

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH LEMBAGA PEMBIAYAAN (STUDI PADA PT.PNM MEKAAR SYARIAH SEBERANG PANTAI KEC. KUANTAN MUDIK)

Disusun dan diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

MISRA DARMI

NPM. 200314007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam
Memilih Lembaga Pembiayaan (Studi Pada PT. PNM Mekaar Syariah
Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik)**

Disusun dan diajukan oleh:

Misra Darmi
NPM. 200314007

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi
Teluk Kuantan, 9 September 2024

PEMBIMBING 1



Meri Yuliani, SE.Sy., Me.Sy
NIDN. 1004079103

PEMBIMBING 2



Redian Mulyadita, SE., M.Ak
NIDN. 1011089301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singing



Meri Yuliani, SE.Sy., ME.Sy
NIDN. 1004079103

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

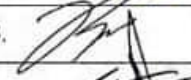
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
NASABAH DALAM MEMILIH LEMBAGA PEMBIAYAAN (STUDI PADA
PT. PNM MEKAAR SYARIAH SEBERANG PANTAI KEC. KUANTAN
MUDIK)**

Disusun dan diajukan oleh :

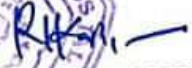
MISRA DARMI
NPM. 200314007

Telah dipertahankan dalam Ujian Skripsi
Pada tanggal, 29 November 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui,
Dewan Sidang Ujian Skripsi

No.	Nama Dewan Sidang	Jabatan	Tanda Tangan
1.	H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh	Ketua Dewan Sidang	1. 
2.	Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy	Pembimbing 1	2. 
3.	Redian Mulyadita, SE.,M.Ak	Pembimbing 2/Sekretaris	3. 
4.	Alek Saputra, S.Sy.,ME	Anggota 3	4. 

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial

Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy
NIDN. 1004079103

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Lembaga Pembiayaan (Studi Pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik)

Misra Darmi

Meri Yuliani SE.Sy.,ME.Sy
Redian Mulyadita, SE.,M.AK

Lembaga pembiayaan PT. PNM Mekaar Syariah merupakan lembaga pembiayaan non bank yang dikhususkan untuk perempuan prasejahtera yang diperuntukkan bagi usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk mengembangkan perekonomian dan meningkatkan pendapat masyarakat. Pembiayaan PNM Mekaar Syariah pembiayaan tanpa jaminan ataupun agunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan pada PT. PNM mekaar syariah seberang pantai kec. Kuantan mudik. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.350 orang. Dan sampel berjumlah 44 orang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Kuesioner, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 3 faktor penyebab keputusan nasabah memilih lembaga pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec, Kuantan Mudik. Pertama, faktor sosial yang terjadi adanya interaksi sosial antara individu dengan individu. Kedua, faktor kepribadian timbul karena adanya dorongan dari nasabah itu sendiri. Ketiga, faktor psikologi yang terjadi dari pengaruh lingkungan dimana ia tinggal dan hidup atau cara untuk menentukan perilaku seseorang. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan di PT. PNM. Mekaar Syariah ialah faktor kepribadian yang dapat dilihat dari Uji T dengan pengujian signifikan sebesar (.047) lebih besar dari signifikan variabel lainnya yaitu faktor sosial (.023) dan faktor psikologi (.009).

Kata Kunci : *Keputusan Nasabah,Lembaga Pembiayaan,PNM Mekaar Syariah*

ABSTRACT

Analysis of factors that influence customers decisions in choosing a financing institution (study at PT.PNM Mekaar Syariah across the, Kuantan Mudik District)

Misra Darmi

Meri Yuliani SE.Sy.,ME.Sy
Redian Mulyadita, SE.,M.AK

Financing institution PT. PNM Mekaar Syariah is a non-bank financing institution specifically for underprivileged woman which is intended for micro, small and medium enterprises (MSMEs) to develop the economy and increase public opinion. PNM Mekaar Syariah financing is financing without guarantees or collateral. This research aims to determine the factors that influence customers' decisions in choosing a financing institution at PT. PNM Mekaar Syariah opposite the beach district. Kuantan homecoming, the population in this study was 2.350 people. And the sample numbered 44 people. The type of research used is a quantitative descriptive method with a sampling technique using purposive sampling. The data collection techniques used are observation, quetionnaires, interviews and documentation.

The result of this research show that there are 3 factors that cause customers' decisions to choose a financing institution at PT. PNM Mekaar Syariah across the beach district, Kuantan homecoming. First, social factors that occur are social interactions between individuals and individuals. Second, personality factors arise due to encouragement from the customers themselves. Third, psychological factors that occur from the influence of the environment in which on lives and lives or how to determine a person's behavior. The most dominant factor influencing customers' decisions in choosing financing at PT. PNM Mekaar Syariah is a personality factor that can be seen from the T test with a significant tes of (.047) which is greater than the significance of other variables, namely social factors (.023) and psychological factors (.009).

Keywords:cusmotes decisions,financing institutions,PNM Mekaar Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

KATA PENGANTAR.....i

ABSTRAK.....iv

ABSTRACT.....v

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL.....ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Permasalahan8

1.2.1 Identifikasi Masalah8

1.2.2 Batasan Masalah8

1.2.3 Rumusan Masalah9

1.3 Tujuan Penelitian9

1.4 Manfaat Penelitian.....9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Keputusan	11
2.1.2 Nasabah	12
2.1.3 Keputusan Nasabah	12
a. Pengertian Keputusan Nasabah	12
b. Tahap Pengambilan Keputusan	13
c. Tipe-Tipe Pengambilan Keputusan	15
d. Perilaku Konsumen	16
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan ..	17
2.1.5 Lembaga Keuangan.....	21
2.1.6 Pembiayaan	22
a. Pengertian Pembiayaan	22
b. Tujuan Pembiayaan	23
c. Fungsi Pembiayaan	25
d. Unsur-Unsur Pembiayaan	26
2.1.7 PT. PNM Mekaar Syariah	27
a. Pengertian PNM Mekaar Syariah.....	27
b. Visi PNM Mekaar Syariah	30
c. Misi PNM Mekaar Syariah	30
d. Produk PNM Mekaar Syariah	30
e. Persyaratan PNM Mekaar Syariah	33
f. Tujuan PNM	33
2.2 Defenisi Operasional.....	34
2.3 Penelitian Relevan.....	37
2.4 Kerangka Pemikiran.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.3.1 Populasi	43
3.3.2 Sampel	44
3.4 Jenis dan Sumber Data	45
3.4.1 Jenis Data	45
3.4.2 Sumber Data.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Singkat PNM Mekaar Syariah.....	52
4.1.2 Visi dan Misi PNM	54
4.1.3 Tugas PNM	55
4.2 Penyajian Data Penelitian	56
4.2.1 Karakteristik Responden	56
4.3 Analisis Data Penelitian	59
4.3.1 Hasil Uji Instrumen Data.....	59
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.3 Uji Hipotesis.....	63
4.4 Pembahasan	70
4.4.1 Faktor-Faktor Keputusan Nasabah.....	70
a. Faktor Sosial	70
b. Faktor Kepribadian.....	73
c. Faktor Psikologi.....	75

4.4.2 Faktor Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Keputusan Nasabah	79
---	----

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2020 tentang penambahan penyertaan modal negara republik Indonesia ke dalam modal saham perusahaan perseroan (PERSERO) PT Permodalan Nasional Madani bahwa untuk memperbaiki struktur permodalan dan meningkatkan kapasitas usaha perusahaan perseroan (Persero) PT Permodalan dalam rangka mendukung Program Pemulihan Ekonomi Nasional oleh Pemerintah melalui pelaksanaan pembiayaan berbasis kelompok kepada perempuan pra sejahtera melalui program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar).

PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) pada awalnya merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan tanggal 29 Mei 1999 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 38/1999 dalam pasal 2 yang bertujuan bahwa jasa pembiayaan PNM termasuk kredit program jasa manajemen untuk pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah. Yang kemudian disahkan oleh peraturan Menteri kehakiman RI No C-11.609.H.T.01.TH.99 tanggal 23 juni 1999. Pendirian PNM kemudian dikukuhkan lewat SK Menteri Keuangan RI No 487/KMK.017/199 pada tanggal 13 Oktober 1999 tentang penunjukkan Badan Usaha Milik Negara sebagai coordinator penyaluran kredit program. PNM ini didirikan pada 1 Juni 1999 sebagai BUMN yang mengemban tugas khusus memberdayakan usaha

Mikro, Kecil dan Menengah dan Koperasi (UMKMK). Sebelumnya PNM menyalurkan pembiayaan ke UMKM secara tidak langsung ke UMKM dengan mendirikan UlaMM (Unit Layanan Modal Mikro). Hingga kini UlaMM tumbuh pesat sejak tahun 2009, PNM mendiversifikasi sumber perdananya melalui kerja sama dengan pihak ketiga yaitu perbankan dan pasar modal. PNM menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dari sebuah perseroan terbatas yang memiliki komitmen nyata untuk mencapai kemandirian dan martabat yang lebih baik bagi bangsa. (Dikutip dari, <https://www.pnm.co.id/tentang/sejarah> pada tanggal 25 agustus 2024)

Di kabupaten Kuantan singingi PT. PNM Mekaar Syariah memiliki beberapa cabang diantaranya di taluk kuantan, pangean, kuantan mudik dan singingi. Pada tahun 2020 di kecamatan Kuantan mudik PT. PNM Mekaar Syariah ini telah berdiri dan berkembang yang bertepatan di desa seberang pantai. PNM Mekaar Syariah seberang pantai ini memiliki 14 karyawan yang terdiri dari account officer 9 orang, financel administration officer 2 orang, kepala unit mekaar 1 orang dan senior account officer 2 orang. Dengan keberadaan PT. PNM mekaar Syariah ini dapat membantu masyarakat dengan memberikan pinjaman modal bagi nasabah membutuhkan masalah pendanaan, selain itu pinjaman ini juga bisa membantu nasabah yang ingin membuka usaha. Tidak hanya dalam bentuk pinjaman saja tetapi juga pendampingan sehingga nasabah yang bergabung ataupun yang meminjam merupakan masyarakat yang berkomitmen untuk terus meningkatkan dan menimbulkan keinginan untuk

berusaha. (Wawancara, Nelsi, kepala cabang PNM Mekaar Syariah Kuantan Mudik, pada tanggal 7 agustus 2024)

PT. PNM Mekaar syariah memiliki program kerja yang bertujuan untuk menyediakan jasa pembiayaan untuk pengembangan usaha kecil dan menengah pada usaha dengan prinsip Syariah untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Layanan pemberdayaan pada PT.PNM Mekar syariah lebih difokuskan kepada perempuan pelaku usaha mikro melalui layanan berbasis kelompok. Perwujudan dari PNM Mekar syariah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat, dengan cara mengembangkan jenis PNM Mekar syariah yaitu yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan juga tidak melenceng dari aturan-aturan yang dibuat pemerintah. Dalam perusahaan atau lembaga, adanya produk berupa barang atau jasa yang ditawarkan adalah hal terpenting. Produk yang didapatkan atau ditawarkan pada untuk para konsumen yang membutuhkan. Begitu pula lembaga keuangan syariah khususnya PNM Mekar Syariah. PNM Mekar Syariah juga menawarkan produk-produknya berupa jasa keuangan, salah satunya adalah jasa pembiayaan.

Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.(Muhamad, 2016:41). PNM memberikan pembiayaan berupa modal kerja kepada masyarakat agar mendorong masyarakat untuk lebih

kreatif dan produktif sehingga dapat mengangkat perekonomian masyarakat menengah kebawah.

Pembiayaan Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) merupakan pembiayaan permodalan diperuntukkan untuk Wanita prasejahtera untuk melakukan pengembangan pada usaha kecil maupun menengah. pembiayaan yang dilakukan oleh PT. PNM Mekaar Syariah ini memiliki tujuan yaitu untuk melakukan pemulihan ekonomi terhadap masyarakat yang ada di Indonesia. Dalam pemberdayaan bagi pelaku UMKM, PNM memberikan tiga modal dasar. Pertama modal finansial yaitu menyalurkan pembiayaan melalui PNM Mekaar dan UlaM Mdengan menerapkan model tanggung renteng. Kedua modal intelektual memberikan pelatihan dan pendampingan ke pelaku UMKM. Ketiga memberikan modal sosial dengan tujuan untuk meningkatkan jejaring usaha antar nasabah PNM. (Hartarto, 2021:80)

Menurut Band (2019) keputusan nasabah adalah di mana kebutuhan, keinginan serta harapan mampu terpenuhi dengan baik menyebabkan pelanggan akan melakukan pembelian ulang serta keberlanjutan pembelian. Keputusan nasabah juga diartikan sebagai perbedaan antara harapan dengan kinerja yang didapat. Keinginan dan harapan pelanggan melatarbelakangi penilaian terhadap produk, dua jenis bisnis yang sama akan tetapi mendapatkan penilaian yang berbeda dari pasangannya, semakin tinggi kepuasan yang dapat dari produk yang didapat maka semakin menyukai produk tersebut. (Ela Elliyana, 2022 : 63)

Perilaku konsumen adalah tindakan individu dalam membuat keputusan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka terhadap barang dan jasa

yang ditawarkan pasar. Perilaku konsumen juga menggambarkan tentang bagaimana para individu, kelompok dan organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan dan untuk memuaskan kebutuhan serta keinginan mereka. (Farida, 2019 : 99-100).

Banyak faktor yang menyebabkan nasabah memilih suatu tempat pembiayaan misalnya karena pengalaman teman, saudara atau karena lembaga keuangan mikro tidak terlalu banyak persyaratan rumit. faktor yang mempengaruhi konsumen menggunakan jasa yaitu faktor sosial, pribadi dan psikologi. Faktor pribadi dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup. Faktor sosial dipengaruhi oleh pekerjaan,, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian konsep diri. Sedangkan faktor psikologi dipengaruhi oleh motivasi, persepsi pembelajaran keyakinan dan sikap.. (Susi handayani, 2015 : 105-108)

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang berfungsi untuk memperlancar mekanisme ekonomi disektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Banyaknya lembaga keuangan makro maupun mikro yang bermunculan ternyata belum mencapai kondisi maksimal. Hal tersebut bisa ditinjau dari banyaknya lembaga keuangan yang hanya mengejar target nasabah, sehingga tujuan pengembangan ekonomi masyarakat cenderung terabaikan sehingga lembaga keuangan syariah muncul dan menawarkan solusi atas permasalahan tersebut. Lembaga keuangan syariah yang muncul sebagai pembantu pengembangan ekonomi masyarakat menengah ke bawah ialah PNM Mekaar syariah. (Fatkhur,2023:69)

PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik bertujuan untuk memberi pinjaman kepada masyarakat untuk membuka usaha sendiri dari mulai belum punya usaha sampai bisa untuk membuat usaha sendiri. Hal ini berdampak baik terhadap masyarakat terutama ibu-ibu untuk membuka usaha kecil yang nantinya bisa dikembangkan menjadi suatu usaha besar dengan keuntungan yang jauh lebih besar.

