alam dan sumber daya manusia ada sedangkan sumber daya modal tidak ada.
- 4) Penyaluran kelebihan dana artinya dalam kehidupan masyarakat ini tidak ada pihak yang memiliki kelebihan sementara ada pihak-pihak yang kekurangan. Dalam kaitannya dengan masalah dana maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (*surplus*) kepada pihak yang kekurangan (*minus*) dana.²⁹

b. Fungsi Pembiayaan

Berdasarkan tujuan pemberian pembiayaan sebagaimana disebutkna di atas serta mengacu kepada tujuan penderian bank atau koperasi maka pembiayaan secara umum memiliki fungsi sebagai berikut:³⁰

1) Meningkatkan daya guna uang

Dengan adanya pembiayaan dapat meningkatkan daya guna uang maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Diberikannya pembiayaan uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh si penerima pembiayaan.

2) Meningkatkan peredaran uang

²⁹ *Ibid.*, 681-682.

³⁰ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, hlm. 89-90.

Pembiayaan yang di salurkan via rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, *bliyet giro*, *wesel*, *promes* dan sebagainya.

3) Meningkatkan daya guna barang

Pembiayaan yang di berikan oleh bank atau koperasi akan dapat di gunakan oleh si debitur untuk mengelola barang yang tidak berguna atau bermanfaat.

4) Meningkatkan peredaran barang

Pembiayaan dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari suatu wilayah ke wilayah lainnya sehingga jumlah barang yang beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau pembiayaan dapat pula meningkatkan jumlah barang yang beredar.

4. Indikator Pembiayaan

Adapun indikator pembiayaan menurut Kasmir terdiri dari³¹

- a. Kepercayaan yaitu suatu keyakinan pemberian dana bahwa dana yang di berikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang.
- b. Kesepakatan yaitu suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.
- c. Jangka Waktu yaitu mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati jangka waktu tersebut jangka pendek, menengah dan panjang.

³¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persad., 2007), hlm. 74–76.

- d. Resiko yaitu usaha menjadi tanggungan bank baik resiko yang disengaja maupun tidak disengaja. Seperti bencana alam atau bangkrutnya usaha anggota tanpa ada unsur.
- e. Balas Jasa berdasarkan prinsip syariah ditentukan dengan bagi hasil.

5. Akad Pembiayaan

Akad dalam kamus umum Bahasa Indonesia memiliki arti janji perjanjian kontrak. Akad juga bisa disebut dengan kontrak yang mempunyai makna menyelenggarakan perjanjian (dagang, bekerja sama dan lain sebagainya). Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara pihak dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.³² Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembiayaan yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan baik dilakukan sendiri maupun dijalankan orang lain. Dalam arti sempit pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan seperti bank kepada anggota.³³

1. Akad *Murabahah*

Murabahah dalam pandangan *fiqh* adalah salah satu dari bentuk jual beli yang bersifat Amanah (*bai' al-amanah*). *Murabahah* atau disebut juga dengan *bai' bitsmanil ajil*. Kata *murabahah* berasal dari kata *ribhu* yang memiliki arti keuntungan sehingga *murabahah* berarti saling menguntungkan. Secara sederhana *murabahah* berarti

³² Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer*, (UIN Maliki Press, 2018), hlm. 21.

³³ Andrianto and Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah*, (CV. Qiara Media, 2019), hlm. 305.

jual beli barang di tambah keuntungan yang di sepakati.³⁴ Secara garis besar makna jual beli *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang di sepakati oleh penjual dan pembeli.

2. Akad *Wakalah*

Wakalah menurut Bahasa adalah penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat.³⁵ Menurut ulama kalangan Syafi'iyah *wakalah* berarti ungkapan atau penyerahan kuasa (*al-muwakil*) kepada orang lain (*al-wakil*) untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan yang diberikan oleh pemberi kuasa (*an-naqbalu anniyabah*) dan dapat di lakukan oleh pemberi kuasa dengan ketentuan pekerjaan tersebut di laksanakan pada saat pemberi kuasa masih hidup.³⁶ Secara istilah Akad *Wakalah* adalah sebuah akad di mana satu pihak memberikan kuasa kepada pihak lain untuk melakukan suatu kegiatan dimana yang memberi kuasa tidak bisa melakukan kegiatan tersebut.³⁷

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ini bertujuan untuk menggambarkan pola hubungan antara variabel pelayanan terhadap variabel minat pembiayaan. Berikut merupakan skema pemikiran yang digambarkan pada penelitian ini:

³⁴ Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 14.

³⁵ Lia Murlisa, dkk, "Akad Murabahah Bil Wakalah Pada Pembiayaan Jual Beli Di Koperasi Permodalan Nasional Madani Mekar Cabang Aceh Barat," *Jurnal Hukum Pidana Islam, Perundang-Undangan, Dan Pranata Sosial*, Vol. 2 No. 2, 2022, 86.

³⁶ Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 20.

³⁷ Abdul Aziz Dahlan, dkk, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve, 1996), hlm. 1912.

Gambar 2. 1
Kerangka Berfikir



Keterangan:

X = Pelayanan

Y = Minat Pembiayaan

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teori di atas maka hipotesis yang dapat di ajukan pada kajian ini adalah sebagai berikut:

Ho = Tidak ada pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan.

Ha = Ada pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk jenis dan sifat penelitian. Penelitian ini termasuk kedalam metode pendekatan penelitian kuantitatif. Metode pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang mengumpulkan data berupa angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang di konversi menjadi data yang berbentuk angka. Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena peneliti ingin dapat menyajikan signifikansi hubungan yang dicari. Sehingga arah hubungan yang di peroleh bergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik bukan logika ilmiah.

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian di analisis dengan metode statistik yang sesuai. Yang meneliti tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan manual atau petunjuk bagi peneliti menarakan makna dan cara mengukur variabel. Operasional variabel adalah definisi yang memiliki arti tunggal dan di terima secara objektif apabila

indikatornya tidak tampak.¹ Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang di amati. Ada dua variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Independent (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent.² Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan.

2. Variabel Dependent (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.³ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Pembiayaan.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator
Pelayanan (X)	Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang di perlukan manusia secara umum dikelompokkan menjadi dua jenis	1. Berwujud (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Ketanggapan

¹ Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Semarang: Yoga Pratama, 2016), hlm. 49.

² Toto Suwarsa dan Aicha Rahmadani Hasibuan, "Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota PadangSidempuan Periode 2018-2020," *Jurnal Akuntansi*, Vol. 14 No. 2, 2021, 75.

³ *Ibid.*, hlm. 75

	yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang di berikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.	<i>(Responsiveness)</i> 4. Jaminan <i>(Assurance)</i> 5. Empati (<i>Empathy</i>)
Minat Pembiayaan (Y)	Minat merupakan keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pembiayaan dapat di artikan suatu pendanaan yang di keluarkan untuk membiayai kebutuhan usaha yang telah di sepakati oleh suatu pihak kepada pihak lain.	1. Ketertarikan <i>(Interest)</i> 2. Keinginan (<i>Desire</i>) 3. Keyakinan <i>(Conviction)</i> 4. Kepercayaan 5. Kesepakatan 6. Jangka Waktu 7. Resiko 8. Balas Jasa

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam suatu atau beberapa hal yang membentuk masalah pada pokok dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 4.782 anggota aktif dengan status pembiayaan lancar dengan total 265 kelompok di PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

2. Sampel

Sampel merupakan anggota dari populasi dan merupakan anggota dari karakteristik populasi. Apabila jumlah populasi banyak dan peneliti memiliki keterbatasan dalam pendanaan, waktu serta tenaga sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari keseluruhan dalam populasi sehingga peneliti bisa mengambil sampel dari bagian sampel tersebut. Untuk mencapai hal ini sampel dari populasi harus benar-benar *representative* untuk mewakili.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan sampel adalah suatu teknik atau cara yang di gunakan dalam mengambil sampel dari populasi. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik *snowball* yaitu penggunaan sampel yang memiliki arti pemenuhan atas kebutuhan materi penelitian sehingga akan terus menerus berkembang sesuai kebutuhan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus perhitungan dalam penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin perumusannya sebagai berikut:⁴

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

⁴ Kasmadi dan Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 66.

