



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah

Organisasi ekonomi pedesaan menjadi bagian penting sekaligus masih menjadi titik lemah dalam rangka mendukung penguatan ekonomi pedesaan. Oleh karenanya diperlukan upaya sistematis untuk mendorong organisasi ini agar mampu mengelola aset ekonomi strategis di desa sekaligus mengembangkan jaringan ekonomi demi meningkatnya daya saing ekonomi pedesaan. Dalam konteks demikian BUMDes pada dasarnya merupakan bentuk konsolidasi atau penguatan terhadap lembaga-lembaga ekonomi desa.

Beberapa agenda yang bisa dilakukan antara lain:

- a. Pengembangan kemampuan Sumber Daya Manusia
- b. Memanfaatkan dan mempromosikan produk desa
- c. Mewujudkan skala ekonomi kompetitif
- d. Menguatkan kelembagaan ekonomi desa
- e. Mengembangkan kredit mikro, informasi pasar, dukungan teknologi dan manajemen, dll.

Memperhatikan beberapa hal tersebut di atas, maka Desa Pasiran pada tanggal 19 Oktober 2015 mendirikan Badan Usaha Milik Desa dengan nama “Pasir Bulan”. Pada tahap awal diserahkan anggaran untuk BUMDes senilai Rp. 70.000.000,- (Tujuh Puluh Juta Rupiah). Seiring berjalannya waktu anggaran BUMDes ditambah agar pengelolaan dan penjalanan BUMDes dapat lebih maksimal. Hingga hari ini sudah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat berbagai aset BUMDes sebagai bentuk keberhasilan pengelolaan selama beberapa tahun belakangan.

**2. Profil**

Nama BUMDes : Pasir Bulan

Tanggal berdiri : 19 Oktober 2015

Komisaris I : Iskandar

Komisaris II : Sopian

**3. Visi Dan Misi****Visi**

Mewujudkan kesejahteraan masyarakat Desa Pasiran melalui pengembangan potensi desa dan usaha ekonomi serta pelayanan sosial.