Berdasarkan observasi, nasabah yang melakukan pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Hal ini terlihat pada data berikut:

Tabel 1.1

Data Nasabah Yang Melakukan Pembiayaan Mekaar Syariah Dari Tahun
2020 - 2022

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2020	650
2.	2021	750
3.	2022	950
Total		2.350

Sumber : PT.PNM Mekaar Syariah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah dari tahun 2020 berjumlah

650, tahun 2021 berjumlah 750 dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan secara signifikan berjumlah 950 nasabah yang melakukan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan masyarakat akan kebutuhan modal juga meningkat. Masyarakat menyadari akan pentingnya keberadaan PNM Mekar Syariah dalam meningkatkan ekonomi dalam melakukan pembiayaan. Ditengah banyak lembaga keuangan syariah yang ada, PNM Mekar Syariah memiliki pilihan produk baik dari segi pembiayaannya. Sehingga menarik nasabah dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah pembiayaan tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah PNM Mekaar Syariah ibu yeti mengenai pandangan dan alasan untuk lebih memilih pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik. Dengan hasil tersebut mengatakan bahwa pembiayaan Mekaar Syariah ini salah satu pembiayaan yang mudah dijangkau bagi kalangan masyarakat kecil dan menengah sebagai pedagang. Dengan adanya pembiayaan di PNM membuat mereka dari yang tidak bisa membuka usaha sendiri kini mereka bisa membuka usaha dengan bantuan dari PT. PNM Mekaar Syariah tersebut. Selain itu, pembiayaannya tidak perlu datang langsung ke kantor PNM untuk pencairan ataupun pembayaran angsuran, lantaran pegawai akan datang pada saat dilakukan pertemuan kelompok mingguan. Dengan sistem seperti ini, nasabah atau masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh untuk membayar angsurannya. (wawancara, yeti pada tanggal 7 agustus 2024)

Selain karena mudah, nasabah juga mengungkapkan bahwa pembiayaan Mekaar Syariah ini tidak menggunakan agunan fisik seperti

jaminan, NPWP, SPT dan lainnya. Agunan yang diberikan yakni berupa komitmen nasabah untuk hadir di pertemuan kelompok mingguan. Namun jika nasabah tidak dapat hadir lantaran ada suatu urusan mendesak, maka dapat menitipkan uang angsuran kepada nasabah lainnya. Dengan demikian, pembiayaan Mekaar Syariah ini cukup membantu masyarakat kecil dan menengah dalam mengembangkan usaha.

Dari uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan (studi pada PT. PNM mekaar syariah seberang pantai kec. Kuantan mudik**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Terjadinya peningkatan nasabah setiap tahunnya dalam memilih lembaga pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik
- b. Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah dalam memilih pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik

1.2.2 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan hanya pada lebih fokus dan terarah hanya pada nasabah PT.PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kecamatan Kuantan Mudik

1.2.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik?
- b. Faktor apa yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik
- b. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi peneliti, terutama mengenai tentang analisis factor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Lembaga pembiayaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Akademik

Penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, sarana informasi untuk menambah pengetahuan khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta untuk dapat menjadikan mahasiswa lebih kritis dalam memahami tentang permasalahan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan.

3. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Keputusan

Keputusan adalah suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian. Keputusan adalah tahap proses pengambilan keputusan di mana konsumen benar-benar membeli. (Edwin,2021:35) Menurut Robbins (2020:180) keputusan adalah pilihan yang dibuat dari dua atau lebih alternatif. Sedangkan menurut Salusu (2016:51) mengatakan bahwa keputusan adalah sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan, yang terjadi setelah satu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pertimbangan ialah menganalisis beberapa kemungkinan atau alternatif, sesudah itu dipilih satu diantaranya.

Dari pengertian keputusan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keputusan adalah suatu pemecahan masalah sebagai suatu hukum situasi yang dilakukan melalui pemilihan satu alternatif dari beberapa alternatif. Jadi dapat dikatakan pengambilan keputusan dilakukan karena adanya masalah dan keputusan merupakan finalisasi dari pemilihan alternatif. Jadi suatu keputusan merupakan pengakhiran daripada proses pemikiran tentang suatu masalah atau problem untuk menjawab pertanyaan

apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut, dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif.

2.1.2 Nasabah

Nasabah adalah seseorang yang ingin dilayani sesuai dengan keinginan mereka dan nasabah juga ingin dipahami, dimengerti sifat-sifatnya oleh pegawai bank tersebut. Nasabah ingin dilayani dan dimengerti disebabkan karena perbedaan daerah, asal usul, suku, agama, pengalaman, adat istiadat, perilaku dan selera budaya. (Kasmir, 2017:74)

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 17 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dimaksud undang-undang yang berlaku. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang yang mempunyai rekening simpanan dan/atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan/atau pinjaman tersebut pada sebuah bank, baik bank konvensional maupun bank Syariah.

2.1.3 Keputusan Nasabah

a. Pengertian Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah adalah suatu hasil terhadap proses secara kognitif yang menuju pada suatu pemilihan sebagai suatu Tindakan dari

beberapa alternatif yang ada. Dalam proses pengambilan keputusan akan memberikan satu pilihan yang tepat dan dapat berupa suatu Tindakan atau opini terhadap pilihan yang telah ditentukan. (M.Anang 2018:25)

Dapat disimpulkan bahwa keputusan nasabah adalah suatu proses yang dilakukan oleh nasabah dalam memilih satu pilihan alternatif dari beberapa alternatif yang ada untuk memilih sebuah produk jasa tertentu secara tepat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Tahap pengambilan keputusan

Tahapan pembelian konsumen terdapat 5 tahapan, antara lain sebagai berikut:

a. Pengenalan Kebutuhan/Masalah.

Proses pembelian diawali dengan adanya masalah atau kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen mempersepsikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan antara situasi guna membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan.

b. Pencarian Informasi.

Setelah konsumen merasakan adanya kebutuhan suatu barang atau jasa, selanjutnya konsumen mencari informasi yang baik yang disimpan dalam ingatan (internal) maupun informasi yang didapat dari lingkungan (eksternal). Sumber-sumber konsumen terdiri dari:

- Sumber pribadi: keluarga, tetangga, teman, kenalan.
- Sumber niaga/komersil: iklan, tenaga penjual, kemasan dan pemajangan.

- Sumber umum: media massa dan organisasi konsumen.
- Sumber pengalaman: penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk

c. Evaluasi Alternative.

Setelah informasi diperoleh, konsumen mengevaluasi berbagai alternative pilihan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Untuk menilai alternative pilihan konsumen terdapat tiga konsep dasar yang digunakan, yaitu:

- Sifat-sifat produk
- Nilai kepentingan
- Tingkat kesukaan

d. Keputusan pembelian.

Konsumen yang telah melakukan pilihan terhadap berbagai alternative biasanya membeli produk yang paling disukai, yang membentuk suatu keputusan untuk membeli. Ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan timbulnya keputusan untuk membeli, yaitu:

- Sikap orang lain: tetangga, teman, orang kepercayaan, keluarga, dll.
- Situasi tak terduga: harga, pendapatan keluarga, manfaat yang diharapkan.
- Faktor yang tak dapat diduga: faktor situasional yang dapat diantisipasi oleh konsumen.

e. Perilaku Pasca Pembelian.

