PERANAN KUALITAS PELAYANAN PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KESEJAHTERAAN NASABAH DI DESA TAMBISKI KECAMATAN NAGA JUANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memproleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)Pada Program Studi Perbankan Syari'ah

OLEH :
NURSALAMAH
NIM : 20150039

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)

MANDAILING NATAL

TAHUN 2024

PERANAN KUALITAS PELAYANAN PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PNM) MEKAAR SYARIAH DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KESEJAHTERAAN NASABAH DI DESA TAMBISKI KECAMATAN NAGA JUANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memproleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)Pada Program Studi Perbankan Syari'ah

OLEH :
NURSALAMAH
NIM : 20150039

Pembimbing I	Pembimbing II
Arwin, M.A	**Siti Kholijah, M.E**
NIP. 198512162019031007	**NIP. 199001282019032017**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)

MANDAILING NATAL

TAHUN 2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama saudari Nursalamah, NIM : 20150039 dengan judul **"Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang".** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan telah di setujui untuk di sidang muaqosyahkan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, September 2024

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Arwin, M.A	**Siti Kholijah, M.E**
NIP.198512162019031007	**NIP. 199001282019032017**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama Nursalamah. NIM. 20150039, judul: **"Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang".** Telah diuji dalam Ujian Munaqasah Program Studi Perbankan Syariah STAIN Mandailing Natal yang dilaksanakan pada tanggal 06 Agustus 2024.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Arwin, M.A NIP.198512162019031007	Penguji I		17 Juni 2025
2	Azizatur Rahmah, M.E NIP. 199106082019032018	Penguji II		24 Juni 2025
3	Tentiyo Suharto, M.H NIP. 198605122019081001	Penguji III		17/06-2025
4	Ali Topan, SH.I,M.E.I NIP. 198312252019031006	Penguji IV		25/06/2025

Mandailing Natal, Juni 2025
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal

Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
KECAMATAN NAGA JUANG
DESA TAMBISKI

SURAT KETERANGAN

NO : 470/077KD -T /2024

Yang bertanda tangan dibawah ini menatakan bahwa:

Nama	: Riki Afriadi Siregar
Jabatan	: Kepala Desa Tambiski
Alamat	: Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	: Nur Salamah
Nim	: 20-15-0039
Semester	: VIII (Delapan)
Program Studi	: Perbankan Syariah (PS)
Instansi	: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal
Tempat Penelitian	: di Desa Tambiski, Kecamatan Naga Juang

Berdasarkan surat izin Nomor **B-530/Sti.21/F2.2/TL.00/08/2024** Benar yang tersebut namanya diatas telah mengambil data dan melakukan penelitian di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang Pada tanggal 23 Agustus s/d 23 Oktober 2024 guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul **" Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PMN) Mekaar Syariah Meningkatkan Loyalitas dan Kesejahteraan Nasabah"** di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang.

Demikian Surat Keterangan ini di buat dengan sebenarnya agar dapat di pergunakan sebagai mana mestinya.

Tambiski, 23 Oktober 2024

Kepala Desa Tambiski

RIKI AFRIADI SIREGAR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nursalamah
Nim	: 20150039
Semester / T.A	: Sembilan/ 2024
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tempat/ Tgl Lahir	: Tambiski, 01 Maret 2001
Alamat	: Tambiski, Kecamatan Naga Juang, Kabupaten Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

"Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang".

Adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya, dan saya bertanggung jawab penuh atas semua data yang termuat di dalamnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Panyabungan, November 2024

Hormat Saya



alamah

NIM. 20150039

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulilah peneliti ucapakan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq dan kenikmatan berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan Hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabatnya dan ummatnya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "**Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang**" Penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Mandailing Natal.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. dalam penelitian skripsi ini peneliti telah banyak menerima bantuan, bimbingan dan pengarahan serta do'a. dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sumper Mulia Harahap. M. Ag, selaku ketua di STAIN Mandailing Natal.
2. Bapak Arwin, SHI, M. A, dan ibu Siti Kholijah M. E, selaku ketua dan juga Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN) Mandailing Natal.
3. Bapak Satria Darma, M. E, selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan dengan baik.
4. Ibu Siti Kholijah M. E, selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat Peneliti selesaikan dengan baik.

