

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BANK PEMBIAYAAN
RAKYAT SYARIAH (BPRS) HIKMAH WAKILAH DALAM
PEMBIAYAAN MODAL USAHA MIKRO DAN
MENENGAH DI KOTA BANDA ACEH**



Diajukan Oleh:

**LIA SAFITRI
NIM. 160603240**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/1442 H**

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Safitri
NIM : 160603240
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang telah ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 7 Juli 2021

Yang menerangkan,



Lia Safitri

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:
**Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
(Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha
Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh:
Lia Safitri
NIM. 160603240

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II.

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
NIP. 1972090720000031001

Ana Fitria, SE., M.Sc.
NIP. 199009052019032019

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

Lia Safitri
NIM. 160603240
Dengan Judul:

Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jumat, 30 April 2021

Banda Aceh
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
NIP. 1972090720000031001

Ana Fitria, SE., M.Sc.
NIP. 199009052019032019

Penguji I,

Penguji II,

Ayumiati, S.E., M. Si.
NIP. 1978061552009122002

Evry Yenni, S.E., M. Si.
NIDN. 2013048301

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dr. Zeki Fuad, M.Ag
NIP. 19640141902031003

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Safitri

Nim : 160603240

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak bebas Royalti Non-Eskklusif (*Non-Excecutif Royalty-Free Right*) Atas Karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

Yang berjudul:

Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak bebas Royalti ini, UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, Mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mengaplikasikannya di internet atas media lain.

Secara *fulltex* untuk kepentingan akademik tidak perlu meminta izin dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atas penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh akan bebas dari segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

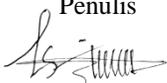
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 7 Juli 2021

Mengetahui,

Penulis



Lia Safitri

NIM. 160603240

Pembimbing I



Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.

NIP. 1972090720000031001

Pembimbing II



Ana Fitria, SE., M.Sc.

NIP. 199009052019032019

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

من تأني نال ماتمني

“Barang siapa yang tekun (sabar) , maka ia akan mendapatkan apa yang ia cita-citakan”

Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan untuk terus berjuang dalam menyelesaikan studi di fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Kemudian ucapan terimakasih yang tak terhingga, saya ucapkan dan persembahkan karya ilmiah ini untuk Ayah dan ibu. Yang selalu sabar memberikan semangat dan supportnya kepada saya dalam melangkah demi terwujudnya segala cita-cita saya.



KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah subhanaAllah ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat, nikkmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya, umat muslimin dan muslimat. Syukur alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh”**. Penulis melakukan penelitian ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, diantaranya.

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ibu Ayumiati, S.E., M.Si., selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium beserta seluruh Staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry Banda Aceh.
4. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ana Fitria S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersusah payah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dengan sabar kepada peneliti dari awal penelitian hingga selesainya skripsi ini.
5. Ayumiati, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali/Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta motivasi selama menempuh perkuliahan hingga saat ini.
6. Teristimewa kepada Ibunda tersayang Dasma Wati, Ayahanda tercinta Musliadi yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, abang pertama Dedi Saputra, abang kedua Herman selaku yang memberi dukungan serta menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini., adik tersayang Rahadatu Aisy Safitri dan makbit Wisna Wati yang selalu mengingatkan arti dari sebuah kesabaran.
7. Anjar Restu, Ibu Syamsidar dan Bapak Syafruddin yang selalu menyemangati, memberi motivasi, nasehat, perhatian, dan kasih sayang.

8. Nur Aini yang telah berjuang dan menyelesaikan sripsi ini bersama-sama dan seluruh sahabat lainnya khususnya teman seperjuangan pada Prodi Perbankan Syariah Leting 2016.

Walaupun penelitian ini telah diusahakan semaksimal mungkin, namun selaku manusia peneliti sadar akan kekurangan-kekurangan, oleh karena itu kepada pembaca diharapkan kritikan dan saran-saran yang sifatnya positif dan konstruktif untuk sempurnanya skripsi ini sebagai karya ilmiah.

Akhirnya, tak ada harapan lain dari peneliti, selain berdoa kehadiran Allah Swt, semoga jasa-jasa baik yang diberikan secara ikhlas oleh semua pihak dapat dibalas oleh Allah dengan Rahmat-Nya yang berlipat ganda. *Aamiin Ya Rabbal'alamiin.*

Banda Aceh, 3 April 2021

Peneliti,

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lia Safitri

NIM. 160603240

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

3.1 Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

2 Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ِ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / ِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / ُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة)hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah*

(ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah*

(ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Lia Safitri
NIM : 160603240
Fakultas/program Studi : FEBI/Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh
Halaman : 75 Halaman
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc.
Pembimbing II : Ana Fitria, S.E., M.Sc..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif. Responden penelitian ini terdiri dari Direktur 1 orang, staf bidang pembiayaan 3 orang, nasabah yang memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah 8 orang, nasabah yang tidak memanfaatkan pembiayaan 5 orang. Hasil analisis menunjukkan bahwa dilihat dari efektivitas layanan yang diberikan maka pelayanan PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh belum efektif, karena tidak terpenuhinya indikator-indikator efektivitas, yaitu kemampuan ber laba dan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas yang masih rendah. Ini disebabkan beberapa kendala, di antaranya masyarakat masih belum familiar terhadap keberadaan perusahaan karena kurangnya promosi dan pemasaran.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pembiayaan

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Syariah Berdasarkan Jumlah Bank.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Klarifikasi Responden	39
Tabel 4.1 PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh.....	45



DAFTAR GAMBAR

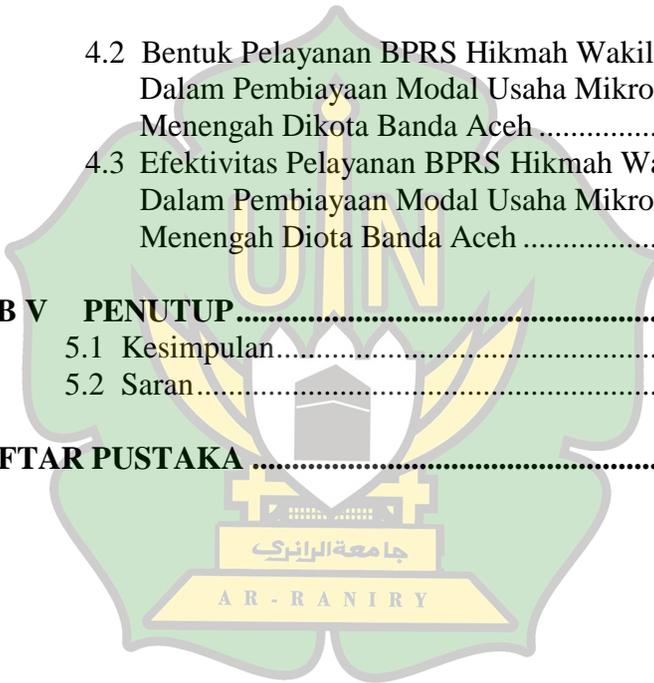
Gambar 2.1 Pola Unsur-Unsur Pelayanan.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh.....	47



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Teori Efektivitas.....	11
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	11
2.1.2 Indikator Pendukung Efektivitas	13
2.2 Teori Pelayanan.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan.....	21
2.3 Pembiayaan Syariah.....	23
2.4 Penelitian Terkait	27
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36

3.1.1	Sumber Data.....	37
3.4	Metode Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh.....	42
4.1.1	sejarah	42
4.1.2	Visi dan Misi.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi	45
4.2	Bentuk Pelayanan BPRS Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Dikota Banda Aceh	48
4.3	Efektivitas Pelayanan BPRS Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Diota Banda Aceh	53
BAB V	PENUTUP.....	62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi supaya sesuai dengan prinsip Islam. Perbankan syariah menerima tiga fungsi yang utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan juga menerima jasa pengiriman uang. Dalam sejarah perekonomian kaum muslim, pembiayaan yang dilaksanakan dengan akad kontrak yang sesuai dengan syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, pembiayaan untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis (investasi), serta melakukan pengiriman uang telah lazim dilakukan, dengan demikian fungsi-fungsi utama perbankan modern adalah menerima simpanan, menyalurkan dan mentransfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasul SAW (Rahmadana, Rozaini, dan Ramdansyah, 2019).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah dan perbankan di Indonesia sudah semakin maju, mulai dari bank pemerintah maupun bank swasta (Soemitra, 2018). Perbankan muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi *pioneer* bagi bank syariah lainnya yang telah lebih dahulu menerapkan sistem ini

di tengah pesatnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan pada sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap bertahan. Berikut adalah data perkembangan perbankan syariah berdasarkan jumlah bank .

Tabel 1.1
Perkembangan Bank Syariah
Berdasarkan Jumlah Bank

Jumlah Bank/Kantor	2016	2017	2018	2019	2020
BUS/Kantor	13/1869	13/1825	14/1875	14/1919	14/1958
UUS/Kantor	21/332	21/344	20/354	20/381	20/391
BPRS/Kantor	166/453	167/441	167/495	164/617	163/626

Sumber: Statistik Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan SPS OJK (2020).

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat bahwa perbankan syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Perkembangan perbankan syariah pasca terjadinya krisis moneter pada tahun 1998 cenderung lebih cepat. Pada awalnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki tingkat perkembangan yang cukup cepat bila dibandingkan dengan Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS). Namun begitu, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terhitung Oktober 2020, jumlah BUS, UUS, serta BPRS cenderung meningkat dari tahun ketahunnya.

Di Indonesia, perbankan syariah, muncul sejak dikeluarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pasal 13 menyatakan bahwa salah satu usaha BPR menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan di dalam peraturan pemerintah. Menanggapi pasal tersebut, pemerintah pada tanggal 30 Oktober 1992 mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 1992. Hal ini menandai dimulainya era system perbankan ganda (*dual banking system*) di Indonesia, yaitu beroperasinya system perbankan konvensional dan system perbankan dengan prinsip syariah. Dalam sistem perbankan ganda ini, kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan, mendukung pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional (Arijanto, 2015).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah lembaga keuangan mikro syariah yang kegiatannya diatur berada di bawah Bank Indonesia. Ini berbeda dengan Baitul Mal wat-Tamwil (BMT), dan juga Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren), yang merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang diatur di bawah Kementerian Koperasi dan UKM. Di tahun 1998 terdapat hanya satu bank umum syariah dan 76 BPRS yang telah beroperasi, ini menunjukkan bahwa kegiatan keuangan syariah khususnya BPRS berkembang cukup signifikan.

Sesuai dengan fungsi bank sebagai *financial intermediary*, BPRS menjalankan aktivitasnya dengan menghimpun dana pihak ketiga dari masyarakat berupa giro, tabungan deposito, menyalurkan kembali dana tersebut pada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 10/19/PBI/2008 Dana Pihak Ketiga adalah kewajiban bank kepada penduduk dalam rupiah dan valuta asing. Umumnya dana yang dihimpun oleh perbankan dari masyarakat akan digunakan untuk pendanaan aktivitas sektor riil melalui penyaluran kredit.

Dana Pihak Ketiga dalam Perbankan Syariah merupakan sumber dana yang berasal dari masyarakat yang terhimpun melalui produk giro wadiah, tabungan *mudarabah* dan deposito *mudarabah*. Dana Pihak Ketiga yang dimiliki Perbankan Syariah akan disalurkan ke berbagai jenis pembiayaan (Andraeny, 2011). Termasuk dalam dana pihak ketiga yaitu giro, tabungan dan deposito. Giro yang pada bank syariah disebut giro *wadiah* umumnya tetap sama dengan giro bank konvensional, dimana bank tidak membayar apapun pada pemegang, bahkan tidak mengenakan biaya layanan atau *service charge* (Arifin, 2009). Dana giro ini boleh dipakai bank syariah dalam operasional bagi hasil (*profit sharing*).

Beberapa ulama memandang giro sebagai kepercayaan, di mana dana diterima bank sebagai simpanan untuk keamanan (*wadi'ah yad al dhamanah*). Giro berbeda dengan tabungan, di mana tabungan biasanya memperoleh hasil pasti (*fixed return*).

Pada bank syariah, tabungan juga mempunyai sifat yang sama kecuali bahwa penabung tidak memperoleh hasil yang pasti. Menurut para ulama, penabung boleh menerima hasil yang berfluktuasi sesuai dengan hasil yang diperoleh bank dan setuju untuk berbagi resiko dengan bank.

Deposito bank konvensional menerima jaminan pembayaran kembali atas simpanan pokok dan hasil bunga yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada bank syariah, deposito diganti dengan simpanan yang memperoleh bagian dari laba/rugi bank. Oleh karena itu, bank syariah menyebutnya rekening investasi atau simpanan investasi. Rekening-rekening itu dapat mempunyai tanggal jatuh tempo yang berbeda-beda. Giro dan tabungan itu dikumpulkan (*pooled*) menjadi satu dengan rekening investasi oleh bank syariah sebagai sumber dana utama bagi kegiatan pembiayaan (*financing*).

Penelitian ini secara khusus menelaah efektivitas pelayanan masyarakat di Kota Banda Aceh yang dilakukan BPRS Hikmah Wakilah dalam memberikan pembiayaan modal usaha mikro/kecil dan menengah dengan penggunaan dana pihak ketiga sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya.

PT. Bank BPRS Hikmah Wakilah didirikan pada tanggal 14 september 1994 dan mulai beroperasi sejak tanggal 20 September 1995, merupakan lembaga keuangan Bank yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi dalam menggali dan mengelola potensi masyarakat serta memberdayakan masyarakat. Bank BPRS Hikmah

Wakilah tersebut hadir untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Banda Aceh dan juga Aceh Besar untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan modal usaha kecil/mikro dan konsumtif dengan layanan sesuai syariah. BPRS Hikmah Wakilah merupakan lembaga keuangan Bank yang sangat peduli dan paham terhadap kebutuhan pembiayaan modal usaha kecil dan mikro dengan syarat dan sistem yang mudah, fleksibel serta dengan proses cepat.

