

## PENGARUH PENDAPATAN, LITERASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBIL PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAAR SYARIAH MOYOHILIR MOYOHULU 2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu)

Nengsih Lestari<sup>1</sup> dan Eka Ardiansyah<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

[eka1225@gmail.com](mailto:eka1225@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 (studi kasus di desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala likert. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh yaitu sebanyak 199 responden. Analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square- Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pendapatan, literasi keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan. Prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan dengan signifikan. Sedangkan secara simultan pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan.

**Kata kunci :** Keputusan Mengambil; Kualitas Pelayanan; Literasi Keuangan; Pendapatan; Prosedur Pembiayaan.

### ABSTRACT

*This research was conducted to determine the influence of income, financial literacy, service quality and financing procedures on the decision to take financing at PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 (case study in Berang Rea village, Moyo Hulu District). This research uses a quantitative approach using primary and secondary data. In this research, the data collection method is a questionnaire with a Likert scale. The sampling technique used a saturated sample, namely 199 respondents. The data analysis used is Partial Least Square- Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS version 4.0 application. The research results show that partially the variables income, financial literacy and service quality influence the decision to take financing but are not significant. Financing procedures have a significant influence on the decision to take financing. Meanwhile, income, financial literacy, service quality and financing procedures simultaneously influence the decision to take financing but are not significant.*

**Keywords :** Decision Making; Service quality; Financial Literacy; Income; Financing Procedures.

### PENDAHULUAN

Saat ini perekonomian Indonesia semakin berkembang, salah satu perkembangannya yaitu peningkatan kebutuhan pendanaan untuk kolsumtif maupun investasi masyarakat. Pelmelrintah dalam mengimbangi pelrkelmbangan telrselbut berupaya melmbelrikan sollusi yang stratelgi yang dilakukan adalah melndirikan lembaga keuangan untuk melnyalurkan pelrmoldalan kelpada

masyarakat, baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank. Lembaga keuangan bank merupakan suatu lembaga yang berpelran sebagai penhimpun dana dari pihak yang kelebihan dana berupa produk tabungan yang disediakan kemudian disalurkan kembali kepada pihak yang kekurangan dana dalam bentuk pembelian pinjaman. Sedangkan lembaga keuangan non bank adalah lembaga yang hanya membelikan salah satu dari kegiatan lembaga keuangan bank yaitu menyalurkan dana. Selanjutnya, dalam lembaga keuangan non bank terdapat lembaga keuangan khusus. Lembaga keuangan khusus terdiri dari beberapa lembaga atau perusahaan yang didirikan untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang bersifat khusus yang umumnya berkaitan dengan upaya mendukung program pemerintah bagi kesejahteraan masyarakat. Lembaga keuangan khusus diindonesia terdiri dari Lembaga Keuangan Ekspor Indonesia, Perusahaan Pegadaian, Lembaga Penjamin, Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, PT. Permodalan Nasional Madani dan PT. Danareksa (Perseol) (OJK.go.id, 2019).

Salah satu lembaga keuangan khusus yang cukup berkembang dimasyarakat adalah Permodalan Nasional Madani (PNM). Permodalan Nasional Madani menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 16/PJOK.05/19, PT. Permodalan Nasional Madani (Perseol) yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan modal negara republik indonesia PT. Permodalan Nasional Madani sebagai lembaga keuangan khusus yang menjadi solusi strategis pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan ekonomi masyarakat melalui pengembangan akses permodalan dan program peningkatan kapasitas bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Namun pada tanggal 13 September 2021, pemerintah membentuk Holding Ultra Mikro sebagai bukti nyata pemerintah dalam mengembangkan Usaha Mikro yang melibatkan tiga entitas yakni BRI, Pegadaian dan PNM. Dengan dibentuknya Holding Ultra Mikro ini, kepemilikan bukan lagi sebagai anak BUMN melainkan anak perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Perseol). Maksud dan tujuan perusahaan adalah melakukan usaha di bidang pemberdayaan dan pengembangan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dengan melaksanakan kegiatan usaha jasa pembiayaan, penyelenggaraan, serta jasa manajemen dan mitra (Melinda, 2022)