5. Bapak Riki Afriadi Siregar selaku kepala desa yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
6. Bapak ibu dosen STAIN Mandailing Natal yang dengan ihklas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di STAIN Mandailing natal.
7. Keluarga tercinta ayahanda Zainal Abidin Simanjuntak dan ibunda tercinta Rosliani Sitompul yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, serta dukungan moril materi serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan ke hadirat Allah SWT yang nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-nya amiin, serta kepada abang kandung Koharuddin dan adik kandung Ikbal Saleh, semoga kita menjadi anak-anak yang berbakti kepada kedua orang tua, menjadi anak-anak yang sholeh dan sholehah dan bermanfaat bagi orang lain, karna keluarga adalah tempat teristemewa dan tempat pulang ternyaman bagi peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga akhir selesainya skripisi ini.

Walaupun segala usaha dan upaya telah dilakukan dalam penelitian ini, namun peneliti juga menyadari sepenuhnya masih banyak kekurangan, keterbatasan, kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti baik dari segi penelitian maupun pembahasannya. Akhir kata semoga kita semua mendapatkan ridha dan karunia dari Allah SWT, Aminn *Yarobbal'alamin*

Panyabungan, September 2024

Nursalamah
Nim : 20150039

DAFTAR ISI

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESHAN TIM PENGUJI

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **ii**

DAFTAR TABEL ..... **v**

TRANSLITERASI ARAB LATIN ..... **vi**

ABSTRAK ..... **x**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 11

C. Rumusan Masalah 11

D. Tujuan Penelitian 12

E. Manfaat Penelitian 12

F. Fenjelasan Istilah 13

G. Sistematika Pembahasan 14

BAB II KAJIAN TEORI **15**

A. Kajian Teori 15

1. Kualitas Pelayanan 15
2. PNM Mekaar Syariah 21
3. Loyalitas Nasabah 25
4. Kesejahteraan Nasabah 28

B. Hasil Penelitian Yang Relevan 33

BAB III METODE PENELITIAN **38**

A. Jenis Penelitian .....

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....

C. Sumber Data Penelitian 39

D. Tehnik Pengumpulan Data 39

E. Tehnik Keabsahan Data 41

F. Tehnik Analisis Data 41
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan 43
A. Deskripsi Data 43
1. Temuan Umum Penelitian 43
2. Temuan Khusus Penelitian 47
B. Pembahasan Hasil Penelitian 55
BAB V Penutup 66
A. Saran 66
B. Kesimpulan 67
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Data Nasabah PNM Mekaar Syariah Tahun 2021-2024 Di Kecamatan Naga Juang Kabupaten Mandailing Natal 3
Tabel I.2. Jumlah Dana Yang Di Salurkan Kepada Nasabah PNM Nasional Madani Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021-2024 4
Tabel 1.3. Data Nasabah Kelompok Satu PT. PNM Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Nagajuang Tahun 2024 9
Tabel 1.4. Data Nasabah Kelompok Dua Pada PT. PNM Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Nagajuang Tahun 2024..... 10
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Banjar (Gang) 45
Tabel 4.2. Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 46
Tabel 4.3.Daftar Nama Informan nasabah PT. PNM Mekaar Syariah Desa Tambiski 48

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi arab latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) menteri agama dan menteri pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor : 0543b/u/1987.

1. Konsonan

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam tansliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	Kadan ha
د	dal	D	De
ذ	żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra’	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syim	Sy	Es
ص	ṣad	ṣ	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	.‘.	Koma terbalik diatas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El

م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa arab seperti vokal bahasa indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

a. Vokal tunggal adalah vocal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, berikut transliterasinya :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
(—َ—)	Fathah	A	A
(—ِ—)	Kasroh	I	I
(—ُ—)	dhummah	U	U

b. Vocal Rangkap adalah vocal Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, translitrerasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يْ...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وْ...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...ى...َا	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasinya untuk Ta Marbutah ada dua.

a. Ta Marbutah hidup yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasroh* dan *dhummah*, translitreasinya adalah /t/. Ta Marbutah mati yaitu ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, tranliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam siostem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syadda*h tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu :

Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang dikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh buruf *qamariah.*

1) Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2) Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang di ikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterası Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tesebut, bukan huruf awal kata sandangnya

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid (Tim Purlshong Keagamaan, 2003).

