

Pengaruh Produk Dan Layanan Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Desa Suka Damai Kecamatan. Rimbo Ulu Kabupaten. Tebo

Eja Armaz Hardi¹, Syahril Ahmad², Diah Yunita Sari³

¹²³Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

E-mail: eja.armaz.hardi@uinjambi.ac.id¹, syahrilahmad@uinjambi.ac.id², diahyunitasari7@gmail.com³

Abstrak

Permodalan Nasional Madani mekar sendiri merupakan suatu lembaga yang memberikan pelatihan bagi pelaku usaha mikro serta merupakan solusi strategi pemerintah dalam mengembangkan akses permodalan yang tersebar di seluruh Indonesia. Kemudian mekar (membina ekonomi keluarga sejahtera) merupakan layanan pinjaman modal usaha yang di prioritaskan pada perempuan pra sejahtera yang akan membuka usaha. Hal ini yang menjadi latar belakang pada penelitian yang berjudul pengaruh produk dan layanan permodalan nasional madani mekar syariah terhadap kepuasan nasabah desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pengaruh persial maupun simultan produk dan layanan permodalan nasional madani mekar syariah terhadap kepuasan nasabah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kuantitatif deskriptif dengan 60 responden dengan teknik yang digunakan pada penelitian yang digunakan dalam pengambilan sampel ialah *Stratified Random Sampling* yang Teknik pengambilan sampel sesuai dengan jumlah populasi pada setiap strata dimana pada penelitian ini. Pengumpulan data dilalui dengan penyebaran kuesioner, wawancara, juga dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh signifikan baik secara simultan dan persial dari variabel produk dan layanan permodalan nasional madani mekar syariah terhadap kepuasan nasabah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. (2) Variabel independen yaitu variabel produk dan layanan berpengaruh positif (gerak searah) terhadap kepuasan nasabah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Hasil nilai determinasi R^2 (Adjusted R Square) sebesar 0,346 atau 34,6%. Artinya variabel bebas yang terdiri dari produk (X1) Layanan (X2) mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y) sebesar 34,6% dan sisanya 65,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Produk , Layanan, Nasabah, PNM Mekaar Syariah.*

PENDAHULUAN

Permodalan nasional Madani mekar Syariah merupakan lembaga keuangan mikro yang berasal dari PT permodalan nasional Madani (PNM) sejarah berdirinya PNM sudah dimulai sejak tahun 1990, yang di mana ketika pemerintah Indonesia melihat pentingnya peran lembaga keuangan khususnya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pada awal berdirinya, tugas utama Permodalan Nasional Madani adalah memberikan pinjaman kepada para pelaku usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia. Namun pada tahun 2008, Ppermodalan Nasional Madani mulai mengembangkan program pembiayaan dengan prinsip syariah melalui produk mudharabah mikro. Dalam perkembangannya, pada tanggal 1 November 2013, DNA membentuk unit usaha baru yang diberikan nama Permodalan Nasional Madani Syariah yang di mana unit ini kemudian berkembang menjadi BUMD yaitu badan usaha milik daerah di provinsi DKI Jakarta dengan fokus pada pengelolaan produk-produk perbankan syariah untuk mendukung UMKM. Setelah beberapa kali restrukturisasi hingga akhirnya pada tanggal 11 Mei 2020, nama tersebut resmi berganti menjadi "Permodalan Nasional Madani mekar Syariah" sebagai bagian dari upaya rebranding dan peningkatan layanan bagi nasabah serta pencapaian target bisnis lebih baik.

