

**KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA  
AMANAH DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI  
SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Hilfi Mela Is Nabila  
NIM. 18.52.31.286**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA  
2023**

KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA AMANAH  
DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI  
SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:  
Hilfi Mela Is Nabila  
NIM: 18.52.31.286

Surakarta, 24 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing Skripsi



M. Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19801130 201503 1 003

## **SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : HILFI MELA IS NABILA  
NIM : 185231286  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA AMANAH DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI SURAKARTA”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 24 Maret 2023



Hilfi Mela Is Nabila

## **SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : HILFI MELA IS NABILA  
NIM : 185231286  
JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul “KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA AMANAH DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI SURAKARTA”.

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dengan pengumpulan data dari informan pegawai bank dan nasabah yang melakukan pembiayaan di BPRS tersebut. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 24 Maret 2023



Hilfi Mela Is Nabila

M. Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

**NOTA DINAS**

Hal: Skripsi  
Sdr: Hilfi Mela Is Nabila

Kepada Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Hilfi Mela Is Nabila NIM: 18.52.31.286 yang berjudul:

**KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA AMANAH DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI SURAKARTA**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 24 Maret 2023  
Dosen Pembimbing Skripsi



M. Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19801130 201503 1 003

**PENGESAHAN**

**KONTRIBUSI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH DANA  
AMANAH DALAM PEMENUHAN MODAL USAHA UMKM DI  
SURAKARTA**

Oleh:


**Hilfi Mela Is Nabila**

**NIM. 18.52.31.286**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah  
pada hari Selasa tanggal 04 April 2023 M/ 13 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

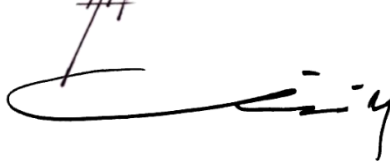
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I.  
NIP. 19791111 200604 1 003



Penguji II  
Helmi Haris, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19810228 200801 1 005



Penguji III  
Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.S.I.  
NIP. 19640101 199403 2 002



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M. Si.  
NIP. 19720304 200112 1 004

## MOTTO

“Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar dari pada rintangan apapun”

**(Christian D. Larson)**

“Sabar bukan tentang berapa lama kau bisa menunggu, melainkan bagaimana perilakumu saat menunggu”

**(Imam bin Al Qayim)**

“Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi. Namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri”

**(Buya Hamka)**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya yang selalu memberi semangat dan do'a., sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Ayah dan Ibuku (Bapak Muamal dan Ibu Khunaeni) sebagai donatur terbesar dalam hidup, selalu memberi semangat dan dorongan agar mampu melewati setiap proses kehidupan.
2. Teman-temanku PBS G 2018 dan PBS F 2020 yang sudah memberikan cerita selama masa perkuliahan.
3. Almamaterku, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal Usaha UMKM di Surakarta”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S. Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. M. Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. M. Zainal Anwar, S.H.I., M.S.I., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua, kakak dan adikku yang aku cintai, terimakasih atas do'a, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan, dorongan dan harapan yang selalu mengingatkanku agar terus melangkah menyelesaikan tanggung jawabku. Terimakasih untuk selalu kebersamai, mengarahkan dan mendukung setiap cita.
8. Keluarga besar almarhum bapak Syar'an yang telah memberikan nasehat, do'a dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan masa perkuliahan.
9. Om Mudofir dan Tante Sri Haryanti yang telah memberikan support, semangat, motivasi dan do'a sehingga pengerjaan skripsi dapat berjalan lancar.
10. Moh. Alfarizi yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan jenjang pendidikan demi masa depan yang diharapkan dan selalu menemani setiap proses dari masa sekolah sampai sekarang.
11. Sahabat-sahabatku Cita-Cita Terbang Tinggi : Unuy, Alya, Mei, Ratna, Tiwi, Daru, Yosa dan Zainal yang telah memberikan warna-warni kehidupan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta, yang selalu mengingatkan kepada kebaikan dan mendorong untuk tetap melangkah maju apapun yang terjadi.
12. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 24 Maret 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hilfi Mela Is Nabila'.

Hilfi Mela Is Nabila

## ABSTRACT

*This study aims to determine the Contribution of the Dana Amanah Sharia People's Financing Bank in Fulfilling MSME Business Capital in Surakarta seen from the causes of the lack of contribution, obstacles and challenges, as well as services. This research uses qualitative research. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling with a total of 5 informants. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, conclusion and validation, and data triangulation.*

*The results of this study are that the contribution of the BPRS Dana Amanah in Fulfilling MSME Business Capital in Surakarta has been very helpful to MSME customers even though their contribution is still minimal due to the lack of development of marketing strategies, as well as the absence of self-development facilities for MSMEs. The obstacle faced in fulfilling MSME capital is the unavailability of MSMEs to become financing customers at BPRS Dana Amanah, MSMEs that do not yet have financial reports and many financial institutions that provide financing for MSMEs. Meanwhile, the challenges faced are the absence of digitization in its operations and the lack of public knowledge about Islamic banks. The services provided by BPRS Dana Amanah are good because the available facilities and infrastructure are complete to meet customer needs but there are still updates and strategies in service for customers so that they always feel safe and comfortable in using services.*

*Keywords: Contribution, Financing, MSMEs*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal Usaha UMKM di Surakarta dilihat dari penyebab minimnya kontribusi, kendala dan tantangan, serta pelayanannya. Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan model *purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan jumlah 5 informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi data, Penyajian data, Kesimpulan dan validasi, serta Triangulasi data.

Hasil dari penelitian ini adalah Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal Usaha UMKM di Surakarta sudah sangat membantu nasabah UMKM walaupun kontribusinya masih minim dikarenakan kurangnya pengembangan strategi pemasaran, serta tidak adanya fasilitas pengembangan diri bagi UMKM. Hambatan yang dihadapi dalam memenuhi modal UMKM adalah Ketidaksediaan UMKM menjadi nasabah pembiayaan di BPRS Dana Amanah, UMKM yang belum memiliki laporan keuangan dan banyak lembaga keuangan yang memberikan pembiayaan untuk UMKM. Sedangkan tantangan yang dihadapi adalah belum adanya digitalisasi dalam operasionalnya dan masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang bank syariah. Pelayanan yang dilakukan BPRS Dana Amanah sudah bagus karena sarana dan prasarana yang tersedia sudah lengkap memenuhi kebutuhan nasabah namun masih tetap ada pembaruan serta memiliki strategi dalam pelayanan untuk nasabah agar selalu merasa aman dan nyaman dalam penggunaan jasa.