ABSTRAK

Nursalamah (NIM: 20150039).“Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peranan kualitas pelayanan yang diberikan PT. PNM Mekaar Syariah bisa meningkatkan loyalitas nasabah dan kesejahteraan nasabah desa Tambiski. Penelitian ini di laksanakan di Desa Tambiski, Kecamatan Nagajuang, Kabupaten Mandailing Natal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi di lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh peneliti dari wawancara dengan nasabah PNM Mekaar di Desa tambiski, sedangkan data sekunder peneliti peroleh dari beberapa refrensi karya ilmiah seperti buku, skripsi terdahulu, jurnal, tesis dan internet. Selanjutnya dilengkapi dengan teknik analisis data serta Teknik keabsahan data. Pembahasan penelitian ini tentang Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas dan kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dengan adanya peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangat maksimal dilihat dari hasil wanwancara dengan nasabah yang terus menerus menggunakan jasa PNM Mekaar Syariah tersebut. Dan juga peranan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam mensejahtrerakan nasabah desa Tambiski juga sudah sangat maksimal dilihat dari hasil wawancara dengan nasabah dengan adanya pembiyaan dari PNM Mekaar Syariah ini usaha mereka semakin berkembang sehingga membuat pendapatan mereka semakin bertambah dan kehidupan mereka sejahtera.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, PNM Mekaar Syariah, Loyalitas, Kesejahteraan, Nasabah.

BAB l
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan oleh pemerintah adalah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah, yang hadir untuk memberikan layanan pinjaman modal untuk usaha mikro, kecil dan menengah, sebagai sarana untuk meningkatkan pengembangan usaha dan kehidupan bersama yang lebih baik. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah adalah layanan pinjaman modal bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera (Mekaar Syariah). (Alimah, 2022).

PT PNM Mekaar adalah program kerja yang memiiki tujuan dalam membimbing dan mensejahterakan masyarakat agar mencapai derajat kehidupan yang lebih baik. Program pengelolaan pada PT PNM Mekaar lebih dikhususkan kepada wanita yang memiliki usaha mikro dengan system berkelompok, sehingga mampu sebagai solusi jika terdapat kesulitan terhadap pengelolaan untuk menjalankan usaha mikronya dan diharapkan agar nasabah dapat mengembangkan, memajukan serta meningkatkan perekonomian keuarganya.

Sedangkan kualitas pelayanan sendiri menjadi salah satu kewajiban yang harus dimiliki oleh lembaga keuangan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari nasabah. Pola konsumsi dan gaya hidup nasabah menuntut lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler yang dikutip oleh Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap mengatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Apabila layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. (Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, 2022).

Sedangkan menurut Suryaningtyas yang dikutip oleh Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempi mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Keberhasilan pelayanan ini sangat penting dalam rangka mewujudkan perkembangan serta kemajuan lembaga keuangan di masa kini dan masa depan. Sebab sangat erat kaitannnya antara kualitas pelayanan yang baik dengan rasa kesetiaan atau loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut (Nia Anggraini dan R. Rudi Alhempi, 2021).

Loyalitas nasabah adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan, karena loyalitas sendiri bersifat jangka panjang serta memiliki pengaruh yang besar terhadap keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa sebuah lembaga keuangan sendiri dituntut untuk lebih memperhatikan kenginan serta kebutuhan nasabah dalam memenuhi harapan mereka. Tetapi pada kenyataannya, loyalitas sendiri sulit terbentuk dengan begitu saja. (Muslim, et all, 2020)

Kualitas pelayanan yang diharapkan agar mampu memberikan dorongan kepada nasabah untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga dapat menimbulkan rasa loyalitas dalam diri nasabah. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu salah satunya dari faktor internal harus menyediakan fasilitas yang mendukung serta pola yang insentif, dan adapula dari faktor eksternal salah satunya yaitu berkaitan dengan penyediaan jasa.