Sebagai institusi keuangan mikro yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya maka visi misi serta tujuan utama dari terbentuknya Permodalan Nasional Madani agar syariah adalah menciptakan masyarakat sejahtera melalui pembangunan UMKM berbasis syariah. Permodalan nasional madani mekar sendiri tanggal 29 Mei 1999 mengembangkan suatu tugas khusus dalam memberdayakan usaha mikro, kecil menengah dan koperasi (UMKMK) (PT. permodalan nasional Madani, 2019). Permodalan Nasional Madani mekar sendiri merupakan suatu lembaga yang memberikan pelatihan bagi pelaku usaha mikro serta merupakan solusi strategi pemerintah dalam mengembangkan akses permodalan yang tersebar di seluruh Indonesia. Kemudian mekar (membina ekonomi keluarga sejahtera) merupakan layanan pinjaman modal usaha yang di prioritaskan pada perempuan pra sejahtera yang akan membuka usaha. Permodalan Nasional Madani mekar Syariah tersebut merupakan program kerja dengan tujuan membimbing dan sejahterakan masyarakat agar mencapai derajat kehidupan yang lebih baik (rahmadinah dan Muin, 2020). Peranakan mekar tersebar dalam 1.252 kantor layanan dengan cakupan wilayah lebih dari 3000 kecamatan di Indonesia. Produk yang terdapat pada PT. PNM Mekar Syariah terdiri dari dua jenis yaitu produk pembiayaan atau yang sering di sebut dengan akad mudharabah dan produk manajemen, dan tiap jenisnya terdiri dari satu produk.

Maka ketidakterediaan dana menjadi salah satu faktor yang menyebabkan dalam memenuhi kebutuhan finansial maka akan dapat memenuhi kebutuhannya masyarakat dalam menjalankan suatu usaha mikro, kecil, menengah dan UMKM agar dapat menghasilkan modal yang baik secara individu maupun kelompok dalam memulai usaha. Namun apabila hal tersebut tidak dapat diatasi dengan baik maka yang dilakukan oleh masyarakat adalah mencari pinjaman modal usaha contohnya PNM

Syariah. Adapun Pinjam Meminjam ('Ariyah) merupakan perbuatan qurbah (pendekatan diri kepada Allah) dan dianjurkan berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah. Dalil dari Al-Qur'an dalam surah Al-Maidah ayat:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْغُرُوحِ وَأنتُمْ عَلَىٰ الله شديدو العتاب

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebajikan dan takwa,dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran ,dan bertakwalah kamu kepada allah. Sesungguhnya allah amat berat siksa nya.”(Q.S. Al-Maidah (5) : 2)”

Adapun Permodalan Nasional Madani mekar syariah adalah sebagai lembaga keuangan mikro yang menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya memiliki tujuan utama untuk membantu peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat di Indonesia oleh karena itu produk-produk yang ditawarkan oleh Permodalan Nasional Madani mekar Syariah diharapkan dapat memberikan manfaat dan signifikansi bagi masyarakat atau nasabah Itu nasabah juga mengharapkan adanya tingkat profitabilitas investasi atau pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah serta dukungan teknologi informasi sebagai sarana untuk memudahkan akses perbankan. Permodalan Nasional Madani Mekar syariah menawarkan produk-produk berkualitas tinggi dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar bisa memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Adapun hal kepuasan nasabah Permodalan Nasional Madani mekar Syariah memiliki berapa masalah yang perlu diperhatikan beberapa diantaranya yaitu proses persetujuan pinjaman yang lama beberapa nasabah mengeluh lambatnya proses bertujuan untuk mendapatkan pinjaman dari Permodalan Nasional Madani bekas Syariah ketidakjelasan informasi produk ada beberapa kasus di mana nasabah merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap terkait dengan produk atau layanan perbankan yang mereka gunakan kemudian ada keterbatasan akses layanan meskipun Permodalan Nasional Madani mekar Syariah telah memiliki banyak cabang di seluruh wilayah Indonesia namun masih ada daerah-daerah tertentu yang sulit dijangkau oleh lembaga ini sehingga menimbulkan keterbatasan akses bagi masyarakat setempat kurangnya pendampingan usaha secara intensif walaupun memberikan dukungan pembiayaan serta program-program pelatihan dan pengembangan bisnis namun beberapa nasabah merasa kurang adanya pendampingan secara intensif dalam mengembangkan usaha mereka meskipun demikian PR tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas dan memperbaiki sistem operasional agar dapat memberikan kepuasan kepada para nasabahnya sesuai dengan prinsip syariah Islam.Praktik pembiayaan dalam produk Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah menggunakan tiga akad, yaitu akad murabahah, wakalah dan akad wadi'ah.