Kata kunci: Kontribusi, Pembiayaan, UMKM

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
NOTA DINAS .....	v
PENGESAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRACT .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Masalah .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Teori-Teori Tentang Tema Secara Umum .....	13
2.1.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) .....	13
2.1.2 Kontribusi .....	18
2.1.3 Pemenuhan Modal Usaha .....	19
2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) .....	21
2.1.5 Kesejahteraan .....	29
2.1.6 Pelayanan Perbankan Syariah .....	31
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	41
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian .....	41
3.2 Jenis Penelitian .....	41

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel .....	42
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.4 Data dan Sumber Data.....	43
3.4.1 Data Primer .....	43
2.2.1 Data Sekunder .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5.1 Observasi .....	44
3.5.2 Wawancara.....	45
3.5.3 Dokumentasi .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ).....	46
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Display Data</i> ) .....	46
3.6.3 Kesimpulan atau Validasi .....	46
3.6.4 Triangulasi .....	47
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran umum BPRS Dana Amanah Surakarta .....	48
4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan .....	49
4.2.1 Analisis Data.....	49
4.2.2 Hasil Penelitian .....	52
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah UMKM Kota Surakarta Tahun 2022 .....	3
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan BPRS Dana Amanah Surakarta.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Informan UMKM BPRS Dana Amanah Surakarta.....	51



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Laporan Keuangan BPRS Dana Amanah tahun 2021.....	6
---	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	89
Lampiran 2 Daftar Wawancara .....	89
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	95
Lampiran 4 Tabel Reduksi Data .....	103
Lampiran 5 Hasil Display Data.....	124
Lampiran 6 Dokumentasi Foto.....	127
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	130
Lampiran 8 Cek Plagiasi .....	131

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberadaan bank dan lembaga keuangan menjadi jembatan antara pihak yang membutuhkan modal kerja dan dana investasi dengan pihak yang memiliki kelebihan dana. Tersedianya sumber pendanaan untuk menjalankan usaha yang didukung oleh kemudahan intermediasi perbankan memudahkan perluasan usaha dan menghilangkan dana yang menganggur (Mulato et al., 2021).

Pesatnya perkembangan ekonomi syariah khususnya di lembaga keuangan dan semakin banyaknya orang yang tertarik untuk terlibat dalam keuangan syariah, sehingga membuat lembaga keuangan syariah bertambah sedikit cepat sampai detik ini dengan merebaknya perbankan syariah, BPRS, dan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) (Mursyidah, 2021).

Salah satu upaya industri perbankan untuk mengembangkan ekonomi masyarakat adalah dengan memahami perilaku masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pendanaan. Salah satu karakter pelanggan yang patut dimengerti bagi perbankan yakni karakter dalam memutuskan opsi bank bagi pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) (Fathurrahman & Fadilla, 2019)

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah pelaksana ekonomi dan merupakan bagian yang signifikan atau mayoritas dari struktur pelaksana ekonomi di suatu negara. Selama ini UMKM juga telah menjadi bagian tak terpisahkan dari lingkaran perekonomian rakyat. Kontribusi UMKM terhadap perekonomian Indonesia cukup signifikan, terutama jika mempertimbangkan aspek-aspek seperti peningkatan kesempatan kerja, sumber pendapatan,

pembangunan ekonomi pedesaan, dan peningkatan ekspor non-migas. (Indrarini, 2017).

Pemangku kepentingan UMKM menghadapi banyak tantangan dalam pengembangan usaha. Kendala terbesar adalah masalah pendanaan dan akses ke lembaga keuangan khususnya perbankan, untuk itulah UMKM perlu mendapatkan kemudahan akses permodalan untuk pengembangan usaha. Lembaga keuangan berbasis syariah bisa menjadi solusi untuk mendapatkan pendanaan untuk pengembangan bisnis dengan menawarkan berbagai model akad (Sunardi, 2021).

Dalam pengembangan usahanya UMKM memiliki Keterbatasan modal karena jaminan yang dimiliki UMKM tidak memenuhi persyaratan pengajuan pinjaman, sebagian besar UMKM tidak memiliki legitimasi bisnis formal, prosedur administrasi yang tidak teratur terutama terkait dengan pengelolaan keuangan, kompleksitas dokumen pengajuan permohonan pinjaman sehingga mengakibatkan pemilik bisnis enggan saat dirinya juga perlu mengelola bisnisnya (Novriansyah & Herianingrum, 2019).

Mengingat UMKM merupakan unsur ekonomi yang besar di tanah air, maka peran bank syariah dalam pengembangan UMKM sangat penting. Seperti yang ditunjukkan oleh krisis 1998, UMKM memiliki kekuatan ekonomi yang kuat dan unsur ekonomi UMKM berhasil bertahan dan tidak terpengaruh. Selain itu, unsur ekonomi UMKM menyerap banyak pekerja termasuk lokal, yang menjadi pendapatan bagi masyarakat tertentu (Mulato et al., 2021).

Oleh karena itu banyak lembaga yang tertarik untuk mengembangkan UMKM dengan modal yang disediakan oleh bank syariah dan lain-lain. Beberapa

bank syariah menawarkan pelayanan khusus untuk memberikan layanan pinjaman kepada UMKM. Selain perannya sebagai penunjang permodalan, bank syariah sebagai mitra UMKM dapat berperan dalam proses pengembangan usaha nasabah atau mitra dengan pengawasan yang maksimal dan rekomendasi pengembangan usaha (Mulato et al., 2021).

Pertumbuhan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) atau biasa dikenal dengan industri rumahan di Jawa Tengah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Seperti yang tercatat dalam data dari Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Tengah tercatat ada 4.174.210 unit menyebar di semua Kabupaten atau Kota. Jumlah tersebut menggambarkan kesadaran masyarakat untuk berwirasusaha cukup besar (<https://www.dprd.jatengprov.go.id/diakses22agustus2022>).

Kota Surakarta biasa disebut oleh masyarakat luas dengan nama Solo atau Sala. Kota Surakarta adalah sebuah daerah otonom di Provinsi Jawa Tengah Indonesia dengan status Kota ini memiliki kepadatan penduduk 12.779,31. (<https://www.investasi.surakarta.go.id/diakses22agustus2022>).