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Berdasarkan rumus tersebut penelitian ini akan mengambil sampel penelitian pada anggota PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah sebagai titik penelitian dengan jumlah 265 kelompok sampel yang dapat di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Diketahui:

N : 265 Kelompok

e : 10% = 0,1

Jadi,

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

$$n = \frac{265}{1 + 265(0,1)^2}$$

$$n = \frac{265}{1 + 265(0,01)}$$

$$n = \frac{265}{1 + 2,65}$$

$$n = \frac{265}{3,65}$$

$$n = 72,602$$

Pada perhitungan rumus slovin tersebut di dapatkan angka 72,602 yang mana peneliti akan bulatkan bilangan tersebut menjadi 73. Dari hasil perhitungan tersebut dapat di simpulkan bahwa sampel pada penelitian ini sebanyak 73 kelompok yang merupakan anggota PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah menjadi responden penelitian ini. Peneliti mengambil sampel yang sebanding dan sesuai dengan proposi ukurannya.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini adalah data yang di peroleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner kepada responden. Data primer merupakan informasi yang di peroleh langsung dari sumber data utama yang berada di lokasi atau objek penelitian. Sumber data primer yang di pakai peneliti adalah kuesioner yang di berikan kepada anggota PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di dapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data sekunder penelitian ini adalah berupa buku pencatatan, buku-buku pustaka, skripsi, jurnal dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang menunjang proses penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah metode yang melibatkan penyediaan serangkaian pertanyaan atau instruksi tertulis kepada responden untuk di jawab.⁵ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner yang di sebarakan kepada anggota PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Kuesioner atau yang di sebut dengan metode angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan atau memberikan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk di isi. Pertanyaan dalam kuesioner di susun berdasarkan indikator dari variabel penelitian yang ada. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang di gunakan untuk mendapatkan data penelitian. Sebelum di sebar secara luas kuesioner di lakukan terlebih dahulu uji terhadap kuesioner untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner.

a) Uji Validitas

Suatu kuesioner dapat di katakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu keputusan yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Indikator di nyatakan valid jika memiliki *loading factor* > 0,05 terhadap konstruk yang dituju.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di gunakan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan di gunakan untuk mengumpulkan data variabel reliabel atau tidak. Uji reliabilitas pada PLS dapat dilihat dari nilai

⁵ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 83.

composite reliability dimana nilainya harus diatas 0,6 sehingga dapat di katakan reliabel.

Dalam penelitian ini teknik pengukuran datanya menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat di pergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial.

Tabel 3. 2
Skala Likert

NO	PERTANYAAN	SKOR
1.	Sangat setuju	4
2.	Setuju	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang di gunakan untuk mengumpulkan data dari objek penelitian. Instrumen di sebut juga dengan variabel penelitian maksudnya yaitu sebuah pengikatan yang dapat membedakan sehingga dapat membawa nilai variasi. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independent dan variabel dependen. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, kuesioner dan Skala Likert. Kuesioner dalam penelitian ini di ukur menggunakan skala likert. Skala likert merupakan alat ukur yang di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan

persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan model tertutup karena jawabannya telah di sediakan penelitian ini menggunakan model kuesioner tertutup. Namun untuk pengukuran di gunakan skala likert. Kuesioner yang di gunakan tipe pilihan yang meminta responden untuk memilih jawaban satu jawaban yang sudah ditentukan. Untuk alternatif jawaban dalam kuesioner ini di tetapkan skor yang di berikan untuk masing-masing pilihan dengan menggunakan modifikasi skala likert.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengetahui seberapa besar kekuatan atau valid tidaknya yang di ukur dalam kuesioner. Untuk mengukur validitas di gunakan teknis *corelation productmoment* merupakan analisis untuk mengukur keeratan hubungan secara linier antara dua variabel yang mempunyai distribusi data normal dengan cara mengkorelasi skor butir dengan total.⁶ Teknik yang di gunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *corelation productmoment* yang di aplikasikan dengan program SPSS.

Uji validitas berfungsi untuk mengukur valid atau sah tidaknya kuesioner. Uji validitas bisa dinilai dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel.

⁶ Dyah Budiastuti dan Agustinus Bandur, *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian, Metode Penelitian Pendidikan Matematika*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), hlm. 146.

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan di nyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan di nyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Secara Umum reliabilitas bila di artikan sebagai tingkat konsistensi antara metode dan hasil penelitian. Namun secara lebih rinci beberapa ahli statistik menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan konsistensi dari metode, kondisi dan hasil penelitian. Definisi dari para ahli tersebut menggambarkan reliabilitas sebagai sejauh mana hasil penelitian tetap konsisten ketika berbagai metode penelitian di gunakan dalam berbagai kondisi termasuk perbedaan tempat dan waktu. Secara lebih khusus konsep reliabilitas ini berkaitan dengan konsistensi skor pada item-item yang terdapat dalam kuesioner sehingga uji reliabilitas sebenarnya mengukur sejauh mana skala pengukuran dalam instrument penelitian tersebut akurat dan dapat diandalkan.⁷

Adapun yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini untuk mengukur reabilitas suatu instrument penelitian adalah konsistensi dalam jawaban ditunjukkan oleh tingginya *cronbach's alpha*. Kriteria suatu instrument penelitian di katakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila koefisien reliabilitas $> 0,6$.

- 1) Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka pernyataan reliabel.
- 2) Jika $r_{alpha} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak reliabel.

⁷ *Ibid.*, 210.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* jika nilai signifikansi dari uji lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data tidak mengikuti distribusi normal.

b. Uji Linearitas

Linearitas adalah suatu kondisi di mana hubungan antara variabel independent dan variabel dependen bersifat linier (sejajar) dalam rentang tertentu dari variabel independent tertentu. Jika nilai *Deviation From Linearity Sig* $> 0,05$ ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

Namun jika nilai *Deviation From Linearity Sig* $< 0,05$ ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linier yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Jika hasil uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan linier signifikan maka ini memungkinkan pengambilan keputusan untuk melanjutkan analisis regresi linier sederhana dan digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel X dan variabel Y.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan uji glejser yaitu uji yang mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent dengan persamaan regresi. Model regresi yang baik Ketika hasilnya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ketentuan uji Glejser yaitu:

- a) Jika nilai sig $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai sig $< 0,05$ maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah metode statistik yang di gunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel satu variabel bebas terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini linier mengacu pada hubungan yang selalu positif atau negatif.

Dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linier sederhana mengacu pada:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Persamaan yang mempengaruhi pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) termasuk:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y : Variabel dependen (Minat Pembiayaan)

X : Variabel Independen (Pelayanan)

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

Ho = Tidak ada pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan.

Ha = Ada pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan.