Penyertaan akad wakalah dalam pembiayaan murabahah dimaksudkan sebagai pelimpahan kekuasaan atas pembelian barang yang seharusnya dilakukan oleh pihak Permodalan Nasional Madani kepada nasabah.Karena dalam pembiayaan murabahah di Permodalan Nasional Madani tidak menyediakan barang sebagai objek jual beli, melainkan menggantikannya dengan uang. Menurut research gap yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2022), yang berjudul Peran PT Permodalan

Nasional Madani (PNM) Mekaar Terhadap Peningkatan UMKM Masyarakat Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Cabang Kecamatan Pujud) ia menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui peran PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar dalam meningkatkan UMKM masyarakat dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar dalam meningkatkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) masyarakat di Kecamatan Pujud. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa PT Permodalan Nasional Madani (PNM) sangat berperan dalam meningkatkan UMKM masyarakat, karena masyarakat yang sudah menjadi nasabah dapat mengembangkan usaha dan dapat membuka usaha baru. Peran PT Permodalan Nasional Madani (PNM) dalam peningkatan UMKM masyarakat adalah PT Permodalan Nasional Madani terhadap peningkatan perekonomian yaitu sebagai fasilitator memberikan pinjaman modal yang dibutuhkan untuk mengembangkan usaha dan memberikan modal untuk nasabah yang baru hendak membuka usaha. Sedangkan tinjauan ekonomi Islam PT Permodalan Nasional Madani dalam meningkatkan UMKM masyarakat adalah diperbolehkan, karena pada program pinjaman bantuan modal tersebut merupakan pinjaman produktif bukan konsumtif, dimana pinjaman tersebut digunakan untuk mengembangkan dan membuka usaha.

Berbeda halnya dengan research gap dalam penelitian (Harahap, 2021), yang berjudul Peran PT. Permodalan Nasional Madani Dalam Pemberian Pinjaman Modal ia menjelaskan bahwa tujuan penelitian ini ialah bagaimana peran serta hambatan PT. Permodalan Nasional Madani Punge Blang Cut dalam pemberian pinjaman modal usaha. Hasil penelitiannya ialah didapatkan peran pinjaman modal usaha dengan cara melakukan prosedur analisis pinjaman modal dengan survey. Pemberian keputusan pinjaman modal usaha dengan mempertimbangkan nilai jaminan, kemampuan debitur, dan kredibilitas. Administrasi pinjaman modal dengan syarat adalah KTP, Usaha minimal 1 tahun, Usia 21-65 tahun (menikah), Kartu Keluarga, Surat Nikah, Rekening Listrik/Telepon dan PBB, Jaminan dan Surat Keterangan Usaha. Sedangkan hambatan PT. Permodalan Nasional Madani adalah prosedur yang dilakukan cukup rumit, pencairan dana pinjaman modal memiliki prosedur analisis yang berbeda dengan apa yang dipikirkan para calon peminjam modal usaha. Kelayakan usaha yang dijalankan tidak sesuai dengan harapan nasabah.

Dari masalah di atas saya tertarik untuk melakukan penelitian ini karena dari pengaruh produk dan layanan Permodalan Nasional Madani mekar Syariah terhadap kepuasan nasabah itu sangat kurang efisien dan kurang memadai karena di situ nasabah belum memahami tentang Permodalan Nasional Madani mekar Syariah dan belum puas tentang produk dan pelayanan yang mereka jelaskan kemudian adapu maalah dari penelitian ini banyak sekali masyarakat yang mengambil pinjamana di permodalan nasional madani mekar syariah dibandingkan di bank karena dengan syarat yang mudah. Latar belakang pengalaman yang dimiliki oleh pegawai Permodalan Nasional Madani mekar Syariah berbeda-beda tidak hanya dari lulusan ekonomi tapi juga berasal dari lulusan dari SMA ataupun perusahaan perbankan syariah. Namun selain itu banyak dari karyawan yang baru saja lulus belum mempunyai pengalaman

