

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PELAKU USAHA MIKRO, KECIL, DAN  
MENENGAH (UMKM) TERHADAP KESESUAIAN  
PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH DENGAN  
KEBUTUHAN DUNIA USAHA  
(Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)**



**Disusun Oleh:**

**RAISA NADILLA  
NIM. 190603095**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Raisa Nadilla  
NIM : 190603095  
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 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 Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2023

Yang Menyatakan,



*Raisa Nadilla*  
Raisa Nadilla

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)  
Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan  
Kebutuhan Dunia Usaha  
(Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Raisa Nadilla  
NIM: 190603095

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh


Pembimbing I,

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Pembimbing II,

  
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A  
NIP. 198310282015031001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha (Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda)

Raisa Nadilla  
NIM: 190603095

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan  
Syariah

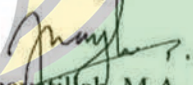
Pada Hari/Tanggal: Senin, 10 Juli 2023 M  
21 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

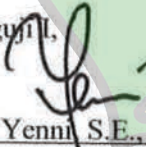
Ketua

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

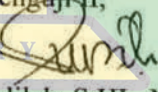
Sekretaris,

  
Inayatillah, M.A., Ek  
NIP. 198208042014032002

Penguji I,

  
Evri Yenni, S.E., M.Si., CTT  
NIDN. 2013048301

Penguji II,

  
Jalilah, S.HI., M.Ag  
NIDN. 2008068803

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



  
Dr. Hafas Fuqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raisa Nadilla  
NIM : 190603095  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : 190603095@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**PERSEPSI PELAKU USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) TERHADAP KESESUAIAN PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH DENGAN KEBUTUHAN DUNIA USAHA (Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

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

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 10 Juli 2023

Mengetahui,

Penulis,

Raisa Nadilla

NIM. 190603095

Pembimbing I,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

Pembimbing II,

Istmail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

NIP. 198310282015031001

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha (Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Inayatillah, M.A., Ek selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah serta pembimbing I dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku pembimbing II dan penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Teristimewa kepada Ayahanda Saiful Bahri, S.Pd dan Ibunda Radhiah, S.Pd kedua abang tercinta Rival Rizani dan Iqbal Fahriza serta adik tersayang Al Kautsar yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
7. Sahabat seperjuangan Nurul Aliyyah, Alfira Ashila, Nelly Riska, Della Romaya, Nisa Adila, Muhammad Balyan yang turut menghibur, membantu, serta memberi saran-saran kepada penulis dalam penyelesaian skripsi, dan yang tersayang kepada Zhiyaul Fajar, S.Sos yang selalu setia memberikan dukungan, membantu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, beserta seluruh

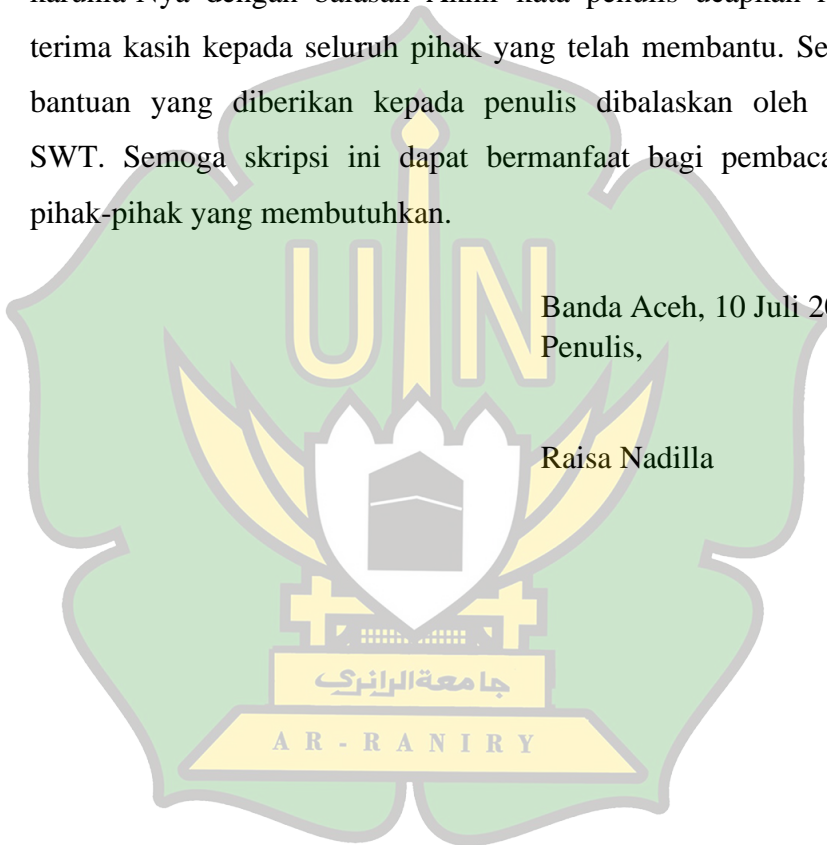
teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 10 Juli 2023

Penulis,

Raisa Nadilla





**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**

**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/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	ع	'
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.

### a. 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

### b. 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 dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	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
ي / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup R Y

*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 : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/  
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

**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 : Raisa Nadilla  
NIM : 190603095  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : "Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha (Studi di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh)"  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
Pembimbing II : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Bank syariah memiliki banyak produk dan beragam salah satunya yaitu produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR), dimana menjadi salah satu produk yang banyak diminati oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dalam membantu permodalan usahanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pelaku UMKM Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapat pemilik berbagai toko mengenai persepsi terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha berbeda-beda, dan sudah memiliki kesesuaian terhadap produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha dalam berbagai aspek yaitu: keamanan aset, persyaratan yang mudah, angsuran kecil, jangka waktu fleksibel, harga yang ditawarkan, kemudahan pembayaran, dan layanan yang ramah.

**Kata Kunci:** *Persepsi UMKM, Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah, Kebutuhan Dunia Usaha*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 Persepsi.....	13
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	13
2.1.2 Jenis-jenis Persepsi .....	13
2.1.3 Proses Terjadinya Persepsi .....	14
2.1.4 Indikator-indikator Persepsi.....	15
2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.....	16
2.2.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah .....	16
2.2.2 Permasalahan yang Dihadapi UMKM .....	18
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi UMKM .....	20
2.3 Bank Syariah .....	21
2.3.1 Pengertian Bank Syariah.....	21
2.3.2 Tujuan Bank Syariah.....	21
2.3.3 Prinsip Bank Syariah.....	23
2.4 Produk dan Layanan Bank Syariah .....	24
2.4.1 Pengertian Produk .....	24
2.4.2 Produk Bank Syariah .....	25

2.4.3 Pengertian Layanan.....	38
2.4.4 Etika Layanan Bank.....	41
2.4.5 Faktor yang Mempengaruhi Layanan.....	42
2.4.6 Mengukur Penggunaan Layanan Bank Syariah.....	44
2.4.7 Prinsip-Prinsip Layanan.....	45
2.5 Usaha.....	46
2.5.1 Pengertian Usaha.....	46
2.5.2 Tujuan Usaha.....	47
2.5.3 Jenis-jenis Usaha.....	49
2.6 Penelitian Terdahulu.....	50
2.7 Kerangka Berpikir.....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	61
3.2 Lokasi Penelitian.....	61
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	62
3.4 Objek dan Subjek Penelitian.....	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Data Geografis.....	67
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
4.1.2 Sejarah Kecamatan Baiturrahman.....	69
4.1.3 Perekonomian Kecamatan Baiturrahman Setelah Tsunami.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Persepsi Pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh Terhadap Kesesuaian Produk Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha.....	74
4.2.2 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha.....	83
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
4.3.1 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Produk Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.....	93

4.3.2 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh.....	96
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>116</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah UMKM per Kab/Kota Seluruh Aceh.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	55
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	64
Tabel 4.1 Toko UMKM yang Menggunakan Produk dan Layanan Bank Syariah .....	69
Tabel 4.2 Kesesuaian Produk dan Layanan dalam Berbagai Aspek .....	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berpikir .....	59
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Baiturrahman.....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	109
Lampiran 2 Tabel Hasil Wawancara Produk.....	110



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Dari hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya (tetap loyal) pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Namun, pada perkembangannya terjadi perdebatan teori di atas sekelompok peneliti berdasarkan hasil penelitian mereka menyatakan bahwa alasan utama yang menyebabkan nasabah tetap loyal pada bank syariah adalah didasari oleh faktor-faktor ekonomi. Pada kenyataannya, dunia perbankan merupakan salah satu dunia bisnis yang tidak terlepas dari persaingan.

Bank syariah memiliki produk-produk yang sangat bervariasi, berbeda dengan bank konvensional yang hanya berfokus pada produk tabungan, deposito, dan penyaluran dana secara kredit. Perbankan syariah memiliki banyak produk dan beragam terutama dalam produk tabungan, deposito, kredit, pembiayaan, asuransi, dana investasi, sukuk, valas, remitansi, dan layanan elek.

Produk bank syariah identik dengan produk-produk yang mengandung unsur syariah, sedangkan peruntukannya juga sebetulnya dapat digunakan untuk para pelaku UMKM tanpa terkecuali, atau bahkan semua lapisan UMKM mempunyai hak dan pilihan atas bank dan produknya. Sejak langkah pertama pendiriannya, bank syariah telah menunjukkan trend perkembangan yang positif sehingga dapat memainkan peranan penting dalam memobilisasi, mengalokasi, dan memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik (Amin, 2016:81-96).

Salah satu produk bank syariah dalam memenuhi kebutuhan UMKM adalah produk pembiayaan, merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah pengembangan dalam berbagai bidang usaha, jasa, dan lainnya. Terutama pembiayaan merupakan hal yang penting bagi kegiatan usaha, pengadaan jasa ataupun kegiatan lainnya dengan modal terbatas atau kekurangan dana. Dengan adanya sistem pembiayaan yang dikenal di Indonesia, maka pembiayaan dapat menjadi solusi dalam mengatasi berbagai kekurangan dalam hal pemenuhan permodalan.

Produk bank syariah memiliki kesesuaian yang terletak pada penawaran produk keuangan yang halal dan sesuai dengan prinsip syariah, seperti pembiayaan murabahah, musyarakah, mudharabah, dan istisna. Produk-produk ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal pembiayaan, investasi, dan pengelolaan keuangan dengan cara yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Bank syariah berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh, bank syariah harus memperhatikan perilaku nasabahnya yang mencerminkan pribadi seseorang melakukan jasa dan seseorang tersebut memilih dan membeli produk baik yang menabung maupun yang meminjam sehingga dapat meningkatkan efektifitas kinerja bank dan juga meningkatkan kebutuhan pelaku UMKM pada dunia usahanya.

Sementara itu, kesesuaian layanan bank syariah terletak pada pelayanan yang transparan, adil, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bank syariah menyediakan layanan seperti perbankan digital, perencanaan keuangan syariah, dan konsultasi hukum syariah. Layanan ini membantu nasabah dalam memanfaatkan produk dan layanan bank syariah dengan lebih efisien dan efektif sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Menurut Arif (2010:211) layanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang ditawarkan dan menciptakan manfaat bagi nasabah pada waktu dan tempat tertentu, atas hasil dan tindakan untuk mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa jika suatu perusahaan berhasil memberikan layanan yang bermutu maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan yang tinggi sehingga berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Bank syariah dalam mendukung pengembangan UMKM menghadirkan produk yang membantu modal usaha mereka seperti produk pembiayaan, pengembangan UMKM merupakan

fokus utama pemerintah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Pendanaan yang diperlukan dalam proses pengembangan UMKM seringkali didapatkan melalui pembiayaan, seperti kredit bank atau pembiayaan dari bank pemerintah maupun swasta. Inisiatif perkuatan permodalan dari pemerintah bertujuan untuk mendukung UMKM dalam mengembangkan usahanya secara berkelanjutan.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah menunjukkan peranannya dalam perekonomian nasional namun masih menghadapi berbagai hambatan. Pada dasarnya hambatan dan kendala yang dihadapi para pelaku UMKM dalam meningkatkan kemampuan usaha sangat kompleks dan meliputi berbagai aspek yang mana satu dengan yang lainnya saling berkaitan antara lain: kurangnya permodalan baik jumlah maupun sumbernya, kurangnya kemampuan manajerial dan keterampilan beroperasi serta tidak adanya bentuk formal dari perusahaan, lemahnya organisasi dan terbatasnya pemasaran. Disamping itu terdapat juga persaingan yang kurang sehat dan desakan ekonomi sehingga mengakibatkan ruang lingkup usaha menjadi terbatas. Beragamnya hambatan dan kendala yang dihadapi UMKM, tampaknya masalah permodalan masih merupakan salah satu faktor kritis bagi UMKM, baik untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja maupun modal investasi dalam pengembangan usaha.

Pedagang kecil merupakan salah satu bagian dari masyarakat golongan ekonomi lemah yang perlu mendapatkan bantuan dan

perhatian dari pemerintah untuk mengembangkan usahanya dalam rangka meningkatkan taraf hidup para pedagang. Sebagaimana telah diakui setiap usaha atau kegiatan akan membutuhkan modal untuk membiayai usaha yang dijalankan. Namun, masalah modal menjadi problem bagi para pedagang kecil.

Salah satu usaha pemerintah dalam mengembangkan usaha pengusaha kecil yaitu memberikan bantuan kredit. Oleh sebab itu, sangat diperlukan suatu lembaga keuangan yaitu bank. Menurut UU RI No. 21/2008 tentang perbankan syariah, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satu upaya perbankan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dapat dilihat dari proses mengidentifikasi terlebih dahulu jenis produk atau jasa seperti apa yang dibutuhkan oleh nasabah yaitu dengan melakukan identifikasi terhadap perilaku konsumen, karena perilaku antar konsumen dalam mengkonsumsi produk atau jasa berbeda satu sama lainnya (Temporal & Trott, 2002:48).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah UMKM per Kab/Kota Seluruh Aceh Tahun 2022**

No	Kab/Kota	Jumlah
1.	Aceh Selatan	3.251
2.	Aceh Tenggara	1.245
3.	Aceh Timur	5.891
4.	Aceh Tengah	2.719
5.	Aceh Barat	2.011
6.	Aceh Besar	4.456



**Tabel 1.1-Lanjutan**

No	Kab/Kota	Jumlah
7.	Aceh Utara	3.660
8.	Aceh Singkil	1.474
9.	Aceh Barat Daya	2.262
10.	Aceh Jaya	1.212
11.	Simeulue	2.088
12.	Bireuen	6.998
13.	Gayo Lues	996
14.	Nagan Raya	6.451
15.	Tamiang	2.948
16.	Bener Meriah	1.011
17.	Pidie Jaya	5.579
18.	Pidie	1.545
19.	Banda Aceh	9.591
20.	Sabang	2.171
21.	Lhokseumawe	2.354
22.	Langsa	3.579
23.	Subulussalam	1.318

*Sumber : Dataumkm.acehprov.go.id (2022)*

Berdasarkan Tabel didapatkan bahwa Kota Banda Aceh menjadi salah satu kota di Provinsi Aceh yang memiliki data jumlah UMKM sebanyak 9.591. UMKM di Kota Banda Aceh ini tidak lepas dari dukungan modal dari berbagai pihak salah satunya adalah bank syariah. Kehadiran bank syariah diharapkan mampu memfasilitasi pelaku UMKM terutama pelaku UMKM di Kec. Baiturrahman.

Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh merupakan salah satu Kecamatan yang penduduknya sebagian besar berprofesi sebagai pedagang, selain itu di Kec. Baiturrahman juga terdapat UMKM sebanyak 1995 yang terus meningkat dari tahun pertahunnya. Adapun data tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**UMKM Kecamatan di Kota Banda Aceh Tahun 2022**

No	Jumlah UMKM	Kecamatan
1.	1995	Baiturrahman
2.	873	Banda Raya
3.	772	Jaya Baru
4.	1452	Kuta Alam
5.	823	Kuta Raja
6.	820	Lueng Bata
7.	1208	Meuraxa
8.	725	Syiah Kuala
9.	923	Ulee Kareng

Sumber: *Dataumkm.acehprov.go.id* (2022)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis tanggal 7 Februari 2023 pada Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh rata-rata sebanyak 712 UMKM melakukan *financing* atau kredit modal usaha ke bank untuk dijadikan dana tambahan usahanya, salah satu bank yang dijadikan tempat meminjam modal usaha adalah bank syariah. Dari hasil observasi awal bahwa produk dan layanan bank syariah yang digunakan UMKM adalah produk pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat) untuk memenuhi kebutuhan permodalan usaha pelaku UMKM.

Hasil wawancara awal yang penulis lakukan ke beberapa pedagang dapat disimpulkan bahwa penggunaan produk KUR tergolong banyak namun, hal itu masih terdapat persepsi yang berbeda-beda mengenai bank syariah.

Dalam dunia usaha, bank syariah menjadi pilihan bagi banyak orang karena menawarkan alternatif dari sistem perbankan konvensional yang banyak dianggap tidak sesuai dengan nilai-nilai

agama dan etika. Meskipun populernya bank syariah meningkat masih terdapat beberapa hambatan yang menghalangi pertumbuhan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang produk dan layanannya, dan kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip perbankan syariah. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif, sehingga mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang dapat dilihat bahwa UMKM merupakan sasaran yang tepat dalam dunia perbankan untuk meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah, serta meningkatkan kinerja bank syariah dalam menawarkan produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Sebagai sektor penting dalam perekonomian Indonesia, UMKM memerlukan akses keuangan yang memadai untuk mendukung pertumbuhan usahanya. Bank syariah adalah jenis bank yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah dalam operasinya yang membedakannya dari bank konvensional. Namun, masih ada persepsi yang kurang baik

terhadap bank syariah seperti kurangnya pemahaman tentang produk dan layanannya, dan kurangnya pemahaman tentang prinsip-prinsip perbankan syariah. Ini menjadi masalah yang harus dicarikan solusinya agar masyarakat dapat memahami dan memilih bank syariah sebagai alternatif pilihan dalam melakukan aktivitas keuangan dan juga untuk kebutuhan dunia usaha mereka. Dari permasalahan diatas yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada latar belakang yang menjadi rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana persepsi pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.
2. Bagaimana persepsi pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan peneliti yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.
2. Untuk mengetahui persepsi pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis  
Penelitian ini menjadi kesempatan penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan serta menambah wawasan terhadap dunia perbankan, khususnya tentang persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.
2. Bagi Perbankan  
Diharapkan penelitian ini menjadi masukan pemikiran yang bermanfaat dan menjadi salah satu bantuan untuk bank mengetahui bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.
3. Bagi Perguruan Tinggi  
Dapat menjadi bahan bacaan serta referensi yang bermanfaat untuk pihak berkepentingan, khususnya bagi

penulis umum pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berisikan suatu studi tentang perbankan syariah.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan skripsi ini tidak keluar dari jalur yang telah ditentukan dan lebih berarti susunannya, maka peneliti membagi skripsi ini kedalam lima bab, yaitu :

#### **Bab I**

Merupakan bab pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **Bab II**

Merupakan bab landasan teori dan kajian terdahulu yang membahas mengenai teori persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Juga pada bab ini membahas penelitian terdahulu, model penelitian dan kerangka berfikir.