**Misi**

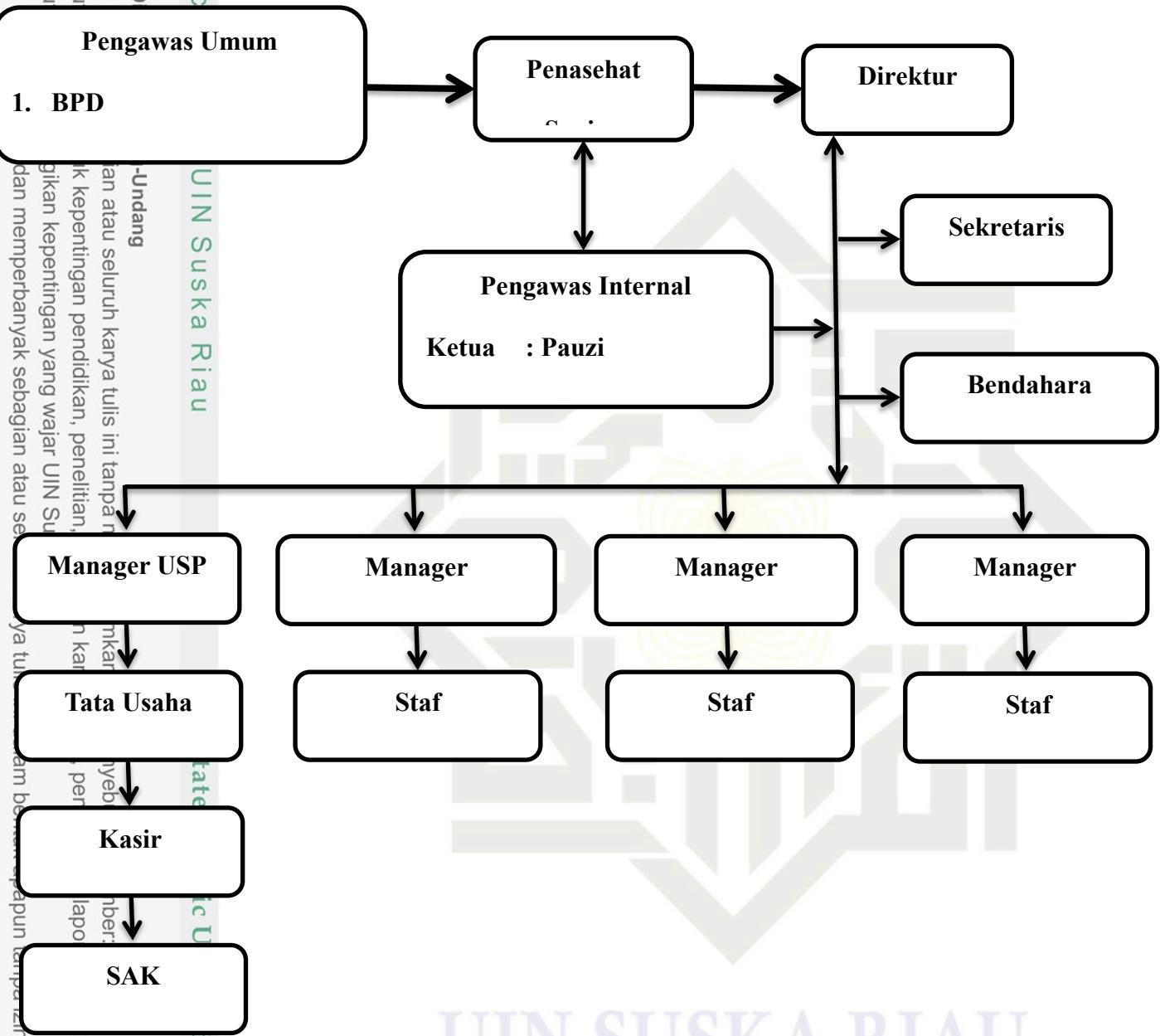
- a. Meningkatkan perekonomian desa
- b. Meningkatkan usaha masyarakat dalam pengelolaan potensi desa
- c. Meningkatkan pendapatan masyarakat desa dan pendapatan asli desa (PADes)
- d. Mengelola dana program yang masuk ke desa bersifat dana bergulir dalam rangka mengurangi kemiskinan dan pengembangan usaha ekonomi pedesaan.

**Motto**

“Mari bersama menuju desa mandiri dan sejahtera”



© Hak Cipta  
4. Struktur Organisasi Badan Usaha Milik Desa Pasir Bulan Desa Pasiran



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Unit Usaha Penyewaan	: Singgih Laras Prayogo
Kepala Unit BRI Link	: Nur Kholis
Ketua Pengawas	: Fauzi
Anggota Pengawas	: Hirpita Sari
Anggota Pengawas	: Nurul Maiza

**6. Profil Responden Penelitian**

Penelitian yang baik perlu memperhatikan identitas dari responden yang akan menjadi informan, pengelompokannya juga sangat diperlukan untuk menjaga hasil penelitian tetap ilmiah. Berikut identitas dari responden pada penelitian ini:

- a. Responden menurut jenis kelamin

Berikut ini akan dipaparkan pembagian responden berdasarkan jenis kelaminnya yaitu:

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	30	37,5
2	Perempuan	50	62,5
	Total	80	100

Sumber data: diperoleh dari database BUMDES yang tersedia dan wawancara

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat 80 orang responden dengan pembagian 30 responden laki-laki dan 50 responden perempuan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Responden berdasarkan usia

Berikut ini akan dipaparkan pembagian responden berdasarkan usianya yaitu:

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori	Frekuensi	Persentase %
1	<- 21 Tahun	3	3,75
2	21-30 Tahun	33	41,25
3	31-40 Tahun	25	31,25
4	>-40 Tahun	19	23,75
	Total	80	100