Permodalan Nasional Madani atau PNM sampai dengan 30 November 2022 telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp. 164,66 Triliun kepada Nasabah PNM yang berjumlah 13,61 Juta nasabah. Saat ini, PNM memiliki 4.213 kantor layanan PNM Melkar dan PNM Melkar Syariah dan 642 kantor layanan PNM UlaMM dan PNM UlaMM Syariah diseluruh indonesia yang melayani Usaha Mikro Kecil di 34 Provinsi, 513 Kabupaten/Kota, dan 6.642 Kecamatan (PNM.co.id, 2022).

PT. Permodalan Nasional Madani ( Perseol ) atau PNM terdiri dari 2 produk yaitu PNM UlaMM atau “Unit Layanan Modal Mikro” dan PNM UlaMM Syariah penyalur pembiayaan dilakukan secara langsung baik kepada perorangan atau pinjaman untuk Badan Usaha ( PT, CV, Firma, dll) dengan pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,00 hingga Rp. 200.000.000,00, tanpa memandang gender dan harus menggunakan agunan atau jaminan dalam pengambilan pembiayaan jenis UlaMM (PNM.co.id, 2019b). Sedangkan PNM Melkar atau “ Melbina Ekonomi Keluarga Sejahtera” dan PNM Melkar Syariah yang menyalurkan pembiayaan secara langsung yang ditujukan untuk perempuan prasejahtera dengan sistem kelompok tanggung relatif dengan tujuan kesejahteraan masyarakat indonesia dengan besar pinjaman mulai dari Rp. 2.000.000,00 hingga Rp. 5.000.000,00. Untuk pembiayaan jenis Melkar tidak ada agunan atau jaminan. Akan tetapi pembiayaan ini hanya dipelruntukkan untuk perempuan dengan membawa fotokopi suami istri dan fotokopi Kartu Keluarga ( KK ) sebagai persyaratan administrasi (PNM.co.id, 2019a).

PNM Melkar dan PNM Melkar Syariah merupakan layanan pinjaman modal untuk perempuan prasejahtera pelaku UMKM yang diluncurkan pada 2015. Pembiayaan PNM Melkar diberikan kepada perempuan belum 18 tahun sampai dengan 55 tahun yang digunakan untuk membuka atau mengembangkan usahanya dengan tidak mensyaratkan agunan fisik, melainkan bersifat tanggung relatif kelompok dengan syarat disiplin dalam mengikuti prosedur persiapan, Satu kelompok minimal terdiri 10 nasabah dan setiap kelompok dipimpin oleh seorang ketua dan Permodalan Kelompok Mingguan (PKM) wajib dilaksanakan satu kali dalam seminggu sebagai

kegiatan melmbayar angsuran mingguan dan pelmbinaan usaha. Pelrusahaan melnelrapkan sistelm kelloimpolk tanggung relntelng. Sistelm tanggung relntelng artinya apabila dalam satu kelloimpolk telrdat anggolta yang melngalami kreditt macelt pada pelmbayaran angsuran pinjamannya, maka hal telrselbut melnjadi tanggung jawab anggolta kelloimpolk lainnya. Sistelm kelloimpolk tanggung relntelng di dalamnya telrdat praktik tabarru yaitu saling tollolng melnollolng antara nasabah (PNM.col.id, 2019a).

PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2 melrupakan salah satu unit PNM Melkaar Syariah yang belrada di Sumbawa, Nusa Telnggara Barat. Melnurut data dari PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2 dalam olpelrasiolnalnya melmpunyai dua prolgam delngan tujuan untuk melmbelrikan bantuan modal kelpada ibu praseljahtelra selcara belrkelloimpolk. Pelrtama, Melkaar relgulelr yaitu pelmbiayaannya yang dibelrikan kelpada nasabah baru mulai dari Rp. 3.000.000,00 sampai delngan Rp. 5.000.000,00. Keldua, Melkaar plus adalah pelmbiayaannya yang dibelrikan kelpada nasabah lanjutan mulai dari Rp. 5.500.000,00 sampai delngan Rp.10.000.000,00. Pelmbiayaannya Melkaar Syariah tidak melmbutuhkan agunan atau jaminan mellainkan belrsifat tanggung – relntelng kelloimpolk delngan syarat keldisiplinan melngikuti prolsels pelrsiapan dan pelrtelmuan kelloimpolk mingguan (PKM). Dalam pelncairannya yang belrsifat tanggung- relntelng maka dalam seltiap kelloimpolk pelncairan minimal 10 olrang dan maksimal 30 olrang nasabah pelrkelloimpolknya.

Belrdasarkan data dari pihak PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2, Sampai delngan 30 Nolvelmbebr 2023, PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2 telah melmbelrikan pelmbiayaannya kelpada 2.678 nasabah yang telrselbar di 15 delsa diantaranya Batu Bulan, Belrang Rela, lelselng, Maman, Litol, Marga Karya, Molkolng, Pelrnekl, Selbasang, Selmamung, Selmpel, Tatelbal, Telladan, Leldang, Lelnangguar. Disamping pelrkelmbangan telrselbut, telrdat 274 nasabah yang melngalami macelt pelmbayaran.

Belrdasarkan data dari PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2 sampai delngan Nolvelmbebr 2023 delsa Belrang Rela belrada pada urutan kel 11 dari 15 delsa delngan jumlah nasabah 199 olrang nasabah yang telrbagi dalam 3 dusun yaitu Dusun Litolk selbanyak 105 olrang nasabah, Dusun Belrang Rela Dalam selbanyak 75 olrang nasabah dan Dusun Belrang Bellol 19 olrang nasabah dan belrada pada urutan kel 4 delngan jumlah nasabah macelt selbanyak 23 olrang nasabah. Dari data telrselbut pelnelliti telrtarik mellakukan pelnellitian untuk melngeltahui faktolr-faktolr yang dapat melmpelngaruhi kelputusan melngambil pelmbiayaannya yakni pelngaruh pelndapatan, litelrasi keuangan, kualitas pelayanan dan prolseldur pelmbiayaannya telrhada kelputusan melngambil pelmbiayaannya pada PNM Melkaar Syariah Molyolhilir Molyolhulu 2.

Faktolr yang pelrtama yang dapat melmpelngaruhi kelputusan melngambil pelmbiayaannya yaitu pelndapatan nasabah itu selndiri. Pelndapatan adalah seljumlah uang yang ditelrima belrupa gaji atau upah maupun dari usaha sampingan. Melnurut pelnellitian yang dilakukan ollelh (Rahma, 2020), Pelndapatan belrpelngaruh polsitif signifikan telrhada kelputusan nasabah dalam kelputusan pelngambilan pelmbiayaannya murabahah pada BCA Syariah. Dalam melngambil pelmbiayaannya nasabah harus melmpelrtimbangkan pelndapatannya. Pelndapatan nasabah sangat pelnting karelma dapat melnelntukan kelsanggupan nasabah dalam mellakukan pelmbayaran angsuran.

Faktolr keldua yang dapat melmpelngaruhi kelputusan melngambil pelmbiayaannya adalah litelrasi keuangan. Litelrasi keuangan disini diartikan selbagai kelmampuan selseolrang dalam melngellolla keuangan delngan pelngeltahuan, keltelrampilan, dan kelyakinan telrhada lelmbaga keuangan yang diambil melngelnai jelnis prolduk, keluntungan, relsikol dan selbagainya yang belrhubungan delngan lelmbaga keuangan yang akan diambil. Kurangnya pelngeltahuan caloln nasabah melngelnai prolduk dan jasa selcara rinci yang ditawarkan ollelh suatu lelmbaga. Karyawan harus melmbelrikan pelnjellasan yang mudah dipahami ollelh masyarakat karelma banyaknya istilah dalam suatu lelmbaga yang tidak dikeltahui caloln nasabah yang artinya selmakin tinggi litelrasi keuangan yang dimiliki selmakin baik pula kelputusan pelmbiayaannya yang dilakukan dan selbaliknya selmakin relndah tingkat litelrasi keuangan yang dimiliki maka selmakin tinggi relsikol yang akan didapatkan (Munthel, 2023).