#### **Bab III**

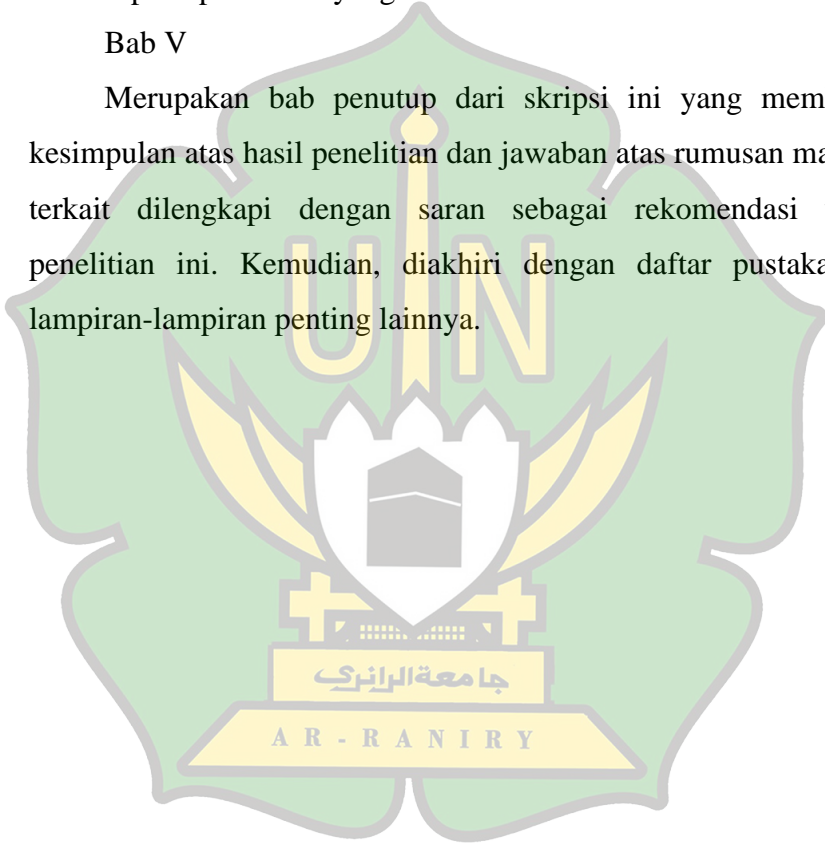
Merupakan bab metodologi penelitian yang menjelaskan mengenai jenis penelitian, desain, lokasi, populasi dan sampel, data dan teknik pemerolehannya, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan metode analisa data yang digunakan.

#### Bab IV

Merupakan bab yang membahas hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan pada penelitian yang diteliti.

#### Bab V

Merupakan bab penutup dari skripsi ini yang membahas kesimpulan atas hasil penelitian dan jawaban atas rumusan masalah terkait dilengkapi dengan saran sebagai rekomendasi untuk penelitian ini. Kemudian, diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran penting lainnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Persepsi**

##### **2.1.1 Pengertian Persepsi**

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak (Sumanto, 2014:52). Sedangkan menurut Walgito (2010) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan. Proses diterimanya stimulus oleh indera menimbulkan perhatian khusus lalu diteruskan ke otak dan setelah itu individu akan mengerti makna dari stimulus tersebut. Dengan persepsi, individu dapat menyadari tentang keadaan lingkungan disekitarnya maupun hal yang ada dalam diri individu tersebut. Maka dari itu persepsi sedikit banyak akan mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat dilakukan individu dalam berbagai macam bentuk perilaku.

##### **2.1.2 Jenis-jenis Persepsi**

Menurut Mulyana (2005:184) persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Kedua jenis persepsi ini memiliki perbedaan yaitu:



1. Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan terhadap manusia melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Manusia lebih efektif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
2. Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya).
3. Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek.

Persepsi manusia atau sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dilingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran berbeda-beda mengenai realitas disekelilingnya.

### **2.1.3 Proses Terjadinya Persepsi**

Proses terjadinya persepsi dimulai dari adanya objek yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera. Stimulus yang diterima alat indera diteruskan oleh saraf sensoris ke otak. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang dirasa. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Walgito, 2010).

#### 2.1.4 Indikator-indikator Persepsi

Adapun indikator dari persepsi adalah sebagai berikut:

##### 1. Tanggapan (respon)

Yaitu gambaran tentang sesuatu yang ditinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada ruang bawah sadar disebut *talent* (tersembunyi) sedang yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actueel* (sungguh-sungguh) (Ahmadi, 1982:43).

##### 2. Pendapat

Dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan” (Kartini, 1991:304). Menurut Ahmadi (1982:120) adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut:

- a. Menyadari adanya tanggapan atau pengertian karena tidak mungkin kita membentuk pendapat tanpa menggunakan pengertian atau tanggapan.
- b. Menguraikan tanggapan atau pengertian, misalnya kepada seorang anak diberikan sepotong karton kuning berbentuk persegi empat. Dari tanggapan yang majemuk itu (sepotong, karton kuning, persegi empat)

dianalisa. Kalau anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima? Mungkin jawabannya hanya “karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.

- c. Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifat dianalisa, berbagai sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudian satu sama lain dihubungkan, misalnya menjadi “karton kuning”. Beberapa pengertian yang dibentuk menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarangan tidak akan menghasilkan suatu hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yang benar.

### 3. Penilaian

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery yang berjudul Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi, menyatakan bahwa persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang (Alo, 1994:173).

## **2.2 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah**

### **2.2.1 Pengertian Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah**

Definisi UMKM diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM. Pasal 1 dari UU

tersebut, dinyatakan bahwa usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan atau badan usaha perorangan yang memiliki kriteria usaha mikro, sebagaimana diatur dalam UU tersebut.

UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha disemua sektor ekonomi. Pada prinsipnya perbedaan usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah dan usaha besar umumnya didasarkan pada nilai aset awal (tidak termasuk tanah dan bangunan), omset rata-rata pertahun atau jumlah tenaga kerja (Tulus, 2012:11).

Dalam undang-undang tersebut, kriteria yang digunakan untuk mendefinisikan UMKM seperti yang tercantum dalam pasal 6 adalah nilai kekayaan bersih atau nilai aset tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau hasil penjualan tahunan. Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Usaha mikro adalah unit usaha yang memiliki aset paling banyak Rp.50 juta tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dengan hasil penjualan tahunan paling besar Rp.300 juta.
2. Usaha kecil dengan nilai aset lebih dari Rp.50 juta sampai dengan paling banyak Rp.500 juta tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp.300 juta hingga maksimum Rp.2.500.000,00.
3. Usaha menengah adalah perusahaan dengan nilai kekayaan bersih lebih dari Rp.500 juta hingga paling banyak Rp.100

milyar hasil penjualan tahunan diatas Rp.2,5 milyar sampai paling tinggi Rp.50 milyar.

Usaha mikro di Indonesia mempunyai latar belakang ekonomi, yakni alasan utama melakukan kegiatan tersebut adalah ingin memperoleh perbaikan penghasilan. Ini menunjukkan bahwa pengusaha mikro berinisiatif mencari penghasilan untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya sehari-hari (Tulus, 2009:6).

Para pengusaha usaha kecil memang mempunyai tujuan yang sama dengan pengusaha usaha mikro yaitu untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Tetapi yang berbeda yaitu para pengusaha usaha kecil tidak hanya bekerja untuk memenuhi kebutuhan keluarga tapi mereka juga melihat prospek usaha kedepannya. Alasan mereka berusaha yaitu dengan alasan peluang pasar yang aman dan besar.

### **2.2.2 Permasalahan yang Dihadapi UMKM**

Menurut Akmaluddin (2014:9-10) seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang meningkat, maka usaha mikro juga mengalami beberapa permasalahan yang dihadapinya yakni:

#### **1. Permasalahan teknis**

Permasalahan teknis yang sering dihadapi oleh usaha mikro dapat dikategorikan dalam 3 jenis yakni:

- a) Permasalahan *basic*, meliputi aspek pemasaran, aspek SDM, aspek teknologi, aspek pembiayaan, aspek perizinan, dan lain-lain.

- b) Permasalahan *intermediary*, meliputi akses informasi, akses pasar, akses pembiayaan, aspek kurangnya kewirausahaan, dan lain-lain.
- c) Permasalahan *advance*, meliputi aspek pengembangan produk, aspek pasar ekonomi, aspek *quality control*, dan lain-lain.

## 2. Permasalahan aksesibilitas

Permasalahan aksesibilitas yang sering dihadapi oleh usaha mikro juga dapat dikategorikan dalam 3 kelompok yakni:

- a) *Scale Gap*, yakni permasalahan kesenjangan antara besarnya pinjaman kredit UMKM yang diharapkan bank dengan maksimal kebutuhan kredit mikro yang relative kecil.
- b) *Formalization Gap*, yakni permasalahan kesenjangan antara persyaratan formal bank seperti izin usaha, jaminan atau agunan, dalam bentuk sertifikat tanah, NPWP dengan kondisi umumnya yang ada pada UMKM.
- c) *Information Gap*, yakni permasalahan kesenjangan informasi antara apa yang menjadi persyaratan dan prosedur bank dengan apa yang UMKM ketahui pada umumnya.

Permasalahan yang dihadapi UKM paling utama adalah terkait persediaan bahan baku, dan yang kedua adalah masalah permodalan. Terkait masalah permodalan yang dihadapi pelaku usaha mikro ada dua masalah utama, yaitu mobilisasi modal awal

(*start up capital*) dan akses ke modal kerja dan *financial* jangka panjang untuk investasi (Tulus, 2012:74).

### **2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi UMKM**

Disamping permasalahan yang dihadapi oleh para pelaku UMKM seperti yang disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendorong dalam pengembangan UMKM (Ritonga, 2007:164) diantaranya sebagai berikut:

#### **1. Pengalaman**

Pengalaman bisnis yang dimulai dari usaha yang sederhana akan memberikan suatu landasan yang baik bagi perkembangan bisnis selanjutnya.

#### **2. Kemandirian**

Kemandirian memungkinkan seseorang berani berbuat sesuatu yang beresiko, dan mampu pula mempertanggung jawabkan segala konsekuensinya.

#### **3. Fleksibilitas**

Seorang wirausahawan harus peka terhadap perkembangan di sekelilingnya, sehingga tidak ada satu pun informasi yang terlewatkan dan berakibat pada terganggunya usaha yang dijalankannya. Kepekaan ini lalu dilengkapi dengan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang terbentuk.

#### **4. Keuletan**

Seorang wirausahawan harus memiliki sikap yang ulet, karena dengan keuletan tersebut sebuah usaha dapat

dikembangkan lebih besar lagi dan sikap yang ulet berguna untuk dapat memastikan beberapa hal seperti untuk melihat target pemasaran, cara memberikan pelayanan yang baik, darimana pemasok bahan baku, siapa yang dapat mendukung modal usaha.

## **2.3 Bank Syariah**

### **2.3.1 Pengertian Bank Syariah**

Bank Islam atau di Indonesia disebut bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat makro dan mikro (Ascarya, 2000:30).

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan). (Firdaus, 2005:18).

### **2.3.2 Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah mempunyai beberapa tujuan (Heri, 2003:40-41) sebagai berikut:



1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha atau perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
2. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.
4. Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
5. Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi di akibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.

6. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah.

### **2.3.3 Prinsip Bank Syariah**

Menurut (Yumanita, 2005:4) Kegiatan usaha bank syariah memiliki prinsip yaitu:

1. Tidak menggunakan sistem bunga, data-data penelitian mencerminkan bahwa bank syariah melakukan transaksi tanpa riba (bunga). Pemilik toko mengapresiasi kemampuan bank syariah dalam menjalankan transaksi sesuai prinsip syariah tanpa riba, yang sesuai dengan prinsip tidak menggunakan sistem bunga.
2. Tidak mengandung unsur spekulatif, data penelitian tersebut tidak secara langsung menyebutkan unsur spekulatif, kepuasan pemilik toko terhadap layanan bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan oleh bank syariah cenderung menghindari spekulasi dan lebih berorientasi pada prinsip kehati-hatian dan keberlanjutan.
3. Tidak mengandung ketidakjelasan, data penelitian tersebut tidak secara khusus menyebutkan unsur ketidakjelasan, tetapi pemilik toko secara umum puas dengan layanan bank syariah. Ini menunjukkan bahwa bank syariah berusaha untuk memberikan kejelasan dan transparansi dalam transaksi mereka, yang sesuai dengan prinsip

ketidakjelasan yang dihindari dalam aktivitas perbankan syariah.

4. Bebas dari unsur kebatilan, dari hasil penelitian menyebutkan unsur kebatilan, pemilik toko menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha. Ini menunjukkan bahwa bank syariah berusaha untuk menghindari praktik yang melanggar prinsip-prinsip kebatilan dan lebih mengedepankan keadilan dan etika dalam aktivitas mereka.
5. Beroperasi pada kegiatan halal, dari hasil penelitian menyebutkan prinsip beroperasi pada kegiatan halal, tetapi pemilik toko mengapresiasi kemampuan bank syariah dalam melakukan transaksi sesuai prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah berkomitmen untuk beroperasi dalam batasan hukum Islam dan berorientasi pada kegiatan yang halal.

## **2.4 Produk dan Layanan Bank Syariah**

### **2.4.1 Pengertian Produk**

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, prestise perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang diterima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri diklasifikasikan menjadi 2

yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat dirasakan (*intangible*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*). (Arief, 2014 :18).

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. (Danang, 2014:69).

Klasifikasi produk dibagi menjadi beberapa kelompok, seperti:

1. Produk berdasarkan ketahanannya (*Durability*) dan keberwujudannya (*Tangibility*)
2. Barang-barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) adalah barang-barang yang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan, seperti sabun, pasta gigi, makanan, *soft drink* dan lain-lain.
3. Barang tahan lama (*durable goods*) adalah barang-barang berwujud yang biasanya dapat digunakan untuk waktu yang lama, seperti lemari pendingin, mesin foto copy, pakaian dan lain-lain.
4. Jasa (*services*) adalah produk yang tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi dan dapat musnah, seperti salon, nasihat hukum dan perbaikan peralatan.

#### **2.4.2 Produk Bank Syariah**

Pengelolaan dana pada perbankan syariah di Indonesia mencakup beberapa kegiatan usaha perbankan yang meliputi

kegiatan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, penyaluran dana, dan akad-akad lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Kegiatan usaha syariah dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat terbagi dalam beberapa kegiatan usaha (Kementrian Agama, 2014:87).

### **1. Penghimpun dana**

Kegiatan usaha perbankan syariah dalam menghimpun dana dari masyarakat dilakukan melalui beberapa cara:

#### **a. Titipan (*Wadi'ah*)**

Kata *wadi'ah* berasal dari kata *wada'aa* yang berarti meninggalkan atau meletakkan sesuatu pada orang lain untuk dipelihara atau dijaga. Pengertian *wadi'ah* selanjutnya adalah penitipan barang nasabah di pihak bank syariah sebagai bentuk kepercayaan untuk menjaga dan memelihara barang tersebut. Fiqih Islam menyebutkan bahwa titipan di syariah sebagai titipan murni kepada pihak lain dengan unsur kepercayaan, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapanpun si penitip menghendaki.

#### **b. Investasi (*Mudharabah*)**

*Mudharabah* berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan. Secara teknis, *al-mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan

apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Pengertian *mudharabah* menurut Ascarya adalah akad antar pihak pemilik modal (*shahibul mal*) dengan pengelola (*mudharib*) untuk memperoleh pendapatan atau keuntungan pada awal akad. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah menfatwakan *mudharabah* melalui fatwa DSN-MUI No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang *mudharabah*:

“*Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*malik, shahib al-mal*, lembaga keuangan syariah) menyediakan seluruh modal, sedang pihak kedua (*a'mil, mudharib, nasabah*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak”.

## 2. Penyaluran dana

Dana yang dihimpun oleh bank syariah selanjutnya disalurkan kepada para pihak yang membutuhkan pembiayaan. Penyaluran dana bank syariah, dilakukan melalui beberapa cara yaitu bagi hasil, jual beli (*bai'*), dan sewa menyewa (*ijarah*). Penyaluran dana oleh bank syariah, selanjutnya dilakukan pembuatan akad dengan klasifikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang memerlukan pembiayaan.

#### a. Pembiayaan *Al-musyarakah*

Prinsip bagi hasil (profit sharing) dapat diwujudkan dalam bentuk kerjasama untuk membiayai sebuah pekerjaan tertentu (*Partnership, Project Financing Participation*). Secara umum *al-musyarakah* yaitu bentuk kerjasama dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal dan usaha tersebut dikelola secara bersama. Pengertian *al-musyarakah* menurut Ascarya yaitu kerjasama dalam bentuk memberikan patungan dana secara bersama dalam mengelolah usaha. Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah menfatwakan pembiayaan *musyarakah* melalui fatwa DSN-MUI No.08/DSN- MUI/IV/2000, tentang *musyarakah* :

“*Musyarakah* adalah bentuk kerjasama masing-masing melakukan kontribusi dana dengan kesepakatan yang telah dilakukan diawal untuk pembagian keuntungan”.

