

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Setiap nasabah mempunyai tujuan berbeda-beda pada saat mengajukan jenis pembiayaan yang diminati, khususnya nasabah yang mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yaitu antara lain:

1. Faktor kebutuhan

Setiap nasabah mempunyai tujuan berbeda-beda pada saat memilih sebuah tempat pembiayaan yang diminati, khususnya pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang

Kronjo Kabupaten Tangerang terkait dengan tujuan mereka melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. Berikut hasil wawancaranya, yaitu:

“Menurut Ibu Santi selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang mengatakan bahwa tujuan saya melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yaitu untuk menambah modal usaha konveksi sepatu saya, agar usaha yang saya jalankan ini dapat berkembang lagi”.⁶¹

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Ibu Sarmah selaku nasabah yang mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. “Menurut Ibu Sarmah, tujuan saya melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yaitu untuk membuka usaha sembako, karena saya tidak mempunyai modal untuk membuka usaha tersebut, maka dari itu saya mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang agar saya dapat membuka usaha yang saya ingin jalankan”.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas, semua nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yang diwawancarai hampir semuanya mengatakan bahwa mereka melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang adalah untuk membuka usaha dan untuk menambah modal usaha.

⁶¹ Santi, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 1 April 2022.

⁶² Sarmah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 3 April 2022.

2. Faktor religiusitas

Keyakinan setiap nasabah pada saat melakukan pembiayaan di suatu lembaga baik lembaga perbankan maupun lembaga non perbankan memberikan jaminan kepada nasabah dalam melakukan pembiayaan di lembaga tersebut. Keyakinan nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang karena sistem pembiayaannya menerapkan prinsip-prinsip syariah dan uang yang dipinjam jauh dari sistem riba. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. Berikut hasil wawancaranya, yaitu:

“Menurut Ibu Safnah selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjelaskan bahwa menurut saya pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang merupakan tempat yang tepat untuk melakukan pembiayaan karena tempat pembiayaannya sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan ketentuan syariat Islam”.⁶³

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Ibu Suher selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. “Menurut Ibu Suher, saya melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten

⁶³ Safnah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 1 April 2022.

Tangerang karena dalam praktik pembiayaannya jauh dari sistem bunga ataupun rentenir”.⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, semua nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yang diwawancarai hampir semuanya menjelaskan bahwa pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang merupakan tempat yang tepat untuk melakukan pembiayaan karena tempat pembiayaannya sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan terdapat tiga akad yang digunakan yakni akad *wadi'ah*, akad *wakalah*, akad *murabahah* serta dalam praktik pembiayaannya jauh dari sistem bunga.

3. Faktor kelas sosial

Kelas sosial yaitu pembagian individu dalam masyarakat terbagi atas individu-individu yang terdiri dari nilai, minat serta perilaku yang serupa. Ukuran-ukuran yang biasa digunakan dalam menggolongkan masyarakat yakni pendapatan, pendidikan, pekerjaan serta kekayaan. Kelas sosial dapat menunjukkan

⁶⁴ Suher, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 5 April 2022.

kecenderungan sebuah tempat pembiayaan yang berbeda-beda.

Berikut hasil wawancaranya, yaitu:

“Menurut Ibu Aenah selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang mengatakan bahwa pembiayaan yang saya lakukan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang sangat terjangkau dengan pendapatan yang saya miliki. Selain itu, sistem pembayaran di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang pun menggunakan sistem mingguan sehingga saya yakin mampu untuk membayar cicilan tersebut”.⁶⁵

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Ibu Nurhayati selaku nasabah yang mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. “Menurut Ibu Nurhayati, pembiayaan yang saya lakukan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang ini prosesnya sangat mudah dan tidak banyak persyaratan yang akan diajukan”.⁶⁶

“Menurut Ibu Yati selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjelaskan bahwa menurut saya pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang tidak ribet, proses pencairannya cepat, sangat meringankan nasabah dalam melakukan pembayaran cicilan dan tidak ada jaminan yang harus dikeluarkan nasabah dalam mengajukan pembiayaan”.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, semua nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yang diwawancarai hampir semuanya

⁶⁵ Aenah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 3 April 2022.

⁶⁶ Nurhayati, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 7 April 2022.