Keputusan atau ketidak puasaan konsumen terhadap perilaku pembelian selanjutnya. Jika konsumen puas kemungkinan besar akan

melakukan pembelian ulang dan begitu juga sebaliknya. Ketidakpuasan konsumen akan terjadi jika konsumen mengalami pengharapan yang tak terpenuhi.

c. Tipe-tipe Pengambilan Keputusan

Keputusan Para peneliti dalam bidang pengambilan keputusan telah mengembangkan beberapa klasifikasi tipe keputusan. Simon membedakan dua tipe keputusan :

- a. Keputusan terprogram, jika bersifat berulang, rutin, dan memiliki prosedur penanganan yang baku.
 - b. Keputusan tidak terprogram, ketika benar-benar baru dan belum terstruktur. Tidak ada prosedur yang pasti dalam menangani masalah tersebut, baik karena belum pernah ditemukan situasi yang sama sebelumnya, atau karena bersifat sangat kompleks atau sangat penting.
 - d. Keputusan-keputusan dengan kepastian, resiko, dan ketidakpastian.
- Para manajer membuat keputusan sekarang adalah bagi kegiatan yang akan dilaksanakan dan tujuan yang akan dicapai di waktu yang akan datang. Situasi-situasi pembuatan keputusan ini menyangkut berbagai aspek yang tidak dapat diketahui dan sulit diperkirakan, seperti reaksi pesaing tertentu, atau tingkat inflasi tiga tahun mendatang. Tingkat ketidakpastian dalam berbagai situasi akan berbeda-beda oleh karena itu, manajer akan menghadapi tiga macam situasi : kepastian, resiko, dan ketidakpastian.

d. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh konsumen perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang serta jasa melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut. (Wigati,2011:24-25)

Menurut Engel (1995) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah Tindakan yang langsung terlibat untuk mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses yang mendahului dan mengikuti tindakannya.

Sedangkan menurut Hawkins (1998) mengemukakan bahwa, perilaku konsumen adalah studi terhadap individu, kelompok atau organisasi dan proses yang mereka gunakan untuk memilih, mengamankan, menggunakan dan menentukan produk, service, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan dan dampak proses tersebut pada konsumen atau masyarakat.

Perilaku konsumen dapat diartikan sebagai studi tentang unit pembelian (buying unit) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi dan pembuangan, barang, jasa, pengalaman serta ide-ide.

Perilaku konsumen sangat erat kaitannya dengan masalah keputusan yang diambil seseorang dalam persaingan dan penentuan untuk mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa. Konsumen

mengambil banyak macam pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam pembelian. Kebanyakan perusahaan besar meneliti keputusan membeli konsumen secara amat rinci untuk menjawab pertanyaan mengenai, apa yang dibeli konsumen, dimana mereka membeli, bagaimana dan berapa banyak mereka membeli, serta mengapa mereka membeli.

2.1.4 Faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memutuskan pembelian menurut Kotler dan Amstrong (2012:168) adalah faktor sosial, pribadi dan psikologi. Berikut ini uraian faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen :

a. Faktor sosial

Faktor sosial adalah faktor yang dihasilkan dari interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya dalam suatu masyarakat. Faktor sosial terjadi adanya pengaruh dari sekelompok orang yang memengaruhi seorang individu untuk mengikuti kebiasaannya. Faktor social terdiri dari kelompok acuan, keluarga dan peran atau status. (Tatik, 2008:263)

1. Kelompok acuan

Kelompok acuan merupakan kelompok masyarakat yang dapat mempengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung yang dapat membentuk kepribadian dan perilaku seseorang dikarenakan kelompok tersebut dijadikan acuan dalam menentukan pembelian barang atau produk. Keluarga, teman-teman, rekan kerja organisasi

sosial merupakan kelompok yang memiliki pengaruh langsung yang disebut kelompok keanggotaan.

2. Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan ia telah menjadi objek penelitian yang luas. Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Pengaruh yang lebih langsung terhadap perilaku pembelian sehari-hari adalah keluarga.

3. Peran dan status

Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang, masing-masing peran menghasilkan status. Posisi seseorang dalam suatu kelompok dapat ditentukan dari segi peran dan status. Tiap peran sendiri membawa status yang mencerminkan penghargaan umum oleh masyarakat.

b. Faktor Kepribadian

Faktor kepribadian yaitu karakteristik yang dimiliki seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. Faktor Kepribadian adanya persepsi masyarakat terhadap karakter yang dimiliki seseorang terkait dengan usia, pekerjaan dan keadaan ekonomi. (Tatik,2008:57)

1. Usia

Orang-orang memiliki tahapan dalam hidupnya, mulai dari kecil hingga lanjut usia. Pola konsumsi dapat dibentuk oleh tahapan siklus hidup.

2. Pekerjaan

Pekerjaan dapat mempengaruhi pola konsumsinya, jenis pekerjaan yang berbeda-beda akan membeli barang atau jasa yang berbeda pula sesuai dengan pekerjaan mereka. Tentunya pemasar/penjual dapat mengidentifikasi pekerjaan mereka untuk mendapatkan minat mereka terhadap barang atau jasa.

3. Keadaan ekonomi

Keadaan ekonomi juga memiliki peran yang besar pada orang-orang untuk melakukan pembelian barang atau jasa. Pendapatan, tabungan maupun kekayaan konsumen dapat diamati oleh pemasar/penjual terkait produk atau jasa yang berkaitan dengan keadaan ekonomi tersebut.

c. Faktor psikologi

keadaan psikologi seseorang dipengaruhi oleh banyak hal. Faktor Psikologi merupakan rangsangan dari seseorang yang mempengaruhi pilihan terhadap sesuatu berdasarkan fleksibilitas produk yang digunakan, keinginan yang lebih besar dan kemudahan penggunaan produk dibandingkan dengan yang lain. Psikologi adalah pengalaman manusia yang dipelajari dari sudut pandang pribadi yang mengalaminya(Daniel,2013:117). Faktor psikologi merupakan cara yang digunakan untuk mengenali perasaan mereka, mengumpulkan

informasi, merumuskan dan mengambil Tindakan. Faktor psikologi terdiri dari motivasi, persepsi dan sikap. (Tatik,2008:29)

1. Motivasi

Motivasi merupakan dorongan seseorang untuk mencari kepuasan dalam memenuhi kebutuhan. Kebutuhan dasar manusia berupa rasa lapar, haus, rasa aman dan lain sebagainya. Dari kebutuhan tersebut yang ingin dipenuhi menjadi motif seseorang untuk mewujudkannya.

2. Persepsi

Persepsi adalah proses yang dengan proses itu orang-orang memilih, mengatur dan menginterpretasi informasi untuk membentuk gambaran dunia yang penuh arti. Orang-orang dapat membentuk persepsi yang berbeda dari rangsangan yang sama karena tiga proses persepsi yaitu: eksposur selektif (perhatian), distorsi selektif, retensi selektif (ingatan).

3. Kepercayaan dan sikap

Keyakinan merupakan pikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Keyakinan itu didasarkan atas pengetahuan, pendapatan, keyakinan yang mungkin dipengaruhi atau tidak dipengaruhi rasa emosional. Setelah keyakinan maka akan timbul sikap yang telah dipengaruhi oleh keyakinan sebelumnya.

2.1.5 Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan adalah Lembaga yang memberikan fasilitas dan produk di bidang keuangan serta memutar arus uang dalam perekonomian. Umumnya kegiatan operasional dari sebuah Lembaga meliputi proses pengumpulan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Lembaga keuangan dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Lembaga keuangan bank

Sesuai UU No. 14 Tahun 1967 bank adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Contoh dari Lembaga keuangan bank yaitu :

- Bank Sentral
- Bank Umum
- Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

2. Lembaga keuangan bukan bank

Lembaga keuangan bukan bank adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan jalan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkan ke dalam masyarakat guna membiayai investasi perusahaan. Bidang usaha yang termasuk dalam lembaga keuangan bukan bank antara lain:

- Asuransi
- Pegadaian
- Dana Pensiun
- Reksadana
- Lembaga Pembiayaan

Lembaga pembiayaan termasuk dalam lembaga keuangan bukan bank. Lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dari secara langsung dari masyarakat. Contoh dari Lembaga pembiayaan yaitu perusahaan modal ventura, perusahaan sewa guna (leasing), pasar modal dan anjak piutang.