#### b. Pembiayaan *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah bentuk kerjasama yang dilakukan dimana pemilik modal memberikan modal kepada pengelola untuk dikelola dan hasil keuntungan sesuai kesepakatan. *Mudharabah* merupakan bentuk lain dari *musyarakah*, perbedaannya hanya pada modal yang disetor. Salah satu diantaranya pada *mudharabah* modal hanya berasal dari salah satu pihak, sedangkan *musyarakah* modal berasal dari kedua pihak.

c. Pembiayaan *Muzara'ah*

*Muzara'ah* adalah bentuk kerjasama yang dilakukan antara pemilik lahan dan pengelola lahan, dimana pemilik lahan memberikan lahan pertanian kepada si penggarap untuk ditanami dan dipelihara dengan imbalan bagian tertentu (presentase) dari hasil panen.

d. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* dalam perbankan syariah adalah suatu bentuk pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan oleh nasabah untuk membeli suatu produk dengan kewajiban mengembalikan talangan dana tersebut seluruhnya setelah jatuh tempo beserta keuntungan dari pihak yang memberikan talangan yang besarnya sudah disepakati sebelumnya. *Ba'i al murabahah* didalamnya menyebutkan penjual harus memberitahu produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Pengertian *murabahah* menurut Ascarya adalah kerjasama usaha patungan antara dua pihak atau lebih pemilik modal untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif. Pendapatan atau keuntungan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati.

e. Pembiayaan *As Salam*

Pembiayaan *salam* dalam pengertian sederhananya adalah transaksi barang yang diberikan dikemudian hari, sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka. Pembiayaan *salam* yaitu bank syariah bertindak sebagai pembeli barang, sedangkan nasabah



bertindak selaku penjual. Setelah barang diserahkan kepada bank syariah, selanjutnya bank dapat menjual ke pihak lain ataupun kepada nasabah itu sendiri baik secara tunai ataupun cicilan. Harga beli dari bank syariah tersebut adalah harga pokok ditambah dengan keuntungan dari bank. Pengertian *as salam* menurut Ascarya adalah jual beli barang pesanan antara pembeli dan penjual. Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati pada awal akad, dan pembayaran dilakukan dimuka secara penuh

f. *Pembiayaan Istishna*

Transaksi pembiayaan *ba'i al istishna'* adalah akad yang dilakukan dimana pembeli memberikan spesifikasi barang kepada penjual. Akad *istishna'* didalamnya disebutkan bahwa pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membeli barang tersebut menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir. Kedua belah pihak sepakat atas harga serta sistem pembayaran, baik pembayaran itu dilakukan lebih awal, diangsur, maupun pembayaran yang akan dilakukan dikemudian hari.

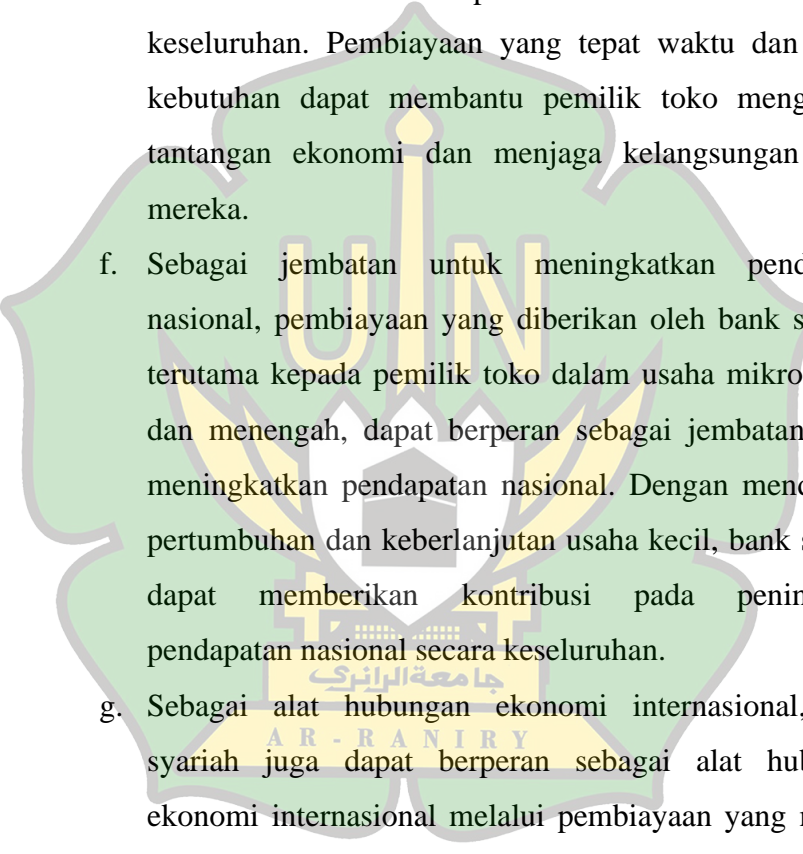
**3. Fungsi pembiayaan**

Beberapa fungsi pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah menurut Muhammad (2015:305-308) sebagai berikut:

- a. Meningkatkan daya guna uang, pemilik toko yang mengungkapkan pengalaman baik dengan produk bank syariah, termasuk pembiayaan KUR, menunjukkan bahwa pembiayaan tersebut telah membantu mereka dalam

memperoleh modal usaha. Hal ini mengindikasikan peningkatan daya guna uang mereka, karena mereka dapat memanfaatkan pembiayaan tersebut untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha mereka.

- b. Meningkatkan daya guna barang, melalui pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah, pemilik toko dapat meningkatkan daya guna barang yang mereka produksi atau jual. Dengan adanya pembiayaan, mereka dapat mengembangkan usaha mereka, memperluas produksi, dan meningkatkan kualitas barang yang ditawarkan.
- c. Meningkatkan peredaran uang, pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada pemilik toko membantu meningkatkan peredaran uang dalam perekonomian. Melalui penggunaan pembiayaan, pemilik toko dapat melakukan transaksi bisnis, membayar karyawan, membeli bahan baku, dan sebagainya. Hal ini berkontribusi pada meningkatnya peredaran uang dalam ekosistem bisnis.
- d. Menimbulkan kegairahan berusaha, pemilik toko yang mengungkapkan pengalaman positif dengan bank syariah dan pembiayaan yang mereka berikan menunjukkan bahwa mereka merasakan kegairahan dalam berusaha. Pembiayaan tersebut memberikan dorongan dan motivasi bagi pemilik toko untuk mengembangkan usaha mereka, meningkatkan produksi, dan mencapai kesuksesan.

- 
- e. Stabilitas ekonomi, melalui pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah, terutama dalam konteks KUR, pemilik toko dapat memperoleh modal usaha yang diperlukan untuk menjaga stabilitas ekonomi mereka sendiri dan memberikan kontribusi pada stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Pembiayaan yang tepat waktu dan sesuai kebutuhan dapat membantu pemilik toko menghadapi tantangan ekonomi dan menjaga kelangsungan usaha mereka.
- f. Sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional, pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah, terutama kepada pemilik toko dalam usaha mikro, kecil, dan menengah, dapat berperan sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional. Dengan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan usaha kecil, bank syariah dapat memberikan kontribusi pada peningkatan pendapatan nasional secara keseluruhan.
- g. Sebagai alat hubungan ekonomi internasional, bank syariah juga dapat berperan sebagai alat hubungan ekonomi internasional melalui pembiayaan yang mereka berikan kepada pemilik toko yang terlibat dalam kegiatan ekspor dan impor. Dalam konteks ini, bank syariah dapat membantu meningkatkan kerjasama bisnis dengan mitra internasional yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah.

#### 4. Jasa Perbankan Syariah Lainnya

##### a. Pengalihan Hutang (*Hawalah*)

*Al-hawalah* adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Istilah para ulama hal ini merupakan pemindahan hal bebas hutang dari orang yang berhutang (*muhil*) menjadi tanggungan orang yang berkewajiban membayar hutang (*muhal 'alaih*). Pengertian *hawalah* menurut Ascarya adalah akad pemindahan piutang nasabah (*muhil*) kepada bank (*muhal 'alaih*) dari nasabah lain (*muhal*). *Muhal* meminta *muhal 'alaih* untuk membayarkan terlebih dahulu piutang yang timbul dari jual beli. Terjadinya jatuh tempo pada saat piutang, *muhal* akan membayar kepada *muhal 'alaih*. *Muhal 'alaih* akan memperoleh imbalan sebagai jasa pemindahan.

##### b. Gadai (*Rahn*)

*Ar-rahn* artinya menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis. Pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa *rahn* adalah semacam jaminan hutang atau gadai. Pengertian lain disebutkan bahwa *rahn* adalah akad penyerahan barang atau harta dari nasabah kepada bank syariah sebagai jaminan atas sebagian atau seluruh hutang. Harta atau barang tersebut berfungsi sebagai agunan atau jaminan semata-mata atas hubungannya kepada bank.

Barang atau harta tersebut boleh dijual apabila si peminjam tidak mampu melunasi hutangnya.

## **5. Produk Yang Berkaitan Dengan UMKM**

### **a. KUR (Kredit Usaha Rakyat)**

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan bagian dari rancangan pemerintah yang ditunjukkan untuk mendukung pengembangan koperasi dan UKM yang layak usahanya untuk mendapatkan sarana kredit ataupun pembiayaan dari kreditur, namun kurang memiliki jaminan yang dipersyaratkan oleh kreditur. Sasaran KUR adalah koperasi dan UMKM yang membutuhkan pendanaan dan dinyatakan layak oleh lembaga keuangan, namun belum memiliki jaminan cukup sesuai dengan ketentuan persyaratan pembiayaan (Lestari, 2020).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah skema kredit atau pembiayaan modal kerja atau investasi yang khusus diperuntukkan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang usaha produktif yang usahanya layak namun mempunyai keterbatasan dalam pemenuhan persyaratan yang ditetapkan perbankan (belum *bankable*). KUR merupakan program yang termasuk dalam kelompok program penanggulangan kemiskinan berbasis pemberdayaan usaha ekonomi mikro dan kecil guna meningkatkan akses permodalan dan sumber daya lainnya bagi usaha mikro dan kecil (Atin, 2018)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) memberikan sejumlah manfaat penting bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di

Indonesia. Berikut adalah beberapa manfaat utama adanya KUR bagi UMKM:

1. Akses keuangan yang lebih mudah: KUR memberikan akses pembiayaan yang lebih terjangkau bagi UMKM. Dalam banyak kasus, UMKM sulit memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan kredit dari lembaga keuangan. KUR menawarkan persyaratan yang lebih mudah dan proses aplikasi yang lebih sederhana, sehingga UMKM memiliki akses lebih mudah ke pembiayaan yang mereka butuhkan untuk mengembangkan usaha mereka.
2. Stimulasi pertumbuhan usaha: Dengan mendapatkan akses ke pembiayaan melalui KUR, UMKM dapat mengembangkan usaha mereka. Dana yang diperoleh dari KUR dapat digunakan untuk memperluas kapasitas produksi, meningkatkan kualitas produk atau layanan, memperluas jangkauan pasar, dan mengadopsi teknologi yang lebih baik. Ini membantu UMKM untuk tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan, meningkatkan pendapatan dan keuntungan mereka.
3. Peningkatan daya saing: KUR juga membantu UMKM dalam meningkatkan daya saing mereka. Dengan mendapatkan akses ke pembiayaan, UMKM dapat meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengadopsi teknologi modern. Ini membantu mereka bersaing dengan

pelaku usaha lainnya, baik di tingkat lokal maupun nasional.

Terdapat beberapa fungsi Kredit usaha Rakyat (KUR) Purwatiningsih (2015) sebagai berikut:

1. Mempercepat pengembangan sektor riil dan pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Pemilik toko yang mengungkapkan pengalaman baik dengan produk bank syariah, terutama pembiayaan KUR, mengakui bahwa bank syariah telah membantu mempercepat pengembangan sektor riil dan pemberdayaan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi. Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah memungkinkan pemilik toko untuk memperoleh modal usaha yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan memperluas usaha mereka.
2. Meningkatkan akses pembiayaan dan mengembangkan UMKM dan koperasi kepada lembaga keuangan. Pemilik toko yang merasakan manfaat dari produk bank syariah, termasuk pembiayaan KUR, mengindikasikan bahwa bank syariah telah meningkatkan akses mereka terhadap pembiayaan yang dibutuhkan untuk mengembangkan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi. Hal ini sejalan dengan tujuan KUR dalam meningkatkan akses pembiayaan bagi sektor tersebut.
3. Penanggulangan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja, melalui pembiayaan KUR, bank syariah dapat

memberikan kontribusi dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan perluasan kesempatan kerja. Pemilik toko yang menerima pembiayaan KUR dapat memperoleh modal usaha yang mereka butuhkan, membantu mereka meningkatkan pendapatan dan mengurangi tingkat kemiskinan.

4. Memberikan kemudahan akses yang lebih besar bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Pemilik toko yang merasakan manfaat dari produk bank syariah, terutama pembiayaan KUR, menunjukkan bahwa bank syariah telah memberikan kemudahan akses yang lebih besar bagi mereka sebagai pelaku usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi. Pemilik toko dapat memperoleh pembiayaan dengan proses yang lebih mudah dan persyaratan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Penyediaan Qris

QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

Menurut Goleman, QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) memberikan alternatif metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien, Dengan satu QR Code, penyedia barang dan



jasa (*merchant*) tidak perlu memiliki berbagai jenis QR Code dari berbagai penerbit. Penggunaan QRIS bank syariah untuk pembayaran di UMKM dapat memberikan beberapa manfaat untuk memudahkan transaksi pada UMKM, kemudahan penggunaan QRIS memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi dompet digital mereka. Hal ini memudahkan pelanggan UMKM karena tidak perlu membawa uang tunai atau kartu fisik saat berbelanja. Transaksi menjadi lebih cepat dan praktis. Kemudahan tersebut, merupakan upaya yang didukung oleh bank syariah dalam pengembangan UMKM di berbagai daerah di Indonesia.

#### **2.4.3 Pengertian Layanan**

Layanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Layanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa layanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli:

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), layanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya

setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Maka berdasarkan pengertian layanan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Menurut R.A Supriyono layanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian layanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Hasibuan, 2005:152).

Kepuasan layanan bank syariah menunjukkan bahwa bank ini berhasil memberikan kesan yang baik melalui layanannya. Keberhasilan tersebut didasarkan pada kemampuan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sekaligus memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi, seperti transaksi tanpa riba.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan (Rianto, 2010:211) yaitu:

1. Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu

memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambahan nyata dari penyedia layanan. Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu: (a) Konsumen *internal*, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasian, (b) Konsumen *eksternal*, adalah semua orang yang berada diluar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.
3. Jenis dan bentuk layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:
  - a) Pemberian jasa-jasa saja.
  - b) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
  - c) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki standar layanan. Perusahaan-perusahaan terkemuka selalu memiliki standar layanan sebagai kunci sukses bersaing. Standar layanan dibuat atas masukan dari pelanggan *internal* (karyawan) dan *external* (*customer*). Dalam mengembangkan standar layanan perusahaan mestinya melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan di samping harus memahami lingkungan pasar, melakukan *benchmark* terhadap pesaing. Standar layanan merupakan spesifikasi layanan yang dijanjikan oleh pelanggan. Oleh karena itu standar layanan harus relevan terhadap pelanggan, dapat diukur secara pasti, dapat diawasi oleh organisasi dan memberikan fokus kepada apa yang dianggap penting untuk pelanggan (Lena & Lina, 2007:134).

#### **2.4.4 Etika Layanan Bank**

Menurut Rianto (2010:208), etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Etika layanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas layanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Etika layanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan layanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela
2. Memegang teguh amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Beriman dan merasa mempunyai tanggung jawab moral
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
6. Memiliki integritas, bertindak jujur dan benar
7. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

#### **2.4.5 Faktor yang Mempengaruhi Layanan**

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut "*The Big Eight factors*" yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori, menurut Hanan dkk (2007) sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut

- a. Kualitas produk

Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

- b. Hubungan antara nilai dengan harga

Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh

perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.

c. Bentuk produk.

Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.

d. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan layanan antara lain sebagai berikut:

a. Jaminan, suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.

b. Respon dan cara pemecahan masalah. *Response to and Remedy of Problems* merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:

a. Pengalaman karyawan, pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian

- b. Kemudahan dan kenyamanan. *Convenience of acquisition* merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

#### **2.4.6 Mengukur Penggunaan Layanan Bank Syariah**

Menurut Peter dan Olson yang dikutip oleh Christy Jacklin Gerung (2017:2226) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT Wahana Wiarawan Manado” mengatakan bahwa untuk mengukur penggunaan layanan bank syariah dapat dilihat dari:

##### **1. Keinginan suatu produk**

Keinginan suatu produk merupakan sesuatu yang lebih jauh dari kebutuhan. Tanpa ada kebutuhan, maka tidak ada keinginan (walaupun manusia kadang menginginkan sesuatu yang tidak dibutuhkan). Ketika suatu produk dapat memenuhi keinginan manusia, maka produk itu akan memberikan nilai manfaat yang lebih tinggi, sehingga seseorang akan dapat memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari pada ketika kebutuhannya terpenuhi.

##### **2. Penyebaran Informasi**

Penyebaran informasi adalah penyebaran pesan yang berisi fakta (data yang sesuai dengan kenyataan) sehingga menimbulkan penjelasan yang benar dan jelas serta

menumbuhkan pengertian yang sama mengenai pesan yang disebarkan.

### 3. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan.

#### **2.4.7 Prinsip-Prinsip Layanan**

Perilaku layanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Layanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur layanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan tamu. Penilaian kualitas layanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa layanan tersebut.

Menurut James dan Mona menjelaskan konsumen akan menilai kualitas layanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi layanan sebagai tolok ukurnya yaitu (1) *Reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis layanan yang telah dijanjikan kepada tamu, (2) *Responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu, (3) Kepastian atau jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan



layanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu, (4) Empati atau *emphaty* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri- ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu, (5) Nyata atau *tangibles* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan layanan (James dan Mona dalam Sulastiyono, 2008:35).

## **2.5 Usaha**

### **2.5.1 Pengertian Usaha**

Usaha menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu (Effendy, 2016). Dalam undang-undang No. 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan, usaha adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha atau individu untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba (Solihin, 2006:27).

Usaha merupakan kegiatan manusia untuk meraih keuntungan, dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan perkembangan masyarakat, usaha terdiri dari usaha kualitatif dan kuantitatif, kualitatif dapat dilihat dari pendidikannya, sedangkan

kuantitatif dari perkembangan masyarakat. Manusia yang unggul adalah manusia yang melakukan usaha dengan didasari ajaran agama Islam, dan taqwa kepada Allah dan membawa keseimbangan hidupnya seperti yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW yang terdapat dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. (Ariyadi, 2018:13-14).

Usaha seperti jual beli, berdagang merupakan keseharian manusia, karena itu merupakan kebutuhan hidup. Usaha merupakan kegiatan untuk mendapatkan uang sebanyak-banyaknya. Dalam melakukan usaha harus memperlakukan konsumen dengan baik dan harus mempunyai etika yang baik agar tercipta usaha yang baik dan berkah (Fetty dkk, 2016:1).