Sumber Data: olahan SPSS

## 7. Rumusan Masalah

### 1. Bagaimana pengalaman dan persepsi nasabah terhadap proses dan pelayanan kredit di USP BUMDes Mitra Niaga?

Pengalaman dan persepsi nasabah terhadap proses dan pelayanan kredit di USP BUMDes Mitra Niaga sebagai berikut:

- 1) Pengalaman Nasabah: adalah keseluruhan interaksi dan kesan yang diperoleh nasabah selama menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan atau lembaga seperti USP BUMDes Mtra Niaga. Pengalaman nasabah dapat meliputi:
  - a. Interaksi dengan staf: nasabah berinteraksi dengan staf USP BUMDes Mitra Niaga seperti mengajukan kredit, melakukan pembayaran atau meminta informasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kemudahan proses: Nasabah mengalami proses yang mudah atau sulit saat menggunakan produk atau jasa USP BUMDes Mitra Niaga.
  - c. Kualitas Layanan: Nasabah merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh USP BUMDes Mitra Niaga seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan.
  - d. Komunikasi: Nasabah berkomunikasi dengan USP BUMDes Mitra Niaga seperti melalui telpon, email atau tatap muka.
  - e. Hasil: Nasabah merasakan hasil yang diharapkan dari menggunakan dari menggunakan produk atau jasa USP BUMDes Mitra Niaga seperti mendapatkan kredit yang dibutuhkan.
  - f. Nasabah yang memiliki pengalaman positif dengan USP BUMDes Mitra Niaga mungkin merasa bahwa proses kredit mudah dan cepat, layanan yang diberikan ramah dan responsif, serta biaya yang dikenakan transparan dan adil.
  - g. Nasabah yang memiliki pengalaman negatif mungkin merasa bahwa proses kredit rumit dan memakan waktu lama, layanan yang diberikan tidak responsif, dan tidak ramah serta biaya yang dikenakan tidak transparan dan tidak adil.
- 2) Persepsi Nasabah adalah pandangan atau kesan yang dimiliki nasabah tentang suatu perusahaan atau lembaga seperti USP BUMDes Mitra Niaga berdasarkan pengalaman dan interaksi mereka dengan perusahaan tersebut persepsi nasabah meliputi:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pandangan tentang kualitas layanan: Nasabah memiliki pandangan tentang kualitas layanan yang diberikan oleh USP BUMDes Mitra Niaga seperti kecepatan, ketepatan dan keramahan.
- Pandangan tentang kepercayaan: Nasabah memiliki pandangan tentang kepercayaan yang diberikan oleh USP BUMDes Mitra Niaga seperti kepercayaan yang tinggi atau rendah.
- Pandangan tentang kemudahan proses: Nasabah memiliki pandangan tentang kemudahan proses yang diberikan oleh USP BUMDes Mitra Niaga seperti proses kredit yang mudah atau sulit.
- Pandangan tentang komunikasi: Nasabah memiliki pandangan tentang komunikasi yang diberikan oleh USP BUMDes seperti komunikasi yang efektif atau tidak efektif.
- Pandangan tentang biaya: Nasabah memiliki pandangan biaya yang dikenakan oleh USP BUMDes Mitra Niaga seperti biaya yang transparan atau tidak.
- Persepsi nasabah tentang USP BUMDes Mitra Niaga dapat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan lembaga tersebut. Nasabah yang memiliki pengalaman positif mungkin memiliki persepsi yang baik tentang USP BUMDes Mitra Niaga, sedangkan nasabah yang memiliki pengalaman negatif mungkin memiliki persepsi yang buruk.
- Persepsi nasabah juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti reputasi USP BUMDes Mitra Niaga, informasi yang diterima dari sumber lain dan harapan nasabah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan memahami pengalaman dan persepsi nasabah, USP BUMDes Mitra Niaga dapat meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Lembaga tersebut dapat melakukan beberapa hal seperti:

- a) Meningkatkan kemudahan proses kredit dengan menyederhanakan prosedur dan mengurangi waktu tunggu.
- b) Meningkatkan kecepatan layanan dengan meningkatkan jumlah staf dan meningkatkan kemampuan staf.
- c) Meningkatkan transparansi biaya dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang biaya yang dikenakan.
- d) Meningkatkan kualitas komunikasi dengan memberikan informasi yang jelas dan responsive kepada nasabah.