2.1.6 Pembiayaan

a. Pengertian

Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun Lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. (Muhammad,2016:41)

Dalam UU RI Nomor 10 tahun 1998 perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan disebutkan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara

bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pembiayaan merupakan kegiatan penyaluran dana yang dilakukan oleh Lembaga pembiayaan (bank dan non bank) kepada pihak yang membutuhkan dana dengan kesepakatan yang saling menguntungkan kedua belah pihak dan didasarkan pada prinsip Syariah.

b. Tujuan Pembiayaan

Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan. Dengan demikian, pemberian pembiayaan adalah pemberian kepercayaan. Hal ini berarti prestasi yang diberikan benar-benar harus diyakini dapat dikembalikan oleh penerima pembiayaan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang telah disepakati bersama sebelumnya. Tujuan pembiayaan terdiri dari :

a. Peningkatan Ekonomi

Ekonomi atau Perekonomian adalah serangkaian besar kegiatan produksi dan konsumsi yang saling terkait yang membantu dalam menentukan bagaimana sumber daya yang langka dialokasikan. Produksi dan konsumsi barang dan jasa digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang hidup dan beroperasi dalam perekonomian, yang juga disebut sebagai sistem ekonomi. Maka dari

itu dengan adanya pembiayaan akses perekonomian masyarakat yang belum terpenuhi yang dimana perekonomian sangat diperlukan dengan adanya pembiayaan maka peningkatan ekonomi di masyarakat lancar.

b. Tersedianya Dana bagi Peningkatan Usaha

Untuk seseorang atau masyarakat yang sedang memulai usaha ataupun yang ingin mengembalkan usaha dimana membutuhkan dana tambahan. Dana tambahan ini dapat diperoleh dari pembiayaan. Dengan itu seperti usaha kecil, menengah dapat melengkapi sesuai kebutuhan usahanya.

c. Meningkatkan Produktivitas

Menurut Eddy Herjanto mengatakan bahwa arti produktivitas adalah suatu nilai yang menyatakan bagaimana sebaiknya suatu sumber daya diatur dan juga digunakan guna mencapai sesuatu secara maksimal.⁴⁶ Sehingga dengan adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat dalam meningkatkan daya produksinya.

d. Membuka Lapangan Kerja Baru

Dengan dibukanya sektor-sektor usaha yang berkembang karena dengan adanya bantuan pembiayaan untuk membuka sektor tersebut. Maka akan terbuka lapangan kerja yang membutuhkan sumber daya manusia.

e. Terjadinya Distribusi Pendapatan

Masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, sehingga memperoleh pendapatan dari hasil usaha. Sehingga pelaku

usaha produktif dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang dibutuhkannya.

f. Upaya Memaksimalkan Laba

Setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi, yaitu menghasilkan laba usaha dan laba maksimal harus didukung dengan modal yang maksimal pula.

g. Upaya Meminimalkan Risiko

Usaha yang dilakukan agar menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin dapat terjadi.

h. Pendayagunaan Sumber Daya Ekonomi

Sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan sumber daya alam dan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Jika sumber daya manusianya ada dan sumber daya modal tidak ada, maka dapat dipastikan memperoleh pembiayaan.

c. Fungsi Pembiayaan

Dalam sebuah pembiayaan sangatlah dibutuhkan baik dalam perekonomian negara maupun masyarakat. maka dari itu terdapat beberapa fungsi dari pembiayaan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat sejahtera melalui fasilitas penyediaan dana yang imbal hasilnya tetap menguntungkan pelaku usaha. Karena meningkatkan kesejahteraan masyarakat agar mendapatkan kesempatan dalam merubah kehidupan perekonomian

mereka. Perubahan kehidupan perekonomian dilakukan dengan memberdayakan dan mengikutsertakan masyarakat dalam proses pembangunan.

2. Melindungi masyarakat bawah dari jeratan rentenir yang menyediakan pinjaman dengan bunga tinggi.

3. Lembaga pembiayaan juga dapat mengembangkan infrastruktur dalam bentuk dana talangan ataupun dana proyek. Pasalnya, tidak semua pengusaha infrastruktur mempunyai cukup modal untuk membiayai proyek yang besar nilainya.

d. Unsur-Unsur Pembiayaan

Suatu pembiayaan yang telah diambil oleh nasabah merupakan sebuah kepercayaan, dimana nasabah dan bank tersebut telah menyetujui semua syarat dalam melakukan pembiayaan, maka dalam pembiayaan terdapat unsur-unsur pembiayaan:

a. Adanya dua pihak dimana dalam unsur pembiayaan terdapat pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan.

b. Kepercayaan, setiap nasabah atau konsumen harus adanya rasa keyakinan dari si pemberi pinjaman bahwa si penerima pinjaman akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang disetujui oleh kedua belah pihak.

c. Kesepakatan, kesepakatan sama dengan waktu sehingga adanya kesepakatan antara si pemberi pembiayaan dengan penerima

pembiayaan, maka perjalanan dalam melakukan pembiayaan akan terlaksanakan.

d. Jangka waktu, sebuah pembiayaan harus ada perjanjian yang dimana nasabah atau si penerima pembiayaan ada masa pengembalian pinjaman yang telah disepakati.

e. Risiko, yaitu adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu resiko tidak tertagihnya pembiayaan (non performing loan).

f. Balas jasa, merupakan keuntungan atas pemberian suatu pinjaman, jasa tersebut yang biasa kita kenal dengan bagi hasil atau margin.

2.1.7 PT. PNM Mekaar Syariah

a. Pengertian

PNM Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum islam yang berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian Syariah dari dewan Syariah nasional majelis ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan pra-sejahtera pelaku usaha ultra mikro.

Pada tanggal 1 juni 1999 pemerintah melalui BUMN mendirikan PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) dengan tugas untuk memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah dengan harapan ekonomi bangsa Indonesia bisa pulih setelah terjadi krisis moneter. Tugas pemberdayaan tersebut dilakukan melalui penyediaan jasa pembiayaan dan jasa manajemen guna menunjang bagi pengusaha baru

untuk mengembangkan usahanya baik sektor riil maupun jasa, sehingga keberadaan UMKMK dapat menambah lapangan pekerjaan.

PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) merupakan layanan permodalan berbasis kelompok yang diperuntukan bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro, baik yang ingin memulai usaha maupun mengembangkan usaha. Manfaat yang disalurkan oleh PNM melalui layanan PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar), meliputi peningkatan pengelolaan keuangan, pembiayaan modal tanpa agunan, penanaman budaya menabung dan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis. Berikut kriteria yang wajib dipenuhi nasabah PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) :

1. Layanan PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) diperuntukan kepada perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro
2. Pembiayaan PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) tidak mensyaratkan agunan fisik, melainkan bersifat tanggung renteng kelompok, dengan syarat kedisiplinan untuk mengikuti proses persiapan pembiayaan dan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM), dimana satu kelompok minimal terdiri dari 10 nasabah, setiap kelompok dipimpin oleh seorang ketua dan Pertemuan Kelompok Mingguan (PKM) wajib dilaksanakan satu kali dalam

seminggu, sebagai kegiatan untuk membayar angsuran mingguan dan pembinaan usaha. (<https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar>)

Tugas utama PNM Mekaar Syariah adalah memberikan solusi pembiayaan pada usaha mikro,kecil,menengah dan koperasi (UMKMK) dengan kemampuan yang ada berdasarkan kelayakan usaha serta prinsip ekonomi pasar. Dengan pengembangan modal Lembaga keuangan alternatif maka pendekatan pembiayaan manajemen juga diberikan oleh PNM sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan pengaturan permodalan dalam operasinya. Program Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (Mekaar) syariah dilaksanakan melalui indoktrinasi usaha sesuai syariat Islam yaitu :

- a. Pertemuan mingguan yang wajib dilakukan secara disiplin dan tepat waktu dengan mengucapkan doa, janji nasabah, janji account officer mekaar syariah, janji bersama.
- b. Nasabah mekaar syariah adalah mereka yang telah mempunyai usaha, atau akan melakukan usaha, atau yang pernah usaha karena sudah mempunyai pengalaman usaha sebelumnya sesuai syariat islam.
- c. Nasabah wajib memiliki usaha setelah diberikan pembiayaan.
- d. Dari penerima sedekah menjadi pemberi sedekah. Sehingga adanya perputaran yang meningkat sehingga nasabah bukan menjadi penerima.

b. Visi

Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) yang berlandaskan prinsip-prinsip Good Corporate Governance atau menjadi perusahaan yang baik.

c. Misi

Secara umum PT. PNM Mekaar Syariah mengembangkan misi sebagai berikut:

1. Menjalankan berbagai upaya, yang terkait dengan operasional perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis Super Mikro.
2. Membantu pelaku Super Mikro untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan Super Mikro kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang pada akhirnya akan meningkatkan peran dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Meningkatkan kreatifitas dan produktifitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor super mikro.