4. Uji Simultan F

Uji F dilakukan untuk mencari adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama. Uji F dapat di nilai dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka koefisien regresi signifikan. Ini berarti secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka koefisien regresi tidak signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil

atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai R^2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

PNM Mekar Syariah terletak di Bumi Jaya Kecamatan Anak Tuha. Kecamatan Anak Tuha mempunyai jumlah penduduk 43.660 jiwa dengan jumlah 22.995 KK, yang terdiri dari 22.262 laki-laki dan 21.398 perempuan, yang terbagi menjadi 12 kampung mayoritas mata pencaharian penduduk kecamatan anak tuha adalah petani, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Mata Pencaharian

Mata Pencaharian	Jumlah
PNS	1860 Orang
Petani	10835 Orang
UMKM	4950 Orang
Buruh	2800 Orang
TNI/Polri	950 Orang
Peternak	1600 Orang

Sumber data: Arsip Kependudukan Anak Tuha, November 2024

PT. Permodalan Nasional Madani Syariah yang ada di Anak Tuha merupakan anak cabang dari PT. Permodalan Nasional Madani Syariah yang ada di Bandar Lampung. Mekar Syariah Anak Tuha berdiri pada tanggal 12 April 2017. PT. Permodalan Nasional Madani Syariah (Membina Ekonomi

Keluarga Sejahtera) yang di khususkan bagi perempuan yang sudah memiliki usaha.¹

2. Akad Dalam PNM Mekar Syariah

a) *Murabahah*

Perjanjian jual-beli antara Mekar Syariah atau pemberi pembiayaan dengan anggota. Mekar Syariah membeli barang yang di perlukan anggota kemudian menjualnya kepada anggota yang bersangkutan sebesar harga perolehan di tambah dengan margin keuntungan yang di sepakati antara mekar syariah dan anggota.

Dalam praktiknya akad murabahah yang di gunakan dalam pembiayaan modal usaha dimana pihak PNM meminjamkan uang sebesar Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah) kepada anggota kemudian pinjaman tersebut diangsur selama 50 minggu dan setiap minggunya anggota harus menyetorkan uang sebesar Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) jika di totalkan maka pihak PNM mendapatkan uang sebesar Rp. 2.500.000 (dua juta lima ratus ribu rupiah).²

b) *Wakalah*

Pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang di wakikan.

Dalam hal ini Mekar Syariah memberikan kuasa kepada anggota untuk

¹ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 09 Oktober 2024 pukul 09.00 WIB.

² Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 09 Oktober 2024 pukul 10.00 WIB.

membeli barang sesuai yang di butuhkan. Penerapan akad wakalah pada pembiayaan modal usaha pihak PNM menyerahkan uang tersebut untuk modal usaha.³

3. Anggota PNM Mekar Syariah

Anggota PNM Mekar Syariah adalah anggota yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang usaha, namun dengan terbatasnya akses modal bagi para anggota hal ini menyebabkan keterampilan berusaha mereka kurang termanfaatkan. Keterbatasan yang di alami meliputi kendala formalitas, skala usaha dan ketiadaan agunan. Oleh karena itu, adanya pembiayaan modal usaha di PNM Mekar Syariah dengan menerapkan sistem kelompok tanggung renteng di harapkan dapat menjembatani kesenjangan akses pembiayaan, sehingga para anggota mampu mengembangkan usaha dalam rangka meggapai cita-cita dan meningkatkan kesejahteraan keluarga.⁴

Berikut kriteria anggota PNM Mekar Syariah yaitu:

- a) Layanan PNM Mekar di peruntukan kepada Perempuan pra-sejahtera pelaku usaha mikro.
- b) Pembiayaan PNM Mekar tidak mensyaratkan agunan fisik, melainkan bersifat tanggung renteng kelompok, dengan syarat kedisiplinan untuk mengikuti proses persiapan pembiayaan dan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM).

³ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 09 Oktober 2024 pukul 11.00 WIB.

⁴ <https://ww.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>, Diakses 24 September 2024.

- c) Satu kelompok minimal terdiri dari 10 anggota.
- d) Setiap kelompok di pimpin oleh seorang ketua.
- e) Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) wajib di laksanakan satu kali dalam seminggu, sebagai kegiatan untuk membayar angsuran mingguan dan pembinaan usaha.⁵

4. Visi dan Misi PNM Mekar Syariah Anak Tuha

a. Visi

Menjadi lembaga pembiayaan termuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) atau tata kelola Perusahaan yang baik.

b. Misi

- 1) Menjalankan berbagai upaya yang terkait dengan operasional perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK.
- 2) 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.

⁵ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 09 Oktober 2024 pukul 11.30 WIB.

3) Meningkatkan kreatifitas dan produktivitas petugas untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.⁶

5. Impementasi Akad Pembiayaan PT. Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah

PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah hadir sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya yaitu membantu masyarakat dalam masalah permodalan bagi Ibu-Ibu Prasejahtera yaitu kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi rendah atau miskin dalam belum mencapai taraf hidup yang sejahtera. Melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera atau Mekar Syariah, PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah merupakan tempat bagi masyarakat terutama para ibu-ibu prasejahtera untuk meminjam modal.⁷

Adapun mekanisme pelaksanaan produk penyaluran dana modal usaha di PNM Mekar Syariah di Kecamatan Anak Tuha sebagai berikut:⁸

a) Menentukan Anggota

Dalam melakukan prekrutan anggota, pihak PNM Mekar Syariah melakukan berbagai tahapan sebagai berikut:

⁶ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku Pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 15 Oktober 2024 pukul 09.00 WIB.

⁷ <https://ww.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>, Diakses 24 September 2024.

⁸ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku Pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 15 Oktober 2024 pukul 09.30 WIB.

- 1) Tahap pertama *Account Officer* (AO) melakukan marketing dengan mendatangi desa yang ada di kecamatan Anak Tuha dengan menawarkan produk modal usaha dengan sistem syariah.
- 2) Tahap selanjutnya anggota yang berminat mengambil pinjaman dana modal usaha harus berjumlah minimal 10 orang dan di bentuk kelompok.
- 3) Untuk kategori anggota pihak PNM Mekar Syariah yaitu Perempuan berusia 18 sampai 63 tahun, memiliki keterampilan di bidang UMKM dan memiliki KTP setempat.

b) Pelatihan Pembiayaan

Adapun tahapan pelatihan pembiayaan sebagai berikut:

- 1) Pelatihan pertama yaitu melakukan pembentukan ketua kelompok dan ketua SUB dengan jumlah anggota minimal 10 orang per kelompok.
- 2) Tahap selanjutnya pelatihan pembiayaan kedua yang meliputi materi terkait PNM Mekar Syariah seperti penjelasan produk penyaluran dana modal usaha Mekar Syariah.
- 3) Kemudian tahap ketiga pelatihan pembiayaan pada tahap ini kepala KCP (Kantor Cabang Pembantu) menguji kelayakan para anggota dengan melakukan tes pelatihan pembiayaan.

c) Pencairan Dana

Setelah semua persyaratan dan proses pelatihan pembiayaan terlaksana para anggota akan mendapatkan pinjaman uang untuk siklus awal

sebesar Rp. 2.000.000 (Dua Juta Rupiah) dan bisa mengambil jumlah lebih besar untuk siklus kedua sebesar Rp. 3.000.000 (Tiga Juta Rupiah) sampai siklus akhir Rp. 5.000.000 (Lima Juta Rupiah).

d) Angsuran

Pada pembiayaan dana modal usaha di PNM Mekar Syariah dengan jumlah angsuran sebanyak 50 minggu hal ini bertujuan untuk memperingan anggota dalam membayar pinjaman pembiayaan modal usaha. Selain itu dalam pelaksanaan angsuran PNM Mekar Syariah menerapkan sistem Tanggung Renteng dimana jika ada satu anggota yang tidak bisa membayar maka akan menjadi tanggungan kelompok.

e) Pelunasan

Pelunasan adalah pembayaran hutang atau kewajiban hingga lunas atau selesai. Pelunasan pada PNM Mekar Syariah dari awal peminjaman sudah di jelaskan oleh *Account Officer* (AO) bahwa pengajuan pinjaman selanjutnya bisa di lakukan pada minggu ke 30 namun setelah pengajuan pembiayaan kedua sudah cair maka anggota di haruskan menutup kekurangan pembiayaan kekurangan awal.