Dengan melakukan hal-hal tersebut, USP BUMDes Mitra Niaga dapat meningkatkan pengalaman dan persepsi nasabah serta meningkatkan kepuasan nasabah.

## **2. Bagaimana nasabah memaknai dampak pemberian kredit USP BUMDes Mitra Niaga terhadap peningkatan kesejahteraan mereka??**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, nasabah USP BUMDes Mitra Niaga memaknai dampak pemberian kredit terhadap peningkatan kesejahteraan mereka dengan beberapa poin enting yaitu:

- A. Dampak positif pemberian kredit
  - a. Peningkatan pendapatan: Nasabah mengalami peningkatan pendapatan setelah bergabung dengan USP BUMDes Mitra Niaga sehingga nasabah dapat meningkatkan taraf hidupnya. Peningkatan pendapatan ini dapat



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disebabkan oleh adanya modal usaha yang diberikan oleh USP BUMDes, sehingga nasabah dapat mengembangkan usaha mereka dan meningkatkan pendapatan.

- b. Peningkatan produktivitas: Nasabah menjadi lebih produktif dengan adanya modal usaha dari kredit USP BUMDes Mitra Niaga sehingga mereka dapat mengembangkan usahanya. Produktivitas yang meningkat dapat membantu nasabah meningkatkan pendapatan dan meningkatkan kesejahteraan mereka.
  - c. Kemudahan akses kredit: Nasabah merasa bahwa proses kredit di USP BUMDes Mitra Niaga mudah dan tidak rumit, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses kredit. Kemudahan akses kredit ini dapat membantu nasabah memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkan usaha mereka.
  - d. Bunga rendah: Nasabah merasa bahwa kredit di USP BUMDes Mitra Niaga rendah sehingga mereka dapat menghemat biaya kredit. Bunga rendah dapat membantu nasabah menghemat biaya kredit dan meningkatkan pendapatan mereka.
- B. Faktor penghambat

Namun terdapat juga beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi dampak pemberian kredit terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah seperti:

- a. Kredit Macet: Adanya kredit macet atau tingkat pengembalian kredit yang masih rendah dapat menghambat peningkatan kesejahteraan nasabah. Kredit macet dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidakmampuan nasabah mengembalikan kredit atau penyalahgunaan dana kredit.

- b. Dampak bencana alam: Bencana alam dapat mempengaruhi kemampuan nasabah untuk mengembalikan kredit, sehingga perlu adanya kebijakan yang mendukung nasabah dalam menghadapi bencana alam. Bencana alam dapat menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah, sehingga mereka mungkin tidak dapat mengembalikan kredit.
  - c. Pengelolaan dana yang baik: Pengelolaan dana yang baik dapat mempengaruhi kredit lancar di USP BUMDes Mitra Niaga dengan besarnya persentase pengaruh besar 95,8%. Pengelolaan dana yang baik dapat membantu USP BUMDes Mitra Niaga meningkatkan kualitas kredit dan mengurangi risiko kredit macet.
- C. Faktor yang mempengaruhi nasabah
- a. Penyimpangan pemberian kredit: Penyimpangan dalam pemberian kredit dapat menyebabkan kredit macet. Penyimpangan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya analisis kredit atau penyalahgunaan wewenang.
  - b. Penyalahgunaan dana: Penyalahgunaan dana yang telah diberikan dapat menyebabkan kredit macet. Penyalahgunaan dana ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pengawasan atau penyalahgunaan wewenang.
  - c. Pendapatan dan pengeluaran nasabah: Pendapatan dan pengeluaran nasabah yang tidak seimbang dapat mempengaruhi kemampuan nasabah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mengembalikan kredit. Pendapatan dan pengeluaran nasabah yang tidak seimbang dapat menyebabkan nasabah tidak dapat mengembalikan kredit, sehingga perlu adanya kebijakan yang mendukung nasabah dalam mengelola keuangan mereka.

#### B. Hasil Wawancara

#### Panduan Nasabah Terhadap Kinerja Kredit USP BUMDes Mitra Niaga

#### Serta Implikasinya Terhadap Kesejahteraan Dalam Perspektif Ekonomi

##### Syari'ah

NO.	Nama	Jenis Kelamin	Tgl wawancara	Lama jadi nasabah	Alasan menjadi nasabah
1.	Bella Ardina Suranti	Wanita	02-07-2025	6 Tahun	Lokasi terjangkau dan untuk modal
2.	Amin	Pria	02-07-2025	5 Tahun	Lokasi dekat, pelayanan bagus dan bunga kompetitif
3.	Eni Maryanti	Wanita	02-07-2025	7 Tahun	Untuk modal usaha, untuk kebutuhan keluarga
4.	Arif	Pria	02-07-2025	6 Tahun	Untuk modal



					usaha
5.	Anto	Pria	02—707-2025	4 Tahun	Layanan terpercaya, ramah dan cepat
6.	Kusmayanti	Wanita	02-07-2025	7 Tahun	Kemudahan transaksi
7.	Tari	Wanita	02-07-2025	5 Tahun	Mendukung ekonomi local

## 1. Data informan

Data informan adalah orang yang memberikan informasi atau data kepada peneliti tentang topik atau fenomena yang sedang diteliti. Memberikan informasi tentang karakteristik tau profil informan atau responden penelitian, sehingga pembaca dapat memahami konteks penelitian dengan lebih baik.

Data informan bisa berupa:

- Pendapat: pendaapat atau opini informan tentang topik penelitian atau suatu pernyataan atau pandangan yang disampaikan oleh seseorang berdasarkan pengetahuan, pengalaman, atau keyakinan yang dimilikinya itu bisa berupa penilaian, pandangan dan saran.
- Pengalaman: suatu peristiwa atau kejadian yang dialami oleh seseorang secara langsung yang dapat membentuk pengetahuan, keterampilan, atau pandangan orang tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pengetahuan: suatu pemahaman atau kesadaran tentang sesuatu yang diperoleh melalui pengalaman, pendidikan atau penelitian itu bisa berupa pengetahuan faktual, pengetahuan konseptual, dan pengetahuan procedural.

Responden Nasabah yang diteliti

No	Kategori	Frekuensi
1	Laki-laki	30
2	Perempuan	50
	Total	80

Sumber data: diperoleh dari database BUMDES yang tersedia dan wawancara

Jumlah populasi atau jumlah nasabah yang bergabung di USP BUMDes Mitra Niaga ada 398 orang, jumlah laki-laki 235 orang sedangkan perempuan 163 orang.

Tabel populasi

NO	NAMA	JUMLAH
1	Laki-Laki	235 Orang
2	Perempuan	163 Orang
	Jumlah	398 Orang

Sumber data:sumber data pada populasi diatas berasal dari catatan

## 2 Persepsi Nasabah tentang Kualitas Layanan Kredit

Persepsi terhadap kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan lembaga keuangan mikro seperti USP BUMDes Mitra Niaga. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga responden, diketahui

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa kualitas layanan USP BUMDes dinilai sangat baik. Nasabah merasa dilayani dengan ramah, informatif, dan komunikatif. Sikap petugas yang sopan dan terbuka menjadikan proses interaksi antara nasabah dan petugas terasa nyaman.

Salah satu responden menyatakan bahwa "*petugas USP BUMDes sangat ramah dan dapat menjawab pertanyaan dengan jelas*". Hal ini menunjukkan bahwa petugas telah mampu membangun komunikasi yang baik dan profesional, yang merupakan bagian penting dari prinsip pelayanan prima (excellent service).

Kualitas layanan yang baik juga tercermin dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta dukungan petugas terhadap kebutuhan nasabah, baik dalam proses awal pengajuan hingga pencairan dana. Responden lainnya mengungkapkan bahwa proses pengajuan tidak berbelit-belit dan keputusan kredit dapat diperoleh dalam waktu singkat. Hal ini sesuai dengan teori Lovelock & Wirtz (2011) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

### **3 Persepsi Nasabah tentang Proses Kredit**

Secara umum, proses kredit di USP BUMDes Mitra Niaga dinilai oleh nasabah sebagai proses yang mudah, adil, dan objektif. Ketiga responden menyampaikan bahwa mereka merasa tidak kesulitan dalam memenuhi persyaratan kredit, karena persyaratan yang ditetapkan sederhana dan relevan dengan kondisi ekonomi masyarakat desa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses verifikasi kelayakan kredit dinilai cukup menyeluruh dan memperhatikan kemampuan aktual nasabah dalam membayar, bukan hanya berdasarkan dokumen semata. Salah satu responden menyebutkan bahwa petugas melakukan survei ke lapangan untuk menilai kemampuan ekonomi nasabah. Pendekatan ini memperlihatkan adanya penilaian yang kontekstual dan realistik, yang merupakan ciri dari pendekatan keuangan mikro berbasis komunitas.

Di sisi lain, responden juga mengapresiasi adanya pendekatan humanis dalam evaluasi kelayakan kredit. Hal ini menunjukkan bahwa USP BUMDes tidak hanya mempertimbangkan risiko keuangan semata, namun juga mendasarkan penilaian pada pemahaman terhadap kondisi sosial dan ekonomi nasabah secara holistik. Pendekatan semacam ini selaras dengan prinsip keuangan mikro berbasis inklusi.

#### **4. Persepsi Nasabah tentang Kecepatan Layanan**

Aspek kecepatan pelayanan juga mendapat perhatian khusus dari nasabah. Beberapa responden menyatakan bahwa proses pengajuan dan pencairan berlangsung dengan cepat dan efisien, meskipun ada kendala teknis seperti antrean akibat keterbatasan dana yang tersedia (hanya Rp1 miliar dana masuk). Kendati demikian, kecepatan layanan tetap dianggap memuaskan oleh nasabah.

Salah satu responden menyatakan bahwa hanya butuh beberapa hari untuk mendapatkan keputusan kredit, sedangkan yang lain menyebut bahwa proses

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan sangat efisien dan tidak memerlukan waktu yang lama. Ini menunjukkan bahwa sistem operasional USP BUMDes sudah cukup baik dalam hal pengelolaan waktu dan efisiensi proses.

Kecepatan layanan yang konsisten dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, karena nasabah merasa kebutuhannya dapat segera direspon oleh lembaga. Dalam konteks usaha mikro dan kebutuhan mendesak, kecepatan menjadi salah satu indikator kepercayaan terhadap lembaga penyedia layanan keuangan.

## **5. Persepsi Nasabah tentang Transparansi Biaya**

USP BUMDes Mitra Niaga dinilai sangat terbuka dan transparan dalam hal pengelolaan dana dan penjelasan biaya kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemberian informasi secara jelas mengenai hak dan kewajiban, penandatanganan dokumen lengkap seperti SPPK (Surat Penawaran Persetujuan Kredit), SKJK (Surat Keterangan Jaminan Kredit), dan berita acara pencairan dana.

Responden menyebut bahwa informasi diberikan baik sebelum maupun saat pencairan dana, dan disertai dengan dokumen resmi yang telah bermaterai. Ini menunjukkan adanya komitmen terhadap keterbukaan dan pertanggungjawaban hukum, yang memperkuat kepercayaan nasabah terhadap lembaga.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lebih lanjut, laporan keuangan bulanan dan tahunan juga disampaikan secara terbuka, bahkan dapat diakses oleh nasabah. Transparansi ini juga menjadi bagian dari nilai-nilai Islami yang diterapkan, seperti jujur, amanah, dan adil, yang disebutkan oleh beberapa responden sebagai bagian dari karakter lembaga.

### **Persepsi Nasabah tentang Kepercayaan terhadap USP BUMDes Mitra Niaga**

Kepercayaan adalah landasan utama hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap USP BUMDes Mitra Niaga. Hal ini didukung oleh pengalaman positif dalam setiap tahapan proses kredit serta keterlibatan petugas yang proaktif, sopan, dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah.

Nasabah menilai bahwa USP BUMDes tidak hanya menjalankan tugasnya secara profesional, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai moral dan spiritual seperti kejujuran, amanah, serta keadilan. Hal ini menciptakan persepsi bahwa lembaga ini tidak hanya mengejar keuntungan semata, tetapi juga menjalankan fungsi sosial yang penting di tingkat komunitas.

Salah satu responden menekankan bahwa USP BUMDes telah menerapkan nilai-nilai Islam, seperti transparansi, tanggung jawab, dan keadilan. Selain itu, pengingat angsuran dilakukan dengan cara-cara yang etis dan humanis,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti melalui pesan WhatsApp, telepon, atau kunjungan langsung ke rumah dengan tetap menjaga sopan santun.

Kepercayaan juga diperkuat oleh harapan nasabah agar layanan kredit dijalankan secara syariah. Ketiga responden menyatakan bahwa mereka berharap lembaga tetap menjaga integritas dan kejujuran dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan memperkuat penerapan prinsip-prinsip Islam dalam manajemen lembaga.

Dari hasil pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap USP BUMDes Mitra Niaga mencerminkan tingginya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan mikro berbasis desa ini. Pelayanan yang cepat, transparan, dan manusiawi—serta pendekatan yang mengedepankan nilai-nilai lokal dan spiritual—mampu membangun loyalitas dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi desa.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan dana yang menyebabkan antrean pencairan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas modal dan digitalisasi sistem pelayanan dapat menjadi langkah strategis dalam pengembangan USP BUMDes Mitra Niaga ke depan.

## Pembahasan

Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Maidah ayat 2:

**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَبَرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَادِ وَلَا**

**أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرَضْوَانًا وَإِذَا حَلَّتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجِدُ**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**مَنْكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْذُّوْ وَأَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبَرِّ وَالْتَّقْوَىْ  
إِنَّمَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ**

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitulharam sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhanmu! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangimu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.

Ayat tersebut memiliki kaitan dengan layanan USP yang dikelola oleh BUMDes setidaknya pada beberapa poin sebagai berikut:

1. Prinsip Kerja Sama dalam Kebaikan

Program BUMDes Unit Simpan Pinjam didasarkan pada upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa melalui

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan keuangan secara kolektif. Sehingga akan muncul perilaku saling tolong-menolong sebagaimana yang tertuang dalam ayat tersebut. Allah SWT menyerukan untuk saling membantu dalam kebajikan, dalam hal ini mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat di desa.

2. Akad Sosial sebagai Wujud Takwa
  3. Akad sosial yang diterapkan pada program USP sebagai bentuk ketakwaan dimana tidak ada muatan riba maupun ketidakadilan.
- Tolong-Menolong sebagai Dasar Program**

Tolong menolong adalah cerminan dari program layanan USP, kepedulian untuk mengatasi kesenjangan perekonomian masyarakat merupakan program dasar yang dilaksanakan.

Pada bagian akhir ayat 2 dari surah Al-Maidah “...Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaannya”. Maka seruan untuk tolong-menolong merupakan suatu hal yang mesti dilakukan oleh umat Islam. Praktik simpan pinjam bisa menjadi salah satu media untuk membantu sesama umat Islam, maka yang mesti diperhatikan adalah akad, jangan pula sampai keliru memasukkan unsur-unsur yang dilarang dan condong kepada perbuatan riba.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian berkenaan dengan keutamaan memberikan pinjaman, dari Abu Hurairah RA, Rasulullah SAW bersabda:

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَةِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبَةِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسِّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنَانِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنَانِ أَخِيهِ

Artinya: “Barangsiapa menghilangkan suatu kesusahan dari seorang muslim dari kesusahan-kesusahan dunia, niscaya Allah akan menghilangkan darinya kesusahan dari kesusahan-kesusahan akhirat. Dan barang siapa yang memberi kemudahan kepada orang yang mu’sir (kesulitan membayar hutang), niscaya Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Dan Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya”.

Sebagaimana penulis bahas pada poin sebelumnya bahwa, setiap desa diberikan anggaran yang nilainya cukup besar untuk setiap tahun. Desa memperoleh anggaran 1 milyar rupiah hingga 2 milyar rupiah dalam masa satu tahun. Anggaran Dana Desa yang diberikan harus dikelola untuk memenuhi peningkatan taraf kehidupan masyarakat desa, seperti akses jalan, jembatan, air bersih, dan lembaga swadaya lainnya. Penggerak pembangunan desa juga harus diberdayakan dari masyarakat desa itu sendiri, pekerja untuk mengisi pos-pos badan usaha juga harus direkrut dari masyarakat desa.



#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Badan Usaha Milik Desa yang secara penuh dikelola di bawah arahan Kepala Desa, perlu secermat mungkin menganalisa apa sebenarnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Proses yang dilakukan berpengaruh pada keputusan BUMDes untuk mendirikan media pelayanan, badan-badan usaha yang berdiri perlu untuk disesuaikan dengan usaha menunjang perekonomian masyarakat desa. Jika diperhatikan dari segi kebijakan, produk BUMDes Mitra Niaga yang menyediakan layanan berupa Unit Simpan Pinjam (USP) merupakan bentuk dan upaya untuk mendongkrak perekonomian nasabah, modal yang diberikan dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan usaha yang dimiliki oleh nasabah tersebut.

Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat pedesaan masih banyak yang berada di bawah garis kemiskinan, oleh karena itulah pemerintah berupaya mendorong kebangkitan perekonomian mulai dari setiap desa. Usaha-usaha kecil dan menengah yang dimiliki oleh masyarakat perlu untuk dibantu, masyarakat desa tidak pernah kekurangan ide dalam usaha, hanya saja sokongan dana yang terbatas kemudian membuat perekonomian masyarakat tidak kunjung meningkat. Maka layanan Unit Simpan Pinjam yang disediakan oleh BUMDes Mitra Niaga tampak menjadi harapan baru untuk peningkatan kualitas usaha masyarakat desa.

Tujuan Usaha Ekonomi Desa Unit Simpan Pinjam adalah mempercepat penanggulangan kemiskinan melalui pengembangan ekonomi masyarakat dengan pemberian Dana Usaha Ekonomi Desa. Harapannya adalah dapat mendorong tercapainya kesejahteraan nasabah melalui program pinjaman dengan menggunakan akad sosial. Program pemberdayaan masyarakat sebagai pendekatan operasional wujud nyata pemerintah Provinsi Riau untuk



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara memperluas kesempatan dan peluang bagi orang miskin dalam kegiatan ekonomi produktif dalam bentuk menciptakan pertumbuhan ekonomi yang berpihak kepada masyarakat miskin dan menyediakan permodalan untuk membuka usaha dalam membantu menunjang kebutuhan ekonomi masyarakat, kemudian dengan adanya program pemberdayaan memperkuat peran aparat pemerintah Desa.

Selain itu pola pendistribusian anggaran yang disediakan untuk pinjaman bagi masyarakat terlihat sangat baik. Setiap warga diperkenankan untuk mengajukan pinjaman tanpa membeda-bedakan, sehingga pendirian USP tetap berorientasi pada pemerataan. Menariknya, meskipun dikelola oleh desa USP ini tetap mengedepankan pelayanan yang sangat baik. Masyarakat diberikan metode dan pola pembayaran angsuran yang sangat membantu. Juga sering dilakukan pendekatan secara kekeluargaan untuk masyarakat atau nasabah yang kesulitan membayar angsuran. Sehingga secara keseluruhan pelayanan pinjaman dari USP sudah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah dan mampu mendorong tercapainya kesejahteraan nasabah.