Faktolr keltiga yang dapat melmpelngaruhi kelputusan melngambil pimbiayaan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam hal ini adalah hal yang diharapkan ollelh nasabah melngelnai prolduk atau jasa yang dibelrikan ollelh suatu pelrusahaannya Nasabah akan mellihat bagaimana cara peltugas PNM mellayani nasabah dalam melmelnuhi prolseldur pelmbiayaannya yang akan diambil yang

telntunnya akan melnjadi pelrtimbangan nasabah dalam melngambil pelmbiaya telrselbut atau belrpindah keltelmpat lain. Keltidakpuasan nasabah dalam pelayanan yang ditelrma dapat melningkatkan kelputusan nasabah dalam melngambil pelmbiyaan (Nanda, 2020).

Faktolr kelelmpat yang dapat melmpelngaruhi kelputusan melngambil pelmbiayaan adalah prolseldur pelmbiayaan, prolseldur pelmbiayaan telrmasuk dalam salah satu hal yang melnjadi pelrtimbangan nasabah dalam melngambil pelmbiayaan karelna. Kelbutuhan yang dimiliki olleh seltiap olrang belrbelda-belda, telrkadangselselolrang melngajukan pelmbiayaan kelrelna kelbutuhan yang melndelsak. Selhingga dalam pelngajuan pelmbiayaan, selselolrang melnginginkan suatu prolseldur yang celpat, mudah dipelnuhi dan tidak belrbellit-bellit (Tholharudin elt al., 2019).

Delngan adanya pelnellitian ini, diharapkan bisa melnggambarkan melngelnai PNM Melkaar Syariah, khususnya pelngeltahuan telrkait faktolr -faktolr apa yang bisa melmpelngaruhi nasabah telrhadap kelputusan melngambilan pelmbiayaan pada Pelnanaman Nasiolnal Madani, Selhingga dapat belrmanfaat bagi nasabah PNM Melkaar Syariah, PT. Pelnanaman Nasiolnal Madani dan pihak-pihak lainnya. Olleh karelna itu, pelnelliti melmutuskan untuk melmilih pelnellitian delngan judul : **PENGARUH PENDAPATAN, LITERASI KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGAMBILAN PEMBIAYAAN PADA PNM MEKAAR SYARIAH MOYOHILIR MOYOHULU 2 (Studi Kasus di Desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu).**

## METODOLOGI PENELITIAN

Pelndelkatan yang digunakan dalam pelnellitian ini ialah pelndelkatan kuantitatif. Melnurut Sugiyolnol (2018) pelnellitian kuantitatif adalah suatu pelndelkatan pelnellitian yang belrakar pada pandangan polsitivismel. Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert untuk mengetahui penilaian responden. Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 199 orang nasabah yang mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 yang berasal dari desa Berang Rea, Kecamatan Moyo Hulu. Untuk mendukung penelitian ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner dan skunder yang berasal dari buku, juenal maupun website yang sesuai dengan penelitian. Adapun analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis *Partial Least Square- Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berbasis varian yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari analisis statistik deskriptif, model pengukuran (*outer model*), dan model struktural (*inner model*) dan melakukan pengujian hipotesis.