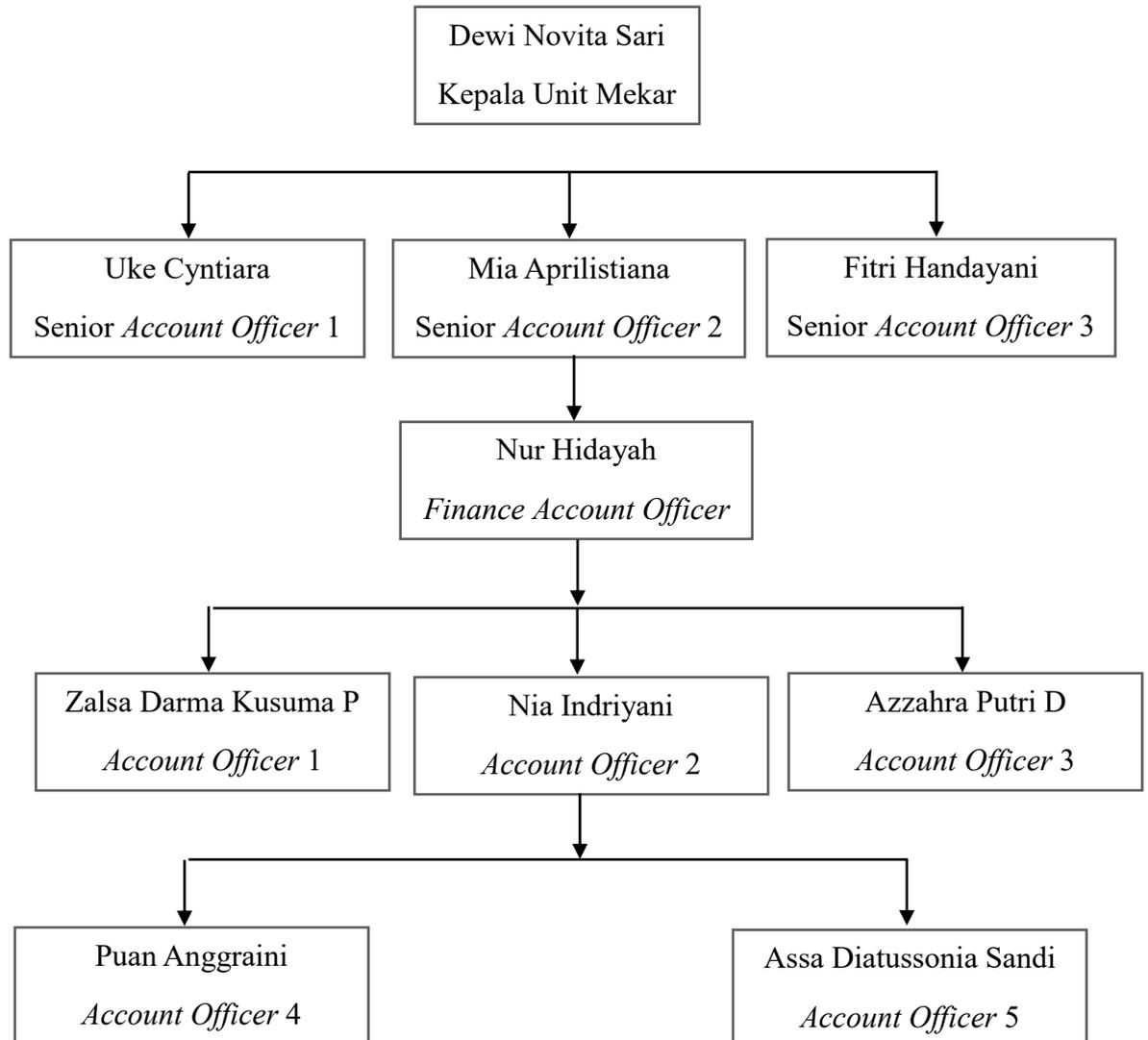
6. Strategi PNM Mekar Syariah Dalam Mencegah Kredit Macet

Strategi sistem pembiayaan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah menggunakan sistem tanggung renteng dimana sesuai perjanjian di awal bahwa anggota kelompok menyatakan bersedia untuk membayar hutang orang lain bila orang tersebut tidak menepati janjinya. Sistem tanggung renteng merupakan tanggung jawab bersama

setiap orang anggota kelompok, untuk memenuhi kewajiban secara bersama-sama jika terdapat suatu masalah sesuai janji anggota.⁹

7. Struktur Organisasi PNM Mekar Syariah Anak Tuha

Gambar 4. 1 Struktur PNM Mekar Syariah Anak Tuha



Sumber Data: Kepala Cabang PNM Mekar Syariah Anak Tuha

⁹ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku Pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 15 Oktober 2024 pukul 10.00 WIB.

Tugas dan Fungsi dari masing-masing Struktur Organisasi yaitu:¹⁰

- a. Kepala Unit merupakan pemimpin yang memimpin cabang Mekar Syariah.
- b. Senior Account Officer merupakan petugas cabang Mekar Syariah yang bertugas mendampingi kepala cabang dalam seluruh kegiatan pelaksanaan serta pengelolaan kantor cabang, termasuk memastikan bahwa Account Officer memahami tujuan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah, melaksanakan seluruh peraturan dan prosedur PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Mekar Syariah.
- c. Finance Account Officer merupakan petugas Mekar Syariah yang melakukan kegiatan administrasi dan pencatatan keuangan pembiayaan dan operasional Kantor Cabang Mekar Syariah.
- d. Account Officer merupakan petugas Mekar Syariah yang melakukan kegiatan pemasaran, melakukan penilaian uji kelayakan (UK), mempersiapkan pencairan dan melakukan pengelolaan anggota sampai lunas.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Minat Pembiayaan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Pelayanan (X) Terhadap Minat Pembiayaan (Y). Anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Dewi Novita Sari selaku Pimpinan Cabang PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 15 Oktober 2024 pukul 11.00 WIB.

Berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel Minat Pembiayaan (Y):

Tabel 4. 2
Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Pembiayaan (Y)

No	Pernyataan	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
<i>Ketertarikan (Interest)</i>									
1.	Pernyataan 1	0	0	0	0	22	30.1	51	69.9
<i>Keinginan (Desire)</i>									
2.	Pernyataan 2	0	0	0	0	49	67.1	24	32.9
<i>Keyakinan (Conviction)</i>									
3.	Pernyataan 3	0	0	0	0	12	16.4	61	83.6
<i>Kepercayaan</i>									
4.	Pernyataan 4	0	0	0	0	13	17.8	60	82.2
<i>Kesepakatan</i>									
5.	Pernyataan 5	0	0	0	0	21	28.8	52	71.2
<i>Jangka Waktu</i>									
6.	Pernyataan 6	0	0	0	0	31	42.5	42	57.5
<i>Resiko</i>									
7.	Pernyataan 7	0	0	0	0	60	82.2	13	17.8
<i>Balas Jasa</i>									
8.	Pernyataan 8	0	0	0	0	28	38.4	45	61.6

