



**PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT
MASYARAKAT PADA PEMBIAYAAN MEKAR DI KELURAHAN
KOTASANTAR**

Amelda Finanda Ulfa, Tentiyo Suharto, Ali Topan

Prodi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN)

Email : afinandaulfa@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the direction of products and services towards public interest in obtaining PNM Mekar micro business financing in Kotasiantar Subdistrict. This type of research is quantitative research. The population in this study was the community in Kotasiantar Village, namely 40 respondents. The sampling technique in this research is a saturated sample, namely a sample selection technique if all members of the population are sampled. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly to the community. The management and analysis technique carried out in this research is testing the quality of research instruments using SPSS 25. The stages in the data management and analysis techniques used are data instrument tests which consist of validity and reliability tests, classic assumption tests which consist of normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, multiple linear regression, partial tests (t tests), simultaneous (f test) and coefficient of determination (R²). The research results show that products (X1) and services (X2) have a positive and significant effect on public interest (Y). The Product variable (X1) has a p-value of $0.07 < 0.05$, meaning it is significant, while the t count $>$ table ($2,807 > 1,686$) means it can be concluded that the Product variable has a significant effect on public interest in taking up PNM Mekar micro businesses in Kotasiantar Subdistrict. Service variable (X2) shows that t calculated efficiency is 2.630. while the t table can be seen in the t-test table with $\alpha=0.05$ and $df=38$, the t table is 1.686. The service variable has a p-value of $0.11 > 0.05$, meaning it is significant, while the t count is $>$ table ($2,630 > 1,686$), so it can be concluded that the service variable has a significant effect on the adoption of PNM Mekar micro businesses in Kotasiantar Village.

Keywords: Products, Services, Public Interest.



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan terhadap minat masyarakat pada pengambilan pembiayaan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Kotasiantar yaitu sebanyak 40 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar angket/kuisisioner langsung ke masyarakat. Teknik pengelolaan dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji kualitas instrumen penelitian dengan menggunakan SPSS 25. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen data yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji persial (uji t), uji simultan (uji f) dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk (X_1) dan pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat (Y). Variabel Produk (X_1) memiliki p-value $0,07 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $>$ tabel ($2.807 > 1.686$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Produk berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat pada pengambilan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar. Variabel Pelayanan (X_2) terlihat bahwa t hitung koefisien adalah 2.630. sedangkan t tabel bias dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha=0,05$ dan $df=38$ didapat t tabel 1.686. variabel pelayanan memiliki p-value $0,11 > 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $>$ tabel ($2.630 > 1.686$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar.

Kata kunci : *Produk, Pelayanan, Minat Masyarakat*

PENDAHULUAN

Dalam mengatasi kondisi perekonomian yang terus berubah-ubah, menjalankan usaha/bisnis berskala besar atau kecil menjadi sumber pendapatan utama ataupun sampingan. Untuk memulai usaha tersebut seorang pengusaha dapat mewujudkannya dengan menggunakan modal pribadi, bisa perorangan maupun kelompok. Namun jika dana pribadi tidak mencukupi maka langkah yang akan diambil oleh seorang pengusaha adalah mencari pinjaman modal



usaha. Terdapat banyak ragam kerjasama yang bisa dilakukan oleh masyarakat, diantaranya kerjasama dan tolong menolong yang telah membudaya di masyarakat yaitu praktik pinjam meminjam atau utang piutang.

Seiring dengan adanya program pemerintah dalam rangka menanggulangi kemiskinan, pemerintah meluncurkan program dengan menawarkan pinjaman kepada masyarakat atau kelompok masyarakat dengan persyaratan tertentu. Salah satu lembaga keuangan yang berkontribusi secara efektif menyalurkan pinjaman modal usaha adalah PNM Mekar. PNM Mekar (PT. Permodalan Madani Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) merupakan layanan peminjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang diluncurkan pada 2015. Pada dasarnya nasabah PNM mekar telah mempunyai keterampilan dalam berusaha, namun terbatasnya akses pembiayaan model kerja menyebabkan keterampilan berusaha kurang termanfaatkan. Alasan keterbatasan akses tersebut misalnya seperti kendala formalitas, skala usaha dan ketiadaan agunan.

PNM Mekar didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 38/1999 tanggal 29 Mei 1999, dengan modal dasar Rp. 9,2 triliun dan modal disetor sebesar Rp. 3,8 triliun. Beberapa bulan setelah didirikan melalui Kep Menkeu No. 487/KM/017 tanggal 15 Oktober 1999 sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang No. 23 tahun 1999 PNM ditunjuk menjadi salah satu BUMN Koordinator untuk menyalurkan dan mengelola 12 skim kredit program. Pada mulanya nasabah akan dibentuk secara berkelompok. Satu kelompok minimal terdiri dari 2 sub kelompok dan maksimal 6 sub kelompok dengan masing-masing sub kelompok beranggotakan 5-30 orang nasabah. Setiap sub kelompok dipimpin oleh seorang ketua. Pertemuan kelompok mingguan (pkm) wajib dilaksanakan sekali seminggu sebagai kegiatan untuk membayar angsuran mingguan dan pembinaan usaha. Seluruh anggota dalam kelompok harus hadir dan



setor sendiri. Apabila ada anggota yang berhalangan hadir maka angsurannya akan ditanggung oleh anggota kelompoknya.

Minat masyarakat atau kadang lebih sering juga kita dengar dengan minat konsumen adalah kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Selain itu minat beli merupakan instruksi diri konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu produk, melakukan perencanaan, mengambil tindakan yang relevan seperti mengusulkan (pemrakarsa) merekomendasikan (*influencer*) memilih, dan akhirnya mengambil keputusan untuk melakukan pembelian (Al Masraf, 2017, vol:2).

Peminjaman modal di PNM Mekar Kelurahan Kotasiantar sudah lazim dilakukan oleh masyarakat setempat. Kita dapat dengan mudah menjumpai usaha mikro di Kelurahan Kotasiantar seperti usaha warung makanan, kedai kopi, usaha pembuatan, dodol, dan sembako. Masyarakat khususnya ibu-ibu prasejahtera disana melakukan pembiayaan dikarenakan banyaknya pengeluaran yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari maupun modal usaha sehingga banyak masyarakat di Kelurahan Kotasiantar yang memilih berwirausaha dengan meminjam modal kepada PNM Mekar. Selain meminjam modal PNM Mekar juga memberikan beberapa manfaat yaitu meliputi peningkatan pengelolaan keuangan, pembiayaan modal tanpa agunan, penanaman budaya menabung, dan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis. Masyarakat mendapatkan informasi tentang pembiayaan PNM ini melalui karyawan PNM yang langsung terjun ke wilayah Kelurahan Kotasiantar untuk mencari nasabah.

Saat ini UMKM telah hadir sebagai solusi sistem perekonomian yang sehat. UMKM merupakan salah satu sektor industri yang sedikit dan bahkan tidak sama sekali terkena dampak krisis global. Dengan



demikian UMKM dapat diperhitungkan dalam meningkatkan perekonomian dan stabilitas sistem ekonomi yang dilakukan perseorangan atau rumah tangga maupun suatu badan bertujuan untuk memproduksi barang atau jasa untuk di komeresilkan. Peran mengenai UMKM tidak lepas dari permasalahan modal pembiayaan. Peran lembaga keuangan merupakan alterntaif sumber pendanaan yang cukup penting dalam mendorong peningkatan perekonomian terutama membantu UMKM dalam modal pembiayaan.

Kondisi ekonomi masyarakat di Kelurahan Kotasiantar sebenarnya ditopang oleh sektor pertanian, peternakan dan perdagangan atau UMKM. Namun dikarenakan murahnya harga getah karet membuat masyarakat harus memutar otak mencari tambahan pekerjaan agar dapat memenuhi kebutuhan. Kehadiran PNM Mekar ini membuat masyarakat sangat terbantu dan berminat memilih pembiayaan ini karena lebih mudah dan cepat. Pembiayaan ini bisa digunakan untuk berbagai kebutuhan karna pinjaman yang ditawarkan bisa mencapai jutaan rupiah.

Dalam hal ini penulis tertarik meneliti lebih dalam terhadap pelaksanaan sistem pembiayaan tersebut. Maka, berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini menjadi penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **Pengaruh Produk dan Pelayanan terhadap Minat Masyarakat pada Pengambilan Pembiayaan Usaha Mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar.**

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field research atau penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kelurahan Kotasiantar mulai dari bulan Juni sampai Juli 2023. Sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang dengan tehnik pengambilan sampel jenuh (tehnik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel). Tehnik pengumpulan data



pada penelitian ini adalah kuisioner/angket, sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh produk dan pelayanan terhadap minat masyarakat mengambil pembiayaan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar adalah uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji persial (uji t), uji simultan (uji f) dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yaitu pengaruh produk terhadap minat masyarakat Kotasiantar mengambil pembiayaan usaha mikro di PNM Mekar, pengaruh pelayanan terhadap minat masyarakat Kotasiantar mengambil pembiayaan usaha mikro di PNM Mekar dan pengaruh produk serta pelayanan terhadap minat masyarakat Kotasiantar mengambil pembiayaan usaha mikro di PNM Mekar. Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 40 orang. Kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS 25 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian diantaranya yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, selanjutnya menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji simultan (uji f) dan uji parsial (uji t).

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut:

Uji normalitas data menunjukkan bahwa hasil uji dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf



signifikansi 0,05 atau $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal. Nilai koefisien korelasi yang didapatkan adalah sebesar 0,521 yang berarti masuk dalam kategori korelasi cukup kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Besarnya angka koefisien determinasi (R^2) adalah 0,271 sama dengan 27,1 % angka tersebut mengandung arti bahwa variabel bebas dan variabel terikat sebesar 27,1% sedangkan sisanya 72,9% dipengaruhi oleh variabel lain dari luar model regresi ini. Uji hipotesis dilakukan dengan Uji Parsial (Uji t) dan uji simultan (uji f) dapat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel produk (X1) dan variabel pelayanan (X2) terhadap variabel minat masyarakat (Y) mengambil pembiayaan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian bahwa nilai signifikansi dari variabel produk (X1) adalah $0,007 < 0,025$ dan juga dapat dilihat pada nilai t hitung $> t$ tabel ($2.807 > 2.024$), berarti H_1 diterima, H_0 ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh terhadap minat masyarakat artinya semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh PNM Mekar maka minat masyarakat mengambil pembiayaan akan semakin meningkat, dan variabel pelayanan (X2) $0,011 < 0,025$ dan juga dapat dilihat pada nilai t hitung $> t$ tabel ($2.630 > 2.024$), berarti H_2 diterima, H_0 ditolak. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat dan hasil penelitian ini menunjukkan jika semakin baik pelayanan yang dilakukan oleh PNM Mekar maka semakin tinggi pula minat masyarakat mengambil pembiayaan, sedangkan berdasarkan hasil penelitian uji simultan (uji f) menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar 11.718 dengan nilai signifikansi 0,000 karena probabilitas signifikan jauh lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat masyarakat Kelurahan Kotasiantar mengambil pembiayaan di PNM



mekar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), pengaruh variabel masing-masing yaitu produk dan pelayanan untuk minat masyarakat mengambil pembiayaan usaha mikro PNM Mekar memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian analisis data menggunakan uji t terlihat bahwa t hitung koefisien produk adalah 2.807, sedangkan t tabel bisa dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha=0,05$ dan $df=38$ sehingga didapat t tabel 1.686. Variabel Produk (X1) memiliki p-value $0,07 \leq 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $>$ tabel ($2.807 > 1.686$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Produk berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat pada pengambilan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar. Variabel Pelayanan (X2) terlihat bahwa t hitung koefisien adalah 2.630. sedangkan t tabel bias dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha=0,05$ dan $df=38$ didapat t tabel 1.686. variabel pelayanan memiliki p-value $0,11 > 0,05$ artinya signifikan, sedangkan t hitung $>$ tabel ($2.630 > 1.686$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan usaha mikro PNM Mekar di Kelurahan Kotasiantar. Produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara simultan (signifikan) terhadap minat masyarakat Kelurahan Kotasiantar mengambil pembiayaan di PNM Mekar, hal ini dibuktikan dengan nilai sign $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh Muhib Abdul Wahab, 2004. Psikolog Suatu Pengantar : dalam Perspektif Islam. Jakarta : CV. Preta Media
- Abu Sura'I, *Bunga Bank Dalam Islam*, (Surabaya : Al-Ikhlas, 1993), 21
- Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo, 2018. *Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survey*. Jakarta: Rajawali Pers
- Al Hadi, AbuAzam. Fikih Muamalah Kontemporer. Depok : Rajawali Pers, 2017.



- Azhari, Askyas. 2004. Psikolog Umum dan Perkembangan. Jakarta Selatan: Penerbit Teraju
- Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Jakarta : Kencana., 2006). 199.
- Dahlan Siamat, *Management Lembaga Keuangan*, (Jakarta : CV. Intermedia, 1995), 456
- Departemen Agama RI, *Al-Qu'arn dan Terjemahannya* (Jakarta: Lentera Abadi, 1992) h. 84
- Anti, Fraud (2019). PT. Permodalan Nasional Madani. Diakses pada 05 April 2023 dari <https://www.pnm.co.id>
- OJK, (2020). Mengenal Lembaga Jasa Keuangan Khusus PT. Permodalan Nasional Madani (Persero). Diakses pada 05 April 2023 dari <https://sikapiuangmu.ojk.go.id>
- Ikhlimah, Putri (2021). Kredit pada PT. Permodalan Nasional Madani (PBM Mekar). Diakses pada 05 April 2023 dari <http://eprints.poltektegal.ac.id>
- Karim, Adiwarman. 2011 *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mardalis, Metodologi penelitian, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002) 63
- Muhammad Nafik H. R *Benarkan Bunga Haram?*, 94.
- Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), 37
- Muhammad, *Managemen Dana Bank Syariah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014, h. 305-308
- Muhibbin Syah, 2003, Psikolog Belajar, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Muslich, Ahmad Wardi. Fiqih Muamalat. Jakarta: Amzah, 2009
- Paul A. Samuelson dan William D Nordhus, Mikro Ekonomi, (Jakarta : Erlangga, 1997), 3.
- Veithzal Rivai dan Arvyan Arifin, *Islamic...*,h. 698
- Zhozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Siregar, Syofian. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.
- Sujarweni, V. W. (2020). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: PT Pustaka Baru
- Miftahul Jannah 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Kampung Religi untuk Bertransaksi pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi pada Masyarakat Jorong Kota Gaduh Nagari Limo Kaum Kecamatan Lima Kaum). (skripsi Fakultas Ekonomi, Institut Agama Islam Negeri Batusangkar) diakses dari <https://repostory.iainbatusangkar.ac.id>
- Meliana Ningtias 2021. Peran Usaha mikro (UMKM) Tahu dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Abian Tubuh (Studi kasus di Kelurahan Abian Tubuh Kecamatan Sandubaya Kota Mataram). (skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Muhammadiyah Mataram: Nusa Tenggara Barat) diakses dari



<http://repostory.uinmataram.ac.id>