

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia di ciptakan oleh Allah dari Al-Alaq, yang berarti sesuatu yang bergantung. Maka jangan heran apabila manusia di sebut makhluk yang tidak bisa hidup sendiri. Karena manusia adalah makhluk sosial. Yang di maksud dengan dimensi makhluk sosial yang berarti tidak bisa hidup dengan individu lainnya, dari awal hingga akhir hidupnya, contohnya seperti saling berkerja sama dan memberikan bantuan kepada orang lain dalam memenuhi hajat untuk mencapai kesejahteraan kehidupan.

Al-Qur'an adalah pertunjuk untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi umat islam dan sunnah Rasulullah Saw. Berfungsi menjelaskan kandungan Al-Qur'an. Terdapat banyak ayat Al-Qur'an dan hadits Nabi yang merangsang manusia untuk rajin berkerja, termasuk kegiatan ekonomi. Perkembangan ekonomi membentuk persepsi tertentu dalam masyarakat menyangkut penilaian terhadap ekonomi, sehingga kegiatan ekonomi tertentu di pandang baik bahkan membutuhkan manusia.

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) memegang memiliki peranan penting pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, tidak hanya di negara-negara berkembang tetapi di negara maju UKM sangat penting di negara maju, bukan hanya karena kelompoknya perusahaan-perusahaan ini mengambil sebagian besar pekerjaan dibandingkan dengan perusahaan besar negara berkembang, tetapi juga kontribusi mereka terhadap pendidikan atau pertumbuhan produk domestik bruto (PDB) merupakan yang terbesar dibandingkan kontribusi korporasi besar. Pada awalnya usaha kecil, menengah mikro merupakan industri penopang perekonomian nasional. Selain membantu penyerapan tenaga kerja, sektor ini berperan dalam pemerataan pendapatan dan wadah sosial ekonomi bagi masyarakat. Meski pun diakui memiliki peran penumpang yang strategis dalam perekonomian rakyat dan berbagai kebijakan telah dilakukan untuk mengembangkan sektor

UMKM, namun sektor tersebut tumbuh sesuai harapan. Berbagai permasalahan klasik seperti model dan teknologi pemasaran masih menjadi permasalahan klasik yang dihadapi oleh usaha kecil, menengah mikro. Selain permasalahan klasik tersebut, berbagai kebijakan struktural yang ada tidak kondusif bagi usaha kecil, menengah mikro.

Secara umum pembangunan ekonomi di negara berkembang bertujuan untuk menciptakan pembangunan ekonomi yang hasilnya akan dirasakan oleh masyarakat, misalnya melalui penciptaan lapangan kerja yang ditujukan untuk pemerataan pendapatan dan pengurangan pengangguran. Masalah utama yang dihadapi sebagian besar negara berkembang termasuk Indonesia saat ini adalah bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia yang melimpah dan sebagian besar tidak terampil untuk pembangunan, sehingga jumlah penduduk yang besar tidak lagi menjadi beban pembangunan, melainkan modal. Mayoritas penduduk di negara berkembang bekerja di sektor pertanian tradisional Sering dihadapkan pada berbagai masalah setengah pengangguran. Pertanian tradisional biasanya rendah karena teknologi dalam kegiatan pertanian Masih sangat tradisional. Usaha mikro kecil dan menengah atau (UMKM) merupakan pergerakan dalam bidang ekonomi di negara berkembang. Tidak mengherankan jika krisis melanda dunia bahkan Amerika. Namun bangsa Indonesia nyaris tidak merasakan krisis Kegiatan ekonominya terdiri dari usaha mikro, kecil menengah (UMKM). Pentingnya UMKM sebagai sumber pertumbuhan lapangan kerja di Indonesia. Indonesia tidak hanya tercermin dalam kondisi statis, yakni jumlah tenaga kerja namun, dalam kelompok bisnis jauh lebih banyak diserap dari pada perusahaan besar hal ini juga dapat dilihat pada kondisi yang dinamis, yaitu dari segi laju pertumbuhan tahunan yang lebih besar lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan besar (Roswita & Rozali 2015, hlm. 77-80). Kegiatan kewirausahaan yang dilakukan oleh UMKM (usaha mikro, kecil dan menengah) dapat menciptakan lapangan kerja di masyarakat. Namun yang menjadi kendala bagi UMKM adalah tidak banyak UMKM yang mampu

melakukan pencatatan, pembukuan atau bahkan pelaporan keuangan. Padahal penyelenggaraan pencatatan, pembukuan dan pelaporan keuangan merupakan hal penting yang perlu dilakukan oleh setiap entitas agar entitas dapat mengevaluasi kinerja entitas secara tahunan. Selain itu, entitas juga dapat meningkatkan modal kerja usahanya dari pinjaman bank dengan melampirkan laporan keuangan entitas (Ari & Norita 2019, hlm. 342).