⁶⁷ Yati, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 7 April 2022.

menjelaskan bahwa pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang prosesnya sangat mudah, tidak banyak persyaratan yang akan diajukan, proses pencairannya cepat, tidak ada jaminan yang harus dikeluarkan nasabah dalam mengajukan pembiayaan dan pembiayaannya sangat terjangkau dengan pendapatan nasabah sehingga meringankan dalam melakukan pembayaran cicilan.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima. Kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. Berikut hasil wawancaranya, yaitu:

“Menurut Ibu Hayarah selaku nasabah yang mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjelaskan bahwa menurut saya pelayanan yang diberikan oleh para petugas PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yang saya rasakan saat ini sangat baik dan

ramah, sehingga membuat saya nyaman dalam melakukan pembiayaan tersebut”.⁶⁸

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada Ibu Indah selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang. “Menurut Ibu Indah, petugas PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah, menjelaskan proses pembiayaan yang ada di PNM Mekar Syariah dengan sangat baik dan jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah yang lainnya”.⁶⁹

“Menurut Ibu Sadiyah selaku nasabah yang melakukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang mengatakan bahwa saya memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang atas dasar kemauan dari diri saya sendiri untuk modal usaha, tanpa ada paksaan dari pihak PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang dalam melakukan pembiayaan tersebut”.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, semua nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang yang diwawancarai hampir semuanya menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para petugas PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang sangat baik dan ramah, sehingga membuat para nasabah nyaman dalam melakukan pembiayaan tersebut. Selain itu, pihak PNM Mekar

⁶⁸ Hayarah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 5 April 2022.

⁶⁹ Indah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 1 April 2022.

⁷⁰ Sadiyah, Nasabah PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang, Wawancara dengan Nasabah di Wilayah Kecamatan Kronjo, tanggal 7 April 2022.

Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjelaskan proses pembiayaan yang ada di PNM Mekar Syariah dengan sangat baik dan jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah serta tidak ada unsur paksaan dari pihak PNM Mekar Syariah untuk melakukan pembiayaan tersebut.

B. Pembahasan

Pandangan masyarakat mengenai pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang sangat baik karena di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo sangat membantu masyarakat yang membutuhkan modal dalam menjalankan usahanya ataupun ingin membuka usaha namun tidak memiliki modal. Nasabah yang diprioritaskan untuk mengajukan pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang adalah para ibu-ibu pra sejahtera, karena lembaga pembiayaan tersebut menganggap para ibu-ibu mampu mensejahterakan ataupun memajukan usaha yang akan dijalankan serta para ibu-ibu bisa dibimbing oleh pihak lembaga pembiayaan tersebut. PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang dalam sistem pembiayaannya memiliki tiga akad yakni akad *wadi'ah*, akad *wakalah* serta akad *murabahah*. Adapun akad

yang paling banyak dipilih oleh masyarakat yang mengajukan pembiayaan adalah akad *wakalah*.

Hasil wawancara terhadap beberapa nasabah yang memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjawab bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang adalah dari faktor kebutuhan, faktor religiusitas, faktor kelas sosial dan kualitas pelayanan.

Pertama, faktor kebutuhan yaitu karena nasabah butuh pembiayaan tersebut untuk membuka usaha atau untuk menambah modal usaha. Kedua, faktor religiusitas yaitu karena tempat pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan dalam praktik pembiayaannya jauh dari sistem bunga ataupun rentenir.

Ketiga, faktor kelas sosial yaitu karena pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang prosesnya sangat mudah, tidak banyak persyaratan yang akan diajukan, proses pencairannya cepat, tidak ada jaminan yang harus

dikeluarkan nasabah dalam mengajukan pembiayaan dan pembiayaannya sangat terjangkau dengan pendapatan nasabah sehingga meringankan dalam melakukan pembayaran cicilan.

Keempat, kualitas pelayanan yaitu karena pelayanan yang diberikan oleh para petugas PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang sangat baik dan ramah, sehingga membuat para nasabah nyaman dalam melakukan pembiayaan. Selain itu, pihak PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang menjelaskan proses pembiayaan yang ada di PNM Mekar Syariah dengan sangat baik dan jelas sehingga mudah dipahami oleh para nasabah serta tidak ada unsur paksaan dari pihak PNM Mekar Syariah untuk melakukan pembiayaan tersebut.

Berdasarkan dari keempat faktor tersebut yakni faktor kebutuhan, faktor religiusitas, faktor kelas sosial dan kualitas pelayanan itulah yang mempengaruhi minat masyarakat memilih pembiayaan di PNM Mekar Syariah Cabang Kronjo Kabupaten Tangerang.