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel di atas, jawaban terbanyak yaitu terletak pada pernyataan nomor 3 dengan jumlah responden sebanyak 83.6% atau setara dengan 61 responden sangat setuju. Sedangkan jawaban paling sedikit terletak nomor 3 dengan jumlah responden sebanyak 16.4% atau setara dengan 12 responden setuju. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa banyak anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha yang

menyatakan sangat setuju dalam indikator ketertarikan mengenai produk/jasa yang di tawarkan oleh lembaga PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha dan pada indikator keinginan menyatakan setuju mengenai keinginan anggota untuk menggunakan produk/jasa yang di tawarkan oleh Lembaga PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha. Selain itu pada indikator keyakinan Sebagian besar anggota yang menyatakan sangat setuju bahwa produk/jasa ini akan memenuhi kebutuhan nya. Pada indikator kepercayaan banyak anggota yang menyatakan PNM mampu menyediakan produk/jasa yang berkualitas serta memberikan pembiayaan yang terjamin. Dalam indikator kesepakatan dan jangka waktu anggota yang menyatakan sangat setuju atas kesedian mereka dalam mengajukan pembiayaan pada lembaga ini dan jangka waktu pembayaran pembiayaan sesuai dengan kemampuan finansial anggota. Selain itu pada indikator resiko banyak yang menyatakan setuju atas penyediaan jaminan untuk mengurangi resiko saat penggunaan produk/jasa pada Lembaga ini. Pada indikator balas jasa banyak yang menyatakan sangat setuju artinya banyak anggota yang merasa puas atas balas jasa yang diterima nya dari penggunaan produk/jasa yang di berikan PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha.

2. Deskripsi Variabel Pelayanan

Penelitian yang telah di lakukan mengenai Pengaruh Pelayanan (X) Terhadap Minat Pembiayaan (Y). Anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha, berikut adalah hasil jawaban responden pada variabel Pelayanan (X)

Tabel 4. 3
Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X)

No	Pernyataan	STS	%	TS	%	S	%	SS	%
<i>Berwujud (Tangible)</i>									
1.	Pernyataan 1	0	0	0	0	31	42.5	42	57.5
<i>Kehandalan (Reliability)</i>									
2.	Pernyataan 2	0	0	1	1.4	19	26.0	53	72.6
<i>Ketanggapan (Resvonsiviness)</i>									
3.	Pernyataan 3	0	0	1	1.4	56	76.7	16	21.9
<i>Jaminan (Assurance)</i>									
4.	Pernyataan 4	0	0	0	0	49	67.1	24	32.9
<i>Empati (Empathy)</i>									
5.	Pernyataan 5	0	0	0	0	37	50.7	36	49.3

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas, jawaban terbanyak yaitu terletak pada pernyataan nomor 2 dengan jumlah responden sebanyak 72.6% atau setara dengan 53 responden. Sedangkan jawaban paling sedikit terletak pada pernyataan nomor 2 dan 3 dengan jumlah responden 1.4% atau setara dengan 1 responden. Dalam indikator berwujud dan indikator kehandalan sebagian besar anggota yang menyatakan sangat setuju artinya banyak anggota PNM Mekar Unit Anak tuha yang menyatakan bahwa pada saat melayani anggota petugas PNM berpenampilan rapi, bersih, tidak berpenampilan berlebihan serta melayani anggota dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anggota, namun dalam beberapa pernyataan pada indikator kehandalan terdapat responden yang kurang setuju karena pada saat melayani anggota petugas kurang cepat dan tepat. Selain itu pada indikator ketanggapan banyak anggota yang

menyatakan setuju artinya banyak anggota yang berpendapat bahwa petugas PNM selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anggota, namun dalam beberapa pernyataan pada indikator ketanggapan ada responden berpendapat kurang setuju karena kurangnya kesiapan dan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan anggota. Pada indikator jaminan dan indikator empati sebagian besar anggota menyatakan setuju itu artinya banyak anggota yang menyatakan dalam pelayanan petugas PNM secara konsisten bersikap sopan dan anggota merasa aman dalam bertransaksi serta petugas mampu memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anggota.

C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur kevalidan pada item-item pernyataan. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi *produk moment* dengan cara membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dimana taraf signifikan yang di gunakan adalah 5% atau 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 73, sehingga dapat di tentukan nilai *degree of freedom* atau $(df) = N-2$ atau $(73-2=71)$, jadi dapat diperoleh nilai r_{tabel} dari angka 71 adalah 0,235. Adapun penentuan Keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} (Uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka item di anggap valid

2) Jika nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ (Uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka item di anggap tidak valid

Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS 30.0 dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Hasil Validitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Pernyataan 1	0,551	0,235	Valid
2.	Pernyataan 2	0,487	0,235	Valid
3.	Pernyataan 3	0,629	0,235	Valid
4.	Pernyataan 4	0,359	0,235	Valid
5.	Pernyataan 5	0,786	0,235	Valid
6.	Pernyataan 6	0,275	0,235	Valid
7.	Pernyataan 7	0,701	0,235	Valid
8.	Pernyataan 8	0,573	0,235	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasar tabel di atas terdiri dari 8 pernyataan pada variabel Minat Pembiayaan (Y) maka dapat di simpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Minat Pembiayaan (Y) di katakana valid, di karenakan nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ yaitu 0,235.

Tabel 4. 5
Hasil Validitas Variabel Pelayanan (X)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Pernyataan 1	0,775	0,235	Valid
2.	Pernyataan 2	0,427	0,235	Valid
3.	Pernyataan 3	0,772	0,235	Valid
4.	Pernyataan 4	0,667	0,235	Valid
5.	Pernyataan 5	0,797	0,235	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasar tabel di atas terdiri dari 5 pernyataan pada variabel Pelayanan (X) maka dapat di simpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Pelayanan (X) di katakana valid, di karenakan nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} yaitu 0,235.

b) Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas, di lihat nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan Batasan 0,6. Dalam penelitian ini suatu variabel di katakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,600 adapun hasil uji reliabilitas pada variabel Minat Pembiayaan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Reliabilitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.648	8

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas di ketahui nilai *cronbach's alpha* pada variabel Minat Pembiayaan (Y) Adalah $0,648 > 0,600$ sehingga pernyataan pada variabel Minat Pembiayaan (Y) tersebut dapat di katakana reliabel untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

Adapun hasil uji reliabilitas pada variabel Pelayanan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Hasil Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas di ketahui nilai *cronbach's alpha* pada variabel Pelayanan (X) Adalah $0,720 > 0,600$ sehingga pernyataan pada variabel Pelayanan (X) tersebut dapat di katakana reliabel untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

c) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov*. Yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) Jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data terdistribusi normal
- b) Jika $\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal

Tabel 4 8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		73	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.52198050	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.080	
	Negative	-.094	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.184	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.117	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.108
		Upper Bound	.125
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel output SPSS 30.0 tersebut, di ketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,184 lebih besar di bandingkan dengan 0,05, maka sesuai dengan Keputusan dalam uji normalitas *kolmogrov-smirnov* di atas, dapat di simpulkan bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

2) Uji Linearitas

Linearitas adalah suatu kondisi di mana hubungan antara variabel independent dan variabel dependen bersifat linier (sejajar) dalam rentang tertentu dari variabel independent tertentu. Dalam

penelitian ini jika nilai *Deviation From Linearity Sig* > 0,05 ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Namun jika nilai *Deviation From Linearity Sig* < 0,05 ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linier yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. adapun hasil uji linieritas data dengan menggunakan SPSS 30.0 sebagai berikut:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Pembiayaan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	22.401	5	4.480	1.937	.100
		Linearity	10.560	1	10.560	4.566	.036
		Deviation from Linearity	11.841	4	2.960	1.280	.287
	Within Groups		154.942	67	2.313		
	Total		177.342	72			