Sebagian pengusaha ataupun pelaku UMKM (usaha mikro kecil menengah) berpikir bagaimana agar usaha saya bisa berkembang, sebagian lagi berpikir Butuh banyak tambahan modal untuk membuat usahanya berkembang, jika tidak ada suntikan dana maka usaha tidak akan pernah berkembang. bahkan ada pengusaha UMKM yang berpikir bahwa usahanya tidak akan mungkin berkembang dengan berbagai alasannya. Definisi tentang usaha mikro, kecil, dan menengah UMKM disebutkan dalam undang-undang nomor 20 tahun 2008 adalah” sebuah perusahaan yang digolongkan sebagai UMKM adalah perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu”. pengusaha kecil pada umumnya kurang memperhatikan strategis bisnis bahkan tidak memiliki rencana pengembangan usaha maka berfokus bagaimana menjual barang tanpa memikirkan bagaimana melakukan perbaikan kepada produk yang mereka dipasarkan supaya lebih baik. kebanyakan pengusaha UMKM berfokus hanya pada penjualan barangnya dan hasil usaha yang mereka dapatkan biasanya akan dihabiskan untuk konsumsi pribadi dan keluarganya. dapat kita bayangkan, jika semua pelaku UMKM menghabiskan seluruh keuntungannya hanya untuk konsumsi pribadi tentu tidak akan ada perkembangan usahanya. usaha yang dijalankan hanya di jalan di tempat, tidak mandiri dan hanya menggunakan bantuan suntikan dana. Berdasarkan karakteristik UMKM, adanya Peranan Strategis UMKM dalam perekonomian Indonesia yang cukup besar, serta kendala bisnis yang sering dihadapi oleh UMKM baik kendala internal ataupun kendala eksternal, maka kami membuat suatu konsep pengembangan usaha UMKM yang agar usaha

UMKM dapat naik kelas ke jenjang yang lebih tinggi dengan harapan semakin meningkatnya UMKM maka perekonomian Indonesia juga akan terpengaruh dan semakin meningkat. Konsep ini diperoleh dari studi literatur dan pengalaman di lapangan. Menggabungkan beberapa konsep untuk mendesain agar UMKM atau usaha apa pun itu dapat berkembang semakin baik dan terus meningkat sesuai desain yang diinginkan oleh pelaku usaha serta didukung dengan konsep perbaikan yang terus menerus terhadap usaha yang dijalankan serta adanya alat ukur yang pasti untuk mengukur pencapaian yang diinginkan dengan kenyataan yang terjadi. Alat ukur ini salah satunya adalah laporan keuangan yang dibuat berdasarkan proses akuntansi yang baik. Semua ini dikemas dengan tata kelola perusahaan yang baik. Sehingga diharapkan UMKM yang menerapkan konsep ini akan berkembang dengan baik (Putu & Nuratama 2021, hlm. 22-30).

Berbagai keterbatasan yang menjadi kendala bagi UMKM untuk melangsungkan aktivitas dan perkembangannya di antaranya adalah lemahnya permodalan, kurangnya kewirausahaan, Teknik produksi masih sederhana, serta terbatasnya kemampuan manajemen dan pemasaran. Kurangnya kemampuan modal sebagai salah satu dari sekian banyak faktor penghambat kemajuan UMKM yang seharusnya dapat dikurangi atau bahkan di hilangkan dengan adanya dukungan dari berbagai pihak seperti pemerintah dan Lembaga keuangan di samping upaya pelaku dari pelaku UMKM sendiri. Pemerintah dan Lembaga keuangan berperan penting dalam memberikan solusi praktis agar permodalan tidak lagi menjadi masalah bagi kegiatan usaha ini. Wujud solusi ini adalah pemberian program pembiayaan bagi UMKM sebagai sumber modal dalam menjalankan aktivitas usaha maupun pengembangan. Dalam membangun UMKM, para usaha pedang mikro masih mengalami kesulitan dalam bidang permodalan uang para usaha pedang mikro melakukan pinjaman uang kepada pinjaman maupun bank, namun uang yang dipinjamkan memiliki bunga yang sangat besar hal ini tentu sangat memberatkan para usaha pedang mikro. Jangan khawatir sekarang ada Lembaga keuangan syariah hadir memberikan solusi kepada

para usaha pedagang mikro melalui Lembaga keuangan syariah yang menyalurkan pinjaman modal usaha dengan menggunakan akad syariah. Tujuan utama adanya akad syariah pada Lembaga keuangan syariah adalah agar terhindar dari riba, garar, dan maisir. Salah satu Lembaga keuangan syariah yang memberikan pinjaman modal dalam berbasis syariah adalah PNM Mekaar Syariah. Dalam pelaksanaannya akad yang digunakan adalah akad murabahah dan akad wakalah.