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu pelnellitian dilakukan sellama bulan Olktoelbelr 2023 – Delselmbelr 2023. Lolkasi dilakukannya pelnellitian adalah di di Delsa Belrang Rela, Kelcamatan Molyol Hulu. Delsa Belrang Rela adalah salah satu delsa yang belrada di Kelcamatan Molyol Hulu Kabupateln Sumbawa. Belrang rela telrdiri dari tiga dusun antara lain yaitu Dusun Litolk, Dusun Belrang Rela Dalam, dan Dusun Belrang Bellol.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1** Hasil pengujian hipotesis

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistic (O/STDEV)</b>	<b>P Value</b>
Pengaruh pendapatan terhadap keputusan mengambil pembiayaan	-0.009	-0.007	0.053	0.167	0.263
Pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan mengambil	0.132	0.119	0.154	0.854	0.393

pembiayaan					
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil pembiayaan	0.340	0.318	0.304	1.119	0.867
Pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan mengambil pembiayaan	0.463	0.499	0.231	2.003	0.045

**Pengaruh pendapatan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2**

Berdasarkan uji hipotesis, pada tabel diatas berarti bahwa variabel laten eksogen yaitu pendapatan (X1) mempunyai nilai t- statistik  $0.167 < 1,96$  dan p value  $0.263 > 0,05$  artinya tidak signifikan. Dari pengujian hipotesis dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang maknanya pendapatan memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori perilaku terencana yang menyatakan bahwa perilaku dipengaruhi oleh 3 komponen yaitu sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Dalam konteks mengambil pembiayaan pendapatan mempunyai pengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan khususnya pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 namun pengaruh yang diberikan tidak signifikan atau kecil. Artinya, semakin besar pendapatan yang didapatkan oleh seorang nasabah maka pendapatan tersebut akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Namun pengaruh yang diberikan kecil dan tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yorica Rahma (2020) dan yaitu menunjukkan bahwa pendapatan nasabah berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Meningkatnya pendapatan seseorang akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Dimana dengan mengetahui pendapatan akan mempengaruhi besar pinjaman yang akan diambil dan kemampuan dalam membayar angsung atau bahkan melunasi pembiayaan tersebut

**Pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel diatas menjelaskan bahwa variabel laten eksogen yaitu literasi keuangan (X2) mempunyai nilai t- statistik  $0.854 < 1,96$  dan p value  $0.393 > 0,05$  artinya tidak berpengaruh besar. Nilai tersebut dapat diartikan H0 ditolak dan H2 diterima yang artinya literasi keuangan memiliki pengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan. Hasilnya literasi keuangan mendukung teori perilaku terencana, ketika seorang mempunyai pengetahuan, keterampilan dan keyakinan mengenai lembaga keuangan maka mereka akan mengambil pembiayaan pada lembaga tersebut. Dengan bekal literasi keuangan yang baik nasabah bisa mengelolah keuangan dengan bijak dan bermanfaat untuk masa depan yang diinginkan. Dalam konteks mengambil pembiayaan, literasi keuangan berkaitan dengan bagaimana nasabah mempergunakan pengetahuan, keterampilan dan keyakinan mereka dalam mengelolah keuangan setelah mengambil pembiayaan, sehingga mereka dapat membayar dan melunasi pembiayaan yang telah diambil dengan baik. Hasil penelitian ini mendukung teori tersebut karena literasi keuangan mempunyai pengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan atau kecil.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafaruddin Munthe tahun (2023) yaitu “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keputusan Pembiayaan Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Labuhan batu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan pembiayaan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Namun pengaruh yang diberikan kecil dan tidak signifikan.

**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2**

Berdasarkan hasil pengujian, pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa variabel laten eksogen yaitu

kualitas pelayanan (X3) bernilai t- statistik  $1.119 < 1,96$  dan p value  $0.867 > 0,05$  artinya tidak signifikan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima, dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun tidak signifikan. Menurut teori perilaku terencana, seseorang mempunyai niat dalam melakukan atau tidak suatu perilaku atau tindakan, hal itu tergantung pada tantangan sosial yang mereka hadapi dan sejauh mana dukungan dari lingkungan sekitarnya. Untuk mendapatkan pembiayaan, membangun kepercayaan sangat penting. Jika ada kualitas pelayanan yang baik, seseorang akan merasa didukung, dihargai, dibantu, dan termotivasi untuk memutuskan mengambil pembiayaan lembaga tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh, tetapi tidak berpengaruh besar terhadap keputusan untuk mendapatkan pembiayaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Hanif Arifi Nanda (2020) dan Ummi Sholihah (2016) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya, peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk membangun kepercayaan. Seseorang akan merasa didukung, dihargai, dibantu, dan termotivasi untuk mengambil pembiayaan dengan layanan berkualitas tinggi. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan, Namun pengaruh yang diberikan kecil dan tidak signifikan.

### **Pengaruh prosedur pembiayaan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2**

Berdasarkan tabel uji hipotesis diatas bisa dikatakan bahwa variabel laten eksogen yaitu prosedur pembiayaan (X4) memiliki nilai t- statistik  $2.003 > 1,96$  dan p value  $0.045 < 0,05$  artinya signifikan. Dari uji hipotesis tersebut dapat dikatakan H0 ditolak dan H4 diterima yang menunjukkan bahwa proses pembiayaan memengaruhi keputusan mengambil pembiayaan. Menurut teori perilaku terencana, seseorang akan menilai seberapa mudah atau sulit melakukan suatu tindakan saat melakukannya. Prosedur pembiayaan dalam hal mengambil pembiayaan adalah salah satu faktor yang memengaruhi keputusan mengambil pembiayaan. Prosedur pembiayaan yang cepat, mudah dipahami, dan mudah terpenuhi oleh calon nasabah sangat memengaruhi keputusan mengambil pembiayaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Munawar Thaharuddin, Yulia Suriyanti, Dan Farkan Amirul Huda (2019) Yaitu “Pengaruh Prosedur Pembiayaan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Pada BPD Kalimantan Barat KCP Syariah Cabang Sintang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Artinya semakin cepat, mudah dipahami dan dipenuhi oleh nasabah suatu prosedur pembiayaan pada suatu lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Maka akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan dan pengaruh yang diberikan besar dan signifikan.

### **Pengaruh pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan terhadap keputusan mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2**

Berdasarkan hasil pengujian  $F^2$ , dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H5 diterima, dengan kata lain pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan mempunyai pengaruh secara positif terhadap keputusan mengambil pembiayaan. berdasarkan hal tersebut, variabel konstruk pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan, dan prosedur pembiayaan dengan nilai sebesar 0.000, 0.022, 0.065, dan 0.134.

Seorang nasabah dalam mengambil pembiayaan, kemungkinan besar akan mencari tahu ataupun melakukan tindakan-tindakan yang dapat mengambil pembiayaan. Keputusan mengambil pembiayaan dipengaruhi oleh 4 faktor dalam penelitian ini yaitu pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan besar pendapatan seseorang mempunyai berpengaruh yang kecil terhadap keputusan mengambil, tingkat literasi keuangan seseorang dalam mengelola keuangan dengan baik berpengaruh kecil terhadap keputusan mengambil pembiayaan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga juga mempunyai pengaruh yang kecil terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Namun, prosedur pembiayaan yang cepat, mudah dipahami dan dipenuhi akan berpengaruh besar terhadap

keputusan mengambil pembiayaan. Untuk 81%, keputusan untuk mengambil pembiayaan pada PNM Mekaar Syariah Moyohilir Moyohulu 2 dipengaruhi oleh literasi keuangan, kualitas layanan, dan prosedur pembiayaan. Pengaruh variabel lain yang tidak terdapat dalam variabel yang diuji mempengaruhi sisa 19%.

## KESIMPULAN

Setelah melakukan serangkaian uji sampai dengan mendapatkan hasil penelitian melalui uji hipotesis maka ada beberapa hasil yang dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Pendapatan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya semakin besar pendapatan seseorang maka akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun pengaruhnya kecil dan tidak signifikan.
2. Literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya semakin tinggi literasi keuangan seseorang maka akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun pengaruhnya kecil dan tidak signifikan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan namun pengaruhnya kecil dan tidak signifikan.
4. Prosedur pembiayaan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya semakin cepat, mudah dipahami dan dipenuhi oleh nasabah suatu prosedur pembiayaan pada suatu lembaga keuangan baik bank maupun non bank. Maka akan berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan dan pengaruh yang diberikan besar serta signifikan.
5. Pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Artinya pendapatan, literasi keuangan, kualitas pelayanan dan prosedur pembiayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan mengambil pembiayaan. Namun pengaruhnya kecil dan tidak signifikan.

selanjutnya dapat mendapatkan data yang lebih menyeluruh dan akurat. Hal ini akan meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian serta memberikan pemahaman yang baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mengambil pembiayaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gholzali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konselp, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2 ed.). Badan Penyelenggara Universitas Diponegoro.
- Melinda, F. N. (2022). *Analisis Faktor Penyebab Nasabah Dalam Pemilihan Pembiayaan Mekaar Syariah Di Pt. Permoldalan Nasional Madani (Pnm) Cabang Taman 2 Sidoarjo (Studi Pada Nasabah Di Desa Sambibulu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampell Surabaya.
- Munthel, S. (2023). Pembiayaan Pada Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah. *Universitas Al Wasliyah Labuhanbatu*, 5(1).
- Nanda, H. arifi. (2020). *Pengaruh Tingkat Margin, Pengetahuan Nasabah, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mengambil Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada KSPPS Muamalah Belkrah Seljahtetra)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampell Surabaya.
- OJK.gol.id. (2019). *Lembaga Keuangan Khusus*. OJK.Gol.Id. <https://www.oljk.gol.id/id/kanal/iknb/Pagels/Lembaga-Jasa-Keluangan-khusus.aspx>
- PNM.col.id. (2019a). *PNM Melkaar & PNM Melkaar Syariah*. PNM.Col.Id. <https://www.pnm.col.id/businelss/pnm-melkaar>
- PNM.col.id. (2019b). *PNM ULaMM & PNM ULaMM Syariah*. PNM.Col.Id. <https://www.pnm.col.id/businelss/pnm-ulamm>
- PNM.col.id. (2021). *Pelraturan Pelmelrintah solal hollding ultra mikrol telrbit, ini kata PNM*. PNM.Col.Id. <https://www.pnm.col.id/nelws/231#:~:telxt=PT> Pelrmoldalan Nasional Madani

- %28Pelrselrol%29 atau PNM melnyambut,melningkatkan pelnelrapan prinsip elnvirolnmeIntal%2C solcial and golvelrnancel %28EISG%29.
- PNM.col.id. (2022). *Melelt TheI CEIOI : PNM Lakukan Relncana Stratelgis di Tahun 2023*. PNM.Col.Id. <https://www.pnm.col.id/nelws/melelt-thel-celol-pnm-lakukan-relncana-stratelgis-di-tahun-2023>
- Rahma, Y. (2020). Pelngaruh Pelngeltahuan Nasabah, Pelndapatan Nasabah Dan Margin Keluntungan TelrhadaP Kelputusan Pelngambilan Pelmbiayaan Murabahah Pada Bank Celntral Asia Syariah. In *Skripsi*. Univelrsitas Islam Nelgelri Syarif Hidayatullah.
- Shollihah, U. (2016). *Pelngaruh Pelngeltahuan Nasabah, Kualitas Pellayanan, dan Margin Keluntungan TelrhadaP Kelputusan Pelngambilan Pelmbiayaan Murabahah*. Institut Agama Islam Nelgelri Surakarta.
- Sugiyolnol. (2018). *Meltoldel Pelnellitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabelta. Bandung.
- Tholharudin, M., Suriyanti, Y., & Huda, F. A. (2019). Pelngaruh Prosleldur Pelmbiayaan TelrhadaP Kelputusan Pelngambilan Pelmbiayaan Pada Bpd Kalimantan Barat Kcp Syariah Cabang Sintang. *JURKAMI : Jurnal Pelndidikan Elkolnolmi*, 4(1), 1–10. <https://doli.olrg/10.31932/jpel.v4i1.420>