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel output SPSS 30.0 tersebut, di ketahui bahwa nilai *Deviation From Linearity* sebesar $0,287 > 0,05$, maka sesuai dengan keputusan dalam uji linieritas di atas, dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan uji

glejser yaitu uji yang mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent dengan persamaan regresi. Model regresi yang baik Ketika hasilnya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Ketentuan uji Glejser yaitu:

- a) Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai sig < 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Adapun hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser:

Tabel 4. 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.325	.779		2.983	.004
Pelayanan	-.068	.045	-.177	-1.519	.133

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel output SPSS 30.0 tersebut, di ketahui bahwa nilai sig sebesar 0.133 lebih besar di bandingkan dengan 0,05. Maka sesuai dengan Keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser di atas, dapat di simpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d) Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah metode statistik yang di gunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel satu variabel dependen yaitu Minat Pembiayaan (Y) dengan variabel

independent yaitu Minat Pembiayaan (X). Adapun hasil dari uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 11
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.318	1.648		8.690	<,001
Pelayanan	.834	.095	.723	8.809	<,001

a. Dependent Variable: Minat Pembiayaan

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan tabel output SPSS 30.0 tersebut, di ketahui bahwa nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$. Maka model regresi dapat di pakai untuk memprediksi ada pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel minat pembiayaan.

Persamaan regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Maka berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menggunakan SPSS 30.0 maka di peroleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 14.318 + 0.834X$$

Dimana X = Pelayanan dan Y = Minat Pembiayaan

Jika nilai X = 0,001 akan di peroleh Y = 14.318

Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 14.318 nilai ini menunjukkan bahwa jika pada saat pelayanan (X) bernilai 001 atau tidak meningkat, maka minat pembiayaan (Y) akan tetap bernilai 14.318. Koefisien regresi nilai (b) sebesar 0.834 (positif) yaitu menunjukkan

pengaruh yang searah, yang artinya jika pelayanan ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan minat pembiayaan sebesar 0.834 satuan.

e) Uji Simultan F

Uji F dilakukan untuk mencari adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara bersama. Uji F dapat di nilai dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- 3) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka koefisien regresi signifikan. Ini berarti secara simultan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 4) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka koefisien regresi tidak signifikan. Ini berarti bahwa secara simultan variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 30.0 maka hasil uji simultan F dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Hasil Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.321	1	136.321	77.604	<,001 ^b
	Residual	124.720	71	1.757		
	Total	261.041	72			
a. Dependent Variable: Minat Pembiayaan						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan						

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil uji F pada tabel output SPSS 30.0 di atas di ketahui bahwa nilai sig $0,001 < 0,05$. Kemudian hasil perhitungan tabel di atas uji simultan (uji F) di dapatkan nilai F hitung sebesar $77.604 > 3.98$ F tabel. Maka koefisien regresi signifikan, ini berarti secara simultan variabel independent (X) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

f) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang baik adalah mendekati satu. Nilai R^2 yang kecil tandanya bahwa kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 30.0 maka hasil uji determinasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.522	.515	1.325

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2024

Berdasarkan hasil uji determinasi pada tabel output SPSS 30.0 di atas di ketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.522 atau 52,2% yang artinya variabel pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52,2%

terhadap variabel minat pembiayaan. Sedangkan sisanya sebesar 47,8% di sebabkan oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh peneliti.

2. Pembahasan

Penelitian ini membahas tentang hasil penelitian yang telah di lakukan guna menjawab rumusan masalah, selanjutnya untuk mengelola data penelitian menggunakan IBM SPSS 30.0. Berguna untuk memudahkan peneliti memperoleh hasil penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan uji F (uji simultan) menunjukkan bahwa nilai sig $0,001 < 0,05$. Maka koefisien regresi signifikan, ini berarti secara simultan variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel minat pembiayaan. Berdasarkan hasil uji determinasi di ketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.522 atau 52,2% yang artinya variabel pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52,2% terhadap variabel minat pembiayaan.

Dapat di simpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara silmultan terhadap minat pembiayaan pada anggota PNM Mekar Unit Anak Tuha. Dari hasil tersebut di gambarkan bahwa pada PNM Mekar Unit Anak Tuha respondenya menyatakan bahwa metode pelayanan yang di terapkan oleh petugas PNM Mekar Unit Anak Tuha sudah berjalan dengan baik, seperti kehandalan dan ketanggapan petugas dalam melayani anggota.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat di peroleh kesimpulan bahwa H_0 di tolak dan H_a di terima yang artinya adanya pengaruh Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan anggota PNM Mekar Syariah Unit Anak Tuha. Hasil penelitian yang telah di lakukan mengenai pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat melakukan pembiayaan pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah yaitu: Berdasarkan hasil perhitungan uji F menunjukkan bahwa nilai $\text{sig } 0,001 < 0,05$, maka koefisien regresi signifikan, ini berarti secara simultan variabel independent (X) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil uji determinasi di ketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.522 atau 52,2% yang artinya variabel pelayanan memberikan kontribusi sebesar 52,2% terhadap variabel minat pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang di berikan petugas kepada anggota atau calon anggota maka akan menimbulkan minat masyarakat melakukan pembiayaan.

B. Saran

1. Kepada PNM mekar Syariah

Tanpa bermaksud untuk melangkahi wewenang perusahaan, peneliti menyarankan perusahaan tetap harus mempertahankan kualitas kinerjanya, sehingga mampu bersaing dengan para perusahaan lainnya dan

dapat meningkatkan peluang usaha untuk bisa memperoleh keuntungan yang lebih dari sebelumnya.

2. Kepada Masyarakat Kecamatan Anak Tuha

Peneliti menyarankan kedepannya agar usaha yang di jalankan dapat berkembang lebih luas lagi, apa lagi di zaman digitalisasi seperti saat ini para ibu-ibu prasejahtera Kecamatan Anak Tuha dapat mempromosikan usaha dagangannya melalui media sosial seperti facebook atau whatsapp.

3. Kepada Akademisi dan peneliti selanjutnya

Peneliti mengharapkan penelitian ini bisa di jadikan sebagai tambahan referensi mengenai pembiayaan PNM Mekar Syariah yang meliputi pelayanan dan minat pembiayaan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan factor yang sama. Dan untuk peneliti lain, peneliti menyarankan untuk memperluas faktor-faktor yang akan di gunakan agar hasil yang di peroleh lebih akurat dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto., Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah*. CV. Qiara Media.
- Afriantiy, Nonie., dkk. 2020. *Lembaga Keuangan SyariahI. Bengkulu: CV. Zigie Utama*.
- Apriliana., Sukaris. "Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi*. Vol. 11 No. 2. 2022.
- Assauri, Sofiyani. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Budiastuti, Dyah., gustinus Bandur. 2018. 2018. *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian, Metode Penelitian Pendidikan Matematika*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Dahlan, Abdul Aziz., dkk. 1996. *Ensiklopedia Hukum Islam*. Jakarta: Ichtiar Baru Van Hoeve.
- Departemen Agama RI. 2011. *Al-Aliyy Al-Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Efendi, Achmad Dwi. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Pinjaman Ulama PT. PNM Unit Jember*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Ghozali, Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Hasan, Akhmad Farroh. 2018. *Fiqh Muamalah Dari Klasik Hingga Kontemporer*. UIN Maliki Press.
- Hidayatullah, Syarif. 2011. *Strategi Unit Layanan Modal Mikro (ULaMM) Syariah PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) Dalam Pemberdayaan UMKM Di ULaMM Syariah Cakung*. jurnal skripsi:universitas cakung.
- Hikmawati, Fenti. 2008. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Mushaf Al-Fikrah: Transliterasi Latin Perkata Dan Terjemah Perkata*. Jakarta: PT. Dian Rakyat & PT. Dian Pasifik Komunikasi Utama.
- Indonesia, Presiden Republik. 1955. *Salinan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Usaha Kecil*.