Dalam melaksanakan usahanya, BPRS Hikmah Wakilah hendaknya memberikan layanan yang memenuhi efektivitas sebuah pelayanan. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan juga prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan diawal untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dilalui dan dikerjakan. Efektivitas menekankan pada pencapaian tujuan. Suatu hal yang dapat dikatakan efektif bila hal tersebut sesuai dengan yang dikehendaki dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan dan diharapkan. Indikator efektivitas pelayanan adalah *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (tampilan penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan juga *accountability* (tanggung jawab) (Rangkuti, 2017). Beberapa indikator tersebut menentukan di dalam pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan efektif.

Begitu juga dalam efektivitas pembiayaan, minimal ada tiga penentu atau indikator yang mesti dilihat, yaitu dari aspek program

pembiayaan, implementasi pembiayaan, dan pencapaian tujuan dari pembiayaan itu sendiri (Sagala, 2017: 53).

Secara umum penyaluran dana pihak ketiga yang dilakukan oleh BPRS Hikmah Wakilah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cenderung belum efektif. Hal ini dikarenakan oleh sebab masyarakat Kota Banda Aceh tampak lebih memanfaatkan produk-produk pembiayaan yang disediakan oleh perusahaan bank syariah termasuk dari perusahaan-perusahaan pembiayaan syariah lainnya. Menurut Rusli, minat masyarakat terhadap pembiayaan modal usaha sebetulnya sama di antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Hanya saja, khusus BPRS Hikmah Wakilah, memang ada kendala-kendala di dalam menggaet nasabah, sebab perusahaan-perusahaan pembiayaan cukup banyak ditemukan di Banda Aceh (Rusli, 2020: Hasil Wawancara).

Suatu produk pembiayaan dapat dikatakan efektif apabila di dalam pemanfaatannya terbilang tinggi. Untuk menggaet nasabah juga diperlukan adanya strategi promosi yang tepat. Strategi promosi dianggap penting supaya masyarakat atau nasabah mengetahui jenis produk pembiayaan dan keunggulannya. Pada kenyataannya, proses promosi ini justru belum dilaksanakan secara maksimal, sehingga di dalam pelayanan produk pembiayaan yang ada pada bank cenderung tidak efektif.

Dengan begitu, jika dilihat dari efektivitas pelayanan, maka dapat dipahami bahwa pelayanan BPRS Hikmah Wakilah belum bisa dikatakan efektif, sebab masyarakat di Kota Banda Aceh

secara khusus tampak lebih memanfaatkan sumber pembiayaan yang lainnya dari pembiayaan yang disediakan di BPRS Hikmah Wakilah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: *Efektivitas Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro dan Menengah di Kota Banda Aceh.*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka terdapat beberapa permasalahan yang hendak didalami di dalam penelitian ini, dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertolak dari rumusan masalah sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah

dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. **Manfaat Praktis:** Bagi penulis, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan memperoleh pengetahuan mengenai penerapan fungsi Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Kemudian, terhadap pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima semuanya sebagai kontribusi untuk meningkatkan pengetahuan dalam Ilmu Perbankan Syariah.
- b. **Manfaat Akademis:** Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan dalam upaya pengembangan ilmu terkait dengan fokus penelitian, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terkait dengan penelitian ini.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun atas 5 (lima) bab, masing-masing bab diuraikan kembali dalam sub-bab tertentu. Masing-masing uraiannya yaitu sebagai berikut:

Bab satu merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika pembahasan.

Bab dua adalah landasan teori, yaitu yang terdiri dari teori efektivitas, pengertian efektivitas, indikator pendukung efektivitas, teori pelayanan, pengertian pelayanan, unsur-unsur pelayanan dan pembiayaan syariah, penelitian terkait, kerangka penelitian.

Bab tiga merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, subjek, objek penelitian, sumber data, kemudian teknik pengumpulan data, dan terakhir metode analisis data.

Bab empat merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang gambaran umum BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh, dan bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro-menengah di Kota Banda Aceh, efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh.

Bab lima merupakan penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan juga saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Istilah efektivitas merupakan salah satu kata baku yang awal mulanya diserap dari bahasa Inggris, yaitu *effectiveness*, dan kata ini sendiri merupakan bentuk derivatif dari kata efek atau efektif, dalam bahasa Inggris disebut *effect* dan *effective* (Echols & Shadily, 1992), makanya ialah akibat, pengaruh, kesan yang timbul di dalam pikiran, atau ada efek atau ada akibatnya, ada pengaruh dan kesan (Sugono, 2008). Mencermati pemaknaan ini, maka istilah efektif sendiri dapat disejajarkan atau sekurang-kurangnya bisa diidentikkan dengan kata pengaruh dan akibat. Karena, ketiganya memiliki maksud dan tujuan yang sama.

Menurut terminologi, cukup banyak rumusan efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli dalam berbagai literatur, bahkan antara satu definisi dengan definisi yang lain secara redaksional memiliki perbedaan, karena tergantung dan disesuaikan dengan sudut pandang yang digunakan. Di bawah ini, dapat disajikan definisi beberapa ahli, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Busro (2018), efektivitas merupakan diarahkan pada satu ukuran yang memberi gambaran satu target yang dicapai, atau seberapa baik (besar).

2. Gaspersz (2001) mengemukakan bahwa efektivitas merupakan proses yang mengukur derajat pencapaian output dari sistem produksi. Efektivitas diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan, di mana ukurannya membutuhkan rencana atau standar yang telah ditetapkan sebelum proses mulai menghasilkan output.
3. Definisi lainnya dikemukakan oleh Schemerhon John R. J, seperti yang dikutip oleh Suchahyowati (2017), efektivitas merupakan pencapaian target output yang diukur dengan membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS). Apabila OA tersebut lebih besar ($>$) dari pada OS maka akan dinilai efektif.
4. Masih dalam kutipan yang sama, Suchahyowati (2017) mengutip juga pendapat Hidayat, bahwa efektifitas merupakan salah satu ukuran perusahaan yang menyatakan seberapa besar target yakni kuantitas, kualitas, dan waktu telah tercapai secara jauh, yang mana jika makin besar persentase target yang dicapai maka akan makin tinggi pula efektifitasnya.

Mencermati beberapa definisi di atas, maka dapat disarikan kembali dalam rumusan baru, bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan pencapaian suatu target produktivitas perusahaan. Bila hasil akhir dari sebuah target perusahaan sesuai dengan yang telah direncanakan di awal, maka dapat dipandang sudah efektif. Sebaliknya, bagi hasil akhir yang tidak sesuai dengan yang sudah direncanakan, maka belum bisa dikatakan efektif.

2.1.2 Indikator Pendukung Efektivitas

Kajian tentang teori efektivitas cukup luas, bahkan di antara masing-masing bidang ilmu, memiliki berbagai jenis indikator yang menjadi ukurannya. Ini dapat dipahami dari definisi yang dijelaskan sebelumnya, di mana di antara satu bidang ilmu dengan bidang ilmu lainnya meskipun memiliki tujuan yang sama—yaitu membicarakan tentang hasil—namun memiliki redaksional yang berbeda-beda, dan memiliki indikator yang berbeda pula. Misalnya saja, dalam konteks kebijakan (norma hukum), maka yang menjadi indikator efektivitas penerapannya hanya ada dua, yaitu kaidah kebijakan hukum tersebut harus dapat diterapkan, dan harus dapat diterima masyarakat (Fuady, 2014). Atas dasar itu, dalam kesempatan ini, penulis berusaha untuk menuturkan beberapa pendapat ahli menyangkut hal-hal yang dapat menjadi indikator efektivitas.

Menurut Campbell sebagaimana dikutip oleh Sutrisno (2018) bahwa ada 21 indikator untuk dapat mengukur efektivitas, yaitu:

- a. Efektivitas keseluruhan sejauhmana organisasi melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum tentang efektivitas suatu organisasi.
- b. Kualitas. Kualitas jasa (produk) utama yang dihasilkan oleh organisasi.

- c. Produktivitas. Kuantitas atau volume produk atau jasa utama yang dihasilkan oleh organisasi. Ini dapat diukur menurut 3 (tiga) tingkatan, tingkat individu, tingkat kelompok dan juga tingkat organisasi.
- d. Kesiapsiagaan. Penilaian menyeluruh tentang kemungkinan bahwa organisasi mampu menyelesaikan suatu tugas khusus dengan baik jika diminta.
- e. Efisiensi. Suatu rasio yang mencerminkan perbandingan dari beberapa aspek suatu prestasi terhadap biaya untuk bisa dan dapat menghasilkan prestasi itu.
- f. Laba. Penghasilan atas penanaman modal yang digunakan untuk melaksanakan dan menjalankan organisasi dilihat dari segi pemilik. Sejumlah sumber daya yang masih tersisa saat setelah dikurangi biaya atau kewajiban, yang biasanya ialah dinyatakan dalam persentase.
- g. Pertumbuhan. Penambahan hal-hal seperti tenaga kerja, dan fasilitas pabrik, laba dan penemuan baru. Satu perbandingan antara keadaan organisasi masa sekarang dengan keadaan di masa lampau.
- h. Pemanfaatan lingkungan, sejauhmana organisasi bisa dengan sukses berinteraksi dengan lingkungannya, yaitu dapat serta mampu memperoleh sumber daya yang diperlukan agar bisa beroperasi secara efektif.
- i. Stabilitas. Pemeliharaan struktur, fungsi, serta sumber daya sepanjang waktu, khususnya dalam periode-periode sulit.

- j. Perputaran atau keluar masuknya karyawan. Frekuensi atau banyaknya pemberhentian secara sukarela.
- k. Absenteisme. Banyaknya kemangkiran kerja.
- l. Kecelakaan. Banyaknya kecelakaan dalam perkerjaan yang bisa mengakibatkan kerugian waktu untuk turun mesin atau perbaikan.
- m. Semangat kerja. Kecenderungan anggota organisasi untuk berusaha lebih keras lagi dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- n. Motivasi. Kekuatan kecenderungan-kecenderungan seorang untuk melibatkan dirinya dalam kegiatan yang diarahkan ke pada sasaran dalam pekerjaan merupakan perasaan dorongan bekerja untuk mencapai tujuan pekerjaan.
- o. Kepuasan. Tingkat kesenangan yang dirasakan seorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi.
- p. Internalisasi tujuan organisasi. Diterimanya tujuan-tujuan di dalam organisasi oleh setiap orang dan unit-unit yang ada di dalam organisasi. Keyakinan bahwa tujuan organisasi adalah benar dan layak.
- q. Konflik kohesi. Dimensi kutub kohesi, yang menunjukkan di antara satu sama lain saling suka, kerja sama, berkomunikasi, penuh dan terbuka, dan terkoordinasikan di dalam kegiatan. Dimensi kutub konflik, yaitu perselisihan dalam bentuk kata kata, fisik, koordinasi jelek, dan juga komunikasi yang tidak efektif.

- r. Fleksibilitas adaptasi. Kemampuan suatu organisasi merubah standar prosedur operasi dalam menghadapi tantangan dari lingkungan agar mencegah terjadinya kebekuan menghadapi rangsangan lingkungan.
- s. Penilaian pihak luar. Penilaian terhadap organisasi atau unit-unit organisasi dari seseorang atau lembaga di dalam tempat dan lingkungannya yang menaruh kepentingan, kesetiaannya dan dukungannya dari kelompok-kelompok seperti pemasok, pelanggan, pemegang saham, para pejabat dan umum.
- t. Iklim. Keadaan lingkungan dalam organisasi.
- u. Kualitas kehidupan kerja. Kualitas perhubungan karyawan dengan lingkungan kerjanya.

Indikator-indikator tersebut di atas dapat menjadi ukuran dan timbangan dalam mengukur efektif tidaknya suatu kinerja di dalam sebuah organisasi. Kesemua indikator tersebut dapat dijadikan satu alat bagi seseorang dalam melihat sekaligus menguji tingkatan hasil akhir apakah sudah efektif atau tidak. Berbeda dengan itu, ahli yang lainnya justru mempersempit indikator efektivitas di dalam beberapa poin saja. Gibson misalnya, sebagaimana dikutip Tangkilisan (2005) menyebutkan minimal ada 7 (tujuh) indikator efektivitas, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- b. Kejelasan strategi mencapai tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap

- d. Perencanaan matang
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Tersedianya sarana dan prasarana
- g. Sistem pengawasan, pengendalian yang bersifat mendidik

Ketujuh indikator tersebut cenderung lebih umum dari pada indikator sebelumnya, yaitu diarahkan pada indikator satu organisasi atau kinerja organisasi. Sementara itu, Steers seperti dikutip Annas (2017) justru mempersempit indikator-indikator dari efektivitas ke dalam lima hal saja, yaitu:

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan ber laba
- e. Pencarian sumber daya

Dalam konteks pembiayaan, maka indikatornya minimal ada tiga, yaitu:

- a. Aspek program pembiayaan
- b. Aspek implementasi pembiayaan
- c. Aspek pencapaian tujuan pembiayaan (Sagala, 2017: 53).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, diketahui bahwa sebuah kinerja organisasi, perusahaan, baik dalam bentuk pelayanan dan hal lainnya dapat dikatakan efektif ketika memenuhi beberapa indikator di atas. Tidak semua indikator di atas harus terpenuhi dalam melihat dan mengukur tingkat efektivitas. Yang terpenting ialah sasaran dan tujuan yang direncanakan sebuah organisasi dapat

terpenuhi dengan baik, dan memberikan kepuasan bagi pihak-pihak yang melibatkan diri di dalamnya. Misalnya, bagi kinerja pelayanan perusahaan bank, maka kepuasan tersebut dapat diketahui dari para nasabah, di dalam perusahaan atau kantor, maka kepuasan yang dimaksud adalah bagi karyawannya, dan masih banyak contoh-contoh yang lainnya. Terhadap beberapa rumusan indikator efektifitas sebelumnya, yang menjadi indikator efektivitas yang dirujuk dalam pembahasan ini adalah indikator yang disebutkan oleh Annas sebelumnya, yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, dan pencarian sumber daya.