(dikutip dari, <https://www.pnm.co.id/tentang/visi-misi> pada tanggal 25 agustus 2024)

d. Produk PNM Mekaar Syariah

1. PNM UlaMM dan PNM ULaMM Syariah

Program UlaMM Madalah dukungan pinjaman dana modal yang ditujukan untuk usaha mikro dan kecil. Pembiayaan dilaksanakan

langsung kepada perorangan atau bidang usaha. UlaMM tidak hanya memberikan modal tetapi juga memberikan pelatihan, pembinaan, serta pendampingan usaha kepada peminjam. Untuk pengajuan pinjaman modal pada program UlaMM, persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan pinjaman UlaMM sebagai berikut:

- a) Warga negara Indonesia (WNI) perseorangan usia antara 21 sampai 65 tahun
- b) Usaha minimal telah berjalan selama 1 tahun, persyaratan ini menunjukkan bahwa usaha yang diajukan telah beroperasi minimal satu tahun
- c) Mengisi formular permohonan pembiayaan
- d) Dokumen-dokumen pendukung seperti fotokopi KTP, Kartu Keluarga, surat nikah, SKU (Surat Keterangan Usaha)

Dengan memenuhi persyaratan ini, calon peminjam dapat mengajukan pinjaman modal melalui program UlaMM untuk mendukung perkembangan usaha mikro dan kecil mereka serta memanfaatkan pelatihan dan pembinaan yang disediakan untuk meningkatkan keberhasilan usaha.

2. PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera)

PNM Mekaar (Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera) yaitu dukungan pinjaman dana modal yang diluncurkan pada tahun 2015 oleh PT. PNM. Program ini dikhususkan untuk perempuan

prasejahtera yang menjadi pelaku usaha, baik yang akan mengembangkan usaha maupun memulai usahanya. Sistem yang dilakukan PNM Mekaar adalah kelompok tanggung renteng sebagai pendekatan pembiayaan dengan tujuan untuk mengatasi kesenjangan akses pembiayaan yang biasa dialami oleh kelompok ini. Dengan system tanggung renteng ini, diharapkan para nasabah bisa mendapatkan akses pembiayaan yang diperlukan untuk mengembangkan usaha mereka. selain memberikan akses pinjaman, PNM Mekaar juga menguatkan programnya dengan memberikan pendampingan usaha yang dilakukan secara kelompok. Program ini menyediakan berbagai layanan termasuk :

- a) Peningkatan pengelolaan keuangan, tujuannya adalah untuk membantu perempuan prasejahtera dalam mengelola keuangan mereka dengan lebih baik guna menciptakan kesejahteraan keluarga.
- b) Pembiayaan modal usaha tanpa agunan, memberikan akses pembiayaan bagi para pelaku usaha ultra mikro tanpa memerlukan agunan tertentu.
- c) Pembiayaan modal menabung, memberikan fasilitas pembiayaan bagi modal usaha yang diarahkan untuk menabung.
- d) Meningkatkan serta mengembangkan kewirausahaan, program ini menyediakan pelayihan dan pendampingan untuk

meningkatkan kompetensi kewirausahaan serta pengembangan bisnis bagi para peserta program.

e. Persyaratan PNM Mekaar Syariah

Adapun persyaratan pembiayaan di PNM Mekaar Syariah sebagai berikut :

1. Perempuan umur 18-58 tahun
2. Modal kerja untuk usaha dan buka usaha
3. Membuat kelompok minimum 10 orang dilingkungan yang sama
4. Hadir dan setor sendiri dalam pembayaran kolektif mingguan
5. Boleh menggunakan KTP atau surat keterangan domisili

f. Tujuan

1. Untuk meningkatkan pembiayaan produktif kepada pengusaha Utra mikro khususnya yang dijalankan oleh ibu-ibu, sehingga diharapkan dapat mengembangkan usaha dan meningkatkan kesejahteraan keluarganya, sebagai bagian dari upaya mendorong perkembangan usaha sektor UMKM, untuk mendukung menyerap tenaga kerja sehingga pengangguran bisa berkurang dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Mengembangkan produk pembiayaan kepada pelaku usaha Super Mikro khususnya yang dijalankan oleh kaum perempuan melalui fasilitas pembiayaan atau pinjaman dengan persyaratan yang mudah dipenuhi oleh pelaku usaha Super Mikro, sebagai pengembangan

lebih lanjut atau diversifikasi atas produk pembiayaan yang sudah dijalankan oleh PT. PNM Mekaar Syariah saat ini.

2.2 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah suatu defenisi mengenai suatu variable yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat dicermati. Peneliti harus memilih dan menentukan defenisi operasional yang paling relevan bagi variable yang diteliti. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga yaitu :

a. Faktor Sosial (X1)

Faktor sosial adalah faktor yang dihasilkan dari interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya dalam suatu masyarakat (Tatik,2008:263). Indikator dari variabel tersebut terdiri dari :

1. Kelompok acuan
2. Keluarga
3. Peran dan status

b. Faktor Kepribadian (X2)

Kepribadian merupakan karakteristik yang dimiliki seseorang yang berbeda dengan orang lain (Tatik,2008:57) Indikator dari variable tersebut yaitu:

1. Usia
2. Pekerjaan
3. Ekonomi

c. Faktor Psikologi (X3)

Psikologi adalah pengalaman manusia yang dipelajari dari sudut pandang pribadi yang mengalaminya serta cara yang digunakan untuk mengenali perasaan, mengumpulkan informasi, merumuskan dan mengambil tindakan. Diantaranya yaitu motivasi, persepsi dan sikap.

(Tatik,2008:29) Indikator dari variabel tersebut yaitu ;

1. Motivasi
2. Persepsi
3. Sikap

2. Variabel Dependen (Y)

Variable dependen yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari satu yaitu :

a. Keputusan Nasabah (Y)

Keputusan nasabah adalah suatu sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu produk guna memenuhi keinginannya (Edwin, 2021). Indikator dari variable tersebut terdiri dari :

1. Pengenalan masalah (kebutuhan)
2. Pencarian informasi
3. Pengambilan keputusan

Tabel 1.2

Defenisi Operasional

No.	Variabel	Defenisi	Indikator	Kuesioner
1.	Keputusan Nasabah (Y)	Mengidentifikasi suatu sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu produk guna memenuhi keinginannya (Edwin, 2021)	a. Pengenalan Masalah (Kebutuhan) b. Pencarian Informasi Produk c. Pengambilan Keputusan Hasil (Edwin, 2021)	1,2,3 (Anggun, 2022)
		Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan		
2.	Faktor Sosial (X1)	Faktor sosial adalah faktor yang dihasilkan dari interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya dalam suatu masyarakat. (Tatik,2008:263)	a. Kelompok Acuan b. Keluarga c. Peran dan status (Tatik,2008:263)	1,2,3,4,5 (Anggun, 2022)

3.	Faktor Kepribadian (X2)	Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang dimiliki seseorang (Tatik,2008:57)	a. Pengalaman b. Usia c. ekonomi (Tatik,2008:57)	1,2,3,4 (Anggun, 2022)
4.	Faktor Psikologi (X3)	Psikologi adalah faktor yang terjadi dari pengalaman manusia yang dipelajari dari sudut pandang pribadi yang mengalaminya serta cara yang digunakan untuk mengenali perasaan sendiri (Tatik,2008:29)	a. Motivasi b. Persepsi c. sikap (Tatik,2008:29)	1,2,3 (Anggun, 2022)

2.3 Penelitian Relevan

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh beberapa pihak, sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis:

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1.	Dian Puspita Rini (2013)	Pengaruh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi terhadap proses keputusan pembelian produk pizza (studi pada pizza hut cabang jalan jenderal sudirman no. 53 Yogyakarta)	Proses keputusan pembelian produk pizza (Y), faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi (X)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi berpengaruh positif terhadap proses keputusan pembelian produk pizza. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis dari segi objeknya.
2.	Anggun Septia Putri (2022)	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Lembaga Pembiayaan (Studi Pada Koperasi	Keputusan (Y), Faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologi (X)	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perilaku nasabah dan kesulitan para pelaku nasabah dalam mengakses lembaga keuangan. Perbedaan dengan

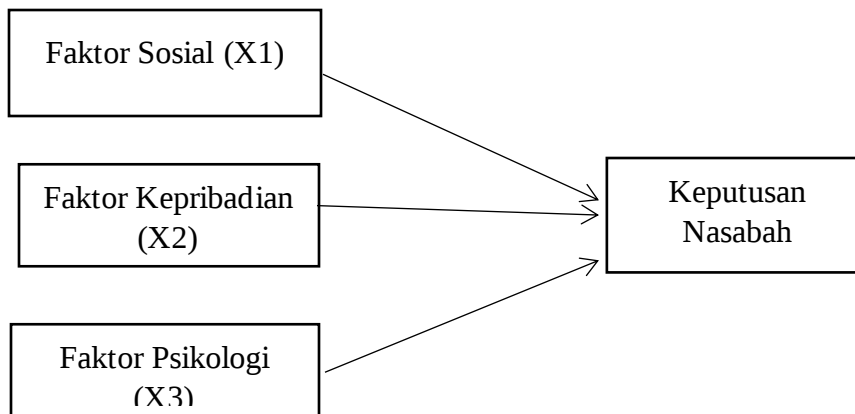
		Al-Muawanah Syariah UINFAS Bengkulu)		penelitian yang penulis lakukan adalah dari segi objek penelitian.
3.	Herdi Jayakusumah (2011)	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian teh celup sariwangi.	Keputusan pembelian teh cep sariwangi (Y), Konsumen (X)	Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah faktor psikologi, sosial, produk, harga dan promosi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang diteliti sebelumnya dari segi faktor yang diteliti dan objeknya.
4.	Yeyen Fitriani (2016)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah ciputat	Pengambil Keputusan (Y), Faktor budaya, social, pribadi, psikologi dan pemasaran (X)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang dominan nasabah dalam memilih bank syariah yaitu faktor

				pribadi, psikologi, budaya dan pemasaran.
5.	Mardiana (2019)	Faktor-Faktor yang menyebabkan masyarakat memilih pembiayaan di PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) cabang kota Bengkulu	Pembiayaan (Y), Faktor Kebutuhan, Agama dan Sosial (X)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang berpengaruh dalam memilih pembiayaan di PT.PNM Cabang Bengkulu yaitu faktor kebutuhan, agama dan sosial.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Berikut merupakan bagan yang menerangkan tentang adanya faktor yang mempengaruhi nasabah mengambil keputusan dan mengambil pembiayaan.

Bagan Kerangka Berfikir
Gambar 1.1



Dari kerangka berfikir di atas, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat tiga variable independent yaitu faktor sosial, faktor kepribadian dan faktor psikologi. Selanjutnya terdapat satu variable dependen yaitu keputusan nasabah. Berdasarkan kerangka berfikir tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ketiga variable tersebut mempunyai pengaruh terdapat keputusan nasabah baik secara parsial maupun simultan.

2.5 Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat (Wiratna,2015:86). Kebenaran dari hipotesis harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Berikut hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 :Faktor sosial secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.

- H2 :Faktor kepribadian secara persial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.
- H3 :Faktor psikologi secara persial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.
- H4 :Faktor sosial, kepribadian dan psikologi berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah PT PNM Mekaar Syariah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013 : 7), untuk meneliti populasi dan sampel tertentu harus menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Alasan menggunakan metode kuantitatif adalah untuk memperoleh gambaran umum yang lebih objektif dan terukur, jelas dari awal hingga akhir penelitian.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat penelitian ini dilaksanakan di PNM Mekar Syariah Jl. Puti Bungsu Dusun 1 Rt.003 Rw.003 Desa Seberang Pantai Kec. Kuantan mudik. Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan maret sampai selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut E.M. Sangadji dan Sopiah (2010 : 185) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya manusia, tetapi bisa juga objek dan benda-benda lain.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan pembiayaan pada PT. PNM Mekaar Syariah pada tahun 2020-2022 yang berjumlah 2.350.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi. kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sangadji dan Sopiah, 2010 : 185)

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dimana purposive sampling adalah pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang di pandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain, unit sampel yang dihubungi di sesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. (Sri Sumarni, 2012 : 117). Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e: Batas toleransi kesalahan

$$n = \frac{2.350}{1 + 2.350 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{2.350}{1 + 2.350(0,0225)}$$

$$n = \frac{2.350}{1 + 52,875}$$

$$n = \frac{2.350}{53,875}$$

n= 43,619 dibulatkan menjadi 44 orang

Pada perhitungan rumus Slovin didapatkan sebesar 43,619 yang diartikan bahwa peneliti membutuhkan 43,619 sampel untuk penelitian ini dan akan dibulatkan menjadi 44 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Suliyanto (2005:135) data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Data dalam penelitian ini berasal dari nasabah yang melakukan pembiayaan di PT.PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama (Sangatji & Sopiah, 2010). Data primer yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan kuesioner (angket) kepada nasabah atau responden yang berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara tertulis. Menurut (Sangatji & Sopiah, 2010) Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar ia memberikan jawabannya.

2. Data sekunder

Menurut Muhamad (2008:105) Data sekunder merupakan data yang dapat diolah kembali. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer berupa buku, jurnal, artikel, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data merupakan suatu proses yang penting dalam mendapatkan data pada penelitian. Jika peneliti tidak mengetahui teknik dari pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang dapat memenuhi standar data yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017 : 203). Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, angket/kuesioner dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses untuk menghimpun kesatuan, suatu proses biologis dan psikologis. Di antaranya berupa proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2017 : 203).

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian di PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.

2. Kuesioner/Angket

Angket merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2017:142) angket digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam lokasinya tersebar di daerah yang luas.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil. (Sugiyono, 2017 : 137) Dalam hal ini peneliti memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kelancaran peneliti ini melalui pengelola PNM Mekaar Syariah Seberang

Pantai dan para nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec.Kuantan Mudik.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah belalu. dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019:314). Penelitian ini akan menggunakan teknik dokumentasi berupa objek dan subjek penelitian, misalnya prosedur, gambar dan lain-lain.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dimana data dapat dinyatakan dengan angka, maka akan mudah untuk diaplikasikan dengan olah data SPSS 22. Teknik analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner dan dapat digunakan untuk menganalisa data-data yang berbentuk angka dan perhitungan dengan menggunakan metode statistik. hasil dari daftar pertanyaan dengan memasukkan/menjadikan angka dan melakukan perhitungan statistik. Sebelum mengolah data sebaiknya dibagi berdasar kelompok dan kategori tertentu dibantu dengan tabel supaya mempermudah proses menganalisis data yang diperoleh.