- Indrasari, Meithiana, *Meithiana Indrasari*. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ismail2005. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Karim, Helmi. 2002. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini. 1998. *Psikologi Umum*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmadi., Nia Siti Sunariah. 2014. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2014. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip., Geri Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Kevin Lance Ketler. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lintang, Don., Suherman, Agus. "Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. Vol. 13 No. 1, 2023.
- Mamadoa, Asyulleni Indriyatni., Novie R Pioh., Daud M Liando. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung." *Jurnal Governance*. Vol. 2 No. 1, 2022.
- Mardiana. 2019. "Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Memilih Pembiayaan Di PT Permodalan Nasional Madani (Persero) Cabang Kota Bengkulu." *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu*.
- Masili, Veronika, Bode Lumanauw., Maria V.J. Tielung. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa." *Jurnal EMBA*. Vol. 10 No. 4, 2022.
- Moeliono, Anton. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad 2005. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Murlisa, Lia., dkk. "Akad Murabahah Bil Wakalah Pada Pembiayaan Jual Beli Di Koperasi Permodalan Nasional Madani Mekar Cabang Aceh Barat." *Jurnal Hukum Pidana Islam. Perundang-Undangan, Dan Pranata Sosial*. Vol. 2 No. 2, 2022.
- Penyusun, Tim. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Prasetyo, Donny., Irwansyah. "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. Vol. 1 No. 1, 2020.
- Rivai, Veithal., Arvian Arifin. *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi*.
- Sebayang, Immanuel Edy Suranta., T. Nurhaida. "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*. Vol. 1 No. 2. 2021.
- Sevina, Afifah Nazla, Suryani., Ratu Humaemah. "Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan Di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang Menurut Persepektif Ekonomi Islam." *Wahana Islamika: Jurnal Studi Keislaman*. Vol. 8 No. 2, 2022.
- Shaleh, Abdul Rahman., Muhibid Abdul Wahab. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Slameto. 2010. *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Bandung: Rineka Cipta.
- Suwarsa, Toto., Aicha Rahmadani Hasibuan. "Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota PadangSidempuan Periode 2018-2020." *Jurnal Akuntansi*. Vol. 14 No. 2, 2021.
- Ulfa, Amelda Finanda, Tentiyo Suharto., Ali Topan. "Pengaruh Produk Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Pada Pembiayaan Mekar Di Kelurahan Kotasiantar." *Journal Islamic Banking and Finance Madina*. Vol. 4 No. 2, 2023.
- Ulpah, Mariya. "Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah." *Madani Syari'ah*. Vol. 3 No. 2, 2020.
- Wijayanti, T. 2014. *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah*. Yogyakarta: UII Press.
- Yanto, M. Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- <https://ww.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>, Diakses 24 September 2024.
- "PNM Mekar dan PNM Mekar Syariah." 24 September 2021, <<https://www.pnm.co.id/pnm-persero>>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Output Uji Validitas Variabel Pelayanan (X)

Correlations							
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	.350**	.404**	.247*	.626**	.775**
	Sig. (2-tailed)		.002	<,001	.035	<,001	<,001
	N	73	73	73	73	73	73
X.2	Pearson Correlation	.350**	1	.216	-.127	.020	.427**
	Sig. (2-tailed)	.002		.067	.285	.865	<,001
	N	73	73	73	73	73	73
X.3	Pearson Correlation	.404**	.216	1	.606**	.477**	.772**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.067		<,001	<,001	<,001
	N	73	73	73	73	73	73
X.4	Pearson Correlation	.247*	-.127	.606**	1	.593**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.035	.285	<,001		<,001	<,001
	N	73	73	73	73	73	73
X.5	Pearson Correlation	.626**	.020	.477**	.593**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.865	<,001	<,001		<,001
	N	73	73	73	73	73	73
Total_X	Pearson Correlation	.775**	.427**	.772**	.667**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	73	73	73	73	73	73
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Output Uji Validitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)

		Correlations								
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.078	.514**	.084	.506**	-.141	.072	.280*	.551**
	Sig. (2-tailed)		.510	<,001	.477	<,001	.232	.547	.016	<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.2	Pearson Correlation	.078	1	.310**	-.208	.187	.188	.665**	-.108	.487**
	Sig. (2-tailed)	.510		.008	.078	.113	.111	<,001	.365	<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.3	Pearson Correlation	.514**	.310**	1	-.110	.698**	-.381**	.206	.562**	.629**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.008		.355	<,001	<,001	.080	<,001	<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.4	Pearson Correlation	.084	-.208	-.110	1	.495**	.107	.217	.075	.359**
	Sig. (2-tailed)	.477	.078	.355		<,001	.367	.066	.530	.002
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.5	Pearson Correlation	.506**	.187	.698**	.495**	1	-.117	.296*	.432**	.786**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.113	<,001	<,001		.323	.011	<,001	<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.6	Pearson Correlation	-.141	.188	-.381**	.107	-.117	1	.400**	.006	.275*
	Sig. (2-tailed)	.232	.111	<,001	.367	.323		<,001	.958	.018
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.7	Pearson Correlation	.072	.665**	.206	.217	.296*	.400**	1	.220	.701**
	Sig. (2-tailed)	.547	<,001	.080	.066	.011	<,001		.062	<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Y.8	Pearson Correlation	.280*	-.108	.562**	.075	.432**	.006	.220	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.016	.365	<,001	.530	<,001	.958	.062		<,001
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Total_Y	Pearson Correlation	.551**	.487**	.629**	.359**	.786**	.275*	.701**	.573**	1

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	.002	<,001	.018	<,001	<,001	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Output Reliabilitas Variabel Pelayanan (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

Output Reliabilitas Variabel Minat Pembiayaan (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	73	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.648	8

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
48	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
46	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
45	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
44	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.96	1.92	1.89	1.87
43	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
42	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
41	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
40	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
39	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
38	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
37	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
36	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
35	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
34	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
33	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
32	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
31	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
30	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
29	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
28	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
27	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
26	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
25	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
24	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
23	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
22	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
21	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
20	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
19	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
18	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
17	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
16	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
15	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
14	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
13	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
12	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
11	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
10	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
9	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
8	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
7	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
6	3.96	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
5	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
4	3.96	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Kl. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1190/In.28.3/D.1/TL.00/04/2024 Metro, 26 Maret 2024
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,
Liberty (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Linda Novita Sari
NPM : 2103020020
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan
Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha
Kabupaten Lampung Tengah

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/8 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/8 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN NOTA DINAS
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN ABSTRAK
HALAMAN ORSINALITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan
 - 1. Pengertian Pelayanan
 - 2. Dasar-Dasar Pelayanan
 - 3. Indikator Pelayanan
 - 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan
- B. Minat
 - 1. Pengertian Minat
 - 2. Macam-Macam Minat
 - 3. Indikator Minat
 - 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat
- C. Pembiayaan
 - 1. Pengertian Pembiayaan
 - 2. Jenis-Jenis Pembiayaan
 - 3. Tujuan Dan Fungsi Pembiayaan
 - 4. Indikator Pembiayaan
 - 5. Akad Pembiayaan Dalam PNM Mekar Syariah
- D. Kerangka Berfikir
- E. Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
 - 1. Variabel Independen
 - 2. Variabel Dependen
- C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel
 - 1. Populasi
 - 2. Sampel
 - 3. Teknik Pengambilan Sampel
- D. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Sumber Data
 - 2. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data
 - 1. Uji Instrumen Penelitian
 - 2. Uji Asumsi Klasik
 - 3. Regresi Linier Sederhana
 - 4. Uji Hipotesis Penelitian
 - 5. Koefisien Determinasi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
- C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 17 Oktober 2024

Dosen Pembimbing,



Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,



Linda Novita Sari

NPM. 2103020020

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN
ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**

Dengan Hormat

Kuesioner ini di tujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.” Yang Merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Negeri Metro. Dengan demikian peneliti meminta bantuan kepada Ibu-Ibu nasabah PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas ketersediaannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Usaha :

B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda *Checklist* (√) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda. Setiap pertanyaan mengharapkan hanya ada satu jawaban. Setiap skor/nilai akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat anda.