### **2.5.2 Tujuan Usaha**

Berikut merupakan tujuan dari usaha, antara sebagai berikut:

#### **1. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya**

Islam menyuruh umatnya agar dapat memenuhi kebutuhan hidup, kebutuhan primer maupun sekunder, dan dalam usaha yang dilakukan harus elegan, dan tidak melawan hukum. Ending dalam memenuhi kebutuhan hidup bagi setiap musim itu ibadah. Seorang yang berusaha dan bekerja dalam Islam salah satunya mencari agar bisa membeli pakaian, makanan, dan lain sebagainya. Karena didalam diri manusia ada dua unsur, unsur fisik dan unsur psikis. Unsur fisik yaitu seperti membutuhkan makanan yang cukup sedangkan unsur psikis yaitu seperti kebutuhan dalam pengakuan, dan kesempatan

untuk berekspresi, memiliki rasa aman dan tenang (Irham, 2017:51–52).

## 2. Untuk Berusaha dan Bekerja

Hakikatnya setiap manusia harus berusaha dan bekerja agar hasilnya dapat dimanfaatkan, berusaha dan bekerja juga sebagai salah satu cara untuk mendekati diri kepada Allah. Islam mensyariatkan manusia untuk berusaha dan bekerja dalam bidang masing – masing (Said, 2008:75).

## 3. Untuk memenuhi Kebutuhan Sosial

Islam mengajarkan bahwa hidup harus bermanfaat bagi orang lain. Dalam kebutuhan manusia yang kompleks ini belum cukup dari berbagai macam kebutuhan fisik. Kebutuhan sosial dapat dilihat dari masyarakat dari hubungan manusia dan proses timbul dari hubungan manusia didalam masyarakat (Harisun, 2016:4).

## 4. Agar memiliki jiwa Kepemimpinan

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Tetapi hidup berkelompok juga harus bisa menghargai dan menghormati. Maka dari itu kita harus bisa mengelola kehidupan dengan baik, untuk itu membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berjiwa pemimpin, maka sering kita dengar kata pemimpin, kepemimpinan, kekuasaan. Pemimpin diartikan sebagai orang yang dapat mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol, dan bertanggungjawab atas semuanya, agar semua pekerjaan

yang dapat dikoordinasi demi mencapai tujuan (Asep dkk, 2017:92).

### **2.5.3 Jenis-jenis Usaha**

Jenis-jenis usaha terbagi menjadi dua, ada usaha mikro dan ada usaha makro antara lain sebagai berikut:

#### **1. Usaha Mikro**

Usaha adalah usaha yang produktif yang dimiliki orang perorang atau badan usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang. Usaha mikro dibuat untuk menaikkan daya beli masyarakat (Feni, 2013:1287). Usaha Mikro merupakan kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil, yang memiliki sifat tradisional, dan informal atau belum terdaftar didalam badan hukum (Tulus, 2012:12). Usaha mikro adalah ekonomi produktif yang berdiri sendiri yang dilakukan perorangan (Yesi & Ardhian, 2013:34).

#### **2. Usaha Makro**

Usaha makro adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari usaha menengah, yang meliputi usaha nasioanal milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia (Mulyadi, 2010:268).

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Agar tidak terjadi penelitian yang sama atau pengulangan penelitian, penulis memaparkan terdapat beberapa tulisan atau penelitian berkaitan dengan pembahasan yang penulis ingin teliti, diantaranya :

Penelitian pertama oleh Nuriya Almaida (2019), dengan judul “*Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kesesuaian Dengan Hukum Syariah, Pelayanan Bank dan Lokasi Bank Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah, terhadap pelayanan nasabah bank syariah, dan terhadap lokasi bank syariah. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sampel yang diperoleh pada penelitian sebanyak 98 orang nasabah dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* yaitu *sampling insidental*. Data yang digunakan berupa data primer yaitu observasi, interview, dokumentasi, dan kuesioner atau angket. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan bank, dan lokasi bank sudah baik. Sehingga masyarakat tersebut merasa puas dengan fasilitas yang ada, dengan demikian masyarakat awam pun sudah banyak yang mengetahui tentang bank syariah dan pemahaman tentang bank syariah pun sudah mulai membaik. Persamaan pada penelitian ini adalah membahas tentang persepsi dan menggunakan metode kualitatif. Yang membedakannya ialah pada penelitian ini ingin

mengetahui persepsi nasabah terhadap kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan bank, dan lokasi bank pada bank syariah, sedangkan pada penelitian penulis ingin mengetahui bagaimana Persepsi Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Terhadap Kesesuaian Produk dan Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha.

Penelitian kedua oleh Irma Damayanti (2022), dengan judul “*Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Produk Bank Syariah*”. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap produk bank syariah. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menemukan persepsi dari masyarakat Kampung Baru berbeda-beda, terdapat empat kategori yang dipersepsikan oleh masyarakat yaitu 51% bank syariah yang sudah beroperasi menggunakan prinsip syariah, 16% dinilai belum sepenuhnya beroperasi menggunakan prinsip syariah, 11% bank syariah sebagai wadah jika ada keperluan saja, dan 22% benar-benar belum memahami bank syariah. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi ketiga kategori tersebut yaitu faktor pribadi, faktor psikologis, dan faktor sosial. Persamaan pada penelitian ini membahas tentang persepsi terhadap produk bank syariah dan menggunakan metode kualitatif. Yang membedakannya ialah pada penelitian penulis juga membahas bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

(UMKM) terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

Penelitian ketiga oleh Irma Yuliani (2018), dengan judul “*Persepsi Nasabah Tentang Mutu Pelayanan dan Produk Bank Kaltimara Syariah Cabang Samarinda*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan produk bank Kaltimara syariah cabang Samarinda. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Sampel pada penelitian ini sebanyak 75 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan kualitas dan produk di bank Kaltimara syariah cabang Samarinda menunjukkan hasil positif yang sangat baik tetapi hal-hal yang perlu dipertimbangkan adalah mengenai kebutuhan tambahan lahan taman khusus dan konsultasi keuangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan prioritas. Persamaan pada penelitian ini membahas bagaimana persepsi terhadap produk bank dan menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan perbedaannya dengan penelitian penulis ialah membahas bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha, serta lokasi penelitiannya berbeda.

Penelitian keempat oleh Ahmad Samsudin (2017), dengan judul “*Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kabupaten Tangerang*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak minat masyarakat di Kabupaten Tangerang terhadap produk perbankan syariah. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pada penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden masyarakat di Kabupaten Tangerang dengan menggunakan data kuesioner dengan skala *ya* (1) dan *tidak* (0) dan dianalisis menggunakan metode analisis regresi logistik biner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan variabel agama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat memilih produk perbankan syariah. Persamaan pada penelitian ini membahas tentang produk bank syariah, yang membedakannya ialah pada penelitian penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha, menggunakan metode kualitatif dan pengumpulan data yang digunakan dengan teknik wawancara.

Penelitian kelima oleh Sri Wahyuningsih (2020), dengan judul “*Persepsi Usaha Kecil Menengah (UKM) Terhadap Produk Bank Syariah Di Kelurahan Talise Valangguni Kecamatan Mantikulore*”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Persepsi Usaha Kecil Menengah (UKM) Terhadap Produk Bank Syariah Di Kelurahan Talise Valangguni Kecamatan Mantikulore.



Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar dari UKM telah mengetahui informasi melalui marketing, rekan kerja, dan kerabat. Pelaku UKM sebagian diminati atau disukai produk pembiayaan modal usaha karena sesuai dengan kebutuhan dari usaha yang mereka jalani. Persepsi UKM terhadap bank syariah yakni terhindar dari praktik riba, kesepakatan di awal bagi hasil, tidak ada sistem bunga, biar lambat pembayaran tidak didenda, lebih aman, silaturahmi sangat terjamin dan ada rasa kebanggaan sebagai umat Islam dan non Islam, serta memiliki keunggulan kompetitif dalam perspektif Islam memilih melakukan transaksi di bank syariah dengan berbagai alasan, sedangkan persepsi yang timbul dalam diri masing-masing pelaku UKM terhadap bank syariah baik memiliki standarisasi dalam melakukan kegiatan kerjasama dengan pelaku UKM. Persamaan pada penelitian ini membahas tentang persepsi pelaku UMKM terhadap produk bank syariah dengan menggunakan metode kualitatif dan wawancara, observasi, dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dengan peneliti yaitu pada penelitian ini hanya membahas persepsi UMKM terhadap produk bank Syariah sedangkan peneliti tidak hanya membahas persepsi UMKM terhadap produk tetapi juga membahas tentang persepsi UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nuriya Almaida	Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kesesuaian Dengan Hukum Syariah, Pelayanan Bank dan Lokasi Bank Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah	Menggunakan metode kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan hukum syariah, pelayanan bank, dan lokasi bank sudah baik. Sehingga masyarakat tersebut merasa puas dengan fasilitas yang ada, dengan demikian masyarakat awam pun sudah banyak yang mengetahui tentang bank syariah dan pemahaman tentang bank syariah pun sudah mulai membaik.
2.	Irma Damayanti	Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Produk Bank Syariah	Menggunakan metode kualitatif	Hasil penelitian ini menemukan persepsi dari masyarakat Kampung Baru berbeda-beda, terdapat empat kategori yang dipersepsikan oleh masyarakat yaitu 51% bank syariah yang sudah beroperasi menggunakan prinsip syariah, 16% dinilai belum sepenuhnya

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>beroperasi menggunakan prinsip syariah, 11% bank syariah sebagai wadah jika ada keperluan saja, dan 22% benar-benar belum memahami bank syariah. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi ke empat kategori tersebut yaitu faktor pribadi, faktor psikologis, dan faktor sosial.</p>
3.	Irma Yuliani	Persepsi Nasabah Tentang Mutu Pelayanan dan Produk Bank Kaltimara Syariah Cabang Samarinda	Menggunakan metode deskriptif kualitatif	<p>Hasil dari penelitian ini bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan kualitas dan produk di Bank Kaltimara Syariah Cabang Samarinda menunjukkan hasil positif yang sangat baik tetapi hal-hal yang perlu dipertimbangkan adalah mengenai kebutuhan tambahan lahan taman khusus dan konsultasi keuangan untuk memenuhi kebutuhan</p>

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				pelanggan prioritas
4.	Ahmad Samsudin	Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kabupaten Tangerang	Menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan variabel agama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat memilih produk perbankan syariah
5.	Sri Wahyuningsih	Persepsi Usaha Kecil Menengah (UKM) Terhadap Produk Bank Syariah Di Kelurahan Talise Valanguni Kecamatan Mantikulore	Menggunakan metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar dari UKM telah mengetahui informasi melalui marketing, rekan kerja, dan kerabat. Pelaku UKM sebagian diminati/disukai produk pembiayaan modal usaha karena sesuai dengan kebutuhan dari usaha yang mereka jalani. Persepsi UKM terhadap bank syariah yakni terhindar dari praktik riba, kesepkatan di awal bagi hasil, tidak ada sistem bunga, biar lambat

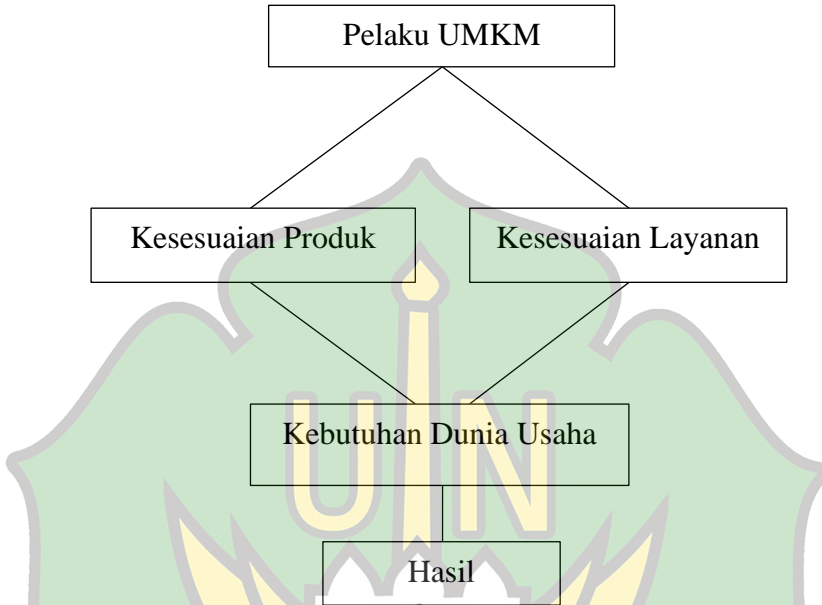
**Tabel 2.1-Lanjutan**

No.	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				pembayaran tidak didenda, lebih aman, silaturahmi sangat terjamin dan ada rasa kebanggaan sebagai umat Islam dan non Islam, serta memiliki keunggulan kompetitif dalam perspektif Islam memilih melakukan transaksi di bank syariah dengan berbagai alasan, sedangkan persepsi yang timbul dalam diri masing-masing pelaku UKM terhadap bank syariah baik memiliki standarisasi dalam melakukan kegiatan kerjasama dengan pelaku UKM.

### **2.7 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat diformulasikan kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai gambar berikut :

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Berpikir**



*Sumber : Data Diolah Penulis, (2023)*

Penelitian ini fokus pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yaitu mereka yang memiliki dan mengelola usaha dalam skala kecil atau menengah. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana produk dan layanan bank syariah sesuai dengan kebutuhan UMKM. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan apakah produk bank syariah, seperti pembiayaan, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelaku UMKM. Penilaian juga mencakup kualitas layanan, responsivitas terhadap permintaan dan masalah pelaku UMKM, kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan ketersediaan dukungan dalam menggunakan produk atau layanan bank syariah. Penelitian ini juga

mencakup pemahaman tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dunia usaha secara keseluruhan, terutama UMKM, seperti kebutuhan modal usaha, akses pembiayaan yang mudah, serta peningkatan kualitas dan inovasi produk. Hasil penelitian ini akan mengungkap pandangan pelaku UMKM mengenai kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang maupun kelompok (Djunaidi, 2012:25).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang hasil penelitiannya tidak diolah dalam bentuk kalkulasi angka-angka, melainkan dengan cara menyampaikan pemikiran atau wawasan peneliti terkait dengan data yang dari subjek yang diteliti. Jadi, penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana gambaran persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah UMKM terhadap kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Peneliti mengumpulkan data dari UMKM yang beralamat di Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh. Alasan peneliti memilih objek UMKM di Kec. Baiturrahman karena UMKM menarik untuk dibahas, Baiturrahman salah satu tempat pusat perbelanjaan di Kota Banda Aceh yang terdapat banyak UMKM dan relavan untuk diteliti sesuai dengan topik peneliti bagaimana persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) terhadap



kesesuaian produk dan layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

#### **1. Data primer**

Menurut Bagong dan Sutinah (2015:55), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden), data primer pada penelitian ini diperoleh melalui interview (wawancara) dengan UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

#### **2. Data sekunder**

Menurut Soewadji (2012:147), data sekunder ini adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang diperoleh dari literatur kepustakaan seperti buku, jurnal, surat kabar, internet, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini untuk melengkapi isi penelitian dan memperkuat data-data yang diperoleh pada penelitian ini.

### **3.4 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012) objek penelitian adalah suatu atribut

dari orang, kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun objek dalam penelitian ini adalah produk dan layanan bank syariah terhadap kebutuhan dunia usaha UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variable penelitian diperoleh (Arikunto, 2010). Subjek penelitian ini dilakukan pada UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Metode yang digunakan dalam pengambilan informan disini merujuk pada *purposive sampling* dan teori efisiensi. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan yang dapat mendukung data-data dalam penelitian. Teori efisiensi ialah dengan mengambil sampel yang terbatas tetapi representatif, peneliti dapat menghemat waktu, sumber daya, dan tenaga kerja yang dibutuhkan dalam pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 10 UMKM sebagai informan dengan kriteria yaitu: (1) UMKM yang berada di Kecamatan Baiturrahman. (2) UMKM yang menggunakan produk pembiayaan KUR. (3) UMKM yang sudah menjalankan usahanya minimal 1 tahun. Dalam hal ini, peneliti mengambil kriteria tersebut karena peneliti merasa kriteria ini mampu memberikan informasi terkait dengan masalah yang akan diteliti.

**Tabel 3.1**  
**Daftar Informan**

No.	Nama/Inisial	Keterangan	Jumlah
1.	PU 1	Berkah Jaya	1 orang
2.	PU 2	Mitra Gatot	1 orang
3.	PU 3	Ricky Poto	1 orang
4.	PU 4	Nazar Kupi	1 orang
5.	PU 5	Mitra Delima Baru	1 orang
6.	PU 6	Toko Bangunan	1 orang
7.	PU 7	Saqira Toserba	1 orang
8.	PU 8	Jaya Mandiri	1 orang
9.	PU 9	Marjaya	1 orang
10.	PU 10	Nanggroe Poto	1 orang

*Sumber : Data Diolah Penulis, (2023).*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ahmad Tanzeh teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Secara umum metode penelitian data terdiri dari beberapa kelompok yaitu: observasi (pengamatan), wawancara (interview), angket, tes, skala objektif, dan dokumentasi (Tanzeh, 2011:83). Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara. Dalam mengumpulkan data penulis menggunakan teknik :

#### 1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara, wawancara ini dilakukan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada UMKM. Dengan wawancara ini peneliti dapat menggali data dan informasi tentang persepsi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan

Menengah UMKM terhadap kesesuaian produk dan layanan Bank Syariah dengan kebutuhan dunia usaha.

Tipe wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada informan (Gunawan, 2014:212).