1. Uji Instrumen

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. (Sujarweni 2015:157). Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,06$.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dalam suatu kuesioner dikatakan sah dan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. (Sujarweni 2015:158). Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikan, yang dikatakan valid apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikan $< 5\%$.

Adapun kriteria penilaian uji validitas menurut Bawono (2006: 69) dengan taraf signifikan (α) = 0,05, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut. Perhitungan uji validitas ini akan menjadi sederhana jika menggunakan alat bantu computer dengan program SPSS.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melalui uji parsial (*uji t*) dengan menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan *Uji Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model yang ada

didalam regresi ditemukan adanya gejala/hubungan antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui model regresi antar variabel yang tidak serupa.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial (uji t) untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika hasil uji T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} atau ($T_{hitung} > T_{tabel}$) maka dapat dipastikan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika hasil uji T_{hitung} lebih kecil daripada T_{tabel} atau ($T_{hitung} < T_{tabel}$) maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan terikat. Adapun tingkat kesalahan variabel 5% dan tingkat keyakinan 95%. Sekiranya taraf kesalahan suatu variabel $< 5\%$ atau 0,05 maka variabel tersebut dinyatakan signifikan.

b. Uji signifikan simultan (Uji-F)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui ketiga variabel tersebut berpengaruh secara bersama-sama. Dengan cara melihat apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima yaitu terdapat pengaruh antar variabel dan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh antar variabel.

c. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Uji koefisien determinasi (Uji- R^2) ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar perubahan/variasi variabel independen. Nilai R Square (R^2)

memperlihatkan koefisien determinasi yang mengukur besar presentase perubahan variabel terikat yang diakibatkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan di PT. PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih pembiayaan di PNM Mekaar Syariah diantaranya yang pertama ialah faktor sosial yang terjadi karena adanya pengaruh dari orang-orang di sekitarnya untuk mengambil sebuah keputusan. Dengan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,425 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,300 ($1,425 > 1,300$). Dan nilai $p-value$ 0,023 ($0,023 < 0,05$). Artinya bahwa faktor sosial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan. Faktor kedua, Faktor kepribadian timbul karena adanya dorongan dari nasabah itu sendiri untuk percaya terhadap pilihannya dalam mengambil sebuah keputusan. Hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,357 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,300 ($1,357 > 1,300$). Dan nilai $p-value$ 0,047 ($0,047 < 0,05$). Artinya bahwa faktor kepribadian terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan. Faktor ketiga, Faktor psikologi yang dipengaruhi dari lingkungan tempat ia tinggal atau adanya rangsangan dari seseorang itu

sendiri dalam mengambil sebuah pilihannya. Dengan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,759 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,300 ($2,759 > 1,300$). Dan nilai $p-value$ 0,009 ($0,009 > 0,05$). Artinya bahwa faktor psikologi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan.

2. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah memilih lembaga pembiayaan yaitu faktor kepribadian. Dimana faktor kepribadian memiliki nilai value signifikan yang lebih besar dari faktor lainnya. Sehingga rumusan masalah kedua yang menyatakan bahwa variabel atau faktor pribadi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan di PT.PNM Mekaar Syariah Seberang Pantai Kec. Kuantan Mudik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka saran peneliti yaitu ketiga faktor yang ditemukan sebagai faktor keputusan nasabah dalam memilih lembaga pembiayaan perlu adanya pertimbangan yang matang sebelum memutuskan pilihan pada setiap kegiatan seperti halnya pembiayaan yang dilakukan di PNM Mekaar Syariah.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang faktor-faktor keputusan nasabah untuk memilih tempat pembiayaan, maka diharapkan dapat

menambah variabel lain. Semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang akan meneliti skripsi berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Edwin Zusrony, 2021. *“Perilaku Konsumen Di Era Modern”*, Semarang:
Yayasan Prima Agus Teknik
- Ela Elliyana, dkk, 2022. *“Dasar-Dasar Pemasaran”*, Malang : Ahlimedia Press
- Fatkhur Rohman, dkk, 2023. *“Lembaga Keuangan Syariah”*, Bandung: CV. Media
Sains Indonesia
- Farida Yulianti, dkk, 2019. *“Manajemen pemasaran”*, Yogyakarta: CV Budi
Utama
- Francis Tantri Thamrin Abdullah, 2014. *“Manajemen Pemasaran”* Jakarta : Raja
Grafindo Persada
- Hartarto, A, 2021. *“Pembiayaan UMKM”*, Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Jefri Putri Nugraha, M.Sc, dkk, 2021. *“Teori Perilaku Konsumen”*, Pekalongan :
PT. Nasya Expanding Management.
- Kasmir, 2013. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”*, Jakarta : PT. Raja
Grafindo
- Kasmir, 2017. *“Analisis Laporan Keuangan”*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Khadman Rifa'i, 2023. *“kepuasan konsumen”*, Jawa Timur: UIN KHAS Press
- Kotler, Amstrong 2012. *“Prinsip-Prinsip Pemasaran”*, Jakarta : Erlangga
- Muhammad, 2016. *“Manajemen Pembiayaan Bank Syariah”*. Yogyakarta: UPP
STIM YKPN
- Muhamad, 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*.
Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Muchlisin Riadi. 2014. *“pengertian, unsur, tujuan dan jenis pembiayaan”* kajian
Pustaka
- Nugroho j Setiadi. 2008. *“Perilaku Konsumen”* Yogyakarta: Prenada Media
Group
- PNM, 2022. PT. Permodalan Nasional Madani obligasi berkelanjutan IV PNM
Tahap II Tahun 2022

Robbins, P.Stephen. 2014. *Teori Organisasi Struktur, Disain & Aplikasi*, Jakarta : Arcan.

Salusu,j. 2016. *Pengambilan Keputusan Stretejik*, Jakarta : Grasindo

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*, Malang : ANDI Yogyakarta

Suliyanto, 2005. *Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia

Sumarni, Sri. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Insan Madani

Sugiyono, 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2017. "*Metode Penelitian Managemen*". Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metode Penelitian: Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.

Tatik Suryani, 2008. "*Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategis Pemasaran*". Yogyakarta : Graha Ilmun

JURNAL

Daniel Teguh Tri. 2013. Pengaruh faktor budaya, faktor social, faktor pribadi dan faktor psikologi terhadap keputusan pembelian konsumen dalam memilih produk operator seluler indosat-M3 di kecamatan pringapus kab. Semarang. *Jurnal among makarti*. Volume 6, nomor 12 hal 114-117

Susi Handayani. 2015. Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan UMKM Dalam Memilih Lembaga Keuangan Mikro Sebagai Sumber Pembiayaan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Volume 1, Nomor 2 hal 98-112

Wigati, S, 2011. Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam*. Volume 1, Nomor 1 hal 23-39

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia

WEBSITE

www.pnm.co.id, diakses 3 Mei 2024

<https://jadibumn.id/lowongan-kerja-bumn-pt-permodalan-nasional-madani-persero-pt-pnm-13/> diakses 3 Mei 2024

<https://www.pnm.co.id/tentang/visi-misi> diakses 25 Agustus 2024

<https://www.pnm.co.id/bisnis/pnm-mekaar> di akses 25 Agustus 2024

<https://www.pnm.co.id/tentang/sejarah> di akses 25 Agustus 2024