Keterangan

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

C. Pertanyaan

1. Indikator Minat Pembiayaan (Y)

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Ketertarikan (<i>Interest</i>)					
1	Saya tertarik dengan produk/jasa yang ditawarkan lembaga PNM Mekar Syariah Kec. Anak Tuha, Kab. Lampung Tengah				
Keinginan (<i>Desire</i>)					
2	Saya memiliki keinginan yang kuat untuk menggunakan produk/jasa pada Lembaga PNM Mekar Syariah Kec. Anak Tuha, Kab. Lampung Tengah				
Keyakinan (<i>Conviction</i>)					
3	Saya yakin bahwa produk/jasa ini akan memenuhi kebutuhan saya				
Kepercayaan					
4	Saya percaya bahwa lembaga ini mampu menyediakan produk/jasa yang berkualitas serta memberikan pembiayaan yang aman dan terjamin				
Kesepakatan					
5	Saya bersedia mengajukan pembiayaan melalui lembaga PNM Mekar Syariah Kec. Anak Tuha, Kab.				

	Lampung Tengah				
Jangka Waktu					
6	Saya merasa bahwa jangka waktu pembayaran pembiayaan yang di tawarkan sesuai dengan kemampuan finansial saya				
Resiko					
7	Lembaga ini menyediakan jaminan yang cukup untuk mengurangi risiko penggunaan produk/jasa				
Balas Jasa					
8	Saya puas dengan balas jasa yang saya terima dari penggunaan produk/jasa ini				

2. Indikator Pelayanan (X)

No	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1	Petugas PNM berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
2	Petugas PNM melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anda				

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
3	Petugas PNM selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anda			
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
4	Petugas PNM secara konsisten bersikap sopan terhadap anda dan apakah anda merasa aman dalam bertransaksi			
Empati (<i>Empathy</i>)				
5	Petugas PNM memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda			

Metro, 17 Oktober 2024

Dosen Pembimbing,



Liberty, SE.M.A.
NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,



Linda Novita Sari
NPM. 2103020020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2778/In.28/D.1/TL.01/10/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : LINDA NOVITA SARI
NPM : 2103020020
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PNM Mekar Syariah, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 22 Oktober 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Linda Novita Sari

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2777/In.28/D.1/TL.00/10/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Cabang PNM Mekar Syariah
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2778/In.28/D.1/TL.01/10/2024, tanggal 22 Oktober 2024 atas nama saudara:

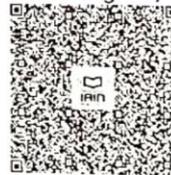
Nama : **LINDA NOVITA SARI**
NPM : 2103020020
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Cabang PNM Mekar Syariah bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PNM Mekar Syariah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MELAKUKAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAR SYARIAH KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 22 Oktober 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1163/In.28/S/U.1/OT.01/11/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : LINDA NOVITA SARI
NPM : 2103020020
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103020020

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 11 November 2024

Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Ringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Linda Novita Sari
NPM : 2103020020
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Pembiayaan Pada PNM Mekar Syariah Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 Desember 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Senin, 9 September 2024	1. Bimbingan Proposal - Bab I - Bab II - Bab III Teknis pengetikan mengacu pd buku panduan yg terbaru. Teknis pengetikan Ayat, perhatikan Sumber / sanatnya Perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu: 11/9 - 24	<p>Pertanyaan Penelitian di Bold.</p> <hr/> <p>Pada BAB 2.</p> <p>Teknis pengelikan, fotografi & puttnof; konsisten.</p> <hr/> <p>Dari beberapa kutipan harus di narasikan makna kutipan tersebut</p> <hr/> <p>Fahami kutipan langsung & tak langsung, perbaiki sesuai arahan saat bimbingan</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Jumat : 13/ - 24 9	<p>Teknis pengutipan /memenggal Ayat ; Susunikan dgn Huruf dan arahan Saat bimbingan</p> <hr/> <p>Arti dari Ayat Al. Qur'an atau Hadis, jika telah dr 4/5 baris di buat 1 span.</p> <hr/> <p>Penulisan rumus mengacu dari sumbernya dan di beri kotak utk menegaskan yg akan di gunakan sbg data data</p> <hr/> <p>perbaiki .</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Jelasa 17/9 - 21	<p>Bimbingan BAB 3 Sampel yg akan di gunakan di subitikan berapa.</p> <p>Berdasarkan hasil rumus snowklin, jika jumlah Sampel yg di dapat masih cukup banyak maka phtskan dgn cara lain</p> <p>formulasi Hipotesis di perbaiki dan di susaikan sesuai arahan saat bimbingan</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Jumat Rabu: 18/9 - 24	Proposal telah di perbaiki, sesuai arahan saat bimbingan <hr/> Proposal ACC <hr/> Siap di submit	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Senin 21/10/24	Bimbingan APD + Outline. Acc APD + outline Lanjutan H.	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu : 20/11 - 24/11	<p>Bab 4 dan Bab 5</p> <p>Uraian pada BAB 4. lebih di persingkat sedikit seputar ke. Anak tua dan yg berhubungan dengan PNM Mekar syariah</p> <p>Tampilkan produk / jasa apa saja yg di berikan PNM Mekar syariah kepada warga setempat</p> <p>Konsisten dan perhatikan hasil uraian dari tabel SPSS (0,05)</p> <p>perbaiki</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jum'at : 22/11 - 24/11	<p>Bimbingan BAB. 4-5</p> <p>Saran sebelumnya telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan</p> <p>Lampiran tentang rumus yg di gunakan dan tabel yg di gunakan.</p> <p>Tabel F Tabel T Rumus nya</p>	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin : 25/11-24	Bimbingan BAB 4 & BAB 5 Bab 4. arahan dan saran saat bimbingan telah di perbaiki Bab 5. Kesimpulan harus menjawab pertanyaan sebelum di bab 1. perbaiki	

Dosen Pembimbing,

Liberty, SE.M.A.

NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Novita Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2103020020

Semester/TA : 7/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
I.	Setasa : 26 / - 24 "	Kesimpulan telah menjawab pertanyaan pada Bab sebelumnya Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan Skripsi Acc siap di Ujikan	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Liberty, S.E.M.A.

NIP. 197408242000032002

Linda Novita Sari

NPM. 2103020020

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Linda Novita Sari di lahirkan di Desa Negara Aji tua, Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 04 Oktober 2003, merupakan anak pertama dari 6 bersaudara. Buah hati dari pasangan Bapak Jam Roni dengan Ibu Tesa Juwita.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang Pendidikan Dasar di SD Negeri 1 Negara Aji Tua, Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah selesai pada tahun 2015. Lalu melanjutkan pada Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Anak Tuha, Lampung Tengah selesai pada tahun 2018. Sedangkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas peneliti tempuh di SMA Negeri 1 Anak Tuha, Lampung Tengah selesai pada tahun 2021. Selanjutnya peneliti melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung dengan program Studi S-1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di mulai pada Semester 1 Tahun Ajaran 2021/2022.