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Setelah semua kegiatan penelitian selesai dilakukan maka langkah selanjutnya ialah melakukan analisis terhadap semua data yang diperoleh selama penelitian. Tujuan analisis data adalah untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan. Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini penulis menggunakan tahap analisis data yang akan dilakukan sebagai berikut:

#### **1. Tahap Reduksi Data (*Data Reduction*)**

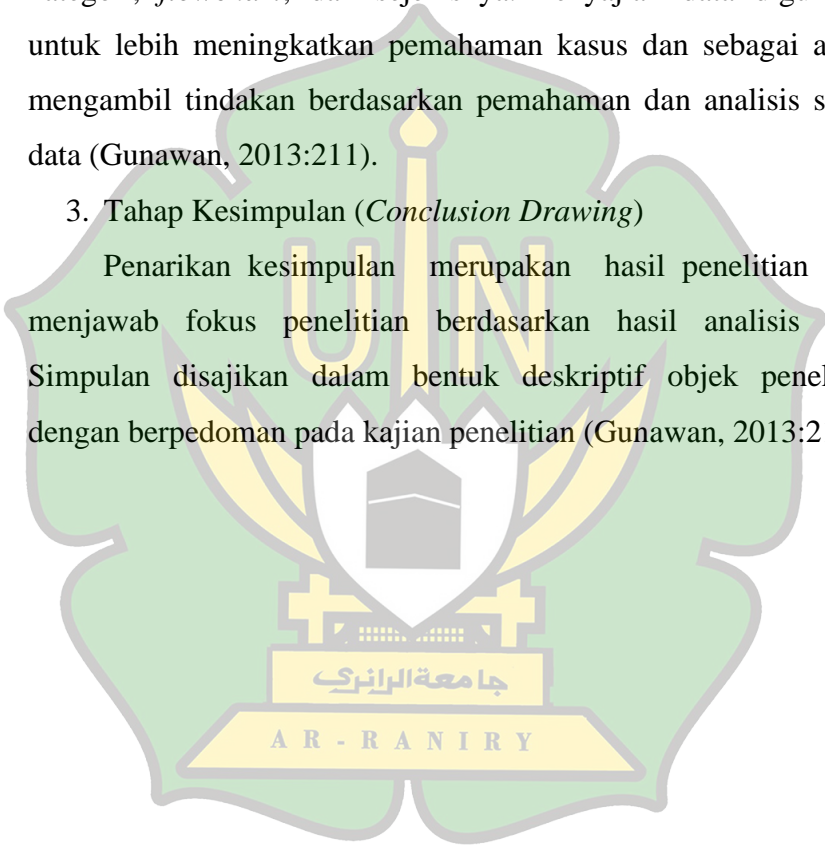
Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan (Emzir, 2012:130). Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

## 2. Tahap Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data (Gunawan, 2013:211).

## 3. Tahap Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian (Gunawan, 2013:212).



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Data Geografis**

Kota Banda Aceh yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 merupakan kota yang berstatus sebagai daerah otonom dalam wilayah provinsi daerah istimewa Aceh yang terdiri dari 2 kecamatan yaitu Kecamatan Kuta Alam dan Kecamatan Baiturrahman. Kemudian dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1983 kota Banda Aceh dibagi menjadi 4 kecamatan yaitu Kecamatan Kuta Alam, Kecamatan Baiturrahman, Kecamatan Meuraxa dan Kecamatan Syiah Kuala. Pemekaran terjadi lagi pada tahun 2000 dengan peraturan daerah Kota Banda Aceh Nomor 8 Tahun 2000 wilayah Kota Banda Aceh dimekarkan menjadi 9 kecamatan yaitu Kecamatan Kuta Alam, Kecamatan Baiturrahman, Kecamatan Meuraxa, Kecamatan Syiah Kuala, Kecamatan Kuta Raja, Kecamatan Jaya Baru, Kecamatan Lueng Bata, Kecamatan Ulee Kareng dan Kecamatan Banda Raya.

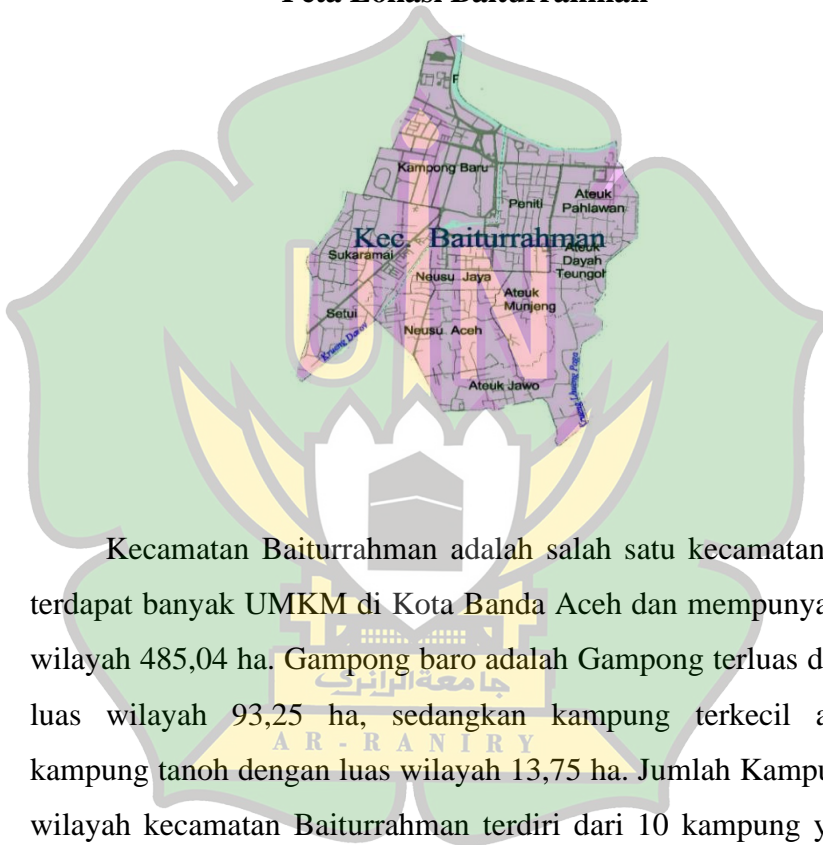
Kecamatan Baiturrahman memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan kecamatan lainnya, yaitu posisinya yang berada di tengah Kota Banda Aceh. Kecamatan ini memiliki sepuluh gampong yang berada di wilayahnya, antara lain yaitu : Gampong Ateuk Jawo, Gampong Seutui, Gampong Ateuk Deah Tanoh, Gampong Sukaramai, Gampong Ateuk Pahlawan,

Gampong Neusu Jaya, Gampong Ateuk Munjeng, Gampong Peuniti, Gampong Neusu Aceh, Gampong Kampung Baru.

#### 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

**Gambar 4.1**

**Peta Lokasi Baiturrahman**



Kecamatan Baiturrahman adalah salah satu kecamatan yang terdapat banyak UMKM di Kota Banda Aceh dan mempunyai luas wilayah 485,04 ha. Gampong baro adalah Gampong terluas dengan luas wilayah 93,25 ha, sedangkan kampung terkecil adalah kampung tanoh dengan luas wilayah 13,75 ha. Jumlah Kampung di wilayah kecamatan Baiturrahman terdiri dari 10 kampung yaitu : Gampong Ateuk Pahlawan dengan luas wilayah 49,85 ha, Gampong Peuniti dengan luas wilayah 31,25 ha, Gampong Neusu Jaya dengan luas wilayah 31,25 ha, Gampong Baru dengan luas wilayah 93,25 ha, Gampong Suka Ramai dengan luas wilayah 49,75 ha, Gampong Setui dengan luas wilayah 32,62 ha, Gampong

Ateuk Dayah Tanoh dengan luas wilayah 63,57 ha, Gampong Neusu Aceh dengan luas wilayah 47,25 ha, Gampong Ateuk Munjeng dengan luas wilayah 55 ha.

Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh, merupakan salah satu wilayah yang banyak terdapat UMKM yang berjumlah 1995. Dalam hal ini peneliti memilih 10 UMKM sebagai sampel dengan kriteria yang ada dalam penelitian ini.

**Tabel 4.1**  
**Toko UMKM yang Menggunakan Produk dan Layanan Bank Syariah**

No.	Nama Toko	Jenis Usaha	Nama Gampong
1.	Berkah Jaya	Kelontong	Neusu Aceh
2.	Mitra Gatot	Kelontong	Neusu Jaya
3.	Ricky Poto	ATK	Neusu Jaya
4.	Nazar Kupi	Warkop	Ateuk Pahlawan
5.	Mitra Delima Baru	Grosir	Peuniti
6.	Toko Bangunan	Menjual Bahan Bangunan	Peuniti
7.	Saqira Toserba	Swalayan Mini	Peuniti
8.	Jaya Mandiri	Elektronik	Kampung Baru
9.	Marjaya	Grosir dan Enceran	Kampung Baru
10.	Nanggroe Poto	ATK	Kampung Baru

*Sumber : Data Diolah Penulis, (2023).*

#### **4.1.2 Sejarah Kecamatan Baiturrahman**

Kecamatan Baiturrahman memiliki sejarah yang kaya dan penting dalam konteks sejarah Aceh. Pada masa lampau, wilayah ini merupakan pusat pemerintahan Kesultanan Aceh Darussalam yang merupakan kerajaan Islam terkemuka di wilayah nusantara



pada abad ke-16 hingga abad ke-19. Kota Banda Aceh sendiri adalah ibu kota kesultanan Aceh.

Selama abad ke-19, Aceh mengalami kolonisasi oleh Belanda. Pada tanggal 26 Maret 1873 serangan besar-besaran yang dikenal sebagai serangan Baiturrahman dilakukan oleh Belanda terhadap kecamatan ini. Serangan tersebut merupakan upaya Belanda untuk menguasai wilayah Aceh dan menundukkan perlawanan rakyat Aceh yang gigih. Serangan ini berlangsung selama berbulan-bulan dan menyebabkan kerusakan yang cukup besar di kecamatan Baiturrahman dan sekitarnya.

Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, Banda Aceh dan kecamatan Baiturrahman menjadi bagian dari wilayah Republik Indonesia. Keberadaan Masjid Raya Baiturrahman yang megah menjadi salah satu simbol penting bagi kota ini. Kecamatan Baiturrahman juga merupakan pusat pemerintahan Kota Banda Aceh dan memiliki banyak fasilitas publik seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, universitas, dan tempat wisata. Selain itu, kecamatan ini juga menjadi pusat kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya di Kota Banda Aceh.

#### **4.1.3 Perekonomian Kecamatan Baiturrahman Setelah Tsunami**

Pasca Tsunami Aceh pada tahun 2004, kecamatan Baiturrahman mengalami dampak yang signifikan pada perekonomiannya. Tsunami tersebut menyebabkan kerusakan yang parah terhadap infrastruktur, fasilitas publik, dan sektor ekonomi di

wilayah tersebut. Namun, melalui upaya pemulihan yang intensif dan bantuan dari pemerintah serta organisasi kemanusiaan, kecamatan Baiturrahman berhasil memulihkan perekonomiannya seiring berjalannya waktu. Beberapa perubahan dan perkembangan perekonomian pasca tsunami di kecamatan Baiturrahman salah satunya adalah :

1. Rekonstruksi Infrastruktur: Setelah tsunami banyak upaya dilakukan untuk merekonstruksi infrastruktur yang rusak termasuk jalan, jembatan, fasilitas listrik, dan air bersih. Pemerintah LSM dan organisasi bantuan Internasional berperan dalam membangun kembali infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung aktivitas ekonomi di kecamatan tersebut.
2. Pariwisata: Salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan pasca tsunami adalah sektor pariwisata. Meskipun tsunami menyebabkan kerusakan yang besar pada sebagian besar infrastruktur pariwisata, upaya pemulihan dilakukan untuk membangun kembali objek wisata yang terkenal di kecamatan Baiturrahman. Masjid Raya Baiturrahman sebagai salah satu daya tarik utama, direnovasi dan menjadi tujuan wisata yang populer. Selain itu, pantai-pantai di sekitar kecamatan juga direvitalisasi dan dikembangkan sebagai tempat wisata yang menarik.
3. Perdagangan dan Pusat Perbelanjaan: Setelah tsunami banyak usaha perdagangan dan pusat perbelanjaan didirikan kembali.

Seiring dengan pemulihan infrastruktur, toko-toko dan pasar tradisional kembali dibangun untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan wisatawan. Pasar Aceh, pasar Kuto Panjang, dan pasar Peunayong adalah beberapa pasar yang berhasil pulih dan kembali beroperasi. Pusat perbelanjaan modern juga didirikan untuk meningkatkan pilihan dan pengalaman berbelanja bagi penduduk setempat dan pengunjung.

4. Industri dan Usaha Kecil Menengah (UKM): Pasca tsunami pemerintah dan organisasi bantuan memberikan dukungan dan bantuan kepada pelaku usaha kecil dan menengah di kecamatan Baiturrahman. Program pemulihan ekonomi dan pelatihan digelar untuk membantu pengusaha lokal dalam membangun kembali usaha mereka. Dukungan ini meliputi pendanaan, bimbingan teknis, dan pelatihan keterampilan untuk mengembangkan bisnis mereka.
5. Investasi: Pasca tsunami ada peningkatan minat dalam hal investasi di kecamatan Baiturrahman. Dengan adanya pemulihan ekonomi dan pembangunan kembali infrastruktur, investor mulai melihat potensi kecamatan ini sebagai tempat yang menarik untuk berinvestasi ini termasuk sektor properti, hotel, dan restoran.
6. Sektor Keuangan dan Jasa: Pasca tsunami sektor jasa keuangan juga mengalami perkembangan di kecamatan Baiturrahman. Bank-bank dan lembaga keuangan lainnya membuka kantor cabang di kecamatan ini untuk memberikan

layanan keuangan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Peningkatan akses ke layanan perbankan dan keuangan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan mempermudah aktivitas bisnis.

7. Industri Kreatif: Pasca tsunami industri kreatif juga mengalami perkembangan di kecamatan Baiturrahman. Pengrajin lokal dan seniman berkarya untuk menghasilkan kerajinan tangan dan produk seni yang unik, mencerminkan budaya Aceh. Produk-produk ini menjadi daya tarik bagi wisatawan dan dapat menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat setempat.
8. Pendidikan dan Pelatihan: Pasca tsunami pendidikan dan pelatihan juga menjadi fokus penting dalam pemulihan perekonomian. Pemerintah dan organisasi bantuan berperan dalam membangun kembali sekolah-sekolah dan menyediakan program pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan masyarakat. Ini membantu menciptakan tenaga kerja yang terampil dan siap bekerja di berbagai sektor ekonomi.

Perkembangan ini menunjukkan adanya pemulihan dan pertumbuhan ekonomi yang signifikan pasca tsunami di kecamatan Baiturrahman. Meskipun bencana tersebut menyebabkan kerusakan yang parah upaya pemulihan yang berkelanjutan, investasi, dan partisipasi aktif masyarakat membantu mengembalikan kegiatan

ekonomi dan membangun kehidupan yang lebih baik di kecamatan tersebut.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Persepsi Pelaku UMKM Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh Terhadap Kesesuaian Produk Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha**

Produk pembiayaan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap industri keuangan dan penggunaan layanan keuangan. Keberadaan produk pembiayaan yang beragam tidak hanya mempengaruhi kehidupan individu dan perusahaan yang memanfaatkannya, tetapi juga berdampak pada pandangan masyarakat secara umum terhadap produk-produk keuangan. Salah satu kebutuhan utama dunia usaha adalah akses keuangan yang memadai untuk mengembangkan usaha dan memenuhi kebutuhan modal. UMKM sebagai sektor yang paling banyak berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja di Indonesia, sering menghadapi tantangan dalam memperoleh pembiayaan dari lembaga keuangan konvensional. KUR hadir sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan ini dengan memberikan akses pembiayaan yang mudah, cepat, dan terjangkau bagi UMKM.

Berdasarkan penjelasan terkait persepsi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) terhadap kesesuaian produk Bank Syariah dengan kebutuhan dunia usaha dalam penelitian ini yang

dilaksanakan pada tanggal 11 s/d 20 Mei 2023. Adapun hasil yang diperoleh berdasarkan wawancara penelitian, persepsi ini menunjukkan tanggapan, pendapat, dan penilaian. Secara jelas untuk mengetahui sejauh mana persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Penulis mengumpulkan data-data menggunakan teknik wawancara ke beberapa pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) dengan kriteria pelaku UMKM yang menggunakan produk pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat), sebagai berikut:

(1) Pemilik toko Berkah Jaya

Salah satu pelaku UMKM pemilik toko berkah jaya telah menggunakan produk bank syariah sejak tahun 2019, yaitu produk pembiayaan KUR. Ia mengungkapkan bahwa produk tersebut sangat membantu permodalan usahanya. Selama masa pandemi COVID-19 pada tahun 2020-2021 sebelumnya, pembiayaan KUR membantu dalam kelangsungan usaha. Menurutnya skema pembiayaan KUR telah sesuai dengan kebutuhan usahanya dan membantu dalam menjalankan usaha. Ia juga menambahkan bahwa angsuran KUR lebih kecil dan ia merasa nyaman dengan keamanan, promosi, dan layanan yang diberikan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Berkah Jaya pada tanggal 11 Mei 2023).

(2) Pemilik toko Mitra Gatot

Merupakan salah satu pelaku UMKM yang menggunakan produk bank syariah sejak tahun 2021, khususnya produk KUR sebagai modal usahanya. Ia menganggap bank syariah sebagai

sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan prinsip syariah Islam. Pemilik toko tersebut mengapresiasi produk bank syariah karena dapat membantu nasabah untuk terhindar dari riba dan menerapkan sistem bagi hasil yang adil dan transparan. Menurutnya, pengalaman menggunakan produk bank syariah sangat baik dan bermanfaat bagi UMKM seperti dirinya dalam memperoleh modal usaha. Ia merasa bahwa produk KUR telah sesuai dengan kebutuhan usahanya ditinjau dari aspek persyaratan yang mudah dan memberikan banyak manfaat sejak awal merintis bisnis. Pemilik toko Mitra Gatot juga menyoroti beberapa faktor penting dalam memilih produk bank syariah, seperti tingkat suku bunga, layanan, dan keamanan. Ia berharap agar produk bank syariah terus berkembang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Selain itu, ia berharap bank syariah dapat memperhatikan tingkat kepuasan nasabah untuk meningkatkan produk dan layanan di masa depan (Hasil wawancara dengan pemilik Mitra Gatot pada tanggal 12 Mei 2023).

(3) Pemilik toko Nazar KUPI

Mengatakan bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya sesuai dengan prinsip syariat Islam tanpa adanya riba. Ia telah menggunakan produk bank syariah selama 3 tahun terakhir, khususnya produk pembiayaan KUR dari bank syariah Indonesia (BSI). Secara umum, ia memiliki pengalaman yang baik dengan bank syariah Indonesia dan tidak pernah mengalami masalah, kecuali saat beberapa waktu lalu terjadi kendala dalam

melakukan transaksi. Dalam konteks kebutuhan usahanya sebagai UMKM, pemilik toko tersebut merasa bahwa produk bank syariah Indonesia sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkannya, misal dalam aspek keamanan aset, aspek promosi dan produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Ia memilih produk bank syariah karena ingin memulai usahanya tanpa melibatkan riba atau hal-hal yang bertentangan dengan prinsip syariat Islam. Pemilik toko Nazar Kupi berharap agar kedepannya setiap produk dari bank syariah dapat ditingkatkan lagi baik dari segi promosi produk yang ditawarkan dan juga dapat membantu setiap individu yang memiliki usaha, dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariat (Hasil wawancara dengan pemilik toko Nazar Kupi pada tanggal 13 Mei 2023).

#### (4) Pemilik toko Bangunan

Menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan praktik perbankannya berdasarkan prinsip syariah. Pemilik toko tersebut telah menggunakan produk bank syariah khususnya di bank BSI, sejak tahun 2020 hingga sekarang. Ia menganggap produk bank syariah bagus dari segi biaya administrasi yang tidak dipotong setiap bulan seperti yang umumnya terjadi di bank konvensional. Meskipun BSI mengalami error beberapa hari yang lalu dan nasabah tidak dapat melakukan transaksi. Namun, secara keseluruhan pengalaman pemilik toko terhadap produk bank syariah masih lancar. Menurutnya, produk bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dilihat



dari segi jangka waktu yang fleksibel , dan salah satu faktor penting dalam memilih produk tersebut adalah karena terhindar dari adanya riba. Harapan pemilik toko Bangunan adalah agar ke depan tidak ada lagi kendala seperti yang dialami saat BSI tidak dapat digunakan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Bangunan pada tanggal 14 Mei 2023).

(5) Pemilik toko Jaya Mandiri

Menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang tata cara operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam, dengan tidak adanya riba di dalamnya. Pemilik toko Jaya Mandiri telah menggunakan produk bank syariah selama 4 tahun, mulai dari tahun 2019 hingga sekarang, khususnya produk pembiayaan KUR dari Bank Aceh Syariah. Menurutnya, produk yang ia gunakan di Bank Aceh Syariah saat ini baik dan bagus dari segi harga yang ditawarkan. Namun, ia mengungkapkan bahwa proses pengurusan berkasnya memakan waktu yang lama dan terkadang membingungkan karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Meskipun demikian, pencairan pembiayaan dilakukan dengan cepat setelah proses pengurusan berkas selesai. Pemilik toko Jaya Mandiri merasa bahwa produk pembiayaan yang saat ini ia gunakan sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usahanya baik dari segi harga yang ditawarkan. Salah satu faktor penting dalam memilih produk ini adalah karena bank yang ia pilih tidak memberikan bunga yang terlalu tinggi akan tetapi dilihat dari

perkembangan usaha (Hasil wawancara dengan pemilik toko Jaya Mandiri pada tanggal 15 Mei 2023).

(6) Pemilik toko Marjaya

Mengatakan bahwa bank syariah atau bank Islam adalah sistem perbankan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariat Islam. Pemilik toko tersebut telah menggunakan produk bank syariah sejak tahun 2015, khususnya produk Kredit Usaha Rakyat (KUR). Menurutnya, pandangan terhadap produk KUR sangat baik dan produk tersebut telah sangat membantu dalam membuka usaha. Ia merasa bahwa produk tersebut sesuai dengan kebutuhan usahanya ditinjau dari aspek keamanan aset dan sebagainya. Salah satu faktor penting dalam memilih produk tersebut adalah sebagai penambahan modal usaha sebelumnya. Harapannya adalah agar bank syariah dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan lebih baik lagi dalam membantu para pengusaha yang membuka usaha (Hasil wawancara dengan pemilik toko Marjaya pada tanggal 16 Mei 2023).

(7) Pemilik toko Nanggroe Poto

Bank syariah adalah bank yang tidak menerapkan riba. Ia telah menggunakan produk pembiayaan KUR dari BSI sejak pertengahan tahun 2020 hingga sekarang. Menurutnya, penggunaan produk tersebut saat ini masih aman dan sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usahanya, membantu dalam mengembangkan usahanya, dan persyaratan yang mudah. Faktor penting dalam memilih produk BSI adalah karena bank tersebut berlandaskan

pada prinsip syariah dan di Aceh lembaga keuangan harus beroperasi secara syariah. Pemilik toko berharap bahwa Bank Syariah Indonesia, Bank Aceh dan lembaga keuangan lainnya dapat terus meningkatkan kepercayaan nasabah, agar mereka selalu percaya dan menggunakan produk bank syariah di masa depan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Nanggroe Poto pada tanggal 17 Mei 2023).

(8) Pemilik toko Mitra Delima Baru

Menurutnya bank syariah belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya. Meskipun demikian, ia memutuskan untuk menggunakan produk pembiayaan KUR dari BSI sejak tahun 2021 karena kebutuhan mendesak dalam usahanya. Pemilik toko tersebut merasa bahwa produk pembiayaan tersebut cukup membantu dalam modal usahanya dan persyaratannya yang mudah, namun ia masih merasa beban bunga yang dikenakan oleh bank tersebut. Harapannya adalah agar bank syariah benar-benar menerapkan prinsip syariah dalam segala aspek. Ia juga berharap agar bank syariah dapat membantu masalah modal bagi para pengusaha kecil, tidak menitikberatkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah agar tidak ada lagi opini negatif yang menyamakan bank syariah dengan bank konvensional (Hasil wawancara dengan pemilik toko Mitra Delima pada tanggal 18 Mei 2023).

#### (9) Pemilik toko Saqira Toserba

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip hukum Islam, melarang penggunaan bunga, dan menerapkan transaksi yang adil. Namun, berdasarkan pengalamannya menggunakan produk pembiayaan dari bank syariah pada tahun 2021 sampai dengan sekarang, ia menyadari bahwa terdapat persamaan dengan bank konvensional dalam hal mendapatkan keuntungan dari pinjaman uang. Ia menganggap bahwa bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional lainnya, dan merasa bahwa produk bank syariah jika dilihat dari dalam dunia usaha sudah sedikit sesuai, jika dilihat dari hal lain menurut pemilik toko belum terlalu sesuai karena masih terdapat unsur bunga sedikit, akan tetapi di dalam pengurusan berkas mudah dan layanan yang ramah. Pemilik toko tersebut menyatakan bahwa faktor penting dalam memilih produk bank syariah karena karena banyaknya masyarakat yang menggunakan dan kemudahan aksesnya. Harapannya adalah agar bank syariah dapat meningkatkan kualitas dan kerja bank terutama dalam produk pembiayaan, karena menurutnya bunga dalam produk bank syariah masih tergolong tinggi (Hasil wawancara dengan pemilik toko Saqira Toserba pada tanggal 19 Mei 2023).

#### (10) Pemilik toko Ricky Poto

Bank syariah adalah bank yang menghimpun dan menyalurkan dana berdasarkan hukum syariat Islam. Ia telah menggunakan produk pembiayaan dari Bank Aceh Syariah sebagai

modal usaha sejak tahun 2020, pada masa pandemi COVID-19. Menurutnya, pengalaman menggunakan produk pembiayaan dari Bank Aceh Syariah sangat baik dan tidak ada kendala yang signifikan. Ia merasa bahwa produk tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha ditinjau dari aspek jangka waktu yang fleksibel, dan telah memberikan bantuan yang besar dalam mendirikan usaha. Pemilik toko tersebut tidak menyebutkan faktor-faktor lain yang menjadi pertimbangan dalam memilih produk bank syariah. Harapannya adalah bahwa adanya produk pembiayaan tersebut dapat mendorong masyarakat yang ingin mendirikan usaha untuk semakin giat dalam menjalankan usahanya (Hasil wawancara dengan pemilik toko Ricky Poto pada tanggal 20 Mei 2023).

Berdasarkan deskripsi data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pendapat pemilik toko beragam mengenai persepsi terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha, hasil wawancara menunjukkan berbagai pandangan terhadap bank syariah. Beberapa pemilik toko mengungkapkan pengalaman yang baik dan menganggap produk bank syariah khususnya pembiayaan KUR, sangat membantu dalam memperoleh modal usaha serta sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka mengapresiasi prinsip syariah yang diterapkan dalam operasional bank dan mengharapkan peningkatan kualitas produk dan layanan di masa depan. Namun, ada juga beberapa pemilik toko yang menyatakan bahwa bank syariah belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah dan masih terdapat unsur bunga dalam produk pembiayaan. Mereka berharap

agar bank syariah benar-benar menerapkan prinsip syariah secara menyeluruh. Terlepas dari perbedaan pandangan, banyak pemilik toko mengakui bahwa bank syariah telah memberikan bantuan dalam modal usaha dan berharap agar bank syariah terus meningkatkan kualitas dan layanannya untuk mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

#### **4.2.2 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha**

Layanan bank syariah mengutamakan kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam dunia perbankan, bank syariah telah menjadi pilihan yang semakin populer bagi masyarakat yang ingin bertransaksi dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dengan pendekatan berbasis nilai-nilai Islam, menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabahnya. Layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah salah satu program pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk memberikan akses pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Program ini telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kebutuhan dunia usaha dengan memberikan solusi pembiayaan yang mudah, terjangkau, dan cepat bagi UMKM.

Berdasarkan penjelasan terkait layanan bank syariah, persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan dunia usaha, maka peneliti melakukan penelitian ini yang dilaksanakan pada tanggal 11 s/d 20 Mei 2023. Adapun hasil yang

diperoleh berdasarkan wawancara penelitian, persepsi ini menunjukkan tanggapan, pendapat, dan penilaian. Secara jelas untuk mengetahui sejauh mana persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Penulis mengumpulkan data-data menggunakan teknik wawancara ke beberapa pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dengan kriteria pelaku UMKM yang menggunakan produk pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat), sebagai berikut:

(1) Pemilik toko Berkah Jaya

Mengatakan mereka puas dengan pengalaman menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Mereka mengapresiasi bank tersebut karena dapat bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah tanpa riba. Pemilik toko tersebut juga mengungkapkan bahwa mereka tidak pernah mengalami layanan yang buruk dari bank tersebut, dan pihak bank selalu ramah dan sabar dalam menghadapi keluhan nasabah. Meskipun demikian mereka menyoroti adanya kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan layanan, terutama terkait kasus error yang dapat mengganggu pengguna Bank Syariah Indonesia. Pemilik toko juga mengungkapkan bahwa saat ini mereka tidak mengalami kendala dan menganggap Bank Syariah Indonesia memudahkan nasabah dalam memfasilitasi dunia usaha dengan proses yang cepat, terutama dalam hal bantuan modal. Mereka berharap adanya kerjasama khusus untuk UMKM dan berharap Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan pelayanan di masa depan. Secara keseluruhan, pemilik toko Berkah Jaya

menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah memenuhi kebutuhan dunia usaha, namun masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan layanan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Berkah Jaya pada tanggal 11 Mei 2023).

(2) Pemilik toko Mitra Gatot

Mereka merasa puas dengan layanan bank syariah karena dapat membantu mereka melakukan transaksi tanpa melanggar prinsip syariah. Mereka juga memberikan penilaian positif terhadap pengalaman menggunakan layanan bank syariah untuk kebutuhan dunia usaha, tanpa mengalami layanan yang buruk. Meskipun pandangan mereka terhadap layanan bank syariah saat ini cukup baik, mereka berpendapat bahwa perlu dilakukan perbaikan dalam hal peningkatan layanan untuk menghindari gangguan sistem yang dapat mengganggu pengguna. Selama menggunakan layanan bank syariah, pemilik toko tidak menghadapi kendala apa pun. Mereka berharap agar bank syariah menjalin kerjasama dengan UMKM dan menyediakan teknologi bagi dunia usaha. Pemilik toko menganggap bahwa layanan bank syariah saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan dalam dunia usaha dalam aspek kecepatan respon, namun mereka berharap agar bank syariah terus meningkatkan kualitas layanan dan mendukung penciptaan lapangan pekerjaan untuk mendukung masyarakat yang ingin menjadi wirausaha (Hasil wawancara dengan pemilik toko Mitra Gatot pada tanggal 12 Mei 2023).



### (3) Pemilik toko Nazar Kupi

Meskipun layanan bank syariah bagus, mereka merasa bahwa bank tersebut belum siap sepenuhnya dalam hal sistem. Mereka mengalami masalah pada Bank Syariah Indonesia beberapa hari yang lalu yang mengganggu transaksi mereka. Meskipun saat ini mereka belum memiliki harapan spesifik terkait layanan yang diharapkan, mereka berpendapat bahwa perbaikan lebih lanjut pada sistem diperlukan. Pemilik toko juga menyimpulkan bahwa layanan bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha yaitu dalam layanan yang ramah, dan berharap agar ada perbaikan dalam hal keamanan sistem. Mereka juga berharap agar Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan program-program yang membantu wirausaha atau UMKM dalam hal pendanaan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Nazar Kupi pada tanggal 13 Mei 2023).

### (4) Pemilik toko Bangunan

Penggunaan layanan bank syariah dinilai baik dan bagus karena memudahkan pelaku usaha. Mereka juga memberikan apresiasi terhadap staf layanan *offline* yang ramah dalam menjelaskan sistem syariah kepada mereka yang belum sepenuhnya memahaminya. Meskipun terjadi gangguan sistem selama empat hari sebelumnya, pemilik toko menganggap layanan bank syariah tetap baik karena tidak merugikan mereka secara finansial. Saat ini, mereka menyimpulkan bahwa layanan bank syariah sudah kembali baik setelah kejadian gangguan sistem tersebut. Selama menggunakan layanan bank syariah untuk kebutuhan dunia usaha

pemilik toko merasa bahwa layanan bank syariah sudah sesuai dari segi layanan yang ramah dan nyaman, mereka menganggap layanan tersebut lebih menguntungkan dibandingkan dengan layanan konvensional. Harapan mereka ke depan adalah agar sistem layanan tidak mengalami gangguan seperti sebelumnya, karena hal tersebut dapat merugikan nasabah dan pelaku usaha (Hasil wawancara dengan pemilik toko Bangunan pada tanggal 14 Mei 2023).

(5) Pemilik toko Jaya Mandiri

Mereka mendapatkan layanan yang baik dari Bank Aceh Syariah. Mereka mengungkapkan bahwa akad yang ditawarkan oleh bank tersebut sangat membantu UMKM seperti mereka dalam memenuhi kebutuhan modal usaha. Pemilik toko menganggap layanan bank tersebut cukup baik, dan mereka belum mengalami kendala dalam penggunaan layanan tersebut untuk kebutuhan usaha mereka. Mereka berharap agar ada lebih banyak mekanisme pembiayaan dengan margin yang lebih kecil. Secara keseluruhan, pemilik toko menyimpulkan bahwa layanan Bank Aceh Syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dalam aspek layanan yang ramah, dan mereka berharap agar bank tersebut dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal kebutuhan modal usaha (Hasil wawancara dengan pemilik toko Jaya Mandiri pada tanggal 15 Mei 2023).

(6) Pemilik toko Marjaya

Menganggap layanan bank syariah cukup baik setelah beberapa tahun menggunakannya dan belum mengalami kendala yang berat. Namun, mereka juga menyebutkan bahwa kejadian yang terjadi pada BSI sebelumnya membuat banyak nasabah khawatir terkait kebocoran data. Pemilik toko menginginkan layanan yang baik, nyaman, dan tidak memberatkan para pelaku UMKM seperti mereka. Secara umum, mereka menganggap layanan bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dimana dalam hal prosesnya yang cepat, tetapi harapannya adalah agar tidak ada lagi permasalahan seperti yang terjadi sebelumnya. Mereka berharap agar sistem dapat diperbaiki terutama dalam hal keamanan, sehingga nasabah merasa aman dan lebih percaya terhadap Bank Syariah Indonesia saat ini (Hasil wawancara dengan pemilik toko Marjaya pada tanggal 16 Mei 2023).

(7) Pemilik toko Nangroe Poto

Meskipun belum ada layanan yang sempurna, mereka menganggap layanan bank syariah masih layak digunakan dalam dunia usaha. Mereka mengungkapkan bahwa pandangan mereka terhadap layanan bank syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia, masih terdapat gangguan seperti kejadian kemarin di mana terjadi kesalahan sistem dan kebocoran data nasabah. Meskipun demikian, mereka menyebut bahwa layanan bank syariah sebelumnya masih aman. Pemilik toko juga mengalami kendala dalam menggunakan layanan bank syariah, terutama dalam hal transfer transaksi yang

terhambat akibat masalah tersebut. Mereka menyimpulkan bahwa layanan bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dalam aspek kemudahan dalam pembayaran. Mereka berharap agar layanan tersebut menjadi lebih aman, harapannya adalah agar layanan bank syariah untuk kebutuhan dunia usaha dapat ditingkatkan lagi di masa depan (Hasil wawancara dengan pemilik toko Nanggroe Poto pada tanggal 17 Mei 2023).

(8) Pemilik toko Mitra Delima Baru

Meskipun terjadi beberapa gangguan sistem, mereka menganggap layanan bank syariah cukup memuaskan. Mereka belum pernah mengalami layanan yang buruk, meskipun ada kendala terkait tingkat bunga yang dianggap agak berat. Secara keseluruhan, layanan bank syariah dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha ditinjau dari aspek layanan yang ramah. Namun, harapan ke depannya adalah agar layanan bank syariah terus meningkat dalam hal keamanan sistem (Hasil wawancara dengan pemilik toko Mitra Delima pada tanggal 18 Mei 2023).

(9) Pemilik toko Saqira Toserba

Pengalaman penggunaan layanan bank syariah dalam dunia usaha masih kurang memuaskan karena masih terdapat kendala dan kelemahan yang dirasakan, terutama terkait dalam layanan transaksi yang seketika error dapat mengganggu. Meskipun demikian, mereka menyebut bahwa harapan dan preferensi terhadap layanan bank syariah dalam dunia usaha dapat berbeda-beda. Pemilik toko merasa bahwa layanan bank syariah telah memenuhi harapan dan

kebutuhan dunia usaha dari segi layanan yang ramah. Dalam perkembangan masa depan, harapan mereka terhadap layanan bank syariah dalam dunia usaha mencakup pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif, kemudahan akses, dan responsif, serta dukungan kuat dalam pembiayaan dan investasi sesuai dengan prinsip syariah (Hasil wawancara dengan pemilik toko Saqira Toserba pada tanggal 19 Mei 2023).

(10) Pemilik toko Ricky Poto

Mereka tidak memiliki kendala yang signifikan dalam menggunakan layanan bank syariah saat ini. Namun, mereka khawatir dengan masalah kebocoran data pribadi nasabah yang terjadi di Bank Syariah Indonesia dan beberapa orang kehilangan tabungan mereka. Meskipun belum mengalami gangguan tersebut, mereka sering mengalami kesalahan pada aplikasi *mobile banking* dalam beberapa minggu terakhir. Meskipun ada beberapa kekurangan, pemilik toko menganggap layanan yang tersedia saat ini sudah memadai dan memenuhi kebutuhan dunia usaha mereka dari segi aspek kemudahan pembayaran (Hasil wawancara dengan pemilik toko Ricky Poto pada tanggal 20 Mei 2023).

Berdasarkan deskripsi data, maka dapat disimpulkan bahwa pendapat pemilik berbagai toko mengenai persepsi terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha berbeda-beda. Hasil wawancara dengan pemilik beberapa toko, umumnya mereka merasa puas dengan layanan bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha. Mereka mengapresiasi

kemampuan bank syariah dalam melakukan transaksi sesuai prinsip syariah tanpa riba. Meskipun beberapa pemilik toko mengalami kendala seperti gangguan sistem dan kebocoran data, secara keseluruhan mereka menganggap layanan bank syariah sudah memadai. Pemilik toko juga berharap agar bank syariah terus meningkatkan layanan, terutama dalam hal keamanan sistem dan pengembangan produk yang lebih inovatif.

Dari hasil penelitian, peneliti melihat keterkaitan dengan indikator yang dijelaskan Menurut James dan Mona. Adapun hasil tersebut sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan), data di atas dapat memperlihatkan atau mencerminkan kepercayaan pemilik toko terhadap bank syariah dalam menjalankan transaksi tanpa riba sesuai dengan prinsip syariah. Meskipun ada beberapa kendala seperti gangguan sistem dan kebocoran data, secara keseluruhan pemilik toko menganggap layanan bank syariah dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (Responsif), data di atas menyiratkan bahwa pemilik toko merasa puas dengan layanan bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha. Ini menunjukkan bahwa bank syariah merespon dengan baik permintaan dan kebutuhan pelanggan, yang berkontribusi pada kepuasan mereka.
3. *Assurance* (Kepastian atau Jaminan), data di atas menunjukkan bahwa pemilik toko menghargai kemampuan

bank syariah dalam melakukan transaksi sesuai prinsip syariah tanpa riba. Hal ini memberikan kepastian dan jaminan kepada pemilik toko bahwa bank syariah mematuhi prinsip syariah dalam semua aktivitas mereka.

4. *Empathy* (Empati), Meskipun pernyataan tersebut tidak secara langsung menyebutkan tentang empati, keseluruhan pendapat pemilik toko yang positif menunjukkan adanya pemahaman dan perhatian bank syariah terhadap kebutuhan dunia usaha. Ini dapat diartikan sebagai indikasi adanya sikap empati dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
5. *Tangibles* (Nyata), data di atas dapat memperlihatkan bahwa tidak secara khusus menyebutkan aspek fisik atau nyata dari layanan bank syariah. Namun, para pemilik toko menyampaikan harapan untuk pengembangan produk yang lebih inovatif, yang dapat dikaitkan dengan *tangibles* sebagai indikator yang berhubungan dengan penampilan fisik atau produk yang ditawarkan oleh bank syariah.

**Tabel 4.2**

**Kesesuaian Produk dan Layanan dalam Berbagai Aspek**

No.	Informan	Kesesuaian Produk	Kesesuaian Layanan
1.	PU 1	Angsuran kecil	Layanan ramah
2.	PU 2	Persyaratan mudah	Layanan aman
3.	PU 3	Keamanan aset	Layanan ramah
4.	PU 4	Jangka waktu fleksibel	Layanan ramah
5.	PU 5	Harga yang ditawarkan	Layanan ramah
6.	PU 6	Keamanan aset	Proses cepat
7.	PU 7	Persyaratan mudah	Kemudahan pembayaran

**Tabel 4.2-Lanjutan**

No.	Informan	Kesesuaian Produk	Kesesuaian Layanan
8.	PU 8	Persyaratan mudah	Layanan ramah
9.	PU 9	Persyaratan mudah	Layanan ramah
10.	PU 10	Jangka waktu fleksibel	Kemudahan pembayaran

*Sumber : Data Diolah Penulis, (2023).*

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Data yang ditemukan dalam penelitian ini dibahas dalam 2 aspek komponen yaitu: (1) Persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha di kecamatan Baiturrahman kota Banda Aceh. (2) Persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha di kecamatan Baiturrahman kota Banda Aceh.

#### **4.3.1 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Produk Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh**

Berdasarkan kesimpulan...deskripsi data terkait persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh (a) Bank Syariah adalah bank yang sistemnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah sesuai syariat Islam tanpa adanya riba, (b) Kesesuaian produk KUR dengan kebutuhan dunia usaha.

##### **1. Prinsip-prinsip Bank Syariah**

Dalam penelitian ini hasil wawancara yang didapatkan bahwasanya responden menyatakan produk pembiayaan KUR yang diberikan untuk UMKM sudah sesuai dengan prinsip syariah,



dimana menurut pendapat mereka bank syariah sudah menerapkan sistem perbankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariahnya.

Hal ini menunjukkan pada penelitian yang dilakukan (Yumanita, 2005:4) Bank syariah menerapkan prinsip-prinsip syariah yang meliputi tidak menggunakan sistem bunga, menghindari unsur spekulatif, ketidakjelasan, dan kebatilan dalam transaksi. Mereka berkomitmen untuk beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dan mengedepankan keadilan, etika, serta kegiatan yang halal.

Dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan KUR yang diberikan untuk UMKM telah sesuai dengan prinsip syariah. Mereka menyatakan bahwa bank syariah telah menerapkan sistem perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti tidak menggunakan sistem bunga, menghindari unsur spekulatif, ketidakjelasan, dan kebatilan dalam transaksi. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa responden percaya bahwa bank syariah telah memenuhi standar dan prinsip-prinsip syariah dalam memberikan pembiayaan KUR kepada UMKM.

## 2. Kesesuaian Produk KUR Dengan Kebutuhan Dunia Usaha

Dalam penelitian ini hasil wawancara yang didapatkan bahwasanya responden menyatakan Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah salah satu produk pembiayaan bank syariah yang membantu modal usaha mereka dalam menjalankan sebuah usaha. KUR merupakan suatu produk pembiayaan yang diminati oleh pelaku UMKM karena dalam memenuhi kebutuhannya, karena produk

KUR dianggap memiliki banyak kelebihan atau keunggulan dibandingkan dengan produk pembiayaan yang lain. Produk KUR memiliki kesesuaian dalam berbagai aspek diantaranya angsuran kecil, harga yang ditawarkan, persyaratan yang mudah, keamanan aset, dan jangka waktu yang fleksibel.

Hal ini dapat dikaitkan dengan teori Muhammad (2015) tentang fungsi pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah terhadap kesesuaian dengan kebutuhan dunia usaha memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dunia usaha. Pertama, pembiayaan meningkatkan daya guna uang pemilik toko dengan memberikan akses modal usaha yang membantu mereka mengembangkan dan meningkatkan usaha. Kedua, pembiayaan juga meningkatkan daya guna barang dengan memberikan kesempatan untuk mengembangkan produksi, memperluas usaha, dan meningkatkan kualitas barang. Ketiga, pembiayaan membantu meningkatkan peredaran uang dalam perekonomian dengan memfasilitasi transaksi bisnis dan kegiatan ekonomi lainnya. Keempat, pembiayaan ini menciptakan kegairahan berusaha dengan memberikan dorongan dan motivasi kepada pemilik toko untuk mengembangkan usaha, meningkatkan produksi, dan mencapai kesuksesan. Kelima, pembiayaan juga berkontribusi pada stabilitas ekonomi dengan memberikan akses modal yang diperlukan untuk menjaga stabilitas usaha dan memberikan kontribusi pada stabilitas ekonomi secara keseluruhan.

Dapat disimpulkan bahwa Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai salah satu produk pembiayaan bank syariah yang membantu mereka dalam mendapatkan modal untuk menjalankan usaha. KUR menjadi pilihan yang diminati oleh pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) karena dianggap memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Kelebihan tersebut meliputi angsuran kecil, harga yang kompetitif, persyaratan yang mudah, keamanan aset, dan jangka waktu yang fleksibel. Dengan demikian, KUR memiliki kesesuaian dalam berbagai aspek yang penting bagi UMKM.

#### **4.3.2 Persepsi Pelaku UMKM Terhadap Kesesuaian Layanan Bank Syariah Dengan Kebutuhan Dunia Usaha di Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh**

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian terkait persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha di kecamatan Baiturrahman kota Banda Aceh memiliki layanan yang bagus dan sesuai dengan kebutuhan dunia usaha. Layanan yang bagus merupakan pemberian layanan atau pengalaman yang memenuhi harapan nasabah meliputi responsivitas, keramahan, efisiensi, komunikasi yang jelas, tanggapan terhadap masalah dan kualitas produk atau layanan, sehingga menciptakan pengalaman nasabah yang positif. Selain itu, layanan bank syariah dianggap sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dalam berbagai aspek diantaranya layanan yang ramah, proses yang cepat, dan kemudahan pembayaran.

Hal ini dikaitkan dengan teori indikator pada prinsip-prinsip layanan yang dikemukakan oleh (James dan Mona dalam sulastiyono 2008) pemilik toko memiliki kepercayaan (*reliability*) terhadap bank syariah dalam menjalankan transaksi sesuai dengan prinsip syariah. Mereka juga merasa puas dengan responsifitas (*responsiveness*) bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha. Adanya pemahaman dan kepastian (*assurance*) bahwa bank syariah mengikuti prinsip syariah juga menjadi faktor penting bagi pemilik toko. Meskipun tidak secara langsung disebutkan, adanya indikasi sikap empati (*empathy*) dalam pelayanan bank syariah juga dapat terlihat. Namun, tidak ada data yang spesifik mengenai aspek fisik atau nyata (*tangibles*) dari layanan bank syariah. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha mencerminkan indikator yang relevan dengan penelitian sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa pelaku UMKM memberikan penilaian yang positif terhadap layanan bank syariah. Layanan tersebut dinilai memenuhi harapan nasabah dengan responsivitas, keramahan, efisiensi, komunikasi yang jelas, tanggapan terhadap masalah, dan kualitas produk atau layanan yang baik, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi pelaku UMKM. Selain itu, layanan bank syariah juga dianggap sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dalam berbagai aspek seperti layanan yang ramah, proses yang cepat dan kemudahan dalam melakukan pembayaran. Hal ini

menunjukkan bahwa bank syariah sudah memenuhi harapan pelaku UMKM dan memberikan kontribusi positif dalam mendukung kegiatan usaha.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus dapat disimpulkan bahwa persepsi pelaku UMKM dari berbagai toko beragam mengenai persepsi terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha. Bank syariah adalah bank yang sistemnya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam tanpa adanya riba. Namun, masih ada persepsi yang berbeda-beda terkait bank syariah. Mereka mengharapkan agar bank syariah benar-benar menerapkan prinsip syariah secara menyeluruh. Pelaku UMKM menggunakan produk bank syariah salah satunya yaitu produk pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai permodalan usaha. produk pembiayaan KUR merupakan salah satu produk yang diminati oleh para UMKM. Terlepas dari perbedaan pandangan, bank syariah telah memberikan bantuan dalam modal usaha dan berharap agar bank syariah terus mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Produk bank syariah memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dunia usaha dalam berbagai aspek diantaranya angsuran kecil, persyaratan mudah, keamanan aset, jangka waktu fleksibel, dan harga yang ditawarkan.

Persepsi terhadap kesesuaian layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha berbeda-beda. Umumnya mereka merasa puas dengan layanan bank syariah dalam mendukung kebutuhan dunia usaha. Bank syariah memiliki layanan yang bagus, baik dalam layanan *tangible* maupun *intangibile*. layanan yang bagus dari bank syariah melibatkan layanan yang berkualitas, profesional, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti gangguan sistem dan kebocoran data, secara keseluruhan layanan bank syariah sudah memadai. Bank syariah terus meningkatkan layanan, terutama dalam hal keamanan sistem. Secara keseluruhan layanan bank syariah dinilai sudah sesuai dengan UMKM dalam berbagai aspek diantaranya layanan ramah, proses cepat, dan kemudahan pembayaran.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah:

Saran kepada pihak perbankan:

1. Tingkatkan pemahaman tentang kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM. Melakukan riset dan konsultasi dengan pelaku UMKM secara langsung agar dapat membantu memahami kebutuhan mereka secara lebih baik.
2. Sediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha UMKM. Berikan opsi pembiayaan

yang fleksibel, proses aplikasi yang mudah, dan bunga yang kompetitif.

3. Tawarkan program pelatihan dan bimbingan kepada pelaku UMKM. Bantu mereka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan dan usaha.
4. Bangun kemitraan dengan asosiasi dan lembaga yang mendukung pengembangan UMKM. Kolaborasi dengan organisasi terkait dapat membantu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan UMKM.

Saran kepada pelaku UMKM:

1. Tingkatkan pemahaman tentang produk dan layanan perbankan syariah. Pelajari prinsip-prinsip dasar perbankan syariah dan manfaatnya bagi dunia usaha.
2. Identifikasi kebutuhan keuangan usaha dengan jelas. Ketahui jumlah pembiayaan yang diperlukan, jangka waktu, dan tujuan penggunaannya agar dapat mencari produk perbankan yang paling sesuai.
3. Manfaatkan pelatihan dan program bimbingan yang disediakan oleh bank syariah atau lembaga pendukung UMKM. Tingkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola keuangan dan bisnis.

Saran kepada peneliti:

1. Lakukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang persepsi pelaku UMKM terhadap kesesuaian produk dan layanan bank



syariah. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka dan dampaknya terhadap keputusan penggunaan produk dan layanan.

2. Analisis kebutuhan dan tantangan khusus yang dihadapi oleh pelaku UMKM dalam mengakses produk dan layanan perbankan syariah. Identifikasi peluang dan hambatan yang ada serta saran untuk meningkatkan aksesibilitas dan kebermanfaatannya bagi pelaku UMKM.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, Surabaya: Bina Ilmu, 1982.
- Adri Said dan Ika Widjaja, 2007. *Akses Keuangan UMKM*. Jakarta: GTZ-RED Jakarta.
- Agus Sartono. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Edisi 4. (Yogyakarta: BPFE, 2009).
- Agus Tulus, Moh. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Panduan Mahasiswa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad Tanzeh. *Metodologi Penelitian Praktis*. (Yogyakarta: Teras, 2011).
- Akhmad Mujahiddin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2016).
- Akmaluddin Suangkupon, *Direktori Produk Kredit dan Tabungan Perbankan: SeKalimantan Tengah Tahun 2014*, (Kalimantan Tengah: Unit Akses Keuangan dan UMKM KPwBI Prov. Kalteng, 2014).
- Al- Arif, M. Nur Rianto, 2010, " *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah* ", ALFABETA: Bandung.
- Almanshur Fauzan , Ghony Djunaidi. *Metodologi Penelitian kualitatif*, (JogJakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).
- Alo Liliweri, *Persepsi Teoritis, Komunikasi antar Pribadi*, Bandung: Cipta Aditya Bakti, 1994.
- Anugrah Mahadi. 2013. *Pengaruh Penyaluran Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Sektor Agribisnis Nasabah BRI Unit Ciampea Bogor*. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Arief Rakhman Kurniawan, *Total Marketing*, (Yogyakarta:Kobis, 2014)

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, ( Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2008).
- Bagong, Suyanto. Sutinah. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. (Yogyakarta : Pustaka, 2005).
- Bimo, Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).
- Danang Sunyoto, *Dasar-dasar Manejemen Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2014).
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya Offset, 2005.
- Dendiwijaya, Lukman. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001).
- Diana Yumanita, " *Bank syariah, Gambaran Umum*", januari 2005.
- Edilius, dan Sudarsono. *Kamus Ekonomi: Uang & Bank*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2007).
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).
- Fahmi, Irham. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fetty, Nina, Reza, Lutviana, " *Hadits-hadits tentang Etika Bisnis*" , Skripsi UIN Walisongo, Semarang, 2016).
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013).
- Hanan, Mack and Peter Karp, 1991, *Customer Satisfaction: How to Maximaze, Measure and Market your company's Ultimate*

- Product*. New York: American Management Association Tahun 2007.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah edisi 2*, Ekonisia, Yogyakarta, 2003.
- Herry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2013).
- Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama: 2014).
- Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*,(Bogor: Ghalia Indonesia, 2012).
- Ismail Solihin, *Pengantar Bisnis, Pengenalan Praktis dan Studi Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2006).
- Kartini Kartono, *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*, Jakarta: Rajawali, 1991.
- Kementrian Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemahan*. (Jakarta: Intermedia, 2014).
- Laksana, Fajar, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lena Ellitan & Lina Anatan, *Manajemen Operasi Dalam Era Baru Manufaktur*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Lestari, Dian Ayu. *Pengaruh Kredit usaha Rakyat (KUR), Modal Sendiri, Lama Usaha dan Jumlah Tenaga Kerja terhadap Pendapatan UMKM di Kabupaten Tegal*. Diss. Universitas Pancasakti Tegal, 2020.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001).
- Muh.Said. *Pengantar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Suska Press).

- Muhadjir Effendy, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima, Aplikasi Luring resmi Badan Pengembangan Bahasa dan Perakuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*, 2016.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015).
- Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005).
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syaria'ah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta :Gema insani, 2001, cet) ke1.
- Mulyadi Nitisusanto, *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, (Jakarta: Alvabeta, 2010).
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana, 2011).
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Pareek Uday, *Perilaku Konsumen*, diterjemahkan oleh Budianto dari *Consumer Behavior*, Jilid 1, Edisi Keenam, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1995).
- Soewadji, Jusuf, *Pengantar Metodologi Peneletian*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012. جامعة
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV, 2017).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*'. (Bandung : ALFABETA, 2012).
- Sulastiyono, Agus. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Sumanto, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta: CAPS, 2014).

Temporal, P dan Trott, M. 2002. *Romancing The Customer Memaksimalkan nilai merek melalui Relationship Management*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria.

Tjiptono, Andy. 2012, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tulus T.H. Tambunan, *Usaha Kecil dan Menengah Di Indonesia: Beberapa Isu Penting*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012).

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

### **Jurnal**

Ahmad Ma'aruf dan Latri Wihastuti, Pertumbuhan Ekonomi Indonesia: Determinan dan Prospeknya, *Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan*, Volume 9, Nomor 1, April 2008.

Amin kuncoro. Juni 2016. Produk Bank Syariah Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah KSPS Pati. (*Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.4. No.1.2016).

Ardhian, & Yesi. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Usaha Kecil Menengah Berbasis Industri Kreatif Melalui ICT. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1. (2013).

Ariyadi, "Bisnis dalam Islam", *Jurnal Hadratul Madaniyah*, Vol 5, Issue 1 Tahun 2018.