Perseroan Terbatas Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah terdiri dari beberapa cabang salah satunya di Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal, yang terletak di Kelurahan Kayu Jati, Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, dan di Aek Hapesong, Kecamatan panyabungan Sumatra Utara 22976. Di wilayah tersebut terdapat cabang Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah yang memberikan modal khusus wanita yang produktif baik wanita yang baru akan mendirikan usaha maupun yang sudah mempunyai usaha tapi ingin dikembangkan untuk mendapatkan modal tersebut

ada beberapa syarat yang harus dipenuhi salah satunya adalah membuat satu kelompok yang terdiri atas 10 sampai 25 orang sekelompok.

Dimana sebagian besar penduduk hidup di daerah pedesaan sehingga apabila pembangunan nasional bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, maka kawasan pedesaan mendapat prioritas sebagai bidang garapan pembangunan. Kawasan pedesaan pada saat ini dapat diidentikkan degan kata "kemiskinan". Pada kenyataannya, banyak masyarakat yang tinggal di pedesaan sangat akrab dengan kemiskinan

Dari hasil observasi awal yang saya lakukan dengan salah satu pegawai dari pihak Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah yang bernama saudari Mega Puspita Sari, mengatakan bahwa cabang PT. PNM Mekaar Syariah ini tidak hanya ada di Kecamatan Siabu saja, tapi ada di beberapa Kecamatan di Kabupaten Mandailing Natal ini dan saya juga meminta data jumlah dana yang di salurkan ke nasabah, bahwasanya data awal yang saya temukan akan saya sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Nasabah PNM Mekaar Syariah Tahun 2021-2024 Di Kecamatan Naga Juang Kabupaten Mandailing Natal

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	105
2	2022	120
3	2023	140
4	2024	180

Sumber : PT. PNM Mekaar Syariah Kecamatan Naga Juang

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa hasil observasi awal yang dilakukan bersama saudari Salmia Harahap, pada tahun 2021 jumlah nasabah di Kecamatan Naga Juang 105 nasabah, pada tahun 2022 jumlah nasabah 120 nasabah dan pada tahun 2023 jumlah nasabah 140 nasabah. Sehingga dapat dilihat dari tahun 2021 sampai 2024 terjadi peningkatan nasabah, sebanyak 75 nasabah.

Berwirausaha yang menentukan berhasil tidaknya suatu usaha yang dijalankan beberapa aspek di dalamnya, di antaranya aspek modal,

pengelolaan, maupun pemasaran. Modal bisa didapat dari berbagai cara misalnya dengan modal yang kita punya sendiri maupun dengan pinjaman. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan suatu kemitraan atau hubungan sosial yang baik dalam berusaha. Karena terkadang dalam berwirausaha kita tidak dapat memulainya sendiri baik karena kekurangan uang, sumber daya maupun kreatifitas.

Modal adalah aset dalam bentuk uang atau non uang yang dimiliki oleh penanaman modal dan mempunyai nilai ekonomis modal bisa berbentuk uang cash, bisa juga berbentuk bangunan, mesin maupun perlengkapan. Modal-modal ini ada yang datang dari kantong sendiri. Tapi ada juga yang diberikan oleh orang lain dalam suatu kegiatan penanaman modal. Pengusaha yang kecil dan menengah sering kali memiliki ganjala modal ketika ingin maju.

Tabel I.2

Jumlah Dana Yang Di Salurkan Kepada Nasabah PNM Nasional Madani Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2021-2024

No	Tahun	Dana Yang Di Salurkan
1	2021	Rp. 11.400.000
2	2022	Rp. 16.600.000
3	2023	Rp. 18.000.000
4	2024	Rp. 25.000.000

Sumber : PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kecamatan Naga Juang

Tabel di atas dijelaskan bahwa dana yang disalurkan oleh PNM Mekaar Syariah Siabu Mandailing Natal dari tahun 2021 sampai dengan 2024 meningkat secara terus menerus. Hal ini dilihat dari banyaknya jumlah pencairan yang diberikan kepada nasabah PNM Mekaar Syariah Siabu Mandailing Natal. Adapun pencairan awal yang diberikan oleh nasabah sebesar Rp. 3.000.000- dan apabila nasabah ingin melakukan pembiayaan kembali jumlah dana yang cairkan akan meningkat sebesar Rp. 5.000.0000 tanpa agunan. Batas pembiayaan yang diberikan oleh PNM Nasional Madani Mekaar

syariah yaitu sebesar Rp.25.000.000- dan apabila pembiayaan sudah melampaui batas maksimal maka akan dikenagan agunan.

Pada umumnya mereka hidup keterbatasan, kemiskinan serta ketidak berdayaan dalam menghadapi berbagai perkembangan dan perubahan yang terjadi. Ketidak berdayaan masyarakat pedesaan termasuk masyarakat miskin, di samping disebabkan oleh masalah ekonomi, juga kurangnya akses masyarakat untuk memperoleh peningkatan kemampuan dan keterampilan masyarakat, termasuk informasi (Hikmat Kusumaningrat, 2009).

Ayat yang menjadi rujukan bagi kesejahteraan terdapat dalam Al-Qur'an surat An-nisaa' ayat 9.

وَلْيَخْشَ ٱلَّذِينَ لَوْ تَرَكُواْ مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَٰفًا خَافُواْ عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُواْ ٱللَّهَ وَلْيَقُولُواْ قَوْلًا سَدِيدًا (النساء/04:09)

Artinya: "*Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar*". Q.S. An-nisaa'04:09)

Berpijak pada ayat di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kekhawatiran terhadap generasi yang lemah adalah representasi dari kemiskinan, yang merupakan lawan dari kesejahteraan, ayat tersebut menganjurkan kepada manusia untuk menghindari kemiskinan dengan bekerja keras sebagai wujud ikhtiyar dan bertawakal kepada Allah, sebagaimana hadits Rasulullah Saw. Yang diriwayatkan oleh Al-Baihaqi

إِنَّ االلهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفّ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyukai seseorang yang melakukan amal perbuatan atau pekerjaan dengan tekun dan sungguh-sungguh (profesional)" (Qardhawi, 1995: 256).*

Al-Qur'an juga menyinggung tentang kesejahteraan yang terdapat pada surat An Nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَٰلِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُۥ حَيَوٰةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا۟ يَعْمَلُونَ (النّحل /16:97)

Artinya: "*Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan*". (Q.S. An Nahl ayat 16:97)

Oleh karena itu, perlu adanya pemberdayaan dalam sektor pembangunan perekonomian. Salah satu bentuk dari tujuan pengembangan perekonomian adalah dengan memberikan pembiayaan kepada masyarakat di berbagai sector khususnya di sektor Usaha Mikro Kecil yang pada dasarnya masyarakat kurang mampu bahkan miskin yang memiliki kemauan dan kemampuan yang positif dan produktif.

Bekerja sama dalam masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti pinjam meminjam atau utang piutang. Ini terjadi dari individu ke individu informal hingga lembaga keuangan formal seperti bank dan lembaga keuangan lainnya. Tujuan utama dari lembaga keuangan baru-baru ini adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah memulai program yang memberikan pinjaman kepada kelompok orang atau masyarakat dengan syarat tertentu, selain program negara untuk mengatasi kemiskinan. (Alimah, Jurdilla Nahdatul, 2022)

Solusi non finansial yang diberikan oleh PT Permodalan Nasional Madani mekar syariah kepada masyarakat luas telah memberikan nilai positif terhadap berbagai pihak dalam mengembangkan atau meningkatkan perekonomian. Solusi non finansial berupa peningkatan perekonomian bagi nasabah mampu menjaga tingkat pengembalian penyaluran dana berupa modal pada tujuan yang diharapkan. Selain itu, solusi tersebut juga dapat membuat nasabah memperoleh manfaat yang maksimal dari bantuan permodalan yang diterimanya.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang didirikan oleh pemerintah adalah Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekar syariah yang

hadir untuk memberikan layanan pinjaman modal untuk usaha mikro, kecil dan menengah, sebagai sarana untuk meningkatkan pengembangan usaha dan kehidupan bersama yang lebih baik. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah adalah layanan pinjaman modal bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha mikro melalui program membina ekonomi keluarga sejahtera (Mekaar Syariah).

Loyalitas nasabah sendiri bisa diartikan sebagai kesetiaaan seseorang terhadap suatu objek. Tujuan dari loyalitas nasabah sendiri yaitu agar eksistensi produk dan jasa yang di jual mempunyai nasabah tetap dan terus bertahan dalam jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Muslim, Edi Rahmat Taufik dan Lutfi mengatakan bahwa Loyalitas adalah komitmen yang kuat untuk membeli atau mendukung kembali barang atau jasa yang disukai di masa mendatang, meskipun perubahan keadaan dan upaya pemasaran dapat menyebabkan nasabah beralih.

Loyalitas nasabah sendiri bisa diartikan sebagai kesetiaaan seseorang terhadap suatu objek. Tujuan dari loyalitas nasabah sendiri yaitu agar eksistensi produk dan jasa yang di jual mempunyai nasabah tetap dan terus bertahan dalam jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Muslim, Edi Rahmat Taufik dan Lutfi mengatakan bahwa Loyalitas adalah komitmen yang kuat untuk membeli atau mendukung kembali barang atau jasa yang disukai di masa mendatang, meskipun perubahan keadaan dan upaya pemasaran dapat menyebabkan nasabah beralih (Muslim, et all, 2020).

Loyalitas nasabah adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan, karena loyalitas sendiri bersifat jangka panjang serta memiliki pengaruh yang besar terhadap keuntungan perusahaan. Sebagai perusahaan jasa sebuah lembaga keuangan sendiri dituntut untuk lebih memperhatikan kenginan serta kebutuhan nasabah dalam memenuhi harapan mereka. Tetapi pada kenyataannya, loyalitas sendiri sulit terbentuk dengan begitu saja.

Kualitas pelayanan yang diharapkan agar mampu memberikan dorongan kepada nasabah untuk tetap menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sehingga dapat menimbulkan rasa loyalitas dalam diri nasabah.

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu salah satunya dari faktor internal harus menyediakan fasilitas yang mendukung serta pola yang insentif, dan adapula dari faktor eksternal salah satunya yaitu berkaitan dengan penyediaan jasa (Khairunnisa Emilia, 2021).

Sebagai lembaga keuagan, PT PNM Mekaar bermaksud menggalang kerja sama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam memenuhi kebutuhan dengan meningkatkan perekonomian masyarakat. Lembaga ini juga bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta ikut juga membangun perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat madani yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 serta diridhoi Allah SWT. Maksud dan Tujuan tersebut tersebut sesuai dengan visi PT PNM Mekaar membangun dan mengembangkan ekonomi umat.

Oleh sebab itu, dengan adanya PT Permodalan Nasional (PNM) Mekaar Syariah cabang Kecamatan Siabu diharapkan dapat membantu pembangunan sektor masyarakat Tambiski sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan mendirikan usaha yang bisa menciptakan lapangan pekerjaan melalui bertani, berdagang, usaha kolam ikan, beternak, dan usaha industry rumah tangga seperti pembuatan tahu, tempe, dan usaha lainnya. Sehingga usaha ini dapat berkembang dan sangat membantu dalam meningkatkan pendapatan masyarakat Tambiski untuk memperbaiki ekonomi masyarakat melalui UMKM yang diolah oleh masyarakat tersebut.

Berdasarkan ketarangan diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap nasabah berbeda baik itu persepsi positif maupun negatif. Adapun persepsi positif terhadap PT Permodalan Nasional Madani PNM Mekaar syariah melalui wawancara kepada nasabah yaitu ibu ketua kelompok yang bernama ibu murni dan ibu nurliani Mengatakan “merasa terbantu dengan adanya pinjaman modal dari PNM tersebut karena dapat merasakan manfaatnya.

Sedangkan persepsi negative terhadap PT Permodalan Nasional Madani PNM Mekaar syariah melalui wawancara yaitu : masyarakat yang kurang jujur

dalam mengelola permodalan yang diberikan oleh PT PNM, seperti mengalokasikan dana tersebut untuk kebutuhan lain sehingga modal tersebut berkurang, hasil yang didapat tidak sesuai, oleh karena itu hasil yang didapat tidak maksimal dalam mengingkatan perekonomian masyarakat tersebut.

Tabel 1.3

Data Nasabah Kelompok Satu PT. PNM Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Nagajuang Tahun 2024

No	Nama Nasabah	Jumlah pinjaman	No	Nama Nasabah	Jumlah pinjaman
1	Murni	Rp . 5.000.000	14	Patima	Rp.3000.000
2	Sarkia	Rp. 6.000.000	15	Suraida	Rp. 3.500.000
3	Demiati	Rp. 6.000.000	16	Masrida	Rp. 9.500.000
4	Mahgar	Rp. 7500.000.	17	Naimah	Rp. 5.000.000
5	Mey herlina	Rp. 7500.000.	18	Purnama	Rp. 5.000.000
6	Remsi	Rp. 7500.000.	19	Erlita	Rp. 7.500.000
7	Resni Matondang	Rp. 5.000.000	20	Zuliani	Rp. 10.000.000
8	Rahayu	Rp. 5.000.000	21	Hotnaida	Rp.9.000.000
9	Elvi Wahyuni	Rp. 5.000.000	22	Salmia	Rp. 9.000.000
10	Rita Hutagaol	Rp. 7.500.000.	23	Jelita	Rp. 3.500.000
11	Elida Rangkuti	Rp. 3.500.000	24	Sri Rahayu	Rp. 9.000.000
12	Eriza Yanti	Rp. 5.000.000	25	Nelmi	Rp. 3.500.000
13	Lusiana	Rp. 3.000.000			

Sumber : PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kecamatan Naga Juang

Tabel 1.4

Data Nasabah Kelompok Dua Pada PT. PNM Mekaar Syariah Desa Tambiski Kecamatan Nagajuang Tahun 2024

No	Nama Nasabah	Jumlah pinjaman	No	Nama Nasabah	Jumlah pinjaman
1	Irma wahyuni	Rp . 8.000.000	14	Erna	Rp.8000.000
2	Rosmaida	Rp. 9.000.000	15	Hetti sakila	Rp. 9.000.000
3	pebrianti	Rp. 5.000.000	16	agustina	Rp. 7.000.000
4	Hanna latifah	Rp. 10.00.000.	17	Nur pemilu	Rp. 5.500.000
5	Intan dewi	Rp. 5.000.000.	18	Safrida wati	Rp. 9.000.000
6	Lanna sari	Rp. 10.00.000.	19	Evi dayanti	Rp. 5.000.000
7	Nita ito	Rp. 5.000.000	20	Masdalia	Rp. 8.000.000
8	Resti maiyanti	Rp. 3.000.000	21	Agustina	Rp.10.000.000
9	rumiyati	Rp. 5.000.000	22	Salmia	Rp. 9.000.000
10	Herni pulungan	Rp. 9.000.000.	23	Mardia	Rp. 3.500.000
11	Siti ara ritonga	Rp. 7.000.000	24	Rezkiyah	Rp. 9.000.000
12	Derhana	Rp. 9.000.000	25	Rina	Rp. 3.500.000
13	Lenni sipahutar	Rp. 5.000.000			

Sumber : PT. PNM Mekaar Syariah Cabang Kecamatan Naga Juang

Pembiayaan dana modal usaha pada PT PNM Mekaaar menggunakan system kredit dengan jumlah angsuran selama 50 minggu, hal ini bertujuan untuk meringankan nasabah dalam membayar pinjaman modal usaha. Selain itu dalam pengembalian angsuran pinjaman modal usaha yang diberikan PT PNM Mekaar tersebut menggunakan system Tanggung Renteng dimana jika ada salah satu anggota kelompok yang tidak bisa membayar maka akan menjadi tanggung jawab kelompok tersebut.

Melihat hal tersebut, perlu adanya upaya yang dilakukan oleh pihak PT Permodalan Nasional Madani untuk memberdayakan ekonomi serta melawan rentenir yang dilarang dalam Syariat Islam. Karena peranan PT Permodalan Nasional Madani bagi perekonomian masyarakat semakin lama semakin

penting yaitu membawa perubahan yaitu meningkatkan perekonomian masyarakat.

Secara makro dapat terlihat, koperasi semakin memasyarakat dan semakin berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat, dan meningkatnya manfaat PT Permodalan Nasional Madani bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya, pemahaman yang lebih mendalam terhadap azas serta tata kerja PT Permodalan Nasional Madani meningkatnya produktivitas masyarakat, lebih meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan melalui PT Permodalan Nasional Madani, serta meningkatkan kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar karena adanya PT Permodalan Nasional Madani.

Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peranan Kualitas Pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kesejahteraan Nasabah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang"

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik pembahasan maka peneliti membatasi permasalahan penelitian ini hanya fokus pada Nasabah PNM Mekaar Syariah Di Desa Tambiski Kecamatan Naga Juang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
2. Bagaimana peranan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam mensejahtrerakan nasabah desa Tambiski?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi tujuan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah
2. Untuk mengetahui peranan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam mensejahtrerakan Masyarakat Desa Tambiski

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik sebagai praktisi, akademisi, atau pemerhati pemasaran. Dan manfaat penelitian tersebut terurai sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Bagi peneliti

      Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kondisi di lapangan terkait dengan tingkat loyalitas nasabah pada kualitas pelayanan dari PNM Mekaar Syariah.

   b. Bagi akademik

      Untuk menambah referensi yang dapat digunakan untuk membantu penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah PNM Mekaar Syariah, serta sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.

   c. Bagi Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah

      Diharapkan dapat menghasilkan masukkan informasi dan pengetahuan yang kemudian dapat dijadikan tolak ukur atau dasar dalam pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan ilmu, pengetahuan

serta masukkan baik kepada pihak PNM Mekaar Syariah maupun kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak PNM Mekaar Syariah baik itu kepada nasabah maupun calon nasabah sehingga adanya ketertarikan ataupun minat masyarakat untuk melakukan pinjaman kepada pihak PNM Mekaar Syariah.

F. Penjelasan Istilah

1. Pengertian PNM Mekaar

   PT Permodalan Nasional Madani atau PNM, hadir sebagai solusi peningkatan kesejahteraan melalui akses permodalan, pendampingan dan program peningkatan kapasitas para pelaku usaha. PNM Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (PNM Mekaar) merupakan layanan permodalan berbasis kelompok yang diperuntukan bagi perempuan pra-prasejahtera pelaku usaha ultra mikro.(https://www.PNM.co.id)

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

   Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Ratminto dan Atik SePTi Winarsih,2005).

   Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/nasabah.

3. Pengertian Loyalitas Nasabah

   Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Loyalitas adalah kepatuhan; kesetiaan. Sedangkan Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi nasabah bank (dalam hal keuangan). (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013).

4. Pengertian kesejahtraan nasabah

   Nasabah adalah nasabah (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan

yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. (Mislah Hayati Nasution, Sutisna, 2015).

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan dan penyusunan penelitian ini, penulis membagi dan menguraikannya kedalam beberapa bab, maka perincian sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang menguraikan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri manfaatteoritis dan manfaat praktis dan penjelasan istilah sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisikan penjelasan tentang teori-teori mengenai teori PNM Mekaar, loyalitas nasabah dan sebagainya. Bab ini juga menguraikan, penelitian yang relevan dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan. Pada bab ini terdapat pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan. Selanjutnya juga dijelaskan lokasi danwaktu penelitian, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, tehnik ke absahan dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini di bahas peranan kualitas pelayanan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan kesejahteraan nasabah.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan tugas ahir, saran-saran dan penutup.