kerja di Permodalan Nasional Madani mekar Syariah mereka hanya sebentar menguasai teori yang diperoleh di tempat Permodalan Nasional Madani saat bekerja sehingga mereka hanya sebatas untuk itu saja saya sangat tertarik untuk mengambil judul pengantin ini "Pengaruh Produk Dan Layanan Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Desa Sukadamai Kecamatan Rimbo Ulu Kabupaten Tebo "

METODE

Metode penelitian ini termasuk dalam jenis deskriptif kuantitatif karena dalam pelaksanaan meliputi data analisis interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel atau lebih penelitian ini menggunakan survei data dan informasi yang didapat dari pengumpulan populasi memberikan manfaat untuk berbagai tujuan deskriptif. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena –fenomena yang terjadi pada lingkungan sekitar. Proses pengukuran menjadi bagian penting dalam penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif yang memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Populasi adalah sasaran dalam penelitian yaitu masyarakat desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo yang dimana merupakan nasabah yang masih aktif menggunakan PNM Mekar Syariah untuk mengetahui apakah persepsi produk (X1) kemudian persepsi layanan (X2) kemudian persepsi kepuasan nasabah (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Produk Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Desa Suka Damai Kecamatan Rimbo ulu Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil perhitungan pengujian persial (uji t) nilai thitung sebesar 5,598 sedangkan nilai ttabel sebesar 2,542 menunjukkan bahwa thitung > ttabel dan taraf signifikan lebih kecil 5% ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel produk (X1) secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh handoko dan nurranda yang menyatakan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian dan bukti emperis penelitian terdahulu yang dilakukan terbukti bahwa produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin besar minat nasabah yang bergabung maka makin kecil untuk setoran yang mereka dapatkan. Berdasarkan penelitian produk yang dilakukan oleh nasabah selama ini melakukan kegiatan usaha UMKM antara lain untuk memenuhi kebutuhan hidup dan yang lainnya.

Pengaruh Layanan Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Desa Suka Damai Kecamatan Rimbo ulu Kabupaten Tebo.

Berdasarkan hasil perhitungan pengujian persial (uji t) nilai thitung sebesar 1,556 sedang ttabel 2,542 menunjukkan bahwa thitung > ttabel dan taraf signifikan lebih kecil dari 5% ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel layanan (X2) secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amin Hou dan Monalisa, yang menyatakan bahwa pengaruh nilai terhadap loyalitas melalui keputusan nasabah variabel intervening pada PT Permodalan Nasional Madani.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan bukti empiris penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Karena semakin banyak layanan yang ada maka semakin banyak minat nasabah mengambil pinjaman di permodalan nasional madani mekar syariah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Berdasarkan penelitian layanan yang dihasilkan akan meningkat apabila nasabah bisa mengelola uang dengan baik seperti membuka usaha UMKM.

Pengaruh Produk dan Layanan Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Desa Suka Damai Kecamatan Rimbo ulu Kabupaten Tebo.

Berdasarkan pengujian diketahui nilai fhitung > ftabel ($16,367 > 3,16$) dan nilai signifikan (sig) sebesar 0,00 yang berarti signifikan (sig) < 0,05. maka H_0 di terima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel produk (X1) layanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo.

Hasil koefisien determinasi R^2 (Adjusted R Square) sebesar 0,346 atau 34,6%. Artinya variabel bebas yang terdiri dari produk (X1) layanan (X2) mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y) sebesar 34,6% dan sisanya 65,4% dipengaruhi variabel lain.

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa semua variabel bebas yaitu produk (X1) layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purwaningsih. Pengaruh produk dan layanan permodalan nasional madani mekar syariah terhadap kepuasan nasabah desa pal VII.