2.2 Teori Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan merupakan bentuk derivatif dari kata layan artinya upaya seseorang memberikan bantuan, atau membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang dari orang lain. Adapun istilah pelayanan sendiri berarti perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuha orang lain dengan memperoleh imbalan ataupun tidak (Sugono, 2008). Definisi bahasa sebagaimana telah dikemukakan menunjukkan pada makna yang umum, yaitu satu pelayanan dalam bentuk apapun.

Menurut terminologi, terdapat banyak rumusan definisi para ahli tentang pelayanan. Di dalam hubungannya dengan perusahaan,

definisi yang paling umum dikemukakan oleh Kottler, sebagaimana dikutip Indrasari (2019), bahwa pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Definisi lainnya dinyatakan Gronroos, dikutip oleh Rahmadana dan kawan-kawan (2020), bahwa pelayanan ialah semua kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat (abstrak) yang terjadi sebagai dampak dari adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai yang diberikan oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang dimaksudkan menyelesaikan persoalan pelanggan.

Makna pelayanan sebagaimana di atas cenderung mengarah pada maksud pelayanan yang diberikan oleh organisasi perusahaan kepada masyarakat. Makna pelayanan seperti tersebut di atas tampak mewakili maksud pelayanan suatu perusahaan. Dalam hubungannya dengan pelayanan publik perusahaan, yang dimaksudkan pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam cara pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan suatu peraturan yang ada dalam suatu perusahaan kepada penduduk atas barang dan jasa, ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2015: 3-4). Dalam catatan lainnya, Nashuddin (2016) menyebutkan bahwa pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang (masyarakat) yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang telah ditetapkan. Menurut Sulila (2015) pelayanan dalam kaitan pelayanan perusahaan yaitu segala bentuk pelayanan baik berbentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi suatu tanggungjawab perusahaan, tata laksananya dilakukan oleh sebuah perusahaan.

Menurut Jafry dikutip oleh Putra (2017), hakikat pelayanan merupakan serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Yang dimaksud dengan proses dalam konteks ini adalah hubungan keperluan antara penerima kebutuhan dengan si pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan maupun adanya keluhan.

Definisi di atas juga cenderung agak lebih umum ketimbang definisi-definisi sebelumnya. Definisi yang boleh jadi lebih luas arti dan cakupannya dikemukakan Moenir, seperti dikutip Tofiqurachman dan Satispi (2018). Menurutnya bahwa pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem prosedur, metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak dan sistem pelayanan tersebut menurut Moenir berlangsung secara berkesinambungan atau kontinu.

Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan, minimal ada empat unsur penting yang harus ada dalam pelayanan, yaitu:

- a. Pihak yang melayani
- b. Pihak yang dilayani
- c. Bentuk pelayanan
- d. Respon pelayanan (puas atau tidak)

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disarikan dalam rumusan baru bahwa pelayanan adalah satu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok, atau lembaga kepada seseorang atau kelompok, atau organisasi, tujuannya adalah memenuhi kepentingan atau keperluannya.

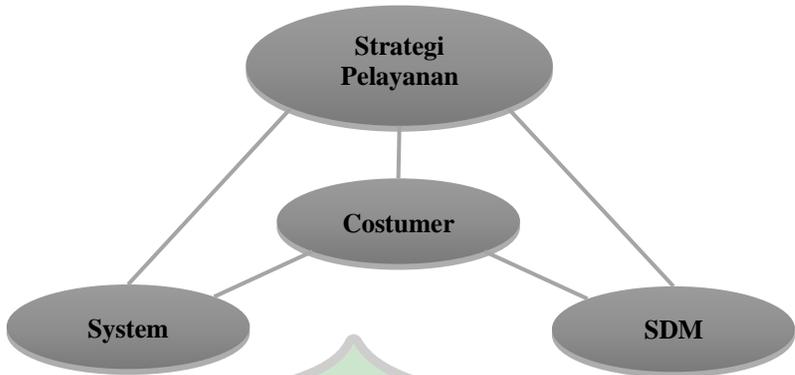
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan

Hubungannya dengan pelayanan terdapat beberapa persoalan yang mesti diperhatikan. Dalam catatan Sadhana (2016), disebutkan ada tiga hal yang harus diperhatikan oleh pelayanan: (1) mengetahui kebutuhan yang dilayani, (2) menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan kerja, (3) memantau dan mengukur kinerja. Selanjutnya, manifestasi atau perwujudan dari ketiga hal tersebut, di dalam memberikan layanan publik harusnya memenuhi empat hal yaitu:

- a. Mudah dalam pengurusan atau prosedur sederhana
- b. Mendapat pelayanan yang wajar
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang atau transparan

Memperhatikan keempat poin tersebut, pelayanan idealnya memang mementingkan pihak yang dilayani. Artinya pelayan publik yang dalam konteks ini pemerintah atau lembaga-lembaga lainnya yang ada hubungannya dengan pemerintah betul-betul dituntut untuk bekerja ekstra memperhatikan kepentingan konsumen yang dilayani itu agar penilaian tentang pelayanannya dipandang baik dan wajar. Wujud dari efektifnya sebuah pelayanan bergantung pada kepuasan masyarakat. Untuk melingkupi hal tersebut maka kualitas pelayanan publik merupakan rangkaian hubungan antar pihak-pihak terkait dan beberapa aspek penting dalam pelayanan itu.

Menurut Albrect dan Zemke, dikutip Sadhana (2016), bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem sebuah pelayanan, sumber daya manusia sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, atau dalam konteks perbankan yaitu pelayanan yang diberikan kepada nasabah, kemudian strategi pelayanan, dan pelanggan (*customers*). Hubungan unsur-unsur tersebut bisa disarikan dalam pola hubungan sebagai berikut:



Sumber: Sudhana (2016).

Gambar 2.1 Pola Unsur-Unsur Pelayanan

Berdasarkan gambar tersebut di atas dapat diketahui di dalam pelayanan, *customer* ialah pihak yang relatif sentral keberadaannya. Artinya pelayan publik sedapat mungkin mengambil bagian dalam memberikan pelayanan terbaik pada *customer*. Untuk itu, pola yang harus diperhatikan oleh pelayanan adalah adanya strategi pelayanan yang terhubung dengan sistem yang baik dan mapan, serta pelakunya (pelayan publiknya) ialah dari kalangan yang memenuhi kualifikasi yang baik. Apabila tiga pola tersebut dapat dipenuhi dengan baik, *customer* sebagai pihak yang sentral tersebut akan dapat dilayani dengan baik. Dengan sendirinya, kepuasan pelanggan atau *customer* dapat terpenuhi.

2.3 Pembiayaan Syariah

Salah satu aspek penting perjalanan ekonomi umat dewasa ini adalah menjamurnya perbankan syariah di tengah masyarakat. Ini merupakan upaya menyerap keinginan masyarakat

yang sebelumnya menjalankan aspek ekonominya tidak sesuai tuntunan Islam menjadi lalu lintas ekonomi sesuai dengan syariah Islam. Menerapkan secara detail prinsip syariah adalah satu keniscayaan yang patut dilakukan oleh perbankan syariah dalam semua aspek operasionalnya. Produk perbankan syariah saat ini lebih banyak di dalam bentuk pembiayaan ekonomi umat sesuai dengan prinsip syariah.

Prinsip awal yang patut dan layak diketahui oleh perbankan syariah berupa adanya larangan memberikan masyarakat pinjaman tunai dengan pengembalian secara riba. Oleh karena perbankan saat ini dilarang memberikan pinjaman tunai dengan memungut bunga maupun imbalan lain berupa apapun juga, maka perbankan syariah menempuh mode atau cara lain yang secara hukum dibenarkan oleh prinsip-prinsip syariah (Sjahdeini, 2018). Salah satu model ditempuh oleh bank-bank syariah adalah dengan menyediakan fasilitas kepada masyarakat menyangkut berbagai ragam produk produk pembiayaan syariah.

Secara definitif terdapat ragam definisi pembiayaan. Disebut pembiayaan syariah karena bank syariah dan perusahaan-perusahaan pembiayaan lainnya menyediakan dana guna membiayai kebutuhan si nasabah yang memerlukannya serta layak memperolehnya (Arifin, 2009). Istilah pembiayaan sendiri merupakan tindakan memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak yang merupakan defisit unit (Antonio, 2007).

Istilah pembiayaan sering pula disebut dengan *financing* (Inggris) atau *al-tamwīl* (Arab), oleh Nafis (2011) dan Fauzan (2017) mendefinisikan pembiayaan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam bentuk penyediaan dana atau tagihan berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, atau akad lainnya berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai syariah.

Adapun maksud pembiayaan syariah atau sering pula disebut pembiayaan berdasarkan prinsip syariah ialah penyediaan uang dan atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan dan kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan di pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang dan tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan bagi hasil (Tambunan, 2016: 375). Sula (2017) menyebutkan bahwa kegiatan pembiayaan keuangan dalam pandangan syariah pada prinsipnya adalah kegiatan yang dilakukan pemilik harta terhadap pemilik usaha untuk maksud dan tujuan memberdayakan pemilik usaha saat melakukan kegiatan usahanya di mana pemilik harta tersebut berharap untuk memperoleh manfaat tertentu.

Memperhatikan beberapa definisi di atas, dapat dikathui dan dipahami bahwa di dalam proses pembiayaan itu, minimal ada empat unsur penting yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Perusahaan yang menyediakan produk pembiayaan
- b. Masyarakat yang memanfaatkan produk-produk pembiayaan
- c. Produk pembiayaan itu sendiri

- d. Akad pembiayaan (bisa dalam akad *murabahah*, *mudarahah*, *musyarakah*, *ijarah*, dan akad-akad lainnya).

Pembiayaan syariah dewasa ini menjadi salah satu alternatif dan juga solusi bagi masyarakat untuk kemudian memanfaatkannya dalam memenuhi kebutuhan dan usaha ekonominya. Pembiayaan ini bisa dalam bentuk pembiayaan yang konsumtif maupun pembiayaan yang sifatnya permodalan. Pihak perusahaan bank, atau perusahaan pegadaian dan perusahaan pembiayaan lainnya memberikan peluang bagi tiap masyarakat untuk ikut memanfaatkan produk-produk yang diberikan oleh perusahaan.

Cukup banyak bentuk-bentuk pembiayaan syariah yang pada saat ini berkembang pesat, serta berbagai bentuk jenis akad. Paling umum, pembiayaan syariah saat ini adalah pembiayaan dengan akad *murābahah*, yaitu bentuk pembiayaan di mana pihak bank menjadi pihak penyedia barang yang diperlukan oleh nasabah (Manan, 2017). Di antara bentuk pembiayaan jenis ini adalah pembiayaan aset tetap, pembiayaan stok barang, pembiayaan properti, pembiayaan rumah, kendaraan bermotor, komputer, pembiayaan pabrik dan mesin, dan lainnya (Mardani, 2019). Pada pembiayaan *murābahah* ini, nasabah dan bank syariah melakukan kesepakatan untuk melakukan transaksi pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli. Bank bersedia membiayai pengadaan barang yang dibutuhkan nasabah dengan membeli pada *supplier* dan menjual kembali pada nasabah ditambah dengan margin keuntungan yang

telah disepakati. Kemudian, si nasabah membayar sesuai dengan jangka waktu yang disepakati (Rozalinda, 2019).

Produk pembiayaan pada bank syariah tidak hanya di dalam bentuk *murābahah* saja, tetapi masih banyak produk lainnya seperti *muḍārabah* (bagi hasil), *ijarah*, *salam*, *istisna'* dan produk lainnya (Soemitra, 2018). Produk-produk pembiayaan syariah tersebut pada prinsipnya hadis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (nasabah) baik digunakan untuk dana investasi ataupun hanya sekedar bersifat konsumtif saja. Misalnya, pembiayaan kendaraan bermotor, mobil, rumah, dan pembiayaan lainnya.

2.4 Penelitian Terkait

Sejauh ini, belum ada kajian yang secara spesifik mengkaji dan meneliti permasalahan sebagaimana dilakukan dalam skripsi ini. Hanya saja, ada beberapa penelitian yang cenderung relevan dengan fokus penelitian ini. Untuk lebih jelasnya, dapat dikemukakan dalam tabel berikut:

Tabel.2.1 Temuan Peneliti Terkait

No	Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Siskawati Sholihat (Jurnal), Ekonomi Syariah FAI-UIKA Bogor, 2015,	Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini metode Deskriptif-	Efektivitas kinerja pembiayaan pada KJKS Berkah Madani Cimanggis berdasarkan hasil penilaian responden dapat
	<i>Analisis Efektivitas Pelayanan Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terhadap Perkembangan</i>	korelasional. Jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif dan jenis datanya, data primer dan sekunder. Adapun	dikategorikan efektif. Hal ini dapat dilihat dalam pembiayaan sampai dampak pembiayaan terhadap nasabah yaitu sebesar 97% nasabah menilai mudah. Aspek kemudahan prosedur dan keramahan petugas dalam

Tabel.2.1 Lanjutan

No	Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Usaha Nasabah di Sektor Riil</i>	pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan juga angket.	melayani pengajuan pembiayaan dinilai sangat baik oleh responden, yaitu sebesar 80% nasabah menilai sangat baik. Madani sebesar 80% nasabah menilai ringan. Dari dampak pembiayaan terhadap perkembangan usaha nasabah diperoleh 87% nasabah menjawab adanya perkembangan usaha dan peningkatan asset barang dagangannya setelah mendapat pembiayaan dari KJKS Berkah Madani Cimanggis yang mengindikasikan bahwa pembiayaan berpengaruh terhadap perkembangan usaha nasabah yaitu sekitar 67% dengan bentuk peningkatan yang paling berpengaruh terhadap perkembangan usaha nasabah yaitu bertambahnya barang dagangan atau kapasitas produksi. Ini menunjukkan bahwa kinerja pembiayaan KJKS Berkah Madani Cimanggis yang dirasakan oleh nasabah sudah memenuhi kriteria efektif dalam penilaian. Sedangkan untuk melihat dampak pembiayaan terhadap perkembangan usaha nasabah
			dilakukan dengan menguji keeratan dan seberapa besar pengaruh variabel X [pembiayaan] terhadap variabel Y
2	Isara Abda Noka (Jurnal). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. 2019,	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini	Sebagai produk pembiayaan yang diterapkan di BPRS Gayo hanya melalui aqad <i>Murabahah</i> saja. Ini karena pembiayaan <i>murabahah</i> tergolong jenis pembiayaan yang

Tabel.2.1 Lanjutan

No	Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil
	<p><i>Efektivitas Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Gayo Terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Aceh Tengah</i></p>	<p>menggunakan metode analisis diskriptif, yaitu memberikan gambaran atau uraian atas masalah yang dikaji secara intens dan sistematis.</p>	<p>aman dan resiko kerugian sangat rendah. Pembiayaan yang disalurkan oleh BPRS Gayo untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat berlangsung efektif. efektifitas pembiayaan tersebut terlihat dari efek yang dirasakan oleh para nasabah dalam pengembangan usaha dan pemberdayaan ekonomi dalam masyarakat. Penilaian efektifnya pembiayaan yang disalurkan oleh BPRS Gayo berdasarkan pada beberapa indikator seperti; peningkatan pendapatan; pembiayaan yang diperoleh dari BPRS Gayo memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat pendapatan usaha nasabah. Penggunaan pembiayaan untuk meningkatkan proses produksi usaha memberikan efek terhadap kualitas dan kuantitas hasil usaha sehingga dapat memberikan daya jual yang tinggi. Kestabilan usaha; tingkat pendapatan yang meningkat serta dapat bersaing dengan pasar berpengaruh terhadap kestabilan usaha yang tidak mudah goyah dengan berbagai persaingan yang ada bahkan bisa menjadi tolak ukur yang lebih besar, dan yang</p>
			<p>lebih besar, dan kesejahteraan; peningkatan pendapatan dan stabilnya usaha mampu memberikan kesejahteraan yang berpengaruh pada tingkat pendidikan dan kesehatan keluarga.</p>
3	Ahmad Fauzi (Jurnal), Ekonomi	Jenis penelitian yang digunakan	BPRS Bangka Belitung di dalam mengembangkan UMKM hanya

Tabel.2.1 Lanjutan

No	Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil
	Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019. <i>Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dalam Pemberdayaan Masyarakat Bangka Belitung.</i>	adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode <i>deskriptif</i> . Adapun data penelitiannya diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.	sebatas penyedia pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan modal untuk mulai usahanya ataupun mengembangkan usahanya. Kendala BPRS Bangka Beliting di dalam mengembangkan UMKM di antaranya adalah faktor eksternal seperti SDM yang belum banyak, dan kebijakan pemerintah yang belum berpihak kepada perbankan syariah.
4	Iwan Setiawan, Dedah Jubaedah, Vinna Sri Yuniarti (Jurnal), Fakultas Syariah dan Hukum UIN SGD Bandung 2019. <i>Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Jawa Barat</i>	Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif, yaitu memaparkan objek penelitian secara apa adanya sesuai dengan keberadaan dan informasi data yang ditemukan. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data - R A adalah pengamatan, wawancara dan dokumentasi.	Aspek-aspek yang diterapkan BPRS dalam pengembangan bank syariah di Jawa Barat adalah; Aspek Sumber Daya Insani (SDI), Aspek Pelayanan, Aspek Inovasi Produk, Aspek Networking, Aspek Regulasi, Aspek Edukasi Publik, Aspek Sharia Compliance, Aspek Sinergitas, Aspek Pro-Sektor Riel, Aspek Segmentasi Pasar, Aspek Interaksi-Harmonisasi Sosial Budaya Ekonomi, dan Aspek Komodifikasi-Media, dan 2) strategi pengembangan BPRS di Jawa Barat melalui pengembangan pola strategi jangka pendek dan jangka panjang. Salah satu jenis usaha
5	Sri Maryati (Jurnal), Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, 2017. <i>Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dalam Pengembangan Umkm Dan</i>	Kajian ini menggunakan metode analisa deskriptif-kualitatif berbasis kajian kepustakaan (<i>library research</i>). Analisa deskriptif	UMKM yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat di Sumatera Barat adalah agribisnis karena di daerah ini sector pertanian mempunyai kontribusi terbesar dengan rata-rata kontribusi 23,81% dari PDRB selama periode tahun 2018-2012. Perkembangan agribisnis tentunya juga akan dapat mendorong peningkatan

Tabel.2.1 Lanjutan

No	Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Agribisnis Pedesaan Di Sumatera Barat</i>	kualitatif merupakan analisis yang didasarkan pada pemetaan permasalahan yang terdapat dalam dua variabel kasus yang kemudian dicari titik korelasinya.	pendapatan petani. Dalam menjalankan usahanya seringkali UMKM mengalami berbagai kesulitan dan hambatan, diantaranya adalah masalah pemasaran, permodalan, dan pengelolaan. Sekitar 57% usaha mikro dan kecil di Indonesia mengalami kesulitan dalam menjalankan usahanya, dengan kesulitan utama yang dihadapi adalah kesulitan permodalan yaitu sebesar 31,11%, kesulitan bahan baku sebesar 24,80%, dan kesulitan pemasaran sebesar 24,60% (BPS Indonesia, 2010). Salah satu sumber pembiayaan yang dapat membantu UMKM dalam mengatasi masalah permodalan adalah BPRS. Kajian ini bertujuan untuk menganalisa peran BPRS dalam pengembangan usaha UMKM pada umumnya dan agribisnis pedesaan khususnya di wilayah Sumatera Barat

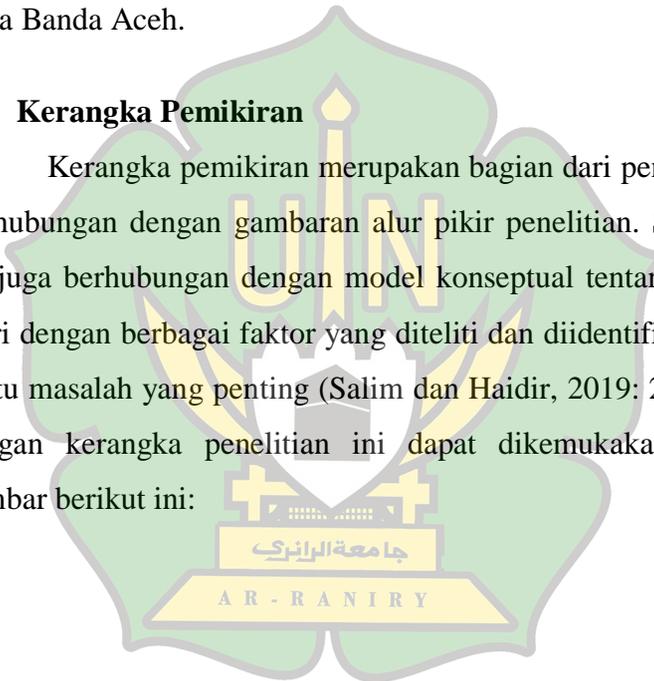
Sumber: Data diolah (2020)

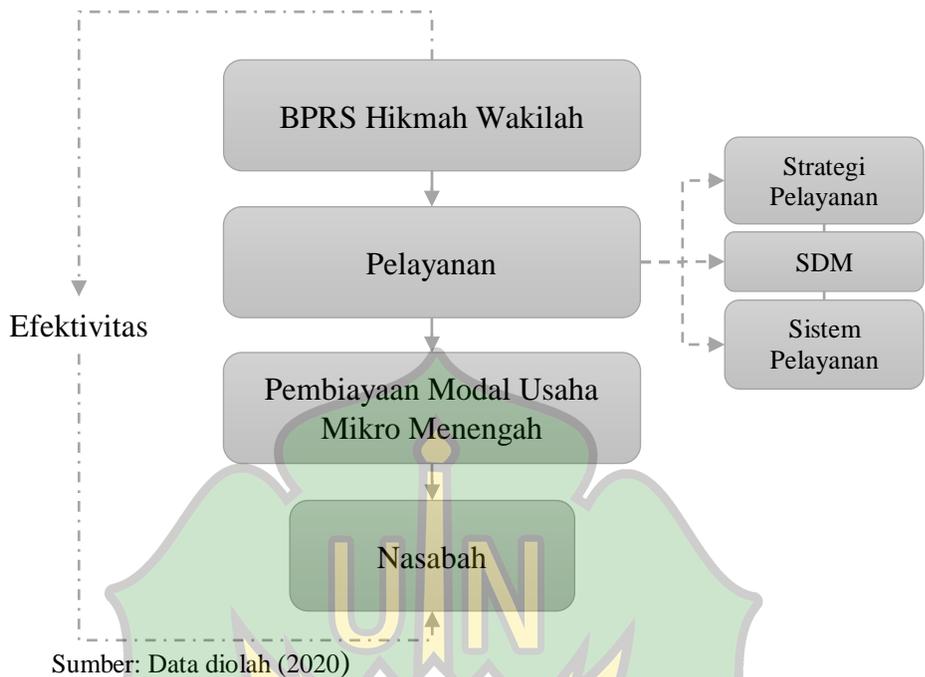
Beberapa penelitian di atas mempunyai beberapa persamaan dan juga perbedaan dengan skripsi ini. Persamaannya menyangkut kajian tentang konsep Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, baik dalam bentuk kajian tentang peranannya maupun pelayanannya. Hanya saja menyangkut masalah penelitian skripsi ini, belum ada kajian secara khusus menelaah mengenai efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan

menengah di Kota Banda Aceh. Peneliti terdahulu hanya mengkaji dalam sudut pandang yang berbeda, yaitu hanya dalam bentuk kajian pembiayaan yang ada di BPRS. Namun begitu, penelitian ini justru dikhususkan untuk melihat efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Kota Banda Aceh dalam memberikan pembiayaan modal usaha mikro dan menengah bagi masyarakat Kota Banda Aceh.

2.5 Kerangka Pemikiran

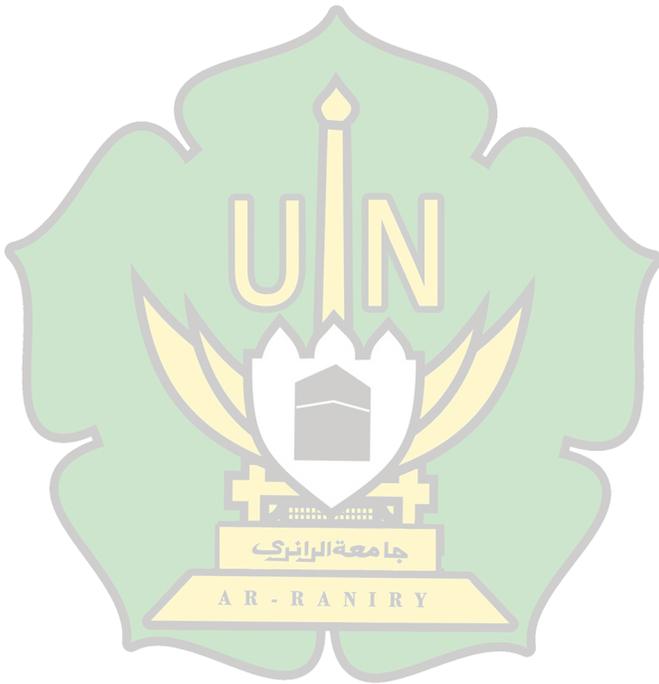
Kerangka pemikiran merupakan bagian dari penelitian yang berhubungan dengan gambaran alur pikir penelitian. Sub bahasan ini juga berhubungan dengan model konseptual tentang hubungan teori dengan berbagai faktor yang diteliti dan diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting (Salim dan Haidir, 2019: 215). Terkait dengan kerangka penelitian ini dapat dikemukakan di dalam gambar berikut ini:





Gambar 2.2: Kerangka Penelitian

Melalui gambar tersebut di atas, maka pelayanan merupakan salah satu elemen yang mesti ada dalam setiap lembaga, organisasi ataupun instansi publik, termasuk di dalam konteks ini adalah BPRS Hikmah Wakilah. Konsep pelayanan yang diberikan BPRS Hikmah Wakilah dilaksanakan semata untuk tujuan agar dapat menarik atau menggaet sebanyak-banyaknya nasabah. Pelayanan yang diberikan tersebut meliputi strategi pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, serta sistem pelayanan yang baik (Sudhana, 2016). Tiga elemen pelayanan ini harus terpenuhi agar supaya pelayanan yang diberikan oleh BPRS Hikmah Wakilah pada nasabah secara teori efektivitas bisa dianggap telah efektif.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif-deskriptif. Menurut Sugiyono (2013: 9), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam penelitian ini, objek yang alamiah dimaksudkan pada temuan fakta alamiah di lapangan khususnya mengenai Efektivitas Pelayanan Bprs Hikmah Wakilah Dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi lapangan (*field research*). Penelitian lapangan menitik beratkan pada perilaku masyarakat, lembaga, termasuk di dalamnya perilaku individu yang berkaitan dengan hukum (Marzuki, 2013). Dalam penelitian ini penulis berusaha menguraikan dan menggambarkan permasalahan dalam kaitannya dengan ilmu ekonomi yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan BPRS Hikmah Wakilah, tujuannya yaitu memberikan penjelasan terhadap Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh.

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk menemukan data secara empiris, objektif dengan pemaparan secara deskriptif. Maksudnya, data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan, baik berupa hasil observasi maupun hasil wawancara serta

data penunjang yang diperoleh dari kepustakaan, kemudian akan diuraikan dengan cara deskriptif atau menggambarkan hasil-hasil temuan penelitian di lapangan secara ilmiah. Langkah ini diharapkan dapat memberi pemahaman dari hasil penelitian.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga dan organisasi. Dalam makna lain, subjek penelitian merupakan nama lain dari responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan atau untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Sugiyono, 2013).

Terkait dengan judul penelitian, maka yang menjadi subjek penelitian yaitu nasabah yang termasuk di dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro. Di samping itu, subjek penelitian ini juga petugas Bprs Hikmah Wakilah, khususnya Kota Banda Aceh. Secara khusus, subjek penelitian ini dilakukan terhadap pelaku Usaha Mikro Dan Menengah Di Kota Banda Aceh, serta pihak yang relevan yang bisa memberikan keterangan tentang Pembiayaan Modal Usaha Mikro.

Adapun objek penelitian dapat dipahami sebagai sifat dan keadaan (*attributes*) dari sesuatu benda, orang, atau keadaan, yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas (benda, orang,

dan lembaga), bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya (Sugiyono, 013). Objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Objek penelitian dalam metode kualitatif disebut sebagai situasi sosial, atau persoalan yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang kemudian hendak diteliti untuk mendapatkan data yang lebih terarah. Titik perhatian tersebut berupa substansi dan materi penelitian untuk dipecahkan permasalahannya dengan menggunakan teori-teori yang bersangkutan.

Terkait penelitian ini, maka yang menjadi objek penelitian pada BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh, berikut dengan efektivitas pelayanan dalam menanggulangi dan meningkatkan kesejahteraan pelaku usaha mikro. Jadi, objek penelitian ini lebih kepada sifat, keadaan, dan perilaku serta kondisi Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Kota Banda Aceh.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang dilakukan BPRS Hikmah Wakilah di dalam pemberian atau pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh dilihat dari beberapa indikator dari efektivitas layanan sebagaimana teori Steers (Annas, 2017), yaitu produktivitas, kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan berlabar, dan pencarian sumber daya. Di dalam pelayanan BPRS Hikmah Wakilah, indikator yang cenderung belum terpenuhi dengan baik

adalah kemampuan adaptasi, yaitu belum mampu untuk bersaing dengan perusahaan pembiayaan yang lainnya seperti pembiayaan di pegadaian syariah yang saat ini sudah mulai banyak diminati oleh masyarakat, dan perusahaan pembiayaan lainnya.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sugiyono (2013: 95) menyebutkan data penelitian dapat diperoleh dari dua sumber yaitu sumber primer pokok dan sumber sekunder. Demikian juga dalam penelitian ini, karena masuk dalam penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari latar alami sebagai sumber primer. Dalam batasan tertentu, penelitian ini juga diperoleh dari data kepustakaan sebagai sumber keduanya. Untuk itu jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer.

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data secara langsung kepada peneliti. Data primer diperoleh melalui dua cara, yaitu observasi dan wawancara. Kedua cara ini diharapkan mampu memberikan temuan-temuan atas permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

Adapun pihak-pihak yang akan diwawancarai sebanyak 17 (lima belas) responden, yang terdiri dari:

- a. Direktur BPRS Hikmah Wakilah di Kota Banda Aceh (1 orang)
- b. Staf bidang pembiayaan (3 orang)

- c. Para Nasabah yang sudah memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah Di Kota Banda Aceh (8 orang)
- d. Masyarakat bukan nasabah BPRS (5 orang)

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan dengan cara wawancara atau bertanya langsung dengan tatap muka, menanyakan pertanyaan yang dipandang relevan dengan kajian penelitian. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan secara langsung dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan informan atau orang yang diwawancarai. Menurut Sugiyono wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dapat dilakukan dengan bentuk Wawancara tak terstruktur, yaitu wawancara bebas, dimana dalam melakukan wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan saja.

Terkait dengan wawancara yang peneliti lakukan, memilih bentuk wawancara yang ketiga (poin c), yaitu wawancara yang tak berstruktur. Peneliti beranggapan bahwa bentuk yang ketiga ini mudah untuk dilakukan prosesnya dan berjalan secara alamiah. Dalam penelitian ini, dilakukan beberapa wawancara kepada

responden. Wawancara bebas atau tidak berstruktur, artinya proses wawancara dilakukan sebagaimana percakapan dua orang yang saling bertukar pendapat, berjalan secara alami dan tidak kaku. Data mengenai klarifikasi responden dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel.3.1
Klarifikasi Responden

No	Jabatan	Jumlah	Tujuan Wawancara
1	Direktur BPRS Hikmah Wakilah di Banda Aceh	1 orang	Menggali lebih dalam tentang bagaimana bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah dikota Banda Aceh
2	Staf bidang pembiayaan	3 orang	Mengetahui apakah sudah efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah dikota Banda aceh
3	Nasabah yang memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah di Banda Aceh	8 orang	Memperoleh informasi lebih dalam terhadap kendala apa saja yang dihadapi oleh nasabah selama memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah di Banda Aceh
4	Nasabah yang tidak memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah di Banda Aceh	5 orang	Mengetahui alasan lebih jelas kenapa masyarakat dikota Banda Aceh secara khusus tampak lebih memanfaatkan sumber pembiayaan yang lainnya dari pada pembiayaan yang disediakan di BPRS Hikmah Wakilah.

Sumber: Data diolah (2020).

2. Data dokumentasi

Data dokumentasi merupakan salah satu sumber data, memberikan informasi yang berasal dari catatan-catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dalam pengertian lain, dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya, baik berupa lembaran peraturan, catatan pernikahan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat agenda dan sebagainya, khususnya dalam kaitan Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Kota Banda Aceh.

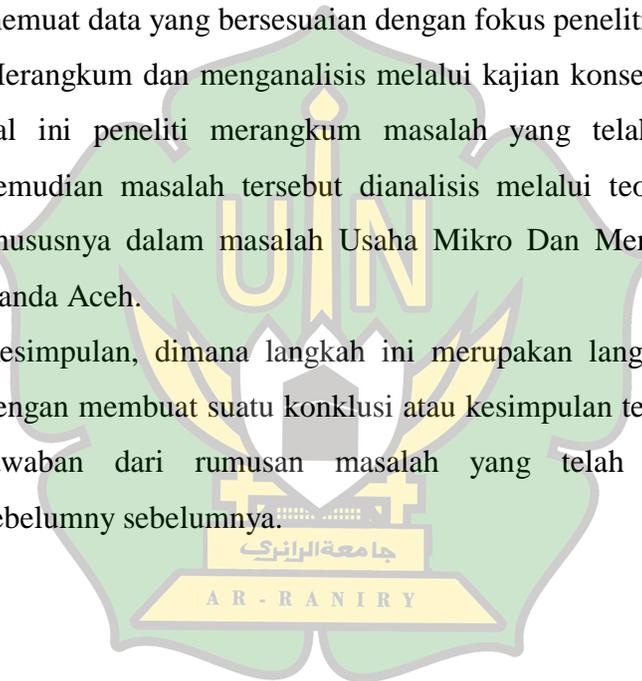
3.4 Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari bahan kepustakaan, akan dianalisis melalui cara ilmiah yang bersifat kualitatif. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode *deskriptif-analisis*, artinya penulis berusaha menguraikan bentuk Pembiayaan Modal Usaha Mikro Dan Menengah Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kesejahteraan Usaha Mikro Dan Menengah Kota Banda Aceh, kemudian dengan mengacu pada teori-teori yang dimuat dalam literatur ilmu ekonomi, hukum, serta teori-teori para ahli.

Pada langkah ini, data yang dihasilkan dari penelitian, baik dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, maupun dari data sekunder yang meliputi dokumentasi akan dianalisis secara kualitatif. Analisis data ini dilakukan ketika data

telah dikumpulkan. Analisis data harus berkesinambungan dengan pengumpulan data di lapangan. Untuk itu, teknik analisis data yang penulis lakukan meliputi tiga langkah, yaitu sebagai berikut:

1. Mereduksi data, di mana langkah ini peneliti berusaha memuat data hasil observasi dan wawancara dengan cara mengklarifikasi data agar tercapai konsistensi, dalam artian peneliti hanya memuat data yang bersesuaian dengan fokus penelitian.
2. Merangkum dan menganalisis melalui kajian konseptual, dalam hal ini peneliti merangkum masalah yang telah diperoleh, kemudian masalah tersebut dianalisis melalui teori ekonomi, khususnya dalam masalah Usaha Mikro Dan Menengah Kota Banda Aceh.
3. Kesimpulan, dimana langkah ini merupakan langkah terakhir dengan membuat suatu konklusi atau kesimpulan terkait dengan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya sebelumnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh

4.1.1 Sejarah

BPRS atau singkatan dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah merupakan bank yang diasosiasikan untuk masyarakat Aceh dalam upaya memberikan kemudahan bidang pembiayaan. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh didirikan tanggal 14 September 1994 dan dijalankan dengan konsep dan tata cara syariah. BPRS ini baru mulai beroperasi pada tanggal 20 September 1995, ini menunjukkan bahwa pengoperasiannya baru terlaksana satu tahun kemudian (PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh).

Bank BPRS Hikmah Wakilah mendapatkan izin operasional sebagai BPR Syariah dari Menteri Keuangan RI sesuai keputusannya dengan nomor KEP-199/KM.17/95 pada tanggal 18 Juli 1995. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh didirikan berdasarkan izin dan Akta Pendirian Perusahaan sebagai berikut:

- a. SK. Mentri Kehakiman RI. No. C-218-714.HT 03.03 Tahun 1994, tanggal 21 Desember 1994, Mengenai Izin Pendirian BPRS Hikmah Wakilah.
- b. SK. Mentri Keuangan RI No. Kep-199/KM.17/1995, tanggal 18 Juli 1995 menyangkut Izin Pendirian Operasional BPRS Hikmah Wakilah.

- c. SK. Menteri Kehakiman RI. No. W-00030 HT.01.4-TH. 2007 tanggal 14 Februari 2007, menyangkut Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Sejak pertama kali beroperasi tahun 1995, BPRS Hikmah Wakilah berkantor di JL. Krueng Raya Desa Baet, Kecamatan Baitusalam Kabupaten Aceh Besar (PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh). Pada masa itu, kondisi Aceh dilanda konflik dan pada tahun 2001 pindah kantor ke JL. T. Nyak Arief No. 159 E, Jeulingke Banda Aceh.

Saat terjadinya gempa bumi dan Tsunami di Desember 2004, kantor BPRS Hikmah Wakilah mengalami kerusakan dan sebagian besar nasabah, beberapa karyawan dan juga keluarganya meninggal karena tsunami. Konflik dan Tsunami di Aceh pada Desember 2004 yang membuat kondisi keuangan bank saat itu sangat sulit dan tidak sehat serta hampir tutup, maka harapan satu-satunya adalah adanya pemegang saham yang bersedia menambah modalnya sehingga bank dapat berjalan dengan baik.

Pada Agustus 2006, jumlah modal disetor kepada bank telah ditingkatkan sehingga mencapai standar minimum yang diwajibkan oleh Bank Indonesia, yaitu sebesar Rp. 1.000.000.000 untuk bank yang berposisi di Kota Banda Aceh. Hal ini memungkinkan Bank untuk pindah ke kantornya yang baru dan berlokasi di pusat kota. Pada November 2006, maka lokasi kantor pusat dipindahkan ke Kota Madya di JL. Sri Ratu Safiatuddin No. 50 Peunayong Banda Aceh yang merupakan pusat perdagangan masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi

BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh, dari sejak berdiri hingga sekarang ini memiliki fokus untuk melayani usaha mikro dan kecil (UMK) yang menginginkan prosesnya yang mudah, pelayanan cepat tepat dan persyaratan ringan. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas marketing yang berfungsi memberi pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan bentuk ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat UKM yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha kesehariannya di pasar/toko/rumah.

BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh mempunyai misi dan visi untuk menjadi mediator keuangan melalui pengumpulan tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan kepada usaha mikro dan kecil. Secara khusus, visi BPRS Hikmah Wakilah adalah: *Menjadikan BPRS yang terbaik di Provinsi Aceh dan Indonesia dan Menjadikan BPR Syariah yang bisa melayani masyarakat ekonomi kecil di Provinsi Aceh*". (PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh).

Adapun misi PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

- a. Menjalankan prinsip Syariah secara konsisten dan konsekuen
- b. Fokus terhadap usaha kecil dan mikro
- c. Menjadikan pasar-pasar tradisional merupakan captive market PT. BPRS Hikmah Wakilah

- d. Membuka jaringan pemasaran/kantor Cabang dan Kas di seluruh Provinsi Aceh yang memiliki potensi ekonomi yang baik.
- e. PT. BPRS Hikmah Wakilah berusaha menjadi mediator keuangan melalui pengumpulan tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan kepada usaha mikro dan kecil, (PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh).

4.1.3 Struktur Organisasi

BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh sudah mempunyai berbagai cabang. Berikut ini disajikan tabel tentang perkembangan perusahaan BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh:

Tabel.4.1
PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh

No	BPRS Hikmah Wakilah
1	Kantor Pusat: Jl. Sri Ratu Safiatuddin, No. 11-13 Peunayong Banda Aceh
2	Kantor Cabang: Jl. Soekarno Hatta Kel. Lambaro Kec. Ingin Jaya Aceh Besar
3	Cabang Ulee Kareng: Jl. T. Iskandar No. 19 Komplek Kampung Abulyatama Simpang Tujuh Ulee Kareng Banda Aceh
4	KAS Keutapang: Jl. Mata Ie No. 55 Keutapang Dua Aceh Besar
5	KAS Darussalam: Jl. T. Nyak Arief No. 10 Dusun Rukoh Darussalam Banda Aceh

Sumber: BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh (2020).

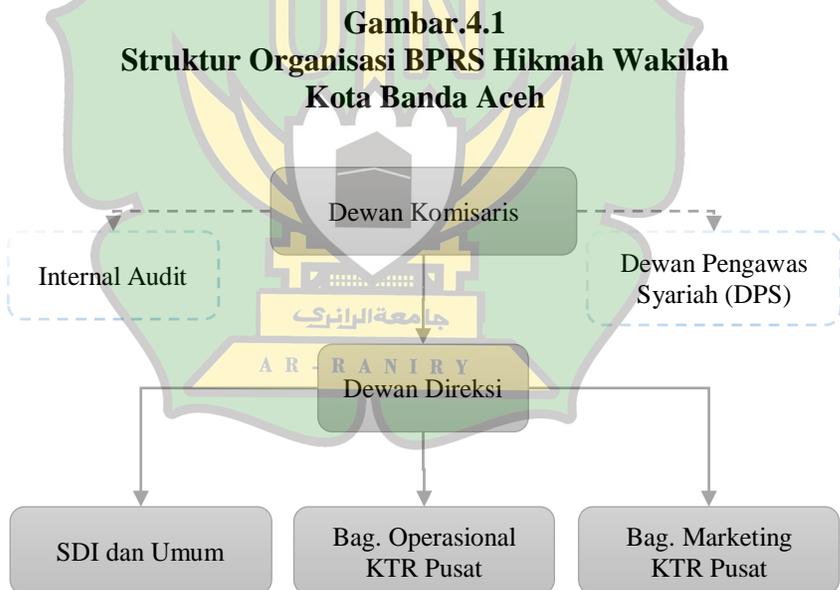
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah berkembang relatif cukup baik dan mampu bersaing dengan perusahaan pembiayaan lainnya yang juga memberi pelayanan yang sama kepada masyarakat.

BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh memiliki susunan dan struktur organisasi tersendiri. BPRS Hikmah Wakilah dipimpin oleh seorang komisaris, kedudukannya membawahi dewan direksi, bagian marketing dan bagian operasional. BPRS Hikmah Wakilah juga mempunyai internal audit. Secara konseptual, internal audit ini bertugas secara terus menerus untuk melakukan evaluasi mengenai keefesienan dan keefektifan sistem pengendalian internal dalam satu perusahaan (Hery, 2014: 22).

Selain itu, BPRS juga mempunyai Dewan Pengawas Syariah atau DPS. Perusahaan perbankan syariah secara umum sangat terikat dengan ketentuan syariah, dan diawasi secara langsung oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Keberadaan DPS adalah bagian dari upaya agar lalu lintas pengelolaan bank yang berbasis syariah supaya tidak menyalahi aturan dalam Islam (Ismail, 2016: 24). Peran dan tugas DPS di dalam mengawasi jalannya sistem pengelolaan bank syariah relatif cukup besar. Dewan pengawas dapat memberikan nasihat dan saran pada direksi, mengawasi aspek syariah kegiatan operasional bank (Soemitra, 2015: 40). Fungsi utama DPS ini adalah penasehat pengelola investasi hal-hal yang terkait dengan aspek syariah.

Selain itu, memiliki fungsi pengawasan terhadap prinsip syariah pada setiap usaha bank (Manan, 2016: 316).

Demikian juga berlaku terhadap sistem operasional yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh, memiliki Dewan Pengawas Syariah atau DPS yang mempunyai fungsi utama adalah untuk mengawasi jalannya sistem dan proses operaional bank agar tidak bertentangan dengan prinsip dan nilai-nilai Syariah atau hukum Islam. Terkait dengan itu, maka bagian selanjutnya, dapat disajikan susunan dan struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh:



Sumber: BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh (2020).

4.2 Bentuk Pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro dan Menengah di Kota Banda Aceh

Pengadaan pembiayaan ialah salah satu produk andalan suatu perusahaan perbankan. Produk pembiayaan yang dipromosikan pada masyarakat biasanya dalam bentuk modal UMKM atau usaha mikro kecil dan menengah. Pada faktualnya, produk-produk pembiayaan di dalam basis usaha mikro kecil dan menengah ini dilakukan melalui berbagai bentuk pelayanan. Hanya saja, bentuk-bentuk layanan yang diberikan dalam pembiayaan itu, antara masing-masing perusahaan perbankan memiliki sisi keunikan dan perbedaan tersendiri. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh, mempunyai model pelayanan tersendiri disebut *services excellence* (Rusli, 2020: Wawancara).

Bentuk dari layanan *services excellence* ini direpresentasikan dengan model jemput bola, artinya pihak perusahaan melaksanakan langsung dengan mendatangi masyarakat yang membutuhkan modal usaha. Selanjutnya, apabila produk pembiayaan yang ditawarkan itu diterima dan diambil oleh masyarakat yang bersangkutan, maka PT. BPRS Hikmah Wakilah memberikan layanan jemput angsuran pada tempat nasabah tanpa nasabah harus datang langsung ke perusahaan BPRS. Hal ini sebagaimana dipahami dari keterangan Rusli, selaku Direktur PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh, berikut ini:

“Bentuk-bentuk pelayanan ya, yang pertama, bentuk layanan kita memberikan fasilitas services excellence, dalam artian nasabah yang mengajukan pinjaman itu, kalau seandainya

beliau tidak sempat hadir ke kantor, maka kita yang akan mendatangi mereka ke tempat usahanya mereka. Kemudian, kalau apabila nanti pembiayaan yang telah diajukan dia itu disetujui, maka yang kami berikan services selanjutnya, kami akan membantu beliau, ataupun membantu mereka itu dalam segi angsuran yaitu antar jemput dan jemput bola jika beliau mau nyicil harian, tanpa meninggalkan tempat usaha, maka kami akan memfasilitasi dengan cara kami menjemput” (Rusli, 2020: Wawancara).

Pelayanan dalam bentuk mendatangi langsung pihak nasabah lebih memuaskan pihak nasabah. Penulis sempat mewawancarai 8 (delapan) BPRS Hikmah Wakilah di Kota Banda Aceh yang sudah mengajukan pembiayaan modal usaha mikro kecil dan menengah. Di dalam keterangannya disebutkan bahwa delapan nasabah tersebut semuanya merasa puas terhadap bentuk layanan yang diberikan oleh BPRS, khususnya mengenai ketersediaan pihak perusahaan untuk mendatangi secara langsung nasabah yang ingin menyetor angsuran, tetapi mengalami hambatan untuk bisa pergi ke kantor BPRS (Hasil Wawancara dengan 8 Nasabah).

Para nasabah juga mengemukakan, bentuk pelayanan dengan sistem jemput ke tempat nasabah memudahkan nasabah dalam usaha dan pengembangan usahanya tanpa harus menutup usahanya hanya untuk melakukan pembayaran kepada pihak perusahaan. Atas dasar itu, bentuk pelayanan yang diberikan cenderung disambut baik oleh para nasabah (Hasil Wawancara dengan 8 Nasabah).

Pelayanan *services excellence* sebagaimana tersebut di atas secara konseptual sesungguhnya bentuk layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan, di mana pelanggan, atau di dalam hal ini nasabah sebagai pusatnya. *Services excellence* dan *excellence services* berarti layanan sempurna, atau biasa juga disebut dengan layanan prima. Di dalam pemahaman yang umum, *services excellence* atau pelayanan prima merupakan salah satu bentuk layanan yang sangat memuaskan bagi para penerima pelayanan (Semil, 2018: 49). Dengan kata lain, pelayanan tersebut dilakukan semata-mata berfokus pada kepuasan nasabah. Realisasi dan implementasinya berbeda-beda di antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Dalam konteks BPRS Hikmah Wakilah di Kota Banda Aceh, pihak perusahaan merepresentasikan bentuk layanan *services excellence* itu adalah di dalam sistem jemput bola, baik menjemput bola di ketika menggaet pelanggan untuk mau memanfaatkan produk-produk yang ditawarkannya terutama produk pembiayaan, atau menjemput bola pada saat pembayaran angsuran. Pada saat pembayaran angsuran ini, pihak perusahaan secara *direct* atau langsung ke tempat nasabah tanpa harus nasabah meninggalkan tempat dagangannya, rumahnya, dan lainnya.

Keterangan serupa diungkapkan oleh Marwan, yaitu selaku Staf Pembiayaan PT. BPRS Hikmah Wakilah. Dalam keterangannya disebutkan, bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh yaitu dengan mendatangi langsung

pihak nasabah yang ingin setor angsuran yang mengalami kendala untuk datang langsung pada kantor BPRS. Pembiayaan modal usaha mikro kecil dan menengah ini di antaranya diberikan kepada para pedagang, kios, dan lainnya. Hal ini dapat dipahami dalam kutipan wawancara berikut:

“Kalau pembiayaan kan sifatnya dia bisa jemput harian, bisa mingguan, bisa bulanan ya kan, cuman nanti kita sepakati wawancara yang ada, artinya gini, kalau misalnya terikat sama pegawai kontrak, atau PNS yang sifatnya sudah ada gaji tetap biasanya bulanan, tapi yang sifatnya jualan, yang sifatnya hari-hari, eeeee tergantung nanti komitmen, tapi biasanya lebih cenderung ke harian. Artinya memang setiap hari kita jemput, tujuannya apa? untuk memudahkan, supaya apa/ Begitu dekat jatuh tempo pembayaran, nasabah tidak berat lagi, walaupun misalnya kurang setorannya nggak banyak, dan nasabah biasa suka kek gitu, artinya nasabah nggak berat ya. Bentuk usaha yang terkait dengan modal usaha biasanya kan pedagang-pedagang, seperti kios, warung kopi, swalayan, jualan ikan, itu biasanya terkait sama tambahan modal usaha” (Marwan, 2020: Wawancara).

Berdasarkan keterangan di atas, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan cenderung memang berbeda dengan pelayanan yang umum dipakai dan dilaksanakan oleh perusahaan perbankan lainnya. Bentuk pelayanan dengan sistem jemput bola adalah salah satu jenis upaya *service excellence* yang boleh jadi jarang dilakukan oleh pihak perusahaan umumnya. PT. BPRS Hikmah Wakilah memberi sebuah kesempatan bagi masyarakat untuk memanfaatkan kemudahan yang diberikan perusahaan, khusus dalam sistem pembayaran, termasuk dalam bentuk penentuan

margin pembiayaan modal usaha yang tidak begitu tinggi. Ini juga menjadi salah satu bentuk layanan yang ada di dalam sistem pengoperasian pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah.

Menurut Rusli, selaku Direktur PT. BPRS Hikmah Wakilah, bahwa bentuk pelayanan lainnya dalam pembiayaan modal usaha ini adalah penentuan marjin setoran dengan pinjaman tidak begitu tinggi sehingga memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan produknya atau sekurang-kurangnya perusahaan tidak memberatkan nasabah di dalam melunasi modal pembiayaannya (Rusli, 2020: Wawancara). Keterangan serupa juga diterangkan oleh Yusri dan Rijal, keduanya merupakan staf pada pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah. Menurut mereka, pelayanan di BPRS dilakukan dengan menjemput langsung ke tempat nasabah. Hal ini dilaksanakan ketika nasabah mengalami hambatan (kendala) untuk pergi ke BPRS. Selain itu, jenis pelayanan dalam pembiayaan modal usaha mikro kecil dan menengah adalah dengan menyediakan produk pembiayaan di mana marjin pinjaman tidak begitu tinggi dengan setoran nasabah. Hal ini dilakukan supaya nasabah tidak berat disaat melaksanakan kewajiban melunasi setoran atau angsurannya (Yusri dan Rijal, 2020: Wawancara).

Bentuk-bentuk usaha yang bisa dibiayai oleh BPRS Hikmah cukup banyak, hanya saja pada saat pandemi Covid-19, ada beberapa usaha yang tidak dapat memanfaatkan produk pembiayaan tersebut seperti misalnya usaha dagang atau jualan baju, hotel, dan beberapa usaha yang lainnya.

“Kalau bentuk usaha, selama dia syar’i kita berikan. Tetapi selama pandemi ini, tidak semua usaha kita berikan seperti, pakaian kita tidak berikan, namun di masa pandemi ini yang bisa kita berikan adalah kuliner, kemudian kelontong, pulsa, dan rumah makan. Kalau yang tidak bisa kita berikan seperti usaha jualan pakaian, perhotelan dan pariwisata tidak dapat kita berikan, ini berlaku hanya pada masa pandemi ini ya” (Rusli, 2020: Wawancara).

Berdasarkan ulasan di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan BPRS secara umum sama dengan perusahaan bank-bank yang lain. Hanya saja, penerapan *service excellence* berbentuk jemput atau mendatangi langsung nasabah cenderung menjadi ikon dan karakteristik tersendiri bagi PT. BPRS Hikmah Wakilah apabila dibandingkan dengan perusahaan bank lainnya. Adapun bentuk dari layanan menurunkan batas marjin pinjaman dengan setoran bisa jadi tidak hanya ditemukan pada BPRS, tetapi juga ada pada perusahaan perbankan yang lain secara umum.

4.3 Efektivitas Pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam Pembiayaan Modal Usaha Mikro dan Menengah di Kota Banda Aceh

Sebelumnya sudah diulas bahwa PT BPRS Hikmah Wakilah hadir untuk memberikan pelayanan pada seluruh masyarakat Banda Aceh dan juga Aceh Besar untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan modal usaha mikro kecil dan menengah dengan layanan operasional sesuai dengan nilai dan prinsip syariah. Dalam realisasi pembiayaan modal usaha, pelayanan yang

diberikan oleh BPRS Hikmah Wakilah idealnya dilaksanakan dengan efektif. Hanya saja pelayanan tersebut cenderung belum terlaksana dengan efektif. Hal ini dikarenakan oleh sebab masyarakat di Kota Banda Aceh secara khusus tampak lebih memanfaatkan produk-produk pembiayaan disediakan perusahaan lain seperti bank-bank syariah termasuk dari perusahaan-perusahaan pembiayaan syariah lainnya.

Menurut Rusli, minat masyarakat terhadap pembiayaan modal usaha sebetulnya sama di antara satu perusahaan dengan perusahaan yang lain. Hanya saja, khusus BPRS Hikmah Wakilah, memang ada kendala-kendala tertentu, misalnya pada saat masyarakat mengambil produk pembiayaan untuk modal usaha, tidak sedikit ditemukan para calon nasabah ini berbohong, khususnya menyangkut apakah pihak nasabah itu melakukan kredit di luar perusahaan BPRS atau tidak. Hal ini seperti dipahami dalam kutipan berikut:

“Yang menjadi kendala informasi yang tidak akurat yang nasabah berikan pada kita. Dalam artian begini pada waktu kita tanya, apakah ada pinjaman di tempat lain, kebanyakan kan rata-rata nasabah itu tidak mengaku ada pinjaman di tempat lain. Namun, waktu kita sudah mengecek data yang berasal dari OJK, kalau seandainya dia ada pinjaman maka yang harus kita perketat itu adalah dari analisa adalah keuangan mereka, pendapatan mereka” (Rusli, 2020: Hasil Wawancara).

Pihak BPRS cenderung sangat selektif di dalam memberikan produk pembiayaan modal usaha kepada masyarakat. Hal ini supaya tidak ada nasabah yang memiliki dua kredit dalam

waktu yang sama, dan kebanyakan masyarakat yang ingin mengambil pembiayaan ini justru dari masyarakat yang sudah menggunakan pembiayaan pada tempat atau perusahaan yang lain. Oleh sebab itu jika tetap diberikan pembiayaan tersebut, maka dikhawatirkan nasabah nanti akan sulit dalam melakukan pembayaran atau cicilan.

Selain itu ketidakefektifan layanan BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh juga dapat dilihat dari kurangnya sosialisasi serta promosi kepada masyarakat. Sehingga, keberadaan BPRS di tengah masyarakat masih dipandang asing. Hal ini seperti dapat dipahami dari beberapa keterangan berikut ini:

Tanggapan Iyan (Masyarakat Bukan Nasabah BPRS):

“Kalau BPRS Hikmah Wakilah kayaknya banknya kurang familiar ya, mungkin karena kurangnya sosialisasi mungkin dari bank tersebut, jadi tidak ada informasi tentang perkreditan dari Hikmah Wakilah itu. Itu aja sih alasannya”.

Tanggapan Ruhdi (Masyarakat Bukan Nasabah BPRS):

“Alasan saya kenapa saya lebih memilih bank tersebut dari pada bank BPRS karena saya sudah menabung pada bank yang sudah saya yakini saat ini. Oleh karena itu, saya memberikan tawaran pinjaman modal dengan jaminannya tak sesulit saya fikirkan terutama berkas dokumen untuk jaminan pinjaman dana di bank tersebut tidak susah turun tangan untuk menanggapi pada pihak atasan bank, terlebih dahulu pihak marketing dan Tim Survey yang menanginya”.

Tanggapan Marzuki (Masyarakat Bukan Nasabah BPRS):

“Di bank lain itu, pelayanan transaksi keuangannya tersedia lebih lengkap dari pada BPRS itu sendiri. Selain

itu, karena mengikat BPRS ini tergolong baru, maka masyarakat kurang yakin”.

Tanggapan Amin (Masyarakat Bukan Nasabah BPRS):

“Alasan saya tidak memilih bank BPRS karena kurangnya keyakinan atas pembiayaan. Selain itu kurang pemahaman tentang itu”.

Tanggapan Riswanto (Masyarakat Bukan Nasabah BPRS)

“Secara detailnya sih, kebanyakan belum tersampaikan informasi sebenarnya BPRS ini gimana sih, tapi bagi sebagian masyarakat sudah tau. Kemudian mengingat lagi, mereka merasa kalau pinjaman di tempat lain itu lebih simple karena sudah biasa dan menjadi kerja sama antara para pebisnis atau pengusaha. Jadi lebih ketidaktahuan masyarakat tentang ini. kalau seandainya masyarakat tau penjelasan yang lebih detail, mungkin masyarakat akan beralih ke BPRS gitu. Kurang lebihnya seperti itu”.

Beberapa kutipan di atas memberikan beberapa pemahaman, di antaranya, bahwa masyarakat di Kota Banda Aceh secara khusus cenderung belum familiar, artinya belum mengenal begitu jauh dan dalam tentang kedudukan BPRS Hikmah Wakilah. Untuk itu, dalam konteks ini, pihak BPRS cenderung belum memaksimalkan fungsi promosi dan sosialisasi kepada masyarakat. Strategi pemasarannya juga cenderung tidak maksimal dilakukan. Idealnya, agar pelayanan BPRS dalam pembiayaan modal usaha masyarakat dapat efektif dan berjalan secara baik, maka pemasaran produk pembiayaannya harus dilaksanakan secara masif, misalnya dengan menggunakan berbagai fasilitas media, baik offline seperti baliho, pamflet, maupun media online seperti situs *web*, group whatsapp, instagram, facebook, dan media online lainnya.

Hal tersebut selaras dengan beberapa penelitian, misalnya di dalam penelitian Mhd Azmi Syahputra (2019), yang mengemukakan bahwa kurang maksimal pemasaran menyebabkan kurang efektifnya pelayanan di BPRS. Promosi dan pemasaran yang dilakukan BPRS kurang maksimal dan juga ada masyarakat yang kurang mengenal BPRS sehingga menyebabkan masyarakat kurang tertarik melakukan pembiayaan di BPRS. Selain itu, dikemukakan pula dalam penelitian Eka Yuniarti (2018), ia juga menyungging adanya hubungan antara pemasaran dan promosi dengan efektivitas layanan BPRS. Strategi pemasaran produk pada BPRS kurang optimal pada bagian promosi menggunakan website seharusnya ditingkatkan, agar mempermudah mengakses data BPRS. Hal ini ditunjukkan dengan naik turunnya jumlah nasabah yang menggunakan produk BPRS, baik itu berupa produk tabungan, deposito dan pembiayaan.

Dua penelitian di atas menunjukkan bahwa antara pelayanan perusahaan dengan pemasaran dan promosi produk pembiayaan erat dan sangat terikat satu sama lain. Proses pemasaran yang masif atau promosi produk pembiayaan yang kontinu akan mampu berdaya guna ke pada hasil yang optimal. Pelayanan perusahaan dapat berjalan secara efektif karena didukung dengan proses pemasaran dan promosi itu sendiri.

Upaya BPRS dalam melakukan pemasaran dan promosi ialah salah satu langkah yang harus dilaksanakan di lapangan. Promosi di sini adalah arus informasi atau persuasi suatu arah yang

dibuat untuk mengarahkan seseorang atau dalam organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran atau pemasaran (Noor, 2021: 70). Promosi merupakan sarana komunikasi di antara karyawan dan calon nasabah memperkenalkan produk bank yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan juga kebutuhan nasabah. Cara yang digunakan mempengaruhi nasabah tersebut adalah melalui informasi dan komunikasi antara karyawan dan calon nasabah mengenai produk yang ditawarkan. Dengan cara mempengaruhi calon nasabah secara terus menerus baik langsung maupun secara tidak langsung kegiatan promosi bertujuan agar calon nasabah dapat mengenal terlebih dahulu produk yang ditawarkan itu kemudian tertarik dan kemudian dapat mengambil keputusan untuk melakukan pembiayaan.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan tersebut, dapat dilihat dalam teori Steers seperti dikutip Annas (2017), bahwa indikator di dalam suatu pelayanan itu harus memenuhi produktivitas, kemudian kemampuan adaptasi atau fleksibilitas, kepuasan kerja, kemampuan berlaba, dan pencarian sumber daya. Berdasarkan beberapa indikator tersebut, maka pelayanan dan kinerja organisasi perusahaan adapat dikatakan efektif ketika memenuhi beberapa indikator di atas. Tidak semua indikator di atas harus terpenuhi dalam melihat dan mengukur tingkat efektivitas. Hal yang terpenting ialah sasaran dan tujuan yang direncanakan sebuah organisasi dapat terpenuhi dengan baik, serta bisa

memberikan kepuasan bagi pihak-pihak yang melibatkan diri di dalamnya.

Terhadap kinerja layanan perusahaan perbankan, kepuasan kerja dapat diketahui dari para nasabah, selain itu harus ada upaya dan kemampuan ber laba dari pihak perusahaan. Terhadap beberapa rumusan indikator efektifitas sebelumnya, maka dapat diketahui ada minimal dua indikator yang belum mampu diwujudkan oleh BPRS ialah kemampuan ber laba dan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas. Terkait dengan kemampuan ber laba itu artinya, perusahaan mampu memproduksi dan menjual barang dengan baik dan benar di tengah persaingan industri yang sangat ketat (Anindita, 2021).

Dalam konteks ini, BPRS Hikmah Wakilah cenderung belum mampu memasarkan produknya kepada masyarakat secara masif sebagaimana dilakukan oleh perusahaan perbankan dan pembiayaan lainnya. Adapun kemampuan adaptasi dan juga flaksibilitas, BPRS Hikmah Wakilah cenderung belum bisa mengimbangi, serta belum bisa beradaptasi di tengah-tengah masif dan gencarnya penyaluran dana pembiayaan yang dilaksanakan perusahaan perbankan dan juga pembiayaan syariah non-bank lainnya, seperti misalnya pembiayaan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah, Bank Mandiri Syariah, atau dalam bentuk non-bank seperti misalnya Pegadaian Syariah yang perkembangannya saat ini relatif cukup pesat.

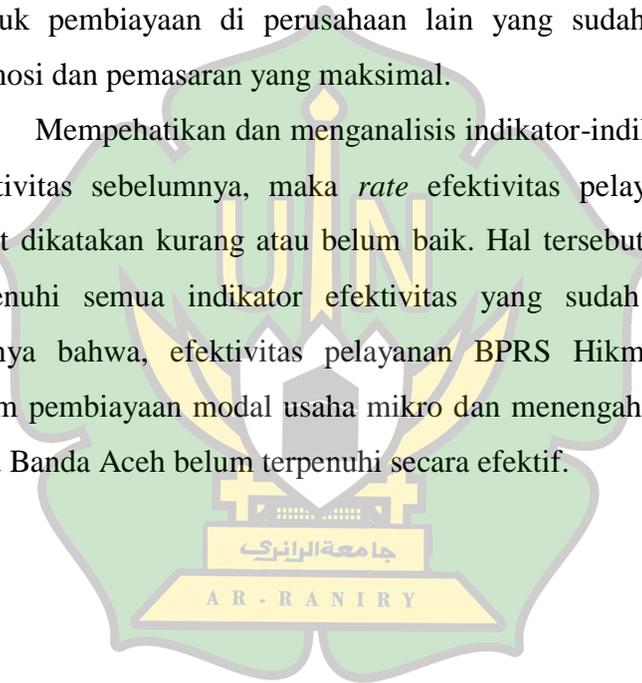
Kondisi tersebut di atas juga ditambah dengan pola strategi pemasaran yang relatif kurang maksimal dilakukan BPRS Hikmah Wakilah. Sejauh ini, bentuk-bentuk atau jenis strategi yang ada pada BPRS Hikmah Wakilah ialah dalam 2 bentuk, media cetak seperti brosur dan baliho, kemudian media elektronik seperti media online website BPRS. Meskipun strategi yang dipakai dalam bentuk media cetak dan online, namun tetap saja belum berjalan secara efektif dan maksimal. Ini dikarenakan produktivitas dan kemampuan adaptasi belum terpenuhi dengan baik dan belum efektif.

Strategi pemasaran ataupun *marketing strategy* secara umum berupa upaya dalam menggaet konsumen. Strategi pemasaran di sini merupakan rencana yang menjabarkan suatu ekspansi perusahaan terhadap dampak dari berbagai aktivitas ataupun program pemasaran terhadap permintaan produk atau lini produknya dipasar sasaran tertentu. Strategi pemasaran merupakan wujud rencana yang terarah di bidang pemasaran untuk memperoleh suatu hasil yang optimal. Di dalam konteks ini, pelayanan harus diimbangi dengan pemasaran yang baik dari perusahaan perbankan. Strategi pemasaran bagian dari pendekatan pokok yang digunakan perusahaan dalam mencapai sasaran yang ditetapkan.

Tujuan pemasaran atau *marketing objectives* BPRS di dalam konteks ini adalah untuk mempertahankan posisi perusahaan, dalam hal ini ialah bank BPRS sebagai *market leader*. Selain itu,

tujuan lainnya untuk memperluas penguasaan market. Di dalam konteks pelayanan BPRS Hikmah Wakilah, strategi pemasaran cenderung belum maksimal dilakukan oleh perusahaan BPRS. Kurang optimal dan maksimalnya pemasaraan ini berdampak kepada pelayanan yang diberikan oleh BPRS Hikmah Wakilah juga tidak efektif, sebab masyarakat lebih memilih memanfaatkan produk pembiayaan di perusahaan lain yang sudah melakukan promosi dan pemasaran yang maksimal.

Mempehatikan dan menganalisis indikator-indikator konsep efektivitas sebelumnya, maka *rate* efektivitas pelayanan BPRS dapat dikatakan kurang atau belum baik. Hal tersebut sebab tidak terpenuhi semua indikator efektivitas yang sudah ditentukan. Artinya bahwa, efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakilah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah yang ada di Kota Banda Aceh belum terpenuhi secara efektif.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab-bab terdahulu, serta mengacu pada pertanyaan penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu berikut ini:

1. Bentuk pelayanan PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh dalam pembiayaan modal usaha mikro kecil dan menengah pada masyarakat adalah dengan sistem *service excellence* atau layanan prima. Realisasi pelayanan *service excellence* dimanifestasikan di dalam bentuk nasabah tidak perlu datang ke kantor BPRS untuk menyetor angsuran. Pihak BPRS mendatangi langsung nasabah sehingga memudahkan nasabah. Selain itu, bentuk layanan yang lainnya adalah dengan menyediakan produk pembiayaan dengan margin modal usaha dengan jumlah setoran tidak begitu tinggi. Ini memudahkan nasabah dalam memanfaatkan produk pembiayaan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa dilihat dari efektivitas layanan yang diberikan maka pelayanan PT. BPRS Hikmah Wakilah Kota Banda Aceh belum efektif, karena tidak terpenuhinya indikator-indikator efektivitas, yaitu kemampuan ber laba dan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas yang masih rendah. Hal ini disebabkan beberapa kendala, di antaranya masyarakat masih belum familiar atas keberadaan perusahaan karena kurangnya promosi dan pemasaran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian di atas, dapat dikemukakan beberapa saran dan rekomendasi pada beberapa pihak terkait, yaitu:

1. Perusahaan BPRS Hikmah Wakilah perlu memaksimalkan proses promosi dan pemasaran produk kepada masyarakat. Hal ini agar masyarakat mengetahui keberadaan BPRS dan diharapkan dapat memanfaatkan produk yang ditawarkan.
2. Otoritas perusahaan PT BPRS Hikmah Wakilah hendaknya lebih sensitif terhadap keadaan dan perkembangan banyak perusahaan pembiayaan. Dengan begitu, pihak perusahaan bisa mengevaluasi kekurangan, serta berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti-peneliti selanjutnya, dapat melakukan analisis atas operasional BPRS dengan pendekatan yang berbeda, hal ini agar dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan supaya bisa menjadi perusahaan yang lebih baik ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Fikri. (2020). *Efektivitas Komunikasi dalam Pelaksanaan Kegiatan Penguatan Lembaga Distribusi Pangan Masyarakat*. Yogyakarta: Ikatan Guru Indonesia-IGI.
- Andraeny, Dita. (2011). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Tingkat Bagi Hasil & Non Performing Financing terhadap Volume Pembiayaan Berbasis Bagi Hasil pada Perbankan Syariah di Indonesia. Simposium Nasional Akuntansi XIV Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 04 No. 01.
- Anindita, Hayyu, (2021). *Efektivitas Organisasi: Kriteria Pengukuran Keefektifannya*. Diakses melalui: <https://www.jojonomi.com/blog/efektivitas-organisasi/>.
- Annas, Aswar. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan & Evaluasi Kebijakan*. Sulawesi: Celebes Media Perkasa.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2007). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arifin, Zainul. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher.
- Arijanto, Agus. (2015). *Bukan Dosa-Dosa Orang tua terhadap Anak dalam Hal Financial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Echols, John M., & Hassan Shadily. (1992). *Kamus Indonesia Inggris*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

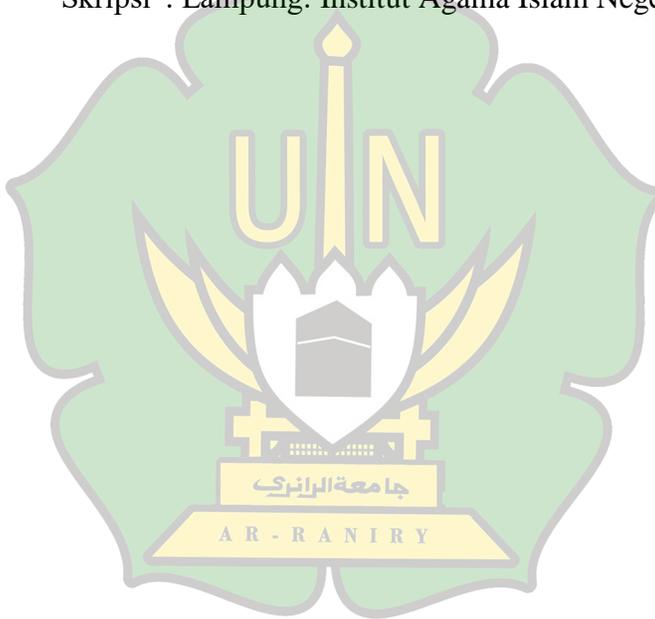
- Fauzan, M, dan Baharuddin Siagian. (2017). *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fauzi, Ahmad. (2019). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Bangka Belitung. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 5 No. 01 .
- Fuady, Munir. (2014). *Teori-Teori Besar dalam Hukum Grand Theory*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi, Dilengkapic dengan Undang-Undang Rebrublik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hery. (2014). *Pengendalian Akuntansi, Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/Default.aspx> (2020, 10 Desember)
- Ismail. (2016). *Perbankan Syariah Cet 4* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup 2016.
- Iwan Setiawan, Dedah Jubaedah, Vinna Sri Yuniarti, *Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Jawa Barat*, Fakultas Syariah dan Hukum UIN SGD Bandung 2019.
- Manan, Abdul, 2016. *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Manan, Abdul. (2017). *Aspek Hukum dalam Penyelenggaraan Investasi di Pasar Modal Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mardani. (2019). *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana Prenada Group.

- Maryati, Sri. (2017). Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dalam Pengembangan UMKM dan Agribisnis Pedesaan Sumatera Barat. *Journal of Economic and Economic Education*. Vol. 03 No.01.
- Marzuki, Peter Mahmud. (2013). *Penelitian Hukum*, edisi revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: AiRlangga University Press.
- Moeljono, Djokosantoso. (2006). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nafis. M. Cholil. 2011. *Teori Hukum Ekonomi Syariah: Kajian Komprehensif tentang Teori Hukum Ekonomi Islam, Penerapannya dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Penyerapannya ke dalam Peraturan Perundang-Undangan*. Jakarta: UI Press.
- Nashuddin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram: Perum Puri Bunga Amanah.
- Noka, Isra Abda . (2019). Efektivitas Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Gayo Terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Aceh Tengah. *Jurnal Peradaban Islam*. Vol. 1 No. 2.
- Noor, Zulki Zulkifli, (2021). *Manajemen Pemasaran Strategik Dilengkapi dengan Kasus-Kasus dalam Bidang Bisnis dan Sektor Publik Tahun 2016*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putra. Teddy Minahasa. (2017). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Rahmadana, Muhammad Fitri, Noni Rozaini, & Ramdansyah. (2019). *Risiko Sistemik Perbankan Syariah di Indonesia*. Bandung: Yayasan Kita Menulis.
- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rozalinda. (2019). *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip dan Implementasi nya pada Sektor Keuangan Syariah*. Depok: Rajawali Pers.
- Sadhana, Kridawati. (2016). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Salim & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan dan Jenis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Semil, Nurmah, 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Setiawan, Iwan, Dedah Jubaedah dan Vinna Sri Yuniarti. (2019). Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Jawa Barat. Fakultas Syariah dan Hukum UIN SGD Bandung. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*. Vol.01 No. 02.
- Sholihat, Siskawati. (2015). Analisis Efektivitas Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terhadap Perkembangan Usaha Nasabah di Sektor Riil. *Jurnal Ekonomi Islam FAI-UIKA Bogor*. Vol. 06 No. 01.
- Sjahdeini, Sutan Remy. (2018). *Perbankan Syariah: Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Cet. 3, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Sodikin, Djuang Fajar. (2020). *Pendekatan Program Berbasis Spesial Mewujudkan Sinergi Pembangunan Nasional dan Daerah*. Bandung: Cendekia Press.
- Soemitra, Andri. (2015). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Soemitra, Andri. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suadi, Amran, dan Mardi Candra. (2016). *Politik Hukum: Perspektif Hukum Perdata dan Pidana Islam Serta Ekonomi Syari'ah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugian, Syahu. (2006). *Kamus Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugono, Dendy, dkk. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Sula, Muhammad Syakir. (2017). *Asuransi Syariah: Life and General Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Sulila, Ismet. (2015). *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutrisno, Edy. (2018). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syahputra, Mhd Azmi (2019). *Strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT.BPRS Gebu Prima Medan*. "Skripsi". Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Tambunan, Toman Sony. (2016). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gra Media Widiasarana Indonesia.
- Tofiqurachman, Evi Satsipi. (2018). *Teori dan Perkembangan manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press.
- Yuniarti, Eka. (2018). *Strategi Pemasaran Produk dalam Meningkatkan Market Share Pada BPRS Metro Madani*. "Skripsi". Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro



*Lampiran I***PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Bagaimana bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?
2. Apakah sudah efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?
3. Apasaja kendala yang dihadapi selama ini oleh nasabah?
4. kenapa masyarakat di Kota Banda Aceh secara khusus tampak lebih memanfaatkan sumber pembiayaan yang lainnya dari pada pembiayaan yang disediakan di BPRS Hikmah Wakalah, apa alasannya?

Adapun pihak-pihak yang akan diwawancarai sebanyak 4 orang responden, yang terdiri dari:

- a. Direktur BPRS Hikmah Wakalah di Kota Banda Aceh
- b. Staf bidang pembiayaan
- c. Nasabah yang sudah memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakalah Di Kota Banda Aceh.
- d. Nasabah yang tidak memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakalah Di Kota Banda Aceh.

*Lampiran II***TRANSKRIP WAWANCARA**

1. Direktur BPRS Hikmah Wakalah di Kota Banda Aceh :

T : Bagaimana bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

J : Bentuk-bentuk pelayanan ya, yang pertama, bentuk layanan kita memberikan fasilitas services excellence, dalam artian nasabah yang mengajukan pinjaman itu, kalau seandainya beliau tidak sempat hadir ke kantor, maka kita yang akan mendatangi mereka ke tempat usahanya mereka. Kemudian, kalau apabila nanti pembiayaan yang telah diajukan dia itu disetujui, maka yang kami berikan services selanjutnya, kami akan membantu beliau, ataupun membantu mereka itu dalam segi angsuran yaitu antar jemput dan jemput bola jika beliau mau nyicil harian, tanpa meninggalkan tempat usaha, maka kami akan memfasilitasi dengan cara kami menjemput.

T: Apakah sudah efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

J: minat masyarakat terhadap pembiayaan modal usaha sebetulnya sama di antara satu perusahaan dengan perusahaan lain. Hanya saja, khusus BPRS Hikmah Wakalah, memang ada kendala-kendala di dalam menggaet nasabah, sebab perusahaan-perusahaan pembiayaan cukup banyak ditemukan di Banda Aceh

T: Apasaja kendala yang dihadapi selama ini oleh nasabah?

J: Yang menjadi kendala informasi yang tidak akurat yang nasabah berikan pada kita. Dalam artian begini pada waktu kita tanya, apakah ada pinjaman di tempat lain, kebanyakan kan rata-rata nasabah itu tidak mengaku ada pinjaman di tempat lain. Namun, waktu kita sudah mengecek data yang berasal dari OJK, kalau seandainya dia ada pinjaman maka yang harus kita perketat itu adalah dari analisa adalah keuangan mereka, pendapatan mereka.

2. Staf bidang pembiayaan :

T: Bagaimana bentuk pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

J: Kalau pembiayaan kan sifatnya dia bisa jemput harian, bisa mingguan, bisa bulanan ya kan, cuman nanti kita sepakati wawancara yang ada, artinya gini, kalau misalnya terikat sama pegawai kontrak, atau PNS yang sifatnya sudah ada gaji tetap biasanya bulanan, tapi yang sifatnya jualan, yang sifatnya hari-hari, eeeee tergantung nanti komitmen, tapi biasanya lebih cenderung ke harian. Artinya memang setiap hari kita jemput, tujuannya apa? untuk memudahkan, supaya apa/ Begitu dekat jatuh tempo pembayaran, nasabah tidak berat lagi, walaupun misalnya kurang setorannya nggak banyak, dan nasabah biasa suka kek gitu, artinya nasabah nggak berat ya. Bentuk usaha yang terkait dengan modal usaha biasanya kan pedagang-pedagang, seperti kios, warung kopi, swalayan, jualan ikan, itu biasanya terkait sama tambahan modal usaha.

T: Apakah sudah efektivitas pelayanan BPRS Hikmah Wakalah dalam pembiayaan modal usaha mikro dan menengah di Kota Banda Aceh?

J: Kalau dikatakan efektif atau belum saya gak tau jawab, jadi gini banyak nasabah yang mempunyai tabungan dimana-mana dan yang pasti semua bank itu sama semua kembali ke nasabah. Hanya saja orang lebih memilih yang lebih familiar.

3. Nasabah yang sudah memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakalah Di Kota Banda Aceh.

T: Apasaja kendala yang dihadapi selama ini oleh nasabah?

J1: Sebetulnya tidak ada kendala hanya sekarang waktu covid susah untuk melunasinya karena perekonomian yang semakin hari semakin susah didapatkan. Sebelum pandemi enak tarik napas, setelah pandemi agak sulit saya jelaskan, pas-passanlah. Kalau masalah kendala lain sih enggak ada.

4. Nasabah yang tidak memanfaatkan pembiayaan BPRS Hikmah Wakalah Di Kota Banda Aceh.

T: kenapa masyarakat di Kota Banda Aceh secara khusus tampak lebih memanfaatkan sumber pembiayaan yang lainnya dari pada pembiayaan yang disediakan di BPRS Hikmah Wakalah, apa alasannya?

J1: Kalau BPRS Hikmah Wakalah kayaknya banknya kurang familiar ya, mungkin karena kurangnya sosialisasi mungkin dari bank tersebut, jadi tidak ada informasi tentang perkreditan dari Hikmah Wakalah itu. Itu aja sih alasannya

J2: Alasan saya kenapa saya lebih memilih bank tersebut dari pada bank BPRS karena saya sudah menabung pada bank yang sudah saya yakini saat ini. Oleh karena itu, saya memberikan tawaran pinjaman modal dengan jaminannya tak sesulit saya fikirkan terutama berkas dokumen untuk jaminan pinjaman dana di bank tersebut tidak susah turun tangan untuk menanggapi pada pihak atasan bank, terlebih dahulu pihak marketing dan Tim Survey yang menanganinya.

J3: Di bank lain itu, pelayanan transaksi keuangannya tersedia lebih lengkap dari pada BPRS itu sendiri. Selain itu, karena mengikat BPRS ini tergolong baru, maka masyarakat kurang yakin.

J4: Alasan saya tidak memilih bank BPRS karena kurangnya keyakinan atas pembiayaan. Selain itu kurang pemahaman tentang itu.

J5: Secara detailnya sih, kebanyakan belum tersampaikan informasi sebenarnya BPRS ini gimana sih, tapi bagi sebagian masyarakat sudah tau. Kemudian mengingat lagi, mereka merasa kalau pinjaman di tempat lain itu lebih simple karena sudah biasa dan menjadi kerja sama antara para pebisnis atau pengusaha. Jadi lebih ketidaktahuan masyarakat tentang ini. Kalau seandainya masyarakat tau penjelasan yang lebih detail, mungkin masyarakat akan beralih ke BPRS gitu. Kurang lebihnya seperti itu