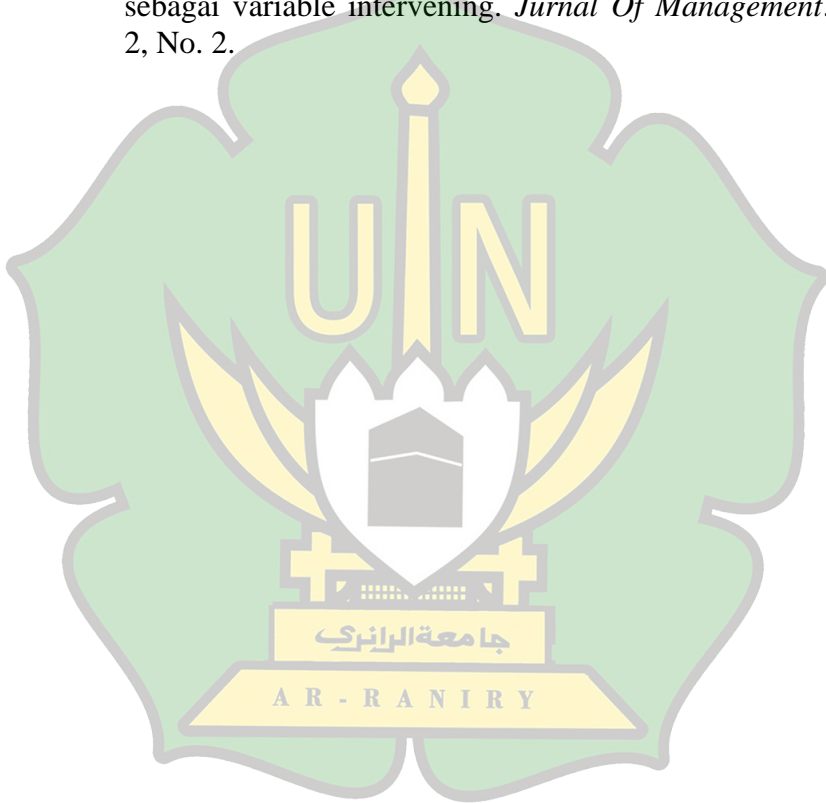
Asifa, Prana dan Asep. Meningkatkan Keterampilan Menulis Karangan Narasi Melalui Model Pwim (Picture Word Inductive Model) Siswa Kelas Iv B Sd Negeri Ketib Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah*. Vol.2. No 1. 2017.

Christy Jacklin Gerung, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT Wahana Wiarawan Manado", *Jurnal emba* Vol.5 No.2, Juni 2017.

Feni Dwi Anggraeni, "Pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) melalui fasilitas pihak eksternal dan

potensi internal (Study kasus pada Kelompok Usaha “Emping Jagung” di Kelurahan Pandawangi Kecamatan Bimbing, Kota Malang”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 1, No. 6 Tahun 2013.

Hakim Harisun. 2016. Pengaruh penghargaan Kebutuhan Aktualitas diri Kebutuhan Sosial terhadap peningkatan pendapatan Usaha kecil dengan konsep Kewirausahaan sebagai variable intervening. *Jurnal Of Management*. Vol. 2, No. 2.



## LAMPIRAN

### *Lampiran 1 Pedoman Wawancara*

#### **a. Produk**

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa itu bank syariah?
2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan produk dan layanan bank syariah? Sejak kapan ?
3. Produk bank syariah mana yang Bapak/Ibu gunakan untuk kebutuhan dunia usaha?
4. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang produk dan layanan bank syariah?
5. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan produk dan layanan bank syariah selama ini?
6. Apakah produk dan layanan bank syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha Bapak/Ibu ?
7. Apakah ada hal lain yang menjadi faktor penting dalam memilih produk dan layanan bank syariah?
8. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap produk dan layanan bank syariah untuk kedepannya dalam kebutuhan dunia usaha ?

#### **b. Layanan**

1. Menurut bapak/ibu bagaimana pengalaman layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha setelah menggunakannya?
2. Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap layanan bank syariah sekarang ?
3. Apakah ada kendala selama menggunakan layanan bank syariah untuk kebutuhan dunia usaha?
4. Layanan seperti apa yang bapak/ibu inginkan atau harapkan untuk kebutuhan dunia usaha ?
5. Apakah layanan bank syariah sekarang sudah sesuai dengan kebutuhan usaha bapak/ibu ?
6. Apa harapan bapak/ibu terhadap layanan bank syariah kedepannya dalam menjalankan sebuah usaha ?



Lampiran 2 Tabel Hasil Wawancara Produk

No	Pertanyaan Produk	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa itu Bank Syariah?	Saya mengetahui ialah bank yang tanpa riba	Sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan prinsip syariah Islam	Bank yang operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah Islam tanpa adanya riba	Bank yang menjalankan praktik perbankannya berdasarkan prinsip syariah	Bank yang tata cara operasionalnya berdasarkan syariah Islam, tanpa riba di dalamnya	Bank syariah atau bank Islam adalah sistem perbankan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam	Adalah bank yang tidak menerapkan riba	Adalah bank yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah dalam operasionalnya	Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan hukum Islam	Bank yang menghimpun dan menyalurkan dana berdasarkan hukum syariah Islam
2	Apakah Bapak/Ibu menggunakan produk bank syariah? Sejak kapan?	Menggunakan produk bank syariah sejak tahun 2019	Tahun 2021 telah menggunakan produk Bank Syariah	Telah menggunakan produk bank syariah selama 3 tahun terakhir	Sejak tahun 2020 hingga sekarang sudah menggunakan produk Bank Syariah	Telah menggunakan produk selama 4 tahun, mulai tahun 2019 hingga sekarang	Menggunakan produk bank syariah sejak tahun 2015	Menggunakan produk bank syariah sejak pertengahan tahun 2020 hingga sekarang	Menggunakannya sejak tahun 2021 karena kebutuhan mendesak dalam usahanya	Menggunakan sejak tahun 2021	Tahun 2020 pada masa pandemi covid-19
3	Produk bank syariah mana yang Bapak/Ibu gunakan untuk kebutuhan dunia usaha?	Produk yang saya gunakan ialah produk Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Produk KUR menjadi salah satu produk yang digunakan	Produk yang digunakan ialah produk KUR	Menggunakan produk pembiayaan KUR	Khhususnya produk pembiayaan KUR yang digunakan	Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Produk pembiayaan KUR	Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Produk Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
4	Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang produk bank syariah?	Pandangannya bagus dan membantu permodalan usaha selama pandemi	Mengapresiasi produk bank syariah karena dapat membantu para nasabah	Pandangannya bagus	Produk bank syariah bagus dari segi biaya administrasinya	Pandangan terhadap bank syariah baik dan bagus dari segi harga yang ditawarkan	Pandangannya baik dan membantu dalam modal usaha	Pandangan terhadap produk KUR baik	Dalam dunia usaha hanya saja masih sedikit teras beban bunga yang dikenakan oleh bank	Masih kurang baik dalam hal mendapatkan keuntungan dari pinjam uang	Pandangannya baik
5	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan produk bank syariah?	Pengalaman selama menggunakan produk bank syariah	Pengalaman menggunakan produk bank syariah	Pengalaman yang baik dan tidak pernah mengalami	Pengalaman terhadap produk bank syariah masih	Pengalaman ialah saat mengurus persyaratan	Pengalamannya Belum ada kendala yang fatal	Pengalaman sejak menggunakan produk ini aman	Pengalaman saat ini bagus belum ada yang sangat fatal,	Pengalaman cukup bagus	Pengalaman menggunakan produk pembiayaan

No	Pertanyaan Produk	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R 9	R 10
	menggunakan produk bank syariah selama ini?	KUR memudahkan dalam kelangsungan usaha	sangat baik dan bermanfaat bagi UMKM dalam memperoleh modal usaha	masalah dalam produk tersebut	lancar meskipun sempat memiliki kendala error beberapa hari	berkas memakan waktu yang lama, namun dalam pencairannya cepat			sedikit membantu modal usaha		baik tidak ada kendala yang signifikan
6	Apakah produk Bank Syariah sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha Bapak/Ibu ?	Sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha, baik dari segi skema pembiayaan KUR maupun angsuran yang kecil	Produk KUR sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha ditinjau dari aspek persyaratan yang mudah dan memberikan banyak manfaat sejak awal merintis bisnis	Produk KUR sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dari segi keamanan, promosi, dan produk yang ditawarkan	Sudah sesuai dari segi jangka waktu yang fleksibel	Dari segi harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha	Sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha ditinjau dari aspek keamanan aset dan sebagainya	Sudah sesuai dalam kebutuhan dunia usaha, membantu mengembangkan persyaratan yang mudah	Dalam dunia usaha sudah sesuai yaitu dalam aspek persyaratan yang mudah	Jika dalam dunia usaha sedikit cukup baik, jika dilihat dari hal lain belum terlalu sesuai karena masih terdapat unsur bunganya sedikit, akan tetapi dalam pengurusan berkas mudah dan layanan yang ramah	Sudah sesuai dari aspek jangka waktu yang fleksibel, dan telah memberikan bantuan dalam mendirikan usaha
7	Apakah ada hal lain yang menjadi faktor penting dalam memilih produk bank syariah?	Tidak ada faktor lain, hanya saja sebagai kebutuhan dunia usaha	Faktor dalam memilih produk Bank Syariah seperti tingkat suku bunga, layanan dan keamanan	Faktor memilih produk Bank Syariah karena ingin usahanya tanpa melibatkan riba atau hal yang bertentangan dengan syariat Islam	Salah satu faktor penting dalam memilih produk tersebut karena terhindar dari adanya riba	Salah satu faktor penting ialah karena bank yang dipilih memberikan margin tidak terlalu tinggi sesuai dengan perkembangan usaha	Faktor penting ialah sebagai penambahan modal usaha	Faktor penting dalam memilih produk karena bank tersebut berlandaskan pada prinsip syariah dan di Aceh lembaga keuangan harus beroperasi secara syariah	Tidak ada faktor lain kecuali faktor yang sangat mendesak untuk kebutuhan modal usaha	Tidak ada faktor penting, memilih produk Bank Syariah karena banyaknya masyarakat yang menggunakannya	Tidak ada faktor penting
8	Apa harapan Bapak/Ibu terhadap produk bank syariah untuk	Harapannya semoga menjadi lebih baik dari segi produk	Harapannya semoga bank syariah terus berkembang baik dari segi	Setiap produk dari bank syariah dapat ditingkatkan lagi baik dari	Harapannya agar kedepan tidak ada lagi kendala seperti error yang	Semoga dapat memenuhi semua kebutuhan nasabah	Agar Bank Syariah dapat terus meningkatkan kualitas	Dapat terus meningkatkan kepercayaan nasabah, agar mereka selalu	Harapannya adalah agar bank syariah dapat menjalankan tugasnya	Tingkatkan lagi kualitas kerja bank terutama dalam produk pembiayaan,	Harapannya adalah bahwa adanya produk pembiayaan

No	Pertanyaan Produk	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
	kedepannya dalam kebutuhan dunia usaha ?	maupun layanan untuk kebutuhan nasabah	kualitas maupun kuantitas	segi promosi produk yang ditawarkan dan juga dapat membantu setiap individu yang memiliki usaha	terjadi beberapa hari, sehingga tidak dapat digunakan	terutama dalam kebutuhan dunia usaha	layanan dan lebih baik lagi dalam membantu para pengusaha yang ingin membuka usaha	percaya dan menggunakan produk bank syariah di masa depan	sebagaimana yang telah ditetapkan sesuai syariah, dan membantu para usaha kecil, tidak menitikberatkan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat agar tidak ada lagi opini yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional	karena untuk bunganya masih tergolong tinggi	tersebut dapat mendorong masyarakat yang ingin mendirikan usaha untuk semakin giat dalam menjalankan usahanya

Tabel Hasil Wawancara Layanan

No	Pertanyaan Layanan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
1	Menurut bapak/ibu bagaimana pengalaman layanan bank syariah dengan kebutuhan dunia usaha setelah menggunakannya?	Merasa puas dengan layanan bank syariah	Merasa puas dengan layanan bank syariah karena dapat membantu melakukan transaksi tanpa melanggar prinsip syariah	Meskipun layanan bank syariah belum terlalu siap sepenuhnya dalam hal sistem, mengalami sedikit kendala saat bertransaksi	Penggunaan layanan Bank Syariah dinilai baik dan bagus karena memudahkan pelaku usaha	Mendapatkan layanan yang baik	Layanan bank syariah cukup baik setelah beberapa tahun menggunakannya	Belum ada layanan yang sempurna, menganggap layanan bank syariah masih layak digunakan dalam dunia usaha	Meskipun pengalamannya terjadi beberapa gangguan sistem, layanan bank syariah cukup memuaskan	Pengalaman penggunaan layanan bank syariah masih kurang memuaskan karena masih terdapat kendala dan kelemahan yang dirasakan	Merasa puas dengan layanan bank syariah yang bagus
2	Bagaimana pandangan bapak/ibu terhadap layanan bank syariah sekarang ?	Mengapresiasi bank tersebut karena dapat bertransaksi sesuai prinsip syariah	Memiliki pandangan yang positif menggunakan layanan Bank Syariah	Layanan bank syariah bagus	Apresiasi terhadap staf layanan offline yang ramah dalam menjelaskan sistem syariah kepada yang belum sepenuhnya memahami	Pandangan terhadap layanan bank syariah bagus dari segi layanan mudah	Untuk sekarang pandangan terhadap layanan masih baik saja	Pandangan terhadap layanan bank syariah khususnya bank syariah Indonesia masih terdapat gangguan seperti kejadian kesalahan sistem dan kebocoran data nasabah	Layanan yang bagus	Masih terdapat kendala dan kelemahan yang dirasakan	Untuk saat ini pandangan terhadap layanan bank syariah sudah bagus dalam memenuhi kebutuhan
3	Apakah ada kendala selama menggunakan layanan Bank Syariah untuk kebutuhan dunia usaha?	Tidak pernah mengalami layanan yang buruk dari bank tersebut, dan pihak bank selalu sabar dan ramah dalam menghadapi	Tidak ada kendala apapun	Sedikit kendala saat BSI error tidak dapat melakukan transaksi	Tidak ada kendala, hanya saja terjadi gangguan sistem selama beberapa hari, namun tidak	Layanan bank tersebut cukup baik, belum mengalami kendala dalam penggunaan layanan tersebut	Belum mengalami kendala yang berat, namun kejadian yang terjadi pada bank BSI sebelumnya membuat banyak nasabah khawatir terkait kebocoran	Layanan Bank Syariah sebelumnya masih aman, kendala dalam menggunakan layanan Bank Syariah terutama	Belum pernah mengalami layanan yang buruk, meskipun ada kendala terkait tingkat suku bunga yang	Sedikit kendala dalam layanan transaksi	Tidak memiliki kendala yang signifikan dalam menggunakan layanan Bank Syariah saat ini, hanya saja

No	Pertanyaan Layanan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
		keluhan nasabah. Meskipun adanya kebutuhan perbaikan dalam meningkatkan layanan terutama dalam kasus error yang dapat mengganggu para pengguna			merugikan secara finansial	untuk kebutuhan usaha	data	dalam hal transfer transaksi yang terhambat akibat masalah tersebut	dianggap sedikit berat		permasalahan error yang terjadi beberapa hari lalu
4	Layanan seperti apa yang bapak/ibu inginkan atau harapan untuk kebutuhan dunia usaha ?	Layanan dalam bentuk kerjasama khusus untuk UMKM	Perlu dilakukan perbaikan dalam hal peningkatan layanan untuk menghindari gangguan sistem yang dapat mengganggu pengguna	Belum memiliki harapan spesifik terkait layanan yang diinginkan	Tentunya layanan yang aman dan nyaman	Belum ada layanan yang diinginkan	Layanan yang baik, nyaman, dan tidak memberatkan para pelaku UMKM	Berharap layanan tersebut menjadi lebih aman	Tentunya layanan yang aman dan nyaman dari segi manapun	Belum ada layanan yang diharapkan	Layanan yang aman dan keamanan sistem
5	Apakah layanan Bank Syariah sekarang sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha bapak/ibu ?	Sudah sesuai dalam aspek layanan yang ramah	Sudah sesuai dalam aspek kecepatan respon	Sudah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha yaitu dalam layanan yang ramah	Layanan Bank Syariah sudah sesuai dari segi layanan yang ramah dan nyaman	Sudah sesuai dalam aspek layanan yang ramah	Sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dimana hal prosesnya yang cepat	Sudah sesuai dengan kebutuhan dalam aspek kemudahan dalam pembayaran	Secara keseluruhan layanan Bank Syariah dinilai telah sesuai dengan kebutuhan dunia usaha ditinjau dari aspek	Sudah sesuai dari segi layanan yang ramah	Sudah memenuhi kebutuhan dunia usaha dari segi aspek kemudahan pembayaran

No	Pertanyaan Layanan	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
									layanan yang ramah		
6	Apa harapan Bapak/Ibu terhadap layanan Bank Syariah kedepannya dalam menjalankan sebuah usaha?	Harapannya untuk perbaikan layanan yang lebih baik, dan bentuk kerjasama khusus dengan para UMKM	Harapannya terus meningkatkan kualitas layanan dan mendukung penciptaan lapangan pekerjaan untuk mendukung masyarakat yang ingin menjadi wirasaha	Harapannya agar bank syariah dapat meningkatkan program-program yang membantu wirasaha dalam hal pendanaan	Kedepannya adalah agar sistem layanan tidak mengalami gangguan seperti sebelumnya, karena hal tersebut dapat merugikan nasabah dan pelaku usaha	Berharap agar Bank Syariah dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat, terutama hal kebutuhan modal usaha	Harapannya agar tidak ada lagi permasalahan seperti yang terjadi sebelumnya, dan juga berharap di sistem dapat diperbaiki dalam hal keamanan, sehingga nasabah merasa aman dan lebih percaya terhadap Bank Syariah saat ini	Harapannya adalah agar layanan Bank Syariah untuk kebutuhan dunia usaha dapat ditingkatkan lagi di masa depan	Harapan kedepannya layanan Bank Syariah terus meningkat dalam hal keamanan sistem	Harapan terhadap layanan Bank Syariah mencakup pengembangan layanan yang lebih inovatif, kemudahan akses, dan responsif, serta dukungan kuat dalam pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah	Harapannya semoga layanan Bank Syariah menjadi lebih baik lagi dan para nasabah merasa aman dan nyaman atas layanan tersebut

## BIODATA

Nama : Raisa Nadilla  
Tempat/Tgl. Lahir : Pulo Tanjong, 14 Oktober 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Alamat : Desa Geulanggang Gampong,  
Kecamatan Kota Juang, Kabupaten  
Bireuen, Provinsi Aceh  
Telp/Hp : 085342940673  
Email : [raisanadillaa@gmail.com](mailto:raisanadillaa@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

2006-2007 : TK Bungoeng Jeumpa  
2007-2013 : SDN Cot Jeumpa  
2013-2016 : SMPN 2 Lhoong  
2016-2019 : SMAN 2 Unggul Ali Hasjmy  
2019-2023 : UIN Ar-Raniry Banda Aceh