Program pinjaman modal yang diberikan oleh pihak PNM Mekar Syariah dapat menyelesaikan permasalahan modal tetapi tidak dapat meningkatkan kesejahteraan seluruh nasabah yang mengambil pembiayaan, dikarenakan masih ada nasabah yang salah menggunakan dana modal yang diberikan oleh PNM Mekar Syariah untuk kepentingan lain, program pinjaman ini memberi peluang bagi perempuan untuk memiliki penghasilan sendiri. Terdapat banyak jenis usaha yang dilakukan oleh nasabah PNM Mekar Syariah yang mengambil modal di PNM Mekar Syariah.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, pendapatan terbesar pada usaha jualan kelontong.

Sebelum mengambil pinjaman modal di PNM Modal Syariah, nasabah sudah terlebih dahulu mengetahui mekanismenya, bahwa risiko pada PNM Mekar Syariah ini menggunakan sistem tanggung renteng berkelompok, dimana apabila ada salah satu nasabah yang tidak membayar iuran maka akan dibantu oleh nasabah lainnya. Serta, menerapkan bagi hasil penyebaran kuesioner nasabah setuju dan sangat setuju bahwa pendapatan nasabah meningkat setelah mengambil produk dan layanan di PNM Modal Syariah. Sehingga nasabah dapat memenuhi kebutuhan keluarga, baik di bidang pendidikan, kesehatan, maupun kebutuhan pangan dan non pangan. Pengambilan pinjaman modal di PNM Mekar Syariah membantu nasabah dalam meningkatkan kesejahteraan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat pembiayaan di PNM Mekar Syariah adalah faktor kebutuhan. Yang dimana kebutuhan menjadi alasan para masyarakat menjadi nasabah di PNM Mekar Syariah dengan mendapatkan pinjaman PNM Mekar Syariah. Kebutuhan adalah segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Bentuk pemenuh kebutuhan manusia biasanya berupa barang, jasa atau hal lain yang tidak terwujud. Memenuhi macam kebutuhan manusia bukan hanya sekedar ahst, tapi juga penting untuk kelangsungan hidup.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Henry Murray yang mengatakan bahwa pengertian kebutuhan adalah konstruk mengenai kekuatan di bagian otak yang mengorganisir berbagai proses seperti memuaskan. Kebutuhan bisa dibangkitkan oleh proses internal, tetapi lebih sering dirangsang oleh faktor lingkungan.

Sosial budaya dan ekonomi juga menjadi faktor utama yang membuat masyarakat desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah, karena berkat hubungan social antar masyarakat membuat masyarakat tentang PNM Mekar Syariah menjadi tahu dan tertarik berkat dari hubungan social ini. Masyarakat yang sebelumnya tidak tahu apa fungsi dan guna jasa dari PNM Mekar Syariah ini menjadi tahu dan ikut menjadi nasabah di PNM Mekar Syariah ini merupakan salah satu contoh faktor social yang ada di masyarakat.

Faktor agama menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat di desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah. Lembaga keuangan syariah didirikan untuk menerapkan prinsip-prinsip Islam ke dalam transaksi keuangan. Berperan aktif untuk membangun dan memperbaiki kondisi ekonomi masyarakat yang masih berbasis bunga, serta membebaskan masyarakat yang masih terbiasa terhubung dengan rentenir atau lintah darat.

Lembaga keuangan syariah merupakan alternatif bagi umat muslim untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan syariat Islam. Hal inilah yang menjadikan alasan para nasabah di desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada masyarakat di desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo dapat diperoleh sebuah data dan fakta

dilapangan mengenai pemanfaatan modal yang digunakan oleh masyarakat. Salah satu pemanfaatan modal tersebut adalah membangun sebuah usaha. Membangun dalam artian melakukan pinjaman kepada PNM Mekar Syariah untuk memperoleh sebuah modal lalu modal tersebut digunakan untuk membuka usaha yang nantinya dapat membangun ekonomi keluarga semakin stabil.