Data Dinas Koperasi UMKM Jawa Tengah meliputi informasi mengenai jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), antara lain:

Tabel 1. 1  
Jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Surakarta Tahun 2022

<b>Skala Usaha</b>	<b>Jumlah Unit</b>
Usaha Mikro	16.298
Usaha Kecil	743
Usaha Menengah	30
<b>Jumlah</b>	<b>17.071</b>

Sumber: [satudata.dinkop-umkm.jatengprov.go.id](http://satudata.dinkop-umkm.jatengprov.go.id)

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Surakarta berjumlah 17.071 unit usaha. Usaha mikro di Kota Surakarta berjumlah paling besar diantara skala usaha lainnya yaitu sebesar 16.298 unit usaha, untuk skala usaha kecil berjumlah 743 unit usaha dan skala usaha menengah berjumlah 30 unit usaha.

Semua lapisan masyarakat tampak terus memperhatikan UMKM. Pasalnya, UMKM masih menghadapi sejumlah tantangan dan kendala dalam proses pembangunannya. Menurut studi yang dilakukan pada Januari hingga Maret 2016 oleh Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (PLUT-KUMKM) Surakarta, 38% pelaku UMKM di Kota Solo masih terkendala masalah terkait pemasaran. Menyusul masalah permodalan dengan persentase 27%. (<https://www.etalasebisnis.com/diakses22agustus2022>).

Seperti yang dilansir oleh detik.com bahwa ada salah satu UMKM *furniture* di Kota Solo yang terkendala modal ditengah pesanan mebel yang semakin membludak. Rining Nur Farida sebagai *Owner furniture* mengatakan:

*“Alhamdulillah 2011 kami dipilih menjadi salah satu UMKM yang dibawa Kementerian Perindustrian ke High Point, Amerika Serikat. Dari situlah Alhamdulillah kita langsung dapat order, tapi karena order yang banyak kita malah terkendala di modal”*

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa modal sangat dibutuhkan oleh pelaku UMKM untuk memperluas operasional usahanya (<https://www.detik.com/jateng/diakses7september2022>).

UMKM telah mendapatkan pembiayaan yang cukup besar dari Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, namun hal ini masih dianggap di bawah standar. Hal ini karena sebagian besar UMKM dijalankan oleh orang-orang dengan

pendidikan sekolah menengah, sehingga sulit untuk melakukan transaksi keuangan yang mendalam (Indrarini, 2017). Pendidikan pada umumnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, kecakapan hidup, moral, dan religiusitas (Jairin, 2019). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) menjalankan tugasnya dalam pengaturan ini. UMKM memiliki sistem administrasi yang mudah dipahami, sehingga memudahkan mereka untuk menggunakan jasa BPRS untuk transaksi keuangan. (Indrarini, 2017).

Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia (SKDBI) No.32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang bank pembiayaan berbasis syariah. BPRS merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Pelaku UMKM yang merupakan kelompok sektor terbesar yang berkontribusi terhadap pembangunan perekonomian Indonesia, menjadi salah satu sasaran penyaluran pembiayaan yang diterbitkan BPRS (Mursyidah, 2021).

Sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan bersama melalui praktik perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, BPRS Dana Amanah Surakarta merupakan BPRS kedua yang didirikan di Kota Surakarta. Diresmikan oleh Bank Indonesia pada tanggal 23 Mei 2008 M, bertepatan dengan 17 Jumadil Ula 1429 H. Mulai beroperasi pada tanggal 2 Juni 2008 M atau 27 Jumadil Ula 1429 H. (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

Melalui produk dan layanan yang aman, nyaman, inovatif, dan menguntungkan, BPRS Dana Amanah terus tumbuh secara sehat, dengan kinerja dan reputasi yang positif, serta berupaya memberikan layanan perbankan yang

profesional dan dapat diandalkan. Semangat kewirausahaan ditekankan serta perilaku saling tolong menolong, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi inovatif, untuk memaksimalkan nilai tambah bagi pemangku kepentingan (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

Berdasarkan hasil wawancara via *whatsapp* pada tanggal 24 Juni 2022 dengan bapak Adhitama selaku *Account Officier* (AO) mengatakan bahwa BPRS Dana Amanah dalam memberikan kontribusi pembiayaan modal UMKM masih terlalu minim yaitu sebesar 10% sampai dengan 20% dikarenakan kebanyakan para pelaku UMKM memilih melakukan pembiayaan di bank umum konvensional seperti BRI, BNI dan lain sebagainya.

Solo Pos pada hari Jum'at 10 Juni 2022 melansir berita yang menyebutkan bahwa salah satu bank konvensional area Solo yaitu Bank Mandiri dalam penyaluran kredit kepada UMKM di Solo hingga April 2022 mencapai Rp 80, 8 miliar, meningkat 16,2% dari periode yang sama tahun lalu (<https://solopos.com/diakses2september2022>).

Terkait hal tersebut di bawah ini merupakan laporan keuangan BPRS Dana Amanah pada tahun 2021:

Gambar 1. 1  
Laporan Keuangan BPRS Dana Amanah tahun 2021

POS	Jan 21	Feb 21	Mar 21	April 21	Mei 21	Jun 21	Jul 21	Agust 21	Sep-21	Okt 21	30 NOP	31 DES
ASET	53,263,084	57,557,027	61,099,778	67,570,856	73,462,405	76,715,305	78,358,499	75,710,440	83,357,162	88,921,802	92,368,296	90,010,352
PEMBIAYAAN	42,402,550	43,104,629	46,991,661	51,352,590	52,756,384	53,307,864	55,198,383	57,003,251	57,587,885	56,549,993	53,591,243	54,978,444
<b>TOTAL PENGHIMPUN DANA</b>	<b>46,325,411</b>	<b>50,522,837</b>	<b>53,903,948</b>	<b>59,485,669</b>	<b>65,985,621</b>	<b>68,984,069</b>	<b>70,397,738</b>	<b>67,667,592</b>	<b>74,968,989</b>	<b>80,105,357</b>	<b>79,556,593</b>	<b>77,183,965</b>
DEPOSITO	14,512,375	15,442,875	17,744,875	18,476,875	18,392,875	19,506,375	19,616,875	23,859,875	26,063,875	29,289,875	33,227,875	33,776,875
TABUNGAN	9,076,036	9,994,570	8,821,853	11,464,891	12,934,306	12,772,145	14,429,791	8,378,064	9,728,870	11,862,933	9,681,640	15,634,936
DANA ANTAR BANK	22,737,000	25,085,392	27,337,220	29,543,902	34,658,440	36,705,549	36,351,072	35,429,653	39,176,244	38,952,549	36,647,078	27,772,154
MODAL	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000	6,000,000
LABA setelah pajak	83,143	177,793	303,025	423,143	540,562	678,987	812,129	968,278	1,145,469	1,315,695	1,352,216	1,510,364
NPF Net	2.72%	2.51%	3.26%	3.21%	2.84%	2.83%	2.63%	2.57%	1.99%	1.90%	2.62%	1.86%
CAR	31.33%	29.35%	27.51%	24.89%	20.10%	16.58%	17.05%	17.06%	16.58%	16.24%	16.32%	16.12%