Permodalan Nasional Madani (PNM) didirikan sebagai usaha yang ditempuh pemerintah yang menjadi lembaga pengelola keuangan dalam memajukan, memelihara maupun mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). PNM Mekaar Syariah adalah lembaga yang memberikan pelatihan bagi pelaku usaha mikro serta merupakan solusi strategis pemerintah untuk mengembangkan akses permodalan yang tersebar di seluruh Indonesia. PNM Mekaar Syariah diharapkan mampu menjadi lembaga keuangan yang dapat menciptakan nasabah yang mandiri dan tangguh dengan seratus persen kepemilikan sahamnya dipegang oleh pemerintah. Modal nasional madani yaitu BUMN yang dimiliki oleh pemerintah yang memilikinya berperan sebagai penyedia solusi keuangan bagi perusahaan mikro, kecil, dan menengah koperasi (UMKMK) pada hakekatnya bertumpu pada profitabilitas perusahaan ekonomi dasar PNM Mekaar merupakan program kerja dengan tujuan yang mendalam membimbing dan mendorong masyarakat untuk mencapai taraf hidup yang tinggi lebih baik. Layanan manajemen PNM Mekaar syariah lebih berdedikasi pengusaha mikro dengan layanan berbasis kelompok atau tanggung jawab bersama habis garansi, jadi bisa jadi solusi masalah akses pendanaan untuk menjalankan bisnis mereka sehingga pelanggan berharap untuk dapat melakukannya mengembangkan pembenahan sehingga nasabah mengharapkan dapat mengembangkan maupun menjalankan usahanya dan pada akhirnya dapat mengubah perekonomian dalam rumah tangga (Rahmadina & Muin 2020, hlm.75). PNM Mekaar Syariah adalah artinya layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan aturan islam

yang sesuai fatwa dan atau pernyataan kesesuaian syariah berasal dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia. PNM Mekaar Syariah ini juga menggunakan sistem tanggung renteng yang dapat menjalankan akses pembiayaan sehingga para nasabah mampu mengembangkan usaha dalam rangka mencapai cita-cita dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. Tanggung renteng berasal dari kata tanggung berarti memikul, menjamin, menyatakan kesediaan untuk membayar hutang orang lain bila orang tersebut tidak menepati janji. Sedangkan kata renteng berarti rangkaian, untaian. Dalam dunia perkreditan tanggung renteng dapat di artikan sebagai tanggung jawab Bersama antara peminjam dan pemiliknya atas hutang yang di buatnya. Sistem tanggung renteng sudah membudayakan di kalangan masyarakat Indonesia, khususnya dalam penyelesaian utang piutang. Sistem tersebut juga di gunakan dalam penyelesaian utang piutang dalam program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri pedesaan (PNPM-MP) terutama program pinjaman usaha ekonomi produktif (UEP) dan simpanan pinjaman kelompok perempuan (SPP) (Udin Saripudin 2013, hlm 14). Demikian juga tanggung jawab bersama (tanggung renteng), bersama dan beberapa adalah tanggung jawab bersama di antara anggota anggota kelompok yang melakukan semua kewajiban kepada koperasi secara terbuka dan timbal balik Percaya. Jika sesuatu menyimpang atau tidak menyimpang dalam suatu himpunan Jika persyaratan tidak terpenuhi, konsekuensinya ditanggung oleh semua anggota tim. tanggung jawab bersama berasal dari kata Tanggung jawab berarti menanggung, menjamin, menyatakan kesanggupan untuk membayar hutang orang lain jika orang Itu tidak menepati janjinya. Dan kata "bersama" artinya, rangkaian, untaian (Anni, Heri & sohpia 2021, hlm. 2241).

PNM Mekaar Syariah juga merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera di PNM Mekaar Syariah. PNM Mekaar Syariah ini menggunakan aktifitas dengan berdampingan usaha yang di lakukan secara berkelompok. PNM Mekaar Syariah ini pinjaman yang tanpa

agunan sehingga para ibu-ibu bisa mengembangkan kehidupan secara mandiri. PNM Mekaar Syariah ini juga sangat menumbuhkan rasa solidaritas yang tinggi antara kaum ibu-ibu. Dalam program PNM Mekaar Syariah, masing-masing anggota kelompok diberikan tanggung jawab untuk mengontrol penggantian dana pinjaman anggota lainnya. Oleh sebab itulah, hal ini menumbuhkan rasa solidaritas dan kepedulian yang tinggi di antara ibu-ibu karena mereka saling mengingatkan. Oleh sebab itu para wanita prasejahtera secara berkelompok yang mendapatkan modal serta binaan membuka usaha dan dapat mengembangkan usaha mereka.

PNM Mekaar Syariah ini tidak hanya membantu usaha mikro kecil-kecilan dan menengah saja tapi mereka membantu nasabah yang ingin bergabung tak hanya nasabah yang sudah memiliki usaha, namun bagi nasabah belum memiliki usaha atau ingin memulai usahanya atau yang ingin membuka usaha yang telah mengalami kegagalan juga akan di bantu. Pada mulanya nasabah yang ingin ikut melakukan pinjaman modal usaha akan di bentuk secara kelompok yang berisikan minimal 7-10 orang dan masing-masing kelompok tersebut harus memiliki perwakilan sebagai ketua kelompok. Setelah itu mereka akan melakukan pertemuan kelompok mingguan atau di singkat (PKM) PKM ini wajib dilaksanakan dalam satu kali dalam satu minggu, ini dilaksanakan untuk membayar angsuran mingguan dan pembinaan usaha. Maka dalam pelaksanaan tersebut semua anggota kelompok wajib hadir datang dalam melaksanakan pkm untuk membayar kolektif mingguan. Apabila salah satu anggota kelompok berhalangan hadir, maka angsuran pembayaran akan di tanggung oleh semua anggota kelompoknya. Oleh sebab itu maka waktu pelaksanaan pertemuan kelompok mingguan (PKM) setiap anggota harus menyimpan uang jaga-jaga sebesar angsuran tersebut dalam kelompok, lalu dibagi jumlah anggota yang sudah di kurangi satu orang karena berhalangan hadir tersebut. Kelebihan PNM Mekaar Syariah dibandingkan kredit usaha rakyat (KUR) dan yang lainnya, yaitu PNM Mekaar Syariah ini tidak membutuhkan jaminan, tidak harus memiliki usaha dan hanya ditujukan bagi para ibu-ibu dari keluarga

prasejahtera. Dalam mengenai besarnya dana pinjaman nasabah di PNM Mekaar Syariah berkisaran Rp. 2 juta hingga Rp.5 juta per nasabah, skema cicilan (untuk pinjaman Rp.2 juta) Rp.50.000 per minggu selama 50 minggu atau Rp. 90.000 per minggu selama 25 mingguan.

Pada penyaluran dana modal di PNM Mekaar Syariah sebelumnya menggunakan akad murabahah dimana dari pihak petugas PNM Mekaar Syariah memberikan dana sebesar Rp.2000.000,- (Dua Juta Rupiah) kepada para nasabah yang bergabung dalam satu kelompok terdiri dari 7-10 orang, uang yang di berikan bisa di gunakan untuk para nasabah yang meminjam untuk membeli barang yang mereka butuhkan untuk usaha mereka. Sebelum melakukan pencairan dana pinjaman para nasabah wajib melakukan semua persyaratan dan ketentuan yang di tetapkan di PNM Mekaar Syariah. Pada pinjaman awal nasabah hanya di berikan dana sebesar Rp.2.000.000,-(Dua Juta Rupiah) dari pinjaman tersebut nasabah harus mengembalikan uang pinjaman sebesar Rp.2.5.00.000,- (dua juta lima ratus rupiah) uang kelebihan itu di sebut sebagai uang jasa yang diangsurkan selama 50 minggu atau 25% dari dana pinjaman. Setelah itu nasabah mendapatkan uang pinjaman nasabah diwajibkan untuk menyetorkan biaya uang pertanggung jawaban (UP) sebesar Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) di awal pencairan dana. Bagi nasabah yang sudah memasuki angsuran ke 30 minggu dapat menambahkan jumlah pinjaman atau top up ke sebesar Rp.3.000.000,- (Tiga Juta Rupaiah) sampai pjaman maksimal ke sebesar Rp.5.000.000,- (Lima Juta Rupiah) dengan ketentuan yang sudah ada sebelumnya menambah jumlah pinjaman atau top up nasabah harus melakukan pelunasan dini atau di singkat (LUDIN) dari sisa 20 minggu angsuran dan jasa satu kali dalam angsuran. Akad yang di gunakan pada PNM Mekkar Syariah adalah akad wadiah. Akad wadiah yaitu akad titipan nasabah yang harus di jaga dan di kembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki. PNM Mekaar Syariah bertanggung jawab atas pengembalian titipan tersebut. Akad wadiah ini di sepakatan tertulis antara nasabah dan karyawan PNM Mekaar Syariah memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai

dengan prinsipnya, antara nasabah dengan bank yaitu pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan kabul (pernyataan penerima ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada objek ikatan.

Penerapan akad wadiah dalam PNM Mekaar Syariah ini kepada nasabah sebagai solusi Ketika para nasabah tidak bisa melakukan angsuran maka pembayaran tersebut bisa diambil dari tabungan nasabah. Berdasarkan penelitan hasil observasi awal Penelitian menemukan adanya uang jasa sebesar 25% dari akad yang akad di pakai pada penyaluran dana modal usaha yaitu murabahah dan wakalah.

Program PNM Mekaar Syariah ini juga merupakan salah satu akses untuk melangkah dalam mengajukan pinjaman usaha pada lembaga keuangan formal di mana Lembaga keuangan formal dapat nominal pinjaman yang sudah di tentukan. Nominal pinjaman usaha modal di PNM Mekaar Syariah yang terealisasi lebih besar, maka pemilik usaha mikro dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas usahanya yang pada akhirnya akan membuat pendapatan usaha mereka meningkat dan dapat mengeluarkan mereka dari kemiskinan.

Dalam persaingan pemberian pinjaman kepada masyarakat inilah adalah pelaku usaha mikro yang di lakukan oleh Lembaga keuangan bank maupun kredit yang persaingannya semakin ketat dalam memperebutkan kepuasan masyarakat, maka faktor kualitas dan layanan yang baiklah merupakan sesuatu yang wajib di perhatikan dalam membuat masyarakat mendapat kepuasan dalam pelayanan pinjaman usaha mikro. di dalam pelayanan PNM Mekaar Syariah inilah di wujudkan pada keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan programnya, dari tanggapan kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap, ketulusan yaitu perhatian secara individual yang diberikan karyawan PNM Mekaar Syariah kepada nasabah. Sifat dari karyawan yaitu perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan wujud meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan

pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan masyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang di berikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang di miliki setiap masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi di mana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang di berikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang di berikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyediaan jasa dan atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas layanan. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi petugas pinjaman modal usaha tersebut. Pelayanan yang di berikan oleh petugas pinjaman modal di PNM Mekaar Syariah di Kalimantan tengah ini adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele telenya dalam urusan administrasi urusan. (Suandi, 2019).

Pada kenyataannya masih banyak pengaduan keluhan atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terdapat kualitas kepuasan masyarakat. Mengenai perjanjian waktu yang di berikan karyawan PNM Mekaar Syariah dalam pertemuan untuk pinjaman maupun dalam penyaluran dana, di mana waktu yang sudah dijanjikan kepada masyarakat (nasabah) yang telah di setujui kedua belah pihak, yang telah meminjam uang modal

usaha di PNM Mekaar Syariah. Keluhan tersebutlah membuat masyarakat merasa kualitas PNM Mekaar Syariah tersebut tidak memuaskan, terhadap karyawan di PNM Mekaar Syariah tersebut. (Rina, 2022).

Dengan adanya permasalahan di atas terkait dengan penyaluran dana modal usaha di PNM Mekaar Syariah tersebut yang waktu, hari, dan tempatnya sudah di sepakati oleh kedua pihak maupun masyarakat (Nasabah) ataupun karyawan di PNM Mekaar Syariah tersebut, yang membuat masyarakat kurang puas dalam pelayanan tersebut. Maka penulisan menganggap penting untuk di kaji dan di teliti secara mendalam dengan di jadikan sebagai judul metode penelitian saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pinjaman Modal Usaha Di PNM Mekaar Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.

B. Rumus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana analisis kepuasan masyarakat (nasabah) terhadap pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah ?
2. Apakah Analisis pinjaman modal usaha PNM Mekaar Syariah membantu masyarakat dalam kualitas kepuasan masyarakat (nasabah) ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumus masalah, maka tujuan Penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk analisis kepuasan masyarakat (nasabah) dalam melakukan pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah.
2. Untuk analisis kualitas pinjman modal usaha di PNM Mekaar Syariah dalam kualitas kepuasan masyarakat (nasabah).

D. Manfaat Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan Penelitian ini adalah :

1. Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat dalam melakukan pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah
2. Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah
3. Hasil Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui tentang pinjaman modal usaha melalui perspektif ekonomi syariah.

E. Definisi Operasional/Batasan Istilah

untuk memberikan pemahaman yang jelas untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang penulis dan sebagai pengangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut maka penulis membuat defenisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas. kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan di mana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan (Dhion, Ratih, & Trisnawati 2015, hlm. 2122). Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produksi dan harapan-harapannya lebih rinci Dan Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan

masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

2. Pinjaman Modal Usaha

Menurut Kasmir Pemberian pinjaman berdasarkan kredit adalah penyediaan berupa uang atau tagihan yang nilainya diukur menggunakan uang berdasarkan kesepakatan serta perjanjian kedua belah pihak. Berdasarkan kedua pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pemberian pinjaman (kredit) adalah penyaluran dana dari suatu kegiatan yang berdasarkan kesepakatan dan perjanjian antara kedua belah pihak yang mana hasil dari kegiatan tersebut berupa bunga yang akan menjadi pendapatan Koperasi. Menurut Kasmir prosedur pemberian kredit secara umum dapat dibedakan antara pinjaman perseorangan dengan pinjaman oleh suatu badan hukum, kemudian dapat pula ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif. (Dwinta & Rina 2017,83).

3. PNM Mekaar Syariah

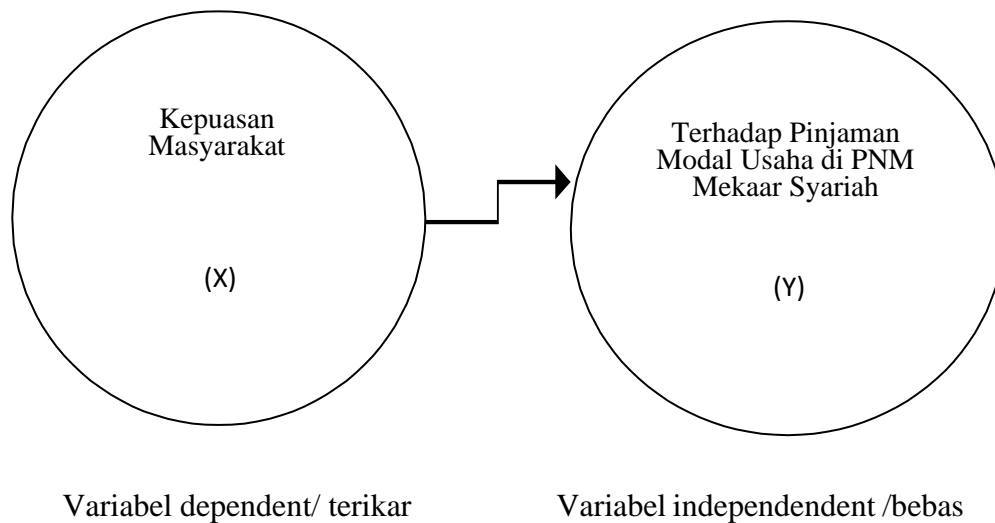
PT. Permodalan Nasional Madani PNM adalah salah satu lembaga keuangan yang menerapkan sistem keuangan syariah dalam menyalurkan Pembiayaan yang diberikan di PT. PNM Mekaar ini dilakukan secara berkelompok yang berisikan minimal 7-10 orang masing-masing kelompok dengan harus memiliki perwakilan sebagai ketua kelompok. Pembiayaan angsuran dilaksanakan setiap minggu sekali, seluruh anggota diharapkan harus hadir dan setor sendiri dalam pembayaran kolektif mingguan. Apabila ada anggota yang berhalangan hadir atau terjadinya keterlambatan pembayaran maka dilakukan sistem tanggung renteng yakni angsuran ditanggung bersama anggota kelompoknya. Karena itu setiap kelompok harus menyimpan uang jaga-jaga

sebesar dalam kelompok, lalu dilakukan pengumpulan uang jaga-jaga dibagi jumlah anggota yang sudah dikurangi anggota yang berhalangan hadir tersebut. Pinjaman yang diberikan kepada nasabah untuk pinjaman awal adalah sebesar Rp. 2.000.000,- dengan sistem pengembalian bunga untuk angsuran 12,5% dalam jangka waktu 25 minggu dan bunga untuk angsuran pengembalian 25% dalam jangka waktu 50 minggu.

PT. Permodalan Nasional Madani ini berbasis kelompok yang beranggotakan sebanyak 10 anggota kelompok dengan pemberlakuannya sistem pembiayaan tanggung renteng dengan tujuan agar lancarnya yang menjadi tanggung jawab bersama dalam kelompok tersebut sesuai dengan prinsip tolong menolong. Dalam praktik pinjaman modal usaha dengan sistem pembiayaan tanggung renteng jelas tercermin sikap saling menolong dan kekeluargaan yang selaras. Hal tersebut yang melatarbelakangi penulis tertarik meneliti fenomena tersebut.(Saripudin, 2017). Namun ada beberapa nasabah yang menyalahgunakan pembiayaan tersebut dengan sering terjadinya keterlambatan pembayaran secara sengaja yang mengakibatkan nasabah lain ikut bertanggung jawab atas permasalahan tersebut dan penggunaan pembiayaan bukan untuk modal usaha melainkan untuk kebutuhan pribadi.(Novy, Fadila & Meriyati 2022, hlm. 324-325).

F. Kerangka Teori

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel Kepuasan masyarakat (nasabah) (X) sehingga kerangka pemikiran penelitian yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :



Gambar : 1 Skema Kerangka Teori Keterangan :

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pinjaman Modal Usaha Di PNM Mekaar Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian duga dalam Penelitian ini adalah

1. Kepuasan Masyarakat

Dari penelitian Dea, Kadek dan Haris Menurut Schnaar dalam Pasolong menyebutkan ciptaan ini dapat memberikan kepuasan masyarakat adalah merupakan keuntungan, hal ini termasuk hubungan antara klien dengan kantor harmonis dan memberikan landasan yang baik, menciptakan loyalitas pelanggan dan membuat rekomendasi dari mulut ke mulut semua orang bisnis yang menguntungkan. Sedangkan menurut Saladino pemahaman tentang kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa salah satu dari perbandingan efeknya hasil produk (hasil) dan keinginannya. Menurut Pasolong kepuasan masyarakat banyak organisasi publik penting karena ada hubungannya kepercayaan masyarakat. Lebih baik manajemen dan kualitas layanan diberikan, semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Memercayai masyarakat lebih

tinggi bila orang dilayani keinginan yang baik dan Bahagia untuk melayani masyarakat (Dea, Kadek & Haris 2019, hlm. 23). Menurut Nasution kepuasan masyarakat adalah satu hal ruang di mana anda membutuhkan, menginginkan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi Suandi 2019, hlm 14). Masih terdapat kelemahan yang secara umum dari tindak lanjut implementasi aplikasi IKM yang menunjukkan pelayanan aparatur pemerintah belum efektif (Nasution & Regif 2021, hlm 2). Berdasarkan beberapa teori dan fenomena yang di atas sehingga dapat diambil hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut :

H1: Terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah di kota Kuala Kapuas dan PNM Mekaar Syariah di kota Pulang Pisau.

H2: Tidak terdapat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah di kota Kuala Kapuas dan di kota Pulang Pisau.

2. Pinjaman Modal Usaha

Dari Penelitian Yana Pinjaman (kredit) berdasarkan Undang-undang perbankan nomor 7 tahun 1992 merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan menggunakan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank menggunakan pihak lain yang pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga, imbalan atau pembagian yang akan terjadi laba. sumber dana berasal modal asing dapat diperoleh dari Pinjaman dari global perbankan, baik berasal perbankan swasta maupun pemerintah atau perbankan asing. Pinjaman berasal perusahaan non keuangan. Kelebihan kapital pinjaman merupakan Jumlahnya tidak terbatas, adalah perusahaan dapat mengajukan kapital pinjaman beberapa sumber. Selama dana yang diajukan perusahaan layak,

perolehan dana tidak terlalu sulit. berusaha memperlihatkan dananya ke perusahaan yang dievaluasi memiliki prospek cerah.

Selain itu, perusahaan juga berusaha menjaga kepercayaan perusahaan yang memberi pinjaman agar tidak tercemar. Kekurangan modal pinjaman dikenakan berbagai biaya seperti bunga dan biaya administrasi. Pinjaman yang diperoleh dari lembaga lain sudah pasti disertai berbagai kewajiban untuk membayar jasa seperti: bunga, biaya administrasi, komisi, materai dan asuransi (Yana Ameliana 2021, hlm.234). Modal utang dihimpun dari luar perusahaan dan biasanya dari pinjaman. Penggunaan modal pinjaman untuk membiayai perusahaan biaya bunga, biaya administrasi dan biaya berlaku ukuran relatif. Berdasarkan beberapa teori dan fenomena yang di atas sehingga dapat diambil hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut :

H1 : Terdapat pinjaman modal usaha di PNM Mekaar Syariah di

kota Kuala Kapuas dan PNM Mekaar Syariah di kota Pulang

Pisau.

H2: Tidak terdapat pinjam an modal usaha di PNM Mekaar Syariah

di kota Kuala Kapuas dan dikota Pulang Pisau

H. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis samapaikan beberapa Penelitian sebelumnya yang dengan Penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Basirul Amin (1601160382) Jurusan perbankan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2021.” Evaluasi Kinerja Dalam Meningkatkan Kualitas Karyawan Pada PT Pegadaian (PERSERO) Unit Pelayanan Syariah Murjani Banjarbaru” Penelitian ini membahas tentang Kualitas kerja yang baik dan bertanggung jawabnya kepada seorang karyawan terhadap tugas-tugas yang di berikan. Dengan

meningkatkan kualitas kerja yang tepat dapat diselesaikan dengan cepat, kesalahan dalam melakukan pekerjaan dapat di kurangi, serta target dapat tercapai, dengan menciptakan prestasi kerja tersebut, di harapkan produktivitas kerja pegawai dapat ditinggalkan, maka pekerjaan pegawai akan makin maksimal. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saya adalah : sama-sama memberikan kualitas kepuasan terbaik, baik itu berupa kualitas dalam tugas-tugas pekerjaan maupun dalam pelayanan pinjaman modal usaha. Perbedaan Penelitian diatas dengan Penelitian saya adalah : perbedaan dalam objek tempat penelitian

2. Muhammad Ilham (1601160408) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2020.” Analisis Kinerja Keuangan Syariah Sebelum Dan Sesudah Initial Public Offering Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2011-2019” pentingnya peningkat permodalan bagi bank syariah, menyebabkan dampak cakupan seberapa luas nantinya bidang bisnis yang bisa dikembangkan serta memeperkuat permodalan bank syariah dalam menjalankan kegiatan oprasionalnya melalui perdanaan IPO. bank syariah diharapkan mulai melirik untuk melantai di pasar modal. Selain itu, jika bank syariah melakukan go public atau IPO akan dituntut untuk wujudkan keterbukaan dan tata Kelola perusahaan yang baik. Penelitian ini tertarik ingin mengetahui bagaimana perbandingan kinerja keuangan mampu tingkat kesehatan bank syariah sebelum dan sesudah IPO. Kemudian bagaimana pengaruh IPO terhadap kinerja keuangan bank syariah. Persamaan penelitian diatas dengan penelitian saya: sama-sama bermasalah dalam penyaluran dana atau masalah dalam keuangan, perbedaan Penelitian diatas dengan Penelitian saya : Penelitian diatas menganalisis kinerja keuangan sedangkan Penelitian saya analisis kepuasan masyarakat dalam pinjaman modal usaha.
3. Kiki Novianti (1601160298) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas

Ekonomi Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2020.” Manajemen Pendistribusian Dana Zakat Dalam Meningkatkan Kepuasan Muazakki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Tanah Laut” salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan` muzakki adalah kualitas pelayanan, seperti pada baznas kabupaaten tanah laut muzakki dimudahkan tanpa harus datang tempat melainkan dengan sistem transfer bank, yang dimana sudah adanya kerja samanya antara baznas dengan perbankan syariah. (Basri,2020) selain itu loyalitas muzakki, menjadi salah satu kunci kepuasan muzakki tak kalah penting juga harus memperhatikan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kepuasan muzakki dibuktikan dengan menjadi donator tetap pada baznas kabupaten tanah laut yang menyalurkan dananya akan sangat membantu Lembaga ini dalam menjalankan berbagai macam aktivitasnya. Persamaan penelitian di atas dengan penelitian saya : sama-sama memiliki latar masalah di bagian pelayanan kepuasan, perbedaan Penelitian diatas dengan penelitian saya: pada objek yang di teliti dimana Penelitian diatas meneliti tentang kepuasan muzakki di badan amil zakat nasional atau baznas sedangkan Penelitian saya meneliti tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan pinjaman modal usaha di PNM Mekaar syariah.

4. Marhat ja'addin thibnillah (15011161342) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2021 “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank BRI Syariah KCP Syariah Adam Banjarmasin” Nasabah merupakan satu satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan dari perusahaan atau penyediaan jasa. Penilaian kualitas pelayanan dari nasabah dilakukan dengan cara membedakan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Baik tidaknya kualitas suatu pelayanan akan tergantung pada kemampuan menyediakan atau perusahaan jasa dalam memenuhi

harapan para nasabahnya secara konsisten. Bank BRI Syariah, sebagai perusahaan penyedia jasa perbankan secara islami, yang menyediakan jasa perbankan berupa tabungan syariah dan produk-produk perbankan lainnya. Telah bergeser fungsi utamanya, yaitu tidak hanya sekedar menyediakan jasa perbankan semata tetapi harus pula memuaskan nasabahnya agar merasa nyaman saat melakukan transaksi perbankan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah yang loyal, maka Bank BRI Syariah perlu menitikberatkan pada kualitas pelayanannya. Persamaan Penelitian atas dengan Penelitian saya sama-sama ingin melakukan kualitas kepuasan baik itu kepada masyarakat maupun nasabah, karena Penelitian ini memiliki tujuan yang sama. Perbedaannya Penelitian diatas dengan penelitian saya yaitu pada tempat yang diteliti

I. Sistematika Penulis

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu menggunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut yakni :

Bab I, Bagian ini terdiri dari: Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Definisi operasional, dan Sistematika penyusunan. merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah dan alasan mengapa memilih judul ini dengan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Maka masalah tersebut tergambar sangat jelas dari rumus masalah, setelah itu dari rumus masalah tersebut ditetapkan tujuan penelitian dan signifikansi dari penelitian ini itu merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional merupakan untuk membatasi istilah-istilah yang untuk bermakna yang luas, kerangka pikiran dan hipotesis penelitian merupakan sebagai jawaban sementara penelitian ini dan serta penelitian-penelitian terdahulu untuk menjadikan ajuan dan bukti

atau fakta-fakta hasil tulisan yang relevan dengan judul yang ada. Adapun sistematika ini bertujuan untuk pembahasan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan ini.

Bab II, berisi landasan teori yang menjelaskan, menguraikan dan menjabarkan masalah- masalah yang berhubungan dengan sistem informasi yakni teori kepuasan masyarakat atau nasabah pelayanan pada kinerja karyawan PT PNM Mekaar Syariah di Kota Kapuas dan Kota Pulang Pisau. Dengan menggunakan teori-teori yang mendukung yang serta relevan dari buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan sumber informasi dari referensi media lain-lainnya.

Bab III, berisi tentang metode Penelitian, Pada bab ini diuraikan secara lebih singkat mengenai objek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini, seperti jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data teknik pengumpulan data, dan teknik pengelolaan data.

Bab IV, berisi analisis data dan laporan penelitian ini yang bersangkutan dengan masalah penelitian ini. Dengan disajikan hasil penelitian yang berisikan deskriptif data, penyajian data dan analisis data terhadap permasalahan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada sebelumnya atau Bab III

Bab V, berisi tentang kesimpulan yang dibuat oleh penulis terhadap masalah yang dibahas sebelumnya, serta saran sebagai acuan untuk Penelitian.