Penmanfaatan modal yang diberikan oleh PNM Mekar Syariah tentunya dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat yang melakukan pembiayaan PNM Mekar Syariah. Salah satu contohnya adalah menggunakan modal pinjaman tersebut dengan mengembangkan bisnis yang telah di dirikan sebelum melakukan pinjaman kepada PNM Mekar Syariah. Masyarakat desa suka damai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo memiliki strategi yang bermacam-macam untuk melakukan pengembangan usaha masing-masing.

Menurut (Hendro 2011) terdapat beberapa strategi yang digunakan dalam pengembangan usaha, yaitu mengembangkan pasar dari system penjualannya, mengembangkan pasar dengan strategi integrasi (penyatuan), pengembangan pasar dengan sinergisme.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wulan Permatasari (2019) varisignifikan terhadap kesejahteraan nasabah PNM Mekar Syariah di lubuk Alung. Menurut Reza Iswanda (2022) menjelaskan bahwa pembiayaan yang diberikan oleh PNM Mekar Syariah memberikan pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan nasabah. Kemudian menurut Sri Winarni (2021) menjelaskan bahwa hasil total persentase pencapaian dari 7 parameter dalam mencapai pemberdayaan perempuan memiliki hasil skor ideal sebesar 69,4% dan mean 3,47 dengan persentase capaian skor maksimal 100% dan skor ideal 5(lima) maka dapat dinyatakan pemberdayaan perempuan di dalam program Mekar cabang Bandar Jaya berperan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rahmadina dan Rahma Muin (2020) menjelaskan bahwa pengaruh PNM Mekar Syariah terhadap pendapatan masyarakat miskin kecamatan Campalengin sangat berpengaruh.

SIMPULAN

Penelitian ini membahas tentang pengaruh produk dan layanan permodalan nasional madani mekar syariah terhadap kepuasan nasabah Di Desa Suka Damai Kecamatan Rimbo Ulu Kabupaten Tebo, hasil penelitian berdasarkan penyebaean kuesioner yang di sebarakan kepada nasabah permodalan nasional madani mekar syariah di Desa Suka Damai kecamatan Rimbo Ulu kabupaten Tebo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut berdasarkan hasil perhitungan pengujian persial (uji t) nilai thitung sebesar 5,598 sedangkan nilai ttabel sebesar 2,542 menunjukkan bahwa thitung > ttabel dan taraf signifikan lebih kecil 5% ($0,00 < 0,05$). Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa secara persial variabel produk (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil perhitungan pengujian persial (uji t) nilai thitung sebesar 1.556 sedangkan ttabel sebesar 2,542 menunjukkan bahwa thitung > ttabel dan taraf signifikan lebih kecil dari 5% ($0,00 < 0,05$).

Maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah(Y). Berdasarkan pengujian diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($16,367 > 3,16$) dan nilai signifikan (sig) sebesar 0,00 yang berarti signifikan (sig) $< 0,05$. Maka H_a diterima H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel produk(X1) layanan (X2), berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di desa sukadamai kecamatan rimbo ulu kabupaten tebo. Hasil koefisien determinasi R^2 (Adjusted R Square) sebesar 0,346 atau 34,6%. Artinya variabel bebas yang terdiri dari Produk (X1) Layanan (X2) mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y) sebesar 34,6% dan sisanya 65,4% dipengaruhi variabel lain. Madani Mekar Syariah memberikan pengaruh signifikan terhadap nasabahnya, adanya program pinjaman modal yang diberikan Permodalan Nasional Madani Mekar Syariah membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan permodalan. Sehingga memudahkan nasabah untuk membuka usaha, dengan adanya program pinjaman modal yang diberikan PNM Mekar Syariah ini nasabah dapat memenuhi kebutuhan keluarga, baik dibidang pendidikan, kesehatan maupun kebutuhan pangan dan non pangan. Program pinjaman modal yang di berikan PNM Mekar Syariah membantu nasabah dalam meningkatkan kesejahteraan. Diharapkan program PNM Mekar Syariah ini kedepannya akan tetap berjalan dengan baik dan terus membantu nasabah dalam modal usaha dan dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan. Produk dan layanan permodalan nasional madani (PNM) Mekar Syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Desa Suka Damai, Kecamatan Rimbo ulu, Kabupaten Tebo. Nasabah merasa terbantu dengan kemudahan akses pembiayaan, kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan, dan layanan yang ramah serta professional. Hal ini berdampak pada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan ekonomi nasabah. Namun, beberapa area seperti kecepatan proses pengajuan dan persetujuan pembiayaan serta penyediaan informasi yang rinci masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusrin Nengsih, Titin Bella Arisha dan Yulia Safitri. *Statistika Deskriptif dengan Program R*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Inonesia, 2022
- Abdullah, Ma'ruf. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015
- Alimul, Aziz. *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2020
- Anwar, Dedy. *Ekonomi Mikro Islam*. Palembang: Noer Fikri, 2015
- Ash-Shawi, Shalah dan Abdullah al-Mushlih. *Fikih Ekonomi Keuangan Islam*. Jakarta: Daarul Haq, 2011
- Ali Chaerudin, dkk. *Manajemen Pembiayaan Bisnis*. Jawa Barat: CV Jejak, Anggota Graphic, 2024
- Ari Prasetyo, SE., MSi., Dr. *Perspektif Filsafat & Ilmu Pengetahuan*. Zifatama Jawa, 2021

- Arista Atmadjati,SE.MM.*Layanan Prima Dalam Pratik Saat Ini*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama,2018
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia, 2018
- Darmana, Graika. *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech, 2019
- Harnanto.*Dasar-Dasar Akuntansi*. Yogyakarta: CV andi Offset,2019
- Hakim , Lukman. *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*.Surakarta: Erlangga,2014
- Husein umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali, 2014.
- Indra, I Made dan Ika Cahyaningrum. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019.
- I Gede Golden Aditya dan Ni Nyoman Kerti Yasa.*Persepsi Harga, Brand Image, dan Kualitas Produk*.Jawa Tengah: PT Media Pustaka Indo.2024.
- Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi penelitian sosial* . Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Jalil, Abdul. *Spiritual Enterpreneurship*. Yogyakarta: PT. LKis Printing Cemerlang, 2013.
- J. Supranto, *statistik teori dan aplikasi*, Jakarta: penerbit Erlangga, 2019.
- Johanes Suratno, *Pengantar Statistika Untuk Berbagai Bidang Ilmu* (Jakarta: PT. Grafindo PERSADA,2017
- Kurniati Karim,S.E.,M.Si,"*Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*"(CV.Jakad Media Publishing,2020
- Kusumastuti,Adhi. Et al. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2015
- Ma'ruf, Abdullah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015
- Mestika, Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. 2015.
- Ni Luh Dona Astriyanti.*kepuasaan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank*.Bali:Intelektual Manifes Media,2023.
- Nirmala Arum Jane, Dyah. *Statistika dan Regresi Linear Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press, 2012.
- Nur Saputra, Dani et al. *Buku Ajar Metodologi Penelitian* . Jakarta: CV. Feniks Muda Sejahtera, 2022.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nuryadi et al. *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Gramasrya, 2017
- Prasetya, Indra. *Metodologi Penelitian*. Medan: UMSU Press, 2022.
- Priatna, Tedi. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV.Insan Mandiri,2017.
- Prof.Dr.Isti Fadah.,S.E.,M.Si. dan Kristian Suhartadi Widi Nugraha.,S.E.,M.M.*Manajemen Pemasaran Pariwisata dan Indikator Pengukuran*.Yogyakarta: Penerbit Samudra Biri,2020.
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011
- Rahman Shaleh, Abdul. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenadamedia, 2015.
- Ridwan Sunarto, *pengantar statistik* .Bandung: Aalfabeta, 2013.

- Saat, Sulaiman dan Sitti Mania. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2020.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publisng, 2015
- Siti Resmi, dkk. *Literasi Kewirausahaan Dan Keuangan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2023.
- Sudarmanto, Eko et al. *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: IKAPI, 2021
- Sukandra, I Komang dan I Kadek Surya. *Instrument Penelitian*. Bali: Muhameru Press, 2020.
- Suyono. *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018.
- Sujarweni, V Wiranta. *Akuntansi Biaya*. Amalia Yunia Rahmawati. 'No Title No Title No Title' 1, no. July (2020)
- Suratno, Johan. *Pengantar Statistika Untuk Berbagai Bidang Ilmu*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2017
- Taslim Sjah Zainuri. *Pengembangan Produk Unggulan Desa*. Pusat Data dan Informasi .2020.
- Tedi Priatna. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Insan Mandiri, 2017.
- Titin Agustin Nengsih, Bella Arisha dan Yulia Safitri, *Statistika Deskriptif dengan program R*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2022.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali, 2014
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali, 2014.
- Zahra, Vadilla Mutia dan Cep Jandi Anwar. *Mikro Ekonomi (Sebuah Pengantar)*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Akad Murabahah Bil Wakalah Pada Pembiayaan Jual Beli Di Koperasi Permodalan Nasional Madani Mekar Cabang Aceh Barat'. *MAQASIDI: Jurnal Syariah Dan Hukum* 2, no. 2 (2022).
- Amalia Yunia Rahmawati. *No Title No Title No Title*. 1, no. July (2020)
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gemaa Insani, (2021).
- Denny Daud, "Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada PT. Bess Finance Manado," *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 4 (2013).
- Elida Florentina Sinaga Simanjong, Herwin Chandra. 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Pt. Bank Mestika Rantauprapat'. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 3, no. 1 (2019).

- Erzah, Nia Andria, Eva Susanti, Novita Sari, Muhammad Yusup, Retno Indri Yustika, and Ash Hatul Miftah. *Article Information*, 12, no. 2 (2023).
- Firdaus, Carunia Mulya.. *Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pusat Obor Indonesia,(2018).
- Ilyas, Rahmat. 'Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah'. *JPS Jurnal Perbankan Syariah*, 2, no. 1 (9 April 2021).
- Kurniati Karim,S.E.,M.Si,"*Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*" CV.Jakad Media Publishing, 2020.
- Murdani, Murdani, and Hadromi Hadromi. *Pengembangan Ekonomi Masyarakat Melalui Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Di Kelurahan Kandri Kecamatan Gunungpati Kota Semarang)*. *Jurnal Abdimas* 23, no. 2 (2019).
- Nasfi, Nasfi, Deni Saputri, and Miswardi. *The Economic Impact of Murabahah Financing On PT. PNM Mekar Syariah In Increasing The Welfare Of Pre-Prospered Women. ADPEBI International Journal of Business and Social Science* 1, no. 1 (2021).
- Nurhayati, Rima, Zaini Abdul Malik, Fahmi Fatwa, and Rosyadi Satria. *Syariah Analisis Fikih Muamalah Terhadap Implementasi Pembiayaan Murabahah Pada Program Mekar Syariah PT.PNM Di Desa Tanjung Kamuning Garut. Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, (2020).
- PNM|PNM Mekaar & PNM Mekaar Syariah," diakses dari <https://www.pnm.co.id/business/pnm-mekaar>, pada tanggal 25 Februari 2023.
- Rahmadina, Rahmadina, and Rahma Muin. 'Pengaruh Program Pnm Mekaar Terhadap Pendapatan Masyarakat Miskin Kecamatan Campalagian'. *J-Alif: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Budaya Islam* 5, no. 1 (2020).
- Rima Nurhayati, Zaini Abdul Malik, Fahmi Fatwa Rosyadi Satria, *Analisis Fikih Muamalah terhadap Implementasi Pembiayaan Murabahah pada Program Mekar Syariah PT.PNM di Desa Tanjung Kamuning Garut, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*,Vol. 6, Nomor 2, Tahun 2020.