Sumber: [bprsdanaamanah.com](http://bprsdanaamanah.com)



Berdasarkan gambar di atas di tahun 2021 pembiayaan di BPRS Dana Amanah rata-rata mengalami kenaikan disetiap bulannya akan tetapi di bulan Oktober dan November mengalami penurunan yaitu sebesar Rp 56.549.993 dan Rp 53.591.243 namun kembali meningkat di bulan Desember sebesar Rp 54.978.444. Pada bulan Januari pembiayaanya sebesar Rp 42.402.550, bulan Februari sebesar Rp 43.104.629, bulan Maret sebesar Rp 46.991.661, bulan April mengalami kenaikan yang cukup besar yaitu senilai Rp 51.352.590. Untuk bulan Mei senilai Rp 52.756.384, bulan Juni Rp 53.307.864, bulan Juli Rp 55.198.383, kemudian bulan Agustus Rp 57.003.251, dan bulan September Rp 57.587.885.

Pada tanggal 01 September 2022 dilakukan wawancara kembali via *whatsapp* dengan bapak Adhitama (AO), beliau mengatakan bahwa Kebijakan BPRS Dana Amanah dalam pemberian pembiayaan modal usaha kepada UMKM memiliki proses yang sama dengan perbankan syariah lainnya yaitu dengan dilihat bagaimana usahanya, laporan keuangannya, mutasi bank dan karakter dari calon nasabahnya sendiri. BPRS Dana Amanah tidak memiliki program untuk pelatihan atau pendampingan terkait pengembangan UMKM di Surakarta hanya saja terdapat *maintaince* dalam pembayaran angsuran nasabah.

Penelitian terdahulu terkait peran perbankan syariah terhadap pengembangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) telah dilakukan oleh para peneliti lainnya. Jairin (2019) dalam penelitiannya membahas mengenai krisis agama dan moral, manajemen pendidikan Islam, dan perlunya ekonomi syariah di era global.

Musfiroh et al (2017) melalui penelitiannya terkait peran perbankan syariah menunjukkan bahwa sistem bagi hasil, pelayanan, pembiayaan dan monitoring berpengaruh besar terhadap pendapatan nasabah UMKM di kabupaten Banjarnegara. Sedangkan Shawaqfeh (2019) dalam penelitiannya ditemukan hasil bahwa meskipun UKM berperan penting di Yordania akan tetapi bank komersial masih tidak memberikan kontribusi yang cukup untuk membiayai mereka.

Penelitian terkait peran perbankan syariah dalam pengembangan UMKM juga dilakukan oleh Indrarini (2017), Rosidi et al (2021), Haya & Tambunan (2022), Abdul Malik Tambunan & Perdana Indra (2022) bahwa perbankan syariah dalam pemberian modal usaha mampu meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan UMKM serta kurangnya pendampingan dan pelatihan usaha bagi UMKM.

Tidak hanya perbankan syariah saja yang berperan dalam pengembangan UMKM tetapi lembaga keuangan syariah non bank juga ikut berperan aktif sebagaimana yang terdapat dalam penelitian Novriansyah & Herianingrum (2019), Ramadhan & Sukmana (2020), (Budiman & Astuti, 2020), Syadiah et al (2020), Syafaah & Ulum (2022), diperoleh hasil bahwa setelah melakukan pembiayaan modal usaha di lembaga keuangan syariah non bank terdapat peningkatan pendapatan atau keuntungan, omzet, dan kemajuan usaha.

Sejauh ini para peneliti terdahulu hanya membahas tentang pemberian dana untuk modal usaha dan kurangnya program pengembangan seperti pendampingan usaha, pelatihan dan monitoring pada lembaga keuangan syariah. Berbeda dengan penelitian ini yang berfokus pada kontribusi BPRS terhadap

pemenuhan modal UMKM dilihat dari banyaknya jumlah UMKM di Kota Surakarta dan minimnya kontribusi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam pemenuhan modal UMKM sehingga penting untuk dilakukan penelitian lebih dalam terkait permasalahan tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut ini dapat ditarik identifikasi masalah dari latar belakang di atas, yaitu:

1. BPRS Dana Amanah Surakarta kurang maksimal dalam menyalurkan dana pembiayaan pada UMKM, hal ini sesuai dengan hasil wawancara pada tanggal 24 Juni 2022 dengan bapak Adhitama
2. Sebagian besar UMKM dijalankan oleh orang-orang dengan pendidikan sekolah menengah, sehingga sulit untuk melakukan transaksi keuangan yang mendalam sesuai dengan jurnal karya Indrarini pada tahun 2017
3. Pelayanan BPRS Dana Amanah Surakarta dalam minimnya kontribusi BPRS Dana Amanah Surakarta terhadap UMKM berdasarkan wawancara dengan bapak Adit yang mengatakan bahwa UMKM lebih memilih pembiayaan modal usaha di Bank Konvensional

## **1.3 Batasan Masalah**

Perlu ditetapkan batasan-batasan masalah agar lebih memudahkan penelitian ini dan mencegah ruang lingkup masalah dalam penelitian ini terlalu besar untuk mengaburkannya. Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah dalam pemenuhan modal UMKM di Surakarta adalah keterbatasan masalah penelitian ini.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah diatas, maka peneliti menarik pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta?
2. Apa kendala dan tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta?
3. Bagaimana pelayanan yang dilakukan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta?

#### **1.5 Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta
2. Untuk mengetahui kendala dan tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta
3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kemaslahatan dalam ilmu dan praktik, karena manfaat yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Memperluas pandangan, pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh selama studi di Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Program Studi Perbankan Syariah.

## 2. Bagi Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan inventaris perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta sebagai bahan acuan dalam penulisan karya ilmiah.

## 3. Bagi BPRS Dana Aamanah Surakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi batu loncatan sekaligus pertimbangan dalam melakukan pembiayaan syariah pada umkm untuk tetap bisa berkontribusi memenuhi kebutuhan modal usaha UMKM.

### **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan ini memudahkan pembaca memahami skripsi yang peneliti sajikan. Penelitian ini dibagi menjadi lima bab, dan sistematika pembahasan dilakukan sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pendahuluan memuat paparan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan penelitian.

#### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Landasan teori memuat paparan teori-teori tentang tema secara umum dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

#### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian memuat paparan tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### BAB IV. PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian yakni merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang dijadikan objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian, sejarah, struktur organisasi, visi misi, kualitas pelayanan BPRS Dana Amanah Surakarta, serta hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam Memenuhi Modal Usaha UMKM di Kota Surakarta.

#### BAB V. PENUTUP

Penutup memuat paparan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1 Teori-Teori Tentang Tema Secara Umum**

#### **2.1.1 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)**

##### **1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)**

Perbankan disebut sebagai segala sesuatu yang berkaitan dengan bank termasuk lembaga, operasional bisnis, dan prosedur yang digunakan untuk menjalankan operasional bisnisnya (Utama, 2020). Dapat digambarkan bahwa bank yang berfungsi sebagai perantara keuangan dan memiliki fungsi utama sebagai penghimpunan uang publik, dapat mengisi kesenjangan pendanaan yang tidak disuguhkan oleh dua lembaga sebelumnya, baik dari entitas negara maupun swasta (Ilyas, 2021).

Bank syariah didefinisikan sebagai bank yang menerapkan aktivitas bisnisnya sesuai dengan etika syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah pada Bab 1, Pasal 1 dan Ayat 7 undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah (Fahmi, 2014).

Menurut Fahmi (2014), Penggabungan berbagai jenis bank menjadi dua jenis diharapkan akan menghasilkan administrasi perbankan yang lebih sederhana dan efektif, termasuk memudahkan nasabah untuk mengambil keputusan dengan lebih cepat dan akurat. Sementara bank desa, bank pasar, lumbung desa, dan bank pegawai berubah menjadi bank perkreditan rakyat (BPR), bank pembangunan dan bank tabungan berubah peran menjadi bank umum.

Salah satu kategori bank syariah yang terkenal membantu pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah adalah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Biasanya terletak didekat tempat orang yang membutuhkannya dan BPRS adalah lembaga keuangan yang diakui (Yanti & Ilham, 2015). Menurut Husaeni (2017) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan syariah, yang model operasionalnya mengikuti etika syariah.

Menurut Yunani & Usman (2021) Perbedaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terletak pada aktivitasnya yang tidak menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008. Sebutan “perkreditan” tidak dipergunakan dalam bank syariah tetapi menggunakan kata “pembiayaan” sesuai dengan ketentuan UU No. 10 Tahun 1998.

Sebagaimana tertuang dalam status hukum BPR yang awal mula disetujui dalam Pakto pada tanggal 27 Oktober 1988 selaku bagian dari paket prosedur keuangan, moneter dan perbankan, maka histori pembangunan Bank Perkreditan Rakyat Syariah tidak dapat dipisahkan dari pengaruh pembangunan lembaga keuangan (Bahagia & Ridwan, 2022).

Fungsi BPRS termasuk menerima simpanan masyarakat dan memberikan kredit kepada pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah. Karena proses kredit yang cukup cepat, persyaratan yang mudah, dan benar-benar memahami kebutuhan konsumen, sehingga menerapkan prinsip 3T yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah dan Tepat Sasaran, sekaligus memberikan kredit kepada masyarakat luas (Yanti & Ilham, 2015). BPRS berperan dalam pendanaan yang berdampak signifikan



terhadap pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMK) baik di pedesaan maupun di perkotaan (Fauzi, 2018).

Definisi-definisi di atas digunakan untuk mencermati kelembagaan dan kegiatan operasional BPRS Dana Amanah Surakarta terkait kesesuaian peran dan fungsi sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terkaitan penyaluran dana kepada masyarakat khususnya UMKM.

## 2. Tujuan dan Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Menurut Noka (2019) pembangunan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah memiliki tujuan yang dikehendaki di dalam perekonomian, yaitu dapat memajukan kedamaian ekonomi umat muslim, memperluas lapangan kerja, membangun motivasi *ukhuwah islamiyah*, meningkatkan pendapatan perkapita, membantu perkembangan dan pembaharuan ekonomi daerah, mencukupi kepentingan pemberian fasilitas perbankan kepada masyarakat daerah melalui kebijakan pemberian pinjaman yang sederhana.

## 3. Kegiatan Usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Naufal & Firdaus (2017) mengatakan bahwa UU perbankan syariah pasal 21 tahun 2008 mengatur aktifitas usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Pertama, mengumpulkan anggaran dari masyarakat berbentuk simpanan sesuai dengan akad *wadi'ah* dan investasi berupa deposito sesuai dengan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bersebrangan dengan asas syariah.

Kedua, memanifestasikan anggaran pada masyarakat berbentuk pembiayaan bagi hasil sesuai dengan akad *mudharabah* atau *musyarakah*. Pembiayaan sesuai dengan akad *murabahah*, *salam*, *istishna'*, *qardh*. Pembiayaan

sewa benda bergerak atau tidak bergerak untuk nasabah sesuai dengan akad *ijarah* atau sewa beli berupa *ijarah muntahiya bittmlik*; dan Perpindahan pinjaman sesuai dengan akad *hawalah*.

Ketiga, menyetor uang pada bank syariah lain sebagai investasi sesuai dengan akad *mudharabah*, *wadi'ah*, atau akad lainnya. Keempat, transfer dana melalui rekening BPRS di BUS dan UUS baik untuk kepentingan pribadi maupun nasabah. Kelima, menjalankan usaha sebagai bank syariah dan menawarkan produk atau melakukan kegiatan perbankan syariah lainnya dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia.

#### 4. Kategori Penyaluran Pembiayaan Kepada Pelaku UMKM

Menurut Indrarini (2017) Alokasi pembiayaan kepada UKM dibagi menjadi dua kategori, dipisahkan menurut tujuan penggunaannya, yaitu :

a. Transaksi jual beli berdasarkan akad :

##### 1) *Murabahah*

*Murabahah* adalah akad jual beli dengan harga awal dengan tambahan keuntungan yang disepakati oleh para pihak yang melakukan akad *murabahah*. Pembiayaan *murabahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), yaitu transaksi jual beli dimana pihak bank menyebutkan besarnya keuntungan. Harga jual adalah harga beli pemasok ditambah keuntungan (*margin*), dan kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan syarat pembayaran.

##### 2) *Istishna'*

*Istishna'* adalah akad jual beli antara pembeli dan produsen barang. Dalam akad ini, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli, pengirim barang

kemudian berusaha membuat atau membeli barang tersebut sesuai dengan detail yang telah disepakati (jenis, tipe, ukuran, kualitas dan kuantitas) melalui orang lain dan menjualnya sampai dengan konsumen akhir. Kedua belah pihak sepakat bahwa harga dan sistem pembayaran akan dilakukan di muka, dicicil atau dikemudian hari.

### 3) *Salam*

*Salam* adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. *Salam* berarti pembelian barang yang disampaikan kemudian sehubungan dengan uang muka. Barang yang diterima harus memenuhi karakteristik yang disepakati antara pembeli dan penjual, tanpa memandang jenis, tipe, kualitas atau kuantitas.

#### b. Pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad:

##### 1) *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah kemitraan usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama (*Shahibul maal*) mempersiapkan seluruh modal, pihak kedua (*Mudharib*) sebagai penyelenggara. Keuntungan usaha dengan prinsip *mudharabah* dibagi sesuai dengan perjanjian yang disepakati dalam akad, sedangkan kerugian menjadi tanggung jawab pemilik modal sepanjang kerugian tersebut bukan karena kelalaian penyelenggara, jika kerugian tersebut karena kecurangan penyelenggara atau kelalaian, penyelenggara harus bertanggung jawab atas kerusakan tersebut.

##### 2) *Musyarakah*

*Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak menyumbangkan dana (amal) untuk membagi keuntungan dan resiko akad sesuai kesepakatan.

Penerapan pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* untuk pemberdayaan UMKM bukan sekedar transfer uang, tetapi membutuhkan *transfer of knowledge*, bukan hanya sosialisasi dan promosi, sehingga diperlukan juga pelatihan.

c. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

*Ijarah* adalah suatu perjanjian untuk memindahkan hak guna dan manfaat dari suatu barang atau jasa melalui pembayaran sewa, tanpa didahului pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Namun pada akhir masa sewa, lembaga keuangan syariah dapat menjual barang yang disewakan kepada nasabah. Oleh karena itu, dikenal *Ijarah Muntahiyah Bittamlik* (kontrak sewa yang diikuti dengan perpindahan kepemilikan).

### 2.1.2 Kontribusi

1. Pengertian Kontribusi

Menurut Wahdi et al (2018) Dalam KBBI, kontribusi berarti bantuan. Dalam pengertian ini, bantuan dapat diartikan sebagai sesuatu yang benar-benar dapat diberikan, umumnya kepada bangsa dan negara. Definisi kontribusi menurut Para Ahli: Dany H. (2006) Menurut pengertiannya kontribusi adalah pemberian dalam bentuk materi (uang), yang dapat berupa hibah atau pemberian. Pengertian Yandianto (2000) adalah kumpulan dana yang diterima sebagai pemberian dari anggota atau masyarakat. Dengan demikian, definisi kontribusi dapat disimpulkan sebagai bantuan, subsidi atau dukungan terhadap suatu kegiatan

Sebagai perantara, lembaga perbankan memobilisasi dana dari pihak-pihak yang menganggur atau kelebihan dana (*surplus fund*) dan meneruskannya

kepada pihak-pihak (*defisit*) yang mungkin membutuhkan dana tersebut. Melalui fungsi intermediasi, lembaga perbankan dapat lebih efektif mendistribusikan kembali dana antara dua pihak (unit *surplus* dan *defisit*) yang terpisah dan asing satu sama lain. Melalui fungsi intermediasi tersebut, maka lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kehidupan dan kemajuan perekonomian (Simatupang, 2019).

Peneliti memanfaatkan definisi di atas untuk mencermati apa saja yang dikontribusikan oleh BPRS Dana Amanah Surakarta terhadap permasalahan UMKM terkait dengan pemenuhan modal usaha.

### **2.1.3 Pemenuhan Modal Usaha**

#### **1. Pengertian Modal Usaha**

Menurut Paramita & Zulkarnain (2018) mengatakan bahwa modal usaha adalah uang yang digunakan sebagai modal (utama) untuk berdagang, untuk mengeluarkan uang dan aset lainnya (uang, barang, dll.) yang dapat digunakan untuk menghasilkan sesuatu yang meningkatkan penghasilan. Ada beberapa jenis modal yang dimiliki UMKM dalam menjalankan usahanya yaitu terdiri dari:

- a. Modal sendiri adalah modal yang didapat atas pemegang bisnis itu sendiri, yang mencakup atas tabungan, sumbangan, hibah, kerabat, dll.
- b. Modal Asing (Pinjaman) adalah modal yang biasanya didapat dari luar perusahaan melalui pinjaman atau sejenisnya. Keuntungan dari modal pinjaman adalah tidak ada batasan jumlah, artinya tersedia dalam jumlah banyak.

Menurut Putri & Jember (2016) modal adalah suatu perkara yang mendasar dalam bisnis yang dibangun. Perusahaan tidak hanya membutuhkan modal sendiri, mereka membutuhkan bantuan dengan modal eksternal. Kehadiran modal eksternal berdampak pada pendapatan dan produktivitas usaha. Bagi UMKM modal merupakan motor penggerak aktivitas perusahaan, untuk menjalankan usaha dan membeli komoditi berupa bahan baku dan komoditi yang akan dijual.

Masalah yang paling utama bagi UMKM adalah terkait permodalan atau pendanaan terutama untuk pemberdayaan UMKM. Ketika modal diperkuat masalah konsekuensi seperti bahan baku, tenaga kerja, produksi, pemasaran dan distribusi lainnya dapat diselesaikan secara seimbang (Ilham & Hariyani, 2020).

## 2. Pengertian Pemenuhan Usaha

Menurut Awaloedin & Nugroho (2019) Pendanaan untuk kebutuhan dana pribadi perusahaan berasal dari modal saham, laba ditahan dan cadangan. Jika pendanaan pribadi perusahaan masih berada di posisi merah (*deficit*), maka pendanaan eksternal atau hutang (*debt*) perusahaan harus diperhatikan. Namun, untuk menutupi kebutuhan pendanaan mereka, perusahaan harus mencari alternatif pendanaan yang efisien.

Dari penjelasan-penjelasan di atas diyakini bahwa modal usaha benar-benar dibutuhkan untuk mendirikan ataupun memajukan suatu bisnis agar dapat meningkatkan pendapatan dan keuntungan. Penjelasan di atas dapat digunakan sebagai acuan dalam mencermati peran BPRS terhadap pemenuhan modal untuk para pelaku usaha.

#### **2.1.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

##### **1. Definisi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)**

Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah unit usaha yang produktif yang dioperasikan oleh individu atau perusahaan dari seluruh bidang ekonomi. Pada dasarnya perbedaan antara UMKM dan perusahaan besar umumnya didasarkan pada nilai aset awal, rata-rata perputaran tahunan, atau jumlah karyawan tetap (Hamzah & Suhardi, 2019).

Menurut Qoyum & Fauziyyah (2019) dalam UU No. 20 Tahun 2008 yang dikenal sebagai UU UMKM merupakan peraturan yang mengatur UMKM di Indonesia di bawah Kementerian Koperasi dan UMKM. UMKM memiliki peran yang paling penting, selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi dari PDB serta ekspor impor, UMKM juga menciptakan lapangan kerja dan menekan pengangguran.

##### **a. Usaha Mikro**

Undang-Undang Republik Indonesia tentang UMKM Tahun 2008 No. 20 Pasal 1 Ayat 1, Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perseorangan dan atau badan tunggal yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha Mikro berdasarkan SK. Dirjen BI No. 31/2/Kep/DER tanggal 5 Mei 1998 adalah usaha milik keluarga yang dijalankan oleh orang miskin atau hampir miskin dengan sumber daya lokal dan teknologi sederhana (Syadiah et al., 2020).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 40/KMK. 06/2003, usaha mikro adalah usaha produktif yang dibesarkan atau dioperasikan oleh keluarga atau

perseorangan warga negara Indonesia yang omzetnya mencapai Rp 100.000.000,- per tahun (Azmi & Riyaldi, 2019).

b. Usaha Kecil

Menurut Azmi & Riyaldi (2019) sesuai dengan UU No. 9 Tahun 1995, usaha kecil adalah usaha produktif yang memiliki proporsi minim dan memenuhi kualifikasi profit paling banyak Rp200.000.000. Hasanah et al (2020) mengatakan bahwa sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Usaha kecil didefinisikan sebagai ekonomi produktif yang dijalankan oleh individu atau badan hukum yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki, dikendalikan, atau menjadi bagian dari perusahaan menengah atau besar yang melingkupi standar bisnis kecil.

Usaha Kecil memiliki Ciri-ciri sebagai berikut, yaitu Barang atau jenis barang yang dihasilkan pada umumnya bersifat tetap dan tidak mudah berubah, lokasi atau tempat usaha pada umumnya tetap, sudah memiliki izin dan persyaratan hukum lainnya termasuk NPWP, sumber daya manusia (pengusaha) berpengalaman dalam kewirausahaan dan akses ke bank terkait dengan persyaratan permodalan, tetapi sebagian besar tidak dapat melakukan manajemen bisnis yang baik seperti perencanaan bisnis (Hasanah et al., 2020).

Menurut Hasanah et al (2020) contoh usaha kecil yaitu tenaga kerja yang dimiliki petani, pedagang besar (agen), pengrajin industri makanan dan minuman, industri mebel, kayu dan rotan, industri peralatan rumah tangga, industri pakaian dan kerajinan tangan, peternakan unggas, peternakan itik dan peternakan ikan, koperasi berskala kecil.



c. Usaha Menengah

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 10 tahun 1998, usaha menengah adalah usaha produktif yang dapat memenuhi kualifikasi profit Rp 200.000.000 sampai dengan Rp 10.000.000.000. Profit tidak termasuk tanah dan bangunan tempat perusahaan berada dan dapat diberikan pinjaman usaha mulai dari Rp 500.000.000 sampai Rp 5.000.000.000 dari bank (Azmi & Riyaldi, 2019).

Hasanah et al (2020) dalam bukunya mengatakan bahwa Berdasarkan Undang-undang No. 20 Tahun 2008, Usaha Menengah adalah suatu usaha produktif yang dijalankan oleh orang atau badan yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang usaha yang secara langsung atau tidak langsung dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian dari usaha kecil atau menengah ataupun perusahaan besar yang omzet tahunannya diatur dengan undang-undang ini.

Usaha menengah mempunyai beberapa ciri-ciri yaitu, biasanya memiliki manajemen dan organisasi yang lebih baik, teratur dan modern, memiliki pembagian tugas yang jelas, melaksanakan organisasi kerja dan memiliki Jamsostek, memiliki perawatan medis dengan semua persyaratan hukum, akses ke sumber pendanaan bank dan umumnya memiliki staf yang terlatih dan terdidik (Hasanah et al., 2020).

Hasanah et al (2020) mengatakan bahwa Jenis atau tipe usaha menengah meliputi pertanian, peternakan, perkebunan, kehutanan menengah, pedagang (grosir), jasa EMKL (pengiriman), sandang dan jasa angkutan taksi, termasuk impor dan ekspor dan bus antarnegara bagian, industri makanan dan minuman, elektronik dan logam, serta pertambangan batu gunung.

## 2. Prinsip Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Menurut Ertiyant & latifah (2022) Prinsip UMKM berdasarkan UU No. 20/2008 yaitu perkembangan dan peningkatan independensi, solidaritas, dan kewirausahaan terselenggaranya prosedur publik yang terbuka, tanggungjawab, dan adil oleh UMKM atas inisiatif sendiri, peningkatan bisnis berbasis kemampuan lingkungan dan berfokus ke pasar sejalan melalui kapabilitas serta meningkatkan kapasitas UMKM dan menerapkan rencana implementasi ke dalam tindakan dan memastikan kontrol terintegrasi.

## 3. Tujuan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Ertiyant & Latifah (2022) mengatakan bahwa tujuan UMKM berdasarkan UU No. 20/2008 adalah untuk menciptakan susunan perekonomian dalam Negeri yang berkeadilan, sebanding, dan berkembang, memperkuat kapasitas UMKM kiranya menjadi bisnis yang kuat dan independen, serta menciptakan lapangan kerja, kestabilan penghasilan, kemajuan ekonomi, dan pengentasan kemiskinan.

## 4. Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Permasalahan yang dialami oleh UMKM adalah keuangan, artinya Kepentingan perusahaan sering diabaikan karena kurangnya modal kerja untuk mendukung operasi, kurangnya pengetahuan tentang akses ke sumber pendanaan, dan kurangnya pengetahuan dan keterampilan tentang catatan pelaporan keuangan (Ahyar, 2019).

Menurut Sulastri (2016) kesulitan yang dialami UKM sebagai berikut:

a. Faktor Internal

1) Kekurangan Modal dan Terbatasnya Akses Terhadap Dana

Modal adalah aspek terpenting yang dibutuhkan untuk berkembangnya suatu badan usaha, karena UKM pada umumnya adalah perusahaan swasta atau tertutup dan mengandalkan modal yang sangat terbatas dari pemiliknya, kekurangan modal di UKM memerlukan modal pinjaman dari bank atau lembaga keuangan lainnya untuk beroperasi dan dikelola. Untuk alasan di atas sulit diperoleh dan merupakan persyaratan teknis yang harus dipenuhi yang tidak dapat memenuhi permintaan bank.

Terkait hal tersebut, UKM juga menghadapi kesulitan dalam mengakses sumber pendanaan, apa yang mereka kenal sekarang adalah mekanisme pendanaan yang ditawarkan oleh bank diperlukan agunan serta akses ke keuangan lain seperti investasi, masih sulit dijangkau oleh kebanyakan orang.

2) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas sumber daya manusia di UKM terbatas, baik dari segi pendidikan formal maupun pengetahuan dan keterampilan, yang berdampak signifikan pada cara bisnis beroperasi dan mempersulit bisnis tersebut untuk berkembang secara maksimal. Selain itu, karena keterbatasan kualitas sumber daya manusia, relatif sulit mengadopsi perkembangan teknologi baru untuk meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan oleh unit usaha ini.

(a) Jaringan bisnis dan penetrasi pasar yang lemah

Bisnis kecil milik keluarga biasanya memiliki jaringan bisnis dan penetrasi pasar yang sangat terbatas, dan menghasilkan produk dalam jumlah yang sangat terbatas dengan kualitas persaingan yang buruk. Berbeda dengan perusahaan besar yang sudah memiliki jaringan kuat, didukung teknologi dengan jangkauan internasional dan promosi yang hebat.

(b) Personalitas Pengusaha UKM

Berbicara tentang UKM, kita cenderung melupakan semangat wirausaha mereka sendiri, yang meliputi semangat inovasi berkelanjutan, semangat usaha ulet tanpa menyerah, semangat pengorbanan, dan semangat mengambil risiko. Suasana pedesaan di belakang UKM juga sering berkontribusi pada pembentukan kinerja bisnis. Misalnya, UKM lokal memiliki ritme kerja yang longgar dan aktivitas yang rendah, yang seringkali menyebabkan mereka kehilangan kesempatan.

3) Kurangnya Transparansi

Kurangnya transparansi antara generasi awal pembangun usaha kecil dan generasi berikutnya. Banyak informasi dan jaringan yang disembunyikan dan tidak dibagikan kepada para pemimpin bisnis saat itu, sehingga menyulitkan generasi mendatang untuk berbisnis.

b. Faktor eksternal

1) Lingkungan Bisnis Tidak Sepenuhnya Kondusif

Kebijakan promosi UKM dari pemerintah semakin membaik dari tahun ke tahun, namun dirasa belum sepenuhnya efektif. Hal ini antara lain tercermin dari

masih adanya persaingan tidak sehat antara pengusaha kecil dan menengah dengan pengusaha besar.

Kendala lain yang dihadapi UKM adalah mendapatkan izin untuk menjalankan bisnis. Keluhan yang sering terdengar tentang banyaknya prosedur yang harus diikuti, dikombinasikan dengan fakta bahwa prosedur tersebut memakan waktu, tidaklah murah. Hal ini kurang lebih terkait dengan kebijakan ekonomi pemerintah yang diyakini lebih mengutamakan kepentingan korporasi besar dari pada mendukung partai politik yang lebih kecil seperti usaha kecil.

#### 2) Terbatasnya Sarana dan Prasarana Usaha

Kurangnya informasi tentang kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi menyebabkan sarana dan prasarana yang ada juga tidak berkembang pesat dan mendukung kemajuan usaha seperti yang diharapkan. Selain itu, usaha kecil sering kesulitan menemukan lokasi untuk bisnis mereka karena harga sewa yang tinggi atau kurangnya lokasi yang strategis.

#### 3) Pungutan Liar

Perpajakan informal, atau praktik yang lebih dikenal dengan perpajakan ilegal, juga menjadi kendala bagi UKM karena menyebabkan pekerjaan tambahan yang cukup besar. Ini dia bisa ulangi tidak hanya sekali, tapi rutin, mingguan, bulanan, dll.

#### 4) Implikasi Otonomi Daerah

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2000, pemerintah daerah memiliki otonomi untuk mengatur dan memerintah

komunitas lokal mereka. Perubahan sistem ini akan mempengaruhi UKM berupa pajak baru atas UKM. Jika situasi ini tidak segera diatasi, UKM akan menjadi kurang kompetitif.

#### 5) Implikasi Perdagangan Bebas

Dalam hal ini UKM dituntut untuk melakukan proses produksinya secara produktif dan efisien serta memenuhi frekuensi pasar global dengan standar mutu seperti mutu (ISO 9.000), lingkungan (ISO 1.000) dan masalah Hak Asasi Manusia (HAM) serta masalah Ketenagakerjaan juga. Isu ini sering disalahgunakan oleh negara-negara maju sebagai *Non Tariff Barrier for Trade*. Oleh karena itu, UKM harