



DAMPAK SISTEM TANGGUNG RENTENG DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH KREDIT MEKAAR DI PEMATANG KERASAAN, KECAMATAN BANDAR, KABUPATEN SIMALUNGUN

Arda Dini¹, Sunardi², Irmayani³

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2,3}

ardadini8@gmail.com¹, sunardiselamat29@gmail.com², irmayanisitorus25@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melakukan pinjaman berulang di PNM Mekaar serta menganalisis dampak sistem tanggung renteng terhadap loyalitas nasabah dalam pembayaran angsuran Kredit Mekaar di Pematang Kerasaan, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap 12 informan dari nasabah aktif PNM Mekaar. Temuan mengidentifikasi enam faktor pendorong pinjaman berulang: (1) kemudahan akses tanpa agunan fisik, (2) manfaat ekonomi langsung, (3) kepercayaan terhadap PNM sebagai BUMN, (4) keterikatan sosial dalam kelompok, (5) kualitas pelayanan Account Officer, dan (6) sistem insentif kenaikan plafon progresif. Sistem tanggung renteng terbukti menciptakan kontrol sosial organik, jaringan dukungan informal, dan identitas kolektif yang memperkuat loyalitas perilaku maupun sikap nasabah. Studi ini menemukan fenomena orisinal berupa "loyalitas berlapis" (*multilayered loyalty*), yakni kondisi di mana nasabah loyal sekaligus kepada institusi PNM, kepada kelompok sebagai komunitas sosial, dan kepada identitas diri sebagai perempuan pelaku usaha yang bertanggung jawab. Di sisi lain, sistem ini berpotensi menimbulkan loyalitas koersif dan tekanan psikologis apabila tidak dikelola dengan baik.

Kata Kunci: *Tanggung Renteng, Loyalitas Nasabah, PNM Mekaar, Keuangan Mikro, Modal Sosial*

Abstract

This study aims to identify factors influencing customers to make repeated loans at PNM Mekaar and to analyze the impact of the joint liability system (tanggung renteng) on customer loyalty in Mekaar Credit installment payments at Pematang Kerasaan, Bandar District, Simalungun Regency. A qualitative approach with a case study method was employed. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document analysis from 12 active PNM Mekaar customer informants. The findings identify six drivers of repeat borrowing: (1) easy access without physical collateral, (2) direct economic benefits, (3) trust in PNM as a state-owned enterprise, (4) social bonding within the group, (5) Account Officer service quality, and (6) a progressive loan ceiling incentive system. The joint liability system creates organic social control, informal support networks, and collective identity that strengthens both behavioral and attitudinal loyalty. The study introduces the original concept of "multilayered loyalty" — a condition in which customers are simultaneously loyal to PNM as an institution, to the group as a social community, and to their own identity as responsible women entrepreneurs.

Keywords: *Joint Liability, Customer Loyalty, PNM Mekaar, Microfinance, Social Capital*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), jumlah UMKM Indonesia mencapai 64,2 juta unit pada tahun 2023 dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,07% dan penyerapan tenaga kerja sebesar 123,4 juta orang. Namun, permasalahan

mendasar yang dihadapi pelaku UMKM adalah keterbatasan akses pembiayaan: 68,7% pelaku UMKM kesulitan mengakses kredit dari perbankan konvensional karena tidak memiliki agunan yang memadai (Bank Indonesia, 2022).

PT Permodalan Nasional Madani (PNM) melalui program Mekaar (*Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera*) hadir sebagai solusi pembiayaan ultra mikro berbasis kelompok bagi perempuan prasejahtera. Per tahun 2024, Mekaar telah melayani 450.000 nasabah dengan total penyaluran Rp 7,2 triliun dan tingkat pengembalian mencapai 97,8%, jauh melampaui rata-rata industri fintech lending di kisaran 85–90% (OJK, 2023). Keunggulan kinerja ini tidak lepas dari mekanisme tanggung renteng yang menjadi ciri khas model pembiayaan Mekaar.

Sistem tanggung renteng adalah mekanisme di mana seluruh anggota kelompok bertanggung jawab kolektif atas kewajiban pembayaran angsuran, termasuk kewajiban anggota yang mengalami kendala (Lubis, 2020). Model ini pertama kali dipopulerkan oleh Grameen Bank Bangladesh dan terbukti efektif mengatasi masalah agunan sekaligus mendorong kepatuhan melalui tekanan sosial antar-anggota (Armendariz & Morduch, 2022). Dalam perspektif Islam, sistem ini mencerminkan nilai *ta'awun* (tolong-menolong) sebagaimana termaktub dalam QS. Al-Maidah: 2 dan *takaful* (saling menanggung) sebagaimana prinsip kafalah dalam fiqh muamalah (Ascarya, 2021)

Meskipun penelitian tentang sistem tanggung jawab bersama sudah cukup banyak, sebagian besar berfokus pada kinerja keuangan dan tingkat pengembalian kredit. Kajian yang secara khusus menghubungkan sistem tanggung renteng dengan loyalitas nasabah dalam konteks spesifik program PNM Mekaar masih sangat terbatas. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji: (1) faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah melakukan pinjaman berulang, dan (2) dampak sistem tanggung renteng terhadap loyalitas pembayaran angsuran Kredit Mekaar di Pematang Kerasaan, Kabupaten Simalungun (Lubis, 2020)

Urgensi kajian ini juga terletak pada perkembangan lanskap keuangan mikro yang semakin kompetitif. Masuknya berbagai fintech lending dan koperasi simpan pinjam berbasis aplikasi ke wilayah pedesaan menuntut PNM untuk memahami secara mendalam sumber loyalitas nasabahnya, bukan sekadar mengandalkan posisi sebagai pemain dominan (Karlan & Zinman, 2018). Apabila sumber loyalitas tersebut ternyata rapuh atau bersifat koersif semata, ancaman keluarnya nasabah (*churn*) ke lembaga lain yang menawarkan kemudahan serupa akan menjadi risiko nyata bagi keberlanjutan program dalam jangka menengah dan panjang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena tanggung renteng dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah dalam konteks sosial-budaya masyarakat pedesaan Simalungun (Sujarweni, 2022)

Penelitian dilakukan di Desa Pematang Kerasaan, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara selama periode Oktober 2025 hingga April 2026 (tujuh bulan). Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu sentra nasabah aktif PNM Mekaar dengan karakteristik masyarakat pedesaan yang representatif.

Informan penelitian berjumlah 12 orang yang dipilih secara purposif dengan kriteria: (1) nasabah aktif PNM Mekaar minimal 2 tahun, (2) bertempat tinggal di Pematang Kerasaan, dan (3) bersedia diwawancara secara mendalam. Profil informan mencakup ketua kelompok (3 orang) dan anggota kelompok (9 orang) dengan lama bergabung antara 2–10 tahun.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik: (1) *wawancara mendalam tidak terstruktur* kepada seluruh informan; (2) *observasi partisipatif* pada lima sesi pertemuan kelompok; dan (3) *studi dokumentasi* terhadap catatan pembayaran dan dokumen kelompok. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta *member check*

kepada informan kunci. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Melakukan Pinjaman Berulang

Berdasarkan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, peneliti mengidentifikasi enam faktor utama yang secara konsisten muncul dalam narasi informan.

a. Kemudahan Akses dan Kesederhanaan Prosedur

PNM Mekaar hanya mensyaratkan keanggotaan kelompok aktif, tanpa agunan fisik, rekening bank, maupun riwayat kredit formal. Kondisi ini berbeda signifikan dari perbankan konvensional yang mensyaratkan jaminan fisik. Legiyem (Ketua Kelompok, 6 tahun) menyatakan:

"Kalau ke bank, saya mau pakai agunan apa? Tidak punya tanah, tidak punya sertifikat. Di Mekaar cukup ikut kelompok, ikut kumpulan, beres. Makanya saya tidak mau pindah ke mana-mana." (Legiyem, Februari 2026)

b. Manfaat Ekonomi yang Dirasakan Secara Langsung

Mayoritas informan menyatakan modal dari Mekaar telah membantu memperluas skala usaha: menambah stok dagangan, membeli peralatan produksi, atau membuka sumber pendapatan baru (Widiyanto & Muis, 2019). Sumanti (Ketua Kelompok, 8 tahun) mengungkapkan:

"Waktu pertama pinjam Rp 2 juta, saya pakai buat tambah stok. Sekarang sudah pinjam Rp 6 juta, warung saya sudah tambah satu kulkas. Penghasilan naik hampir dua kali lipat." (Sumanti, Februari 2026)

c. Kepercayaan terhadap Institusi PNM

Kepercayaan dibangun melalui konsistensi pelayanan, transparansi informasi angsuran, serta reputasi PNM sebagai BUMN yang dipersepsikan lebih aman dibandingkan kreditur informal. Siska Sundari (6 tahun) menyatakan:

"PNM itu pemerintah punya, saya percaya. Tidak mungkin bunga tiba-tiba naik. Beda dengan rentenir, bisa-bisa besok sudah beranak dua kali lipat." (Siska Sundari, Maret 2026)

d. Keterikatan Sosial dalam Kelompok

Nasabah yang telah bertahun-tahun bersama membangun ikatan sosial yang melampaui hubungan ekonomi semata. Kumpulan menjadi ruang berbagi cerita, tukar informasi usaha, dan dukungan emosional. Fenomena ini mencerminkan *switching cost* yang bersifat sosial, bukan hanya finansial (nugroho, a. e. & purwanti, 2019).

e. Kualitas Pelayanan Account Officer

Petugas lapangan (AO) memainkan peran tidak tergantikan. Kualitas pelayanan yang paling diapresiasi mencakup: responsivitas saat anggota menghadapi kesulitan, kehadiran konsisten dan tepat waktu dalam kumpulan, serta pendekatan empatik tanpa menghakimi saat ada anggota terlambat membayar (Marlina, L., & Rahmatika, 2021)

f. Sistem Insentif Kenaikan Plafon Pinjaman Secara Progresif

Mekanisme kenaikan plafon bagi nasabah yang disiplin menciptakan "tangga loyalitas" yang jelas: semakin lama dan semakin disiplin berpartisipasi, semakin besar modal yang dapat diakses. Sistem ini memberikan peta jalan manfaat jangka panjang yang konkret (Hidayati, 2022)

2. Dampak Sistem Tanggung Renteng terhadap Loyalitas Nasabah

a. Mekanisme Operasional Tanggung Renteng di Lapangan

Sistem tanggung renteng dalam Kredit Mekaar mengacu pada mekanisme di mana seluruh anggota kelompok bertanggung jawab kolektif atas kewajiban pembayaran angsuran.

Temuan lapangan mengungkap mekanisme pra-komunikasi dua hari sebelum kumpulan yang berkembang secara organik. Nina Agustin (Ketua Kelompok) menjelaskan:

"Sebelum kumpulan dimulai, saya dan ketua sudah tahu siapa yang mungkin bermasalah hari ini. Kami sudah komunikasi sejak dua hari sebelumnya. Jadi waktu kumpulan, tidak ada kejutan. Kalau ada yang belum bisa bayar, kami sudah punya rencana siapa yang mau nalangi dulu. Petugas cukup catat saja, tidak perlu ribut." (Nina Agustin, April 2026)

b. Dampak Positif: Kontrol Sosial dan Kedisiplinan Pembayaran

Dampak paling langsung adalah terciptanya mekanisme kontrol sosial yang efektif. Ketika pembayaran dilakukan kolektif dan terbuka, setiap anggota menyadari bahwa ketidakpatuhan mereka berdampak langsung kepada sesama anggota. Rasa malu dan tanggung jawab sosial menjadi pendorong kedisiplinan yang lebih kuat daripada sanksi formal. Ayu Anggiani mengungkapkan:

"Kalau tidak ada kelompok, mungkin saya lebih sering molor bayar. Tapi karena ada pertemuan, semua orang lihat siapa yang bayar dan siapa yang tidak. Waktu ada teman yang tiga kali berturut-turut tidak bayar, semua orang mulai tidak nyaman duduk di sebelah dia. Saya tidak mau seperti itu." (Ayu Anggiani, Maret 2026)

c. Dampak Positif: Jaringan Dukungan Informal

Sistem tanggung renteng mendorong terbentuknya jaringan dukungan informal berupa mekanisme talangan bersama. Kelompok membedakan secara tajam antara ketidakmampuan membayar karena musibah dengan ketidakmauan membayar karena kelalaian. Sariani menjelaskan:

"Di kelompok kami ada kesepakatan tidak tertulis: kalau ada yang tidak bisa bayar karena musibah, kami bantu nalangi dulu. Nanti dia ganti setelah kondisinya pulih. Tapi kalau tidak bayar karena tidak mau, itu lain cerita. Keadilan itu penting supaya sistem ini tetap berjalan." (Sariani, April 2026)

d. Dampak Positif: Pembentukan Identitas Kolektif

Anggota yang telah lama bergabung cenderung mengidentifikasi diri sebagai bagian dari kelompok, bukan sekadar peminjam individual. Identitas kolektif ini bahkan meluas ke komunitas desa, sebagaimana diungkapkan Julaina:

"Orang-orang di kampung sudah tahu, 'Oh itu anggota Mekaar'. Ada semacam reputasi. Kalau anggota kelompok kami ada yang tidak bayar dan diketahui orang kampung, itu memalukan. Bukan cuma untuk dia, tapi untuk seluruh kelompok." (Julaina, Maret 2026)

e. Loyalitas Perilaku dan Loyalitas Sikap

Loyalitas perilaku (*behavioral loyalty*) diukur melalui konsistensi pembayaran, pengulangan siklus, dan perilaku rekomendasi. Juminah menegaskan: *"Tujuh tahun saya ikut Mekaar, tujuh siklus saya selesaikan, tidak pernah satu kali pun saya telat bayar. Setiap habis satu siklus, saya langsung daftar ulang."* (Juminah, Desember 2025). Loyalitas sikap (*attitudinal loyalty*) tercermin dalam komitmen emosional nasabah terhadap kelompok yang bahkan melampaui pertimbangan finansial (Gaffar, 2018)

f. Dampak Negatif: Beban Finansial dan Tekanan Sosial

Dampak negatif utama adalah kewajiban menanggung cicilan anggota lain. Julaiha mengungkapkan pengalaman pahit:

"Salah satu anggota kelompok kami tiba-tiba menghilang dan tidak bisa membayar cicilan selama dua bulan. Kami yang tersisa harus patungan menutupi kekurangannya. Waktu itu saya merasa tidak adil karena uang yang seharusnya untuk stok dagangan malah habis untuk menutup cicilan orang lain." (Julaiha, Maret 2026)

Tekanan sosial juga dapat berubah menjadi tekanan yang tidak sehat. Mutia Ningrum mengakui: *"Bukan karena saya ikhlas, tapi karena saya malu dan takut dikucilkan. Waktu itu rasanya seperti terpaksa, bukan sukarela."* (Mutia Ningrum, Desember 2025). Selain itu,

keterbatasan plafon pinjaman menjadi kendala struktural bagi nasabah yang usahanya telah berkembang melampaui kapasitas layanan program (Rahma Wati, Maret 2026).

g. Fenomena Orisinal: Loyalitas Berlapis (Multilayered Loyalty)

Temuan lapangan yang paling signifikan adalah munculnya fenomena "loyalitas berlapis" (*multilayered loyalty*): nasabah tidak hanya loyal kepada institusi PNM Mekaar sebagai lembaga, tetapi juga loyal kepada kelompok tanggung renteng sebagai komunitas sosial, dan loyal kepada identitas diri mereka sebagai perempuan pelaku usaha yang bertanggung jawab. Temuan orisinal ini belum diantisipasi dalam desain awal penelitian dan memperluas model loyalitas Watson (2015) dari model dyadik menjadi model *triadic* yang memasukkan kelompok sebagai aktor mediasi kunci antara nasabah dan institusi.

Dari perspektif maqashid syariah, sistem tanggung renteng secara substansial selaras dengan kelima pilar: *hifzh al-mal* (akses modal halal tanpa agunan), *hifzh al-nafs* (jaringan pengaman sosial dari rentenir), *hifzh al-aql* (pembelajaran kolektif), *hifzh al-nasl* (peningkatan kesejahteraan keluarga), dan *hifzh al-din* (aktualisasi nilai ta'awun dan takaful).

3. Perbandingan dengan Model Global dan Posisi Teoretis Temuan

Jika dibandingkan dengan model tanggung renteng klasik Grameen Bank Bangladesh, temuan di Pematang Kerasan menunjukkan adaptasi lokal yang signifikan. Model Grameen umumnya menempatkan tekanan sosial sebagai instrumen kepatuhan yang muncul reaktif, yaitu setelah anggota gagal membayar (Armendariz & Morduch, 2022). Sebaliknya, mekanisme pra-komunikasi dua hari sebelum kumpulan yang ditemukan dalam penelitian ini bersifat proaktif dan preventif: kelompok telah memetakan potensi masalah pembayaran sebelum pertemuan formal berlangsung, sehingga tekanan sosial berubah bentuk menjadi kolaborasi sosial yang lebih halus. Adaptasi ini sejalan dengan argumen Suryanto (2019) bahwa sistem tanggung renteng di Indonesia berakar pada budaya gotong royong yang telah lama mengakar dalam masyarakat pedesaan, bukan sekadar transplantasi mekanisme kontrol dari luar (Suryanto, 2019).

Ditinjau dari kerangka Dick dan Basu (1994), temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa mayoritas informan berada pada kuadran loyalitas sejati (*true loyalty*), yaitu kombinasi sikap relatif kuat dan pola pembelian berulang yang konsisten, sebagaimana tampak pada kasus Juminah yang menyelesaikan tujuh siklus tanpa keterlambatan. Namun, kasus Mutia Ningrum mengindikasikan adanya sub-kelompok nasabah yang berada pada kuadran loyalitas semu (*spurious loyalty*), yakni perilaku patuh yang didorong oleh tekanan situasional, dalam hal ini rasa malu dan ketakutan dikucilkan, bukan oleh sikap positif yang tulus. Perbedaan kuadran ini penting secara teoretis karena menunjukkan bahwa sistem tanggung renteng tidak menghasilkan loyalitas yang homogen, melainkan spektrum loyalitas yang bervariasi tergantung pada bagaimana tekanan kelompok dimaknai secara individual oleh masing-masing anggota.

Konsep modal sosial Putnam (2000) juga relevan untuk menjelaskan mengapa jaringan dukungan informal (poin c) dapat terbentuk secara organik. Kepercayaan, norma timbal balik, dan jaringan hubungan yang terbangun dalam kelompok Mekaar berfungsi sebagai modal sosial yang menurunkan biaya transaksi kolektif, anggota tidak memerlukan kontrak formal untuk menyepakati mekanisme talangan bersama karena norma tidak tertulis sudah cukup mengikat secara sosial. Pada saat yang sama, sisi gelap modal sosial yang diperingatkan oleh Gunawan (2021) juga tampak dalam pengalaman Julaiha, di mana kohesi kelompok yang tinggi justru menjadi beban ketika salah satu anggota gagal memenuhi kewajiban. Dengan demikian, modal sosial dalam konteks tanggung renteng bekerja sebagai pedang bermata dua: ia memperkuat jaringan dukungan sekaligus berpotensi mendistribusikan risiko individual menjadi beban kolektif secara tidak proporsional (Gunawan, 2021).

Perspektif gender turut memperkaya pembacaan temuan ini. Karena program Mekaar secara eksklusif menyasar perempuan prasejahtera, komitmen terhadap identitas sebagai “perempuan pelaku usaha yang bertanggung jawab” sebagaimana ditemukan dalam konsep loyalitas berlapis kemungkinan besar berinteraksi dengan norma sosial-budaya setempat mengenai peran perempuan dalam menopang ekonomi rumah tangga. Hal ini sejalan dengan pengamatan Setiawan (2021) bahwa identitas kolektif dalam kelompok pembiayaan mikro seringkali berimpitan dengan konstruksi peran gender yang berlaku di masyarakat, sehingga kepatuhan finansial tidak semata-mata dorongan ekonomi, tetapi juga negosiasi identitas sosial perempuan itu sendiri. Dengan demikian, keberhasilan replikasi model tanggung renteng Mekaar pada skema pembiayaan mikro campuran atau didominasi laki-laki tidak dapat diasumsikan otomatis, dan memerlukan kajian tersendiri sebagaimana dicatat dalam bagian keterbatasan penelitian ini (Setiawan, 2021)

4. Implikasi Praktis dan Keterbatasan Penelitian

Secara praktis, temuan tentang variasi kuadran loyalitas mengisyaratkan bahwa PNM perlu mengembangkan pendekatan yang lebih terdiferensiasi dalam pembinaan kelompok, alih-alih memperlakukan seluruh anggota secara seragam. Account Officer perlu dilatih untuk mengenali indikator loyalitas semu, seperti kepatuhan yang disertai keluhan berulang atau nada suara defensif saat sesi kumpulan, agar intervensi psikososial dapat diberikan sebelum tekanan berubah menjadi beban psikologis berkepanjangan atau keluarnya anggota dari kelompok. Selain itu, mengingat kepercayaan terhadap PNM banyak ditopang oleh persepsi keamanan sebagai BUMN (Veloutsou, 2015; Kotler & Keller, 2016), penguatan transparansi informasi angsuran secara berkelanjutan menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan tersebut, terutama di tengah kompetisi dari lembaga keuangan mikro maupun fintech lending lain yang menawarkan kemudahan serupa (Kotler, P., & Keller, 2019)

Selain penguatan kompetensi *Account Officer*, PNM juga dapat mempertimbangkan pengembangan forum lintas kelompok (antar-kumpulan) sebagai wadah berbagi praktik baik, termasuk praktik mekanisme pra-komunikasi yang secara organik dikembangkan oleh kelompok Nina Agustin. Praktik semacam ini berpotensi direplikasi secara terarah ke kelompok lain melalui pendampingan AO, tanpa harus menunggu terbentuk secara spontan di setiap kelompok. Di sisi kebijakan, hasil penelitian ini juga relevan bagi regulator keuangan mikro syariah dalam merumuskan pedoman perlindungan nasabah yang tetap mengakomodasi mekanisme tanggung renteng sebagai instrumen mitigasi risiko kredit, namun tanpa membiarkan tekanan sosial berkembang menjadi bentuk koersi yang merugikan kesejahteraan psikologis anggota.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui secara jujur. Pertama, jumlah informan yang terbatas (12 orang) dan lokasi tunggal di Pematang Kerasaan membatasi generalisasi temuan ke konteks kelompok Mekaar lain yang mungkin memiliki dinamika sosial berbeda, misalnya di wilayah urban atau kelompok dengan komposisi usia yang lebih heterogen. Kedua, durasi penelitian tujuh bulan, meskipun cukup untuk studi kasus kualitatif, tidak memungkinkan pengamatan terhadap siklus penuh perubahan loyalitas dalam jangka panjang, terutama pada momen krisis seperti gagal panen atau bencana yang dapat menguji ketahanan sistem tanggung renteng secara lebih ekstrem. Ketiga, karena seluruh informan adalah perempuan sebagaimana desain program Mekaar, penelitian ini tidak dapat menjawab apakah pola loyalitas berlapis yang ditemukan bersifat khas gender atau dapat direplikasi pada skema tanggung renteng campuran maupun didominasi laki-laki. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain multi-situs dengan pendekatan campuran (*mixed-methods*) untuk menguji secara kuantitatif proporsi nasabah pada masing-masing kuadran loyalitas Dick dan Basu (1994) serta membandingkan pola tersebut lintas wilayah dan lintas skema pembiayaan mikro di Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi enam faktor utama yang mendorong pinjaman berulang: kemudahan akses, manfaat ekonomi langsung, kepercayaan institusional, keterikatan sosial, kualitas AO, dan sistem insentif progresif. Faktor-faktor ini bekerja sinergis membentuk ekosistem loyalitas kompleks.

Sistem tanggung renteng memberikan dampak multidimensional: kontrol sosial organik, jaringan dukungan informal, identitas kolektif, serta loyalitas perilaku dan sikap yang tinggi. Namun sistem ini berpotensi menimbulkan loyalitas koersif dan tekanan psikologis bila tidak dikelola dengan tepat. Fenomena orisinal "loyalitas berlapis" menjadi kontribusi utama penelitian ini terhadap khazanah ilmu pemasaran layanan keuangan mikro.

Rekomendasi untuk PNM: (1) meningkatkan kompetensi AO dengan modul fasilitasi kelompok dan manajemen konflik; (2) mengembangkan sistem evaluasi kesehatan kelompok berbasis indikator kohesivitas sosial; dan (3) mengembangkan produk pembiayaan lanjutan sebagai jembatan bagi nasabah yang usahanya telah melampaui kapasitas Mekaar. Pemerintah daerah disarankan mengintegrasikan program pemberdayaan Dinas Koperasi dan UKM dengan infrastruktur kelompok Mekaar yang telah terbentuk.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini membuka ruang pengembangan instrumen kuantitatif untuk mengukur derajat "loyalitas berlapis" secara lebih presisi, termasuk kemungkinan pengembangan skala baku yang dapat digunakan lintas program keuangan mikro berbasis kelompok di Indonesia, tidak terbatas pada PNM Mekaar semata.

REFERENSI

- Ascarya. (2021). *Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan Praktik di Beberapa Negara*. PT Raja Grafindo Persada.
- Bank Indonesia. (2022). *Profil UMKM Indonesia 2022: Akses Pembiayaan dan Tantangan*. bank indonesia.
- Gaffar, V. (2018). *Manajemen Bisnis*. Alfabeta.
- Gunawan, H. (2021). Efek Negatif Gagal Bayar Anggota terhadap Kohesivitas Sosial Kelompok Tanggung Renteng. *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan* 6, No. 2, 98–110.
- Hidayati, N. (2022). Dinamika Kekuasaan dalam Kelompok Keuangan Mikro Berbasis Komunitas di Pedesaan Sumatera Utara. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 9, no. 3, 80–98.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13.). Erlangga.
- Lubis, F. S. (2020). Efektivitas Sistem Tanggung Renteng dalam Program Kredit Mikro: Studi pada LKM Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 5(2), 108–122.
- Marlina, L., & Rahmatika, D. N. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Lembaga Keuangan Mikro di Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1), 34–51.
- nugroho, a. e. & purwanti, E. (2019). pengaruh sistem tanggung renteng terhadap keberhasilan usaha mikro perempuan. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(2), 145–160.
- Setiawan, A. (2021). Identitas Kolektif dan Kepatuhan Finansial dalam Kelompok Pembiayaan Mikro. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik* 12, 2, 158–175.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. PUSTAKA BARU.
- Suryanto, A. (2019). Sistem Tanggung Renteng dan Budaya Gotong Royong dalam Lembaga Keuangan Mikro di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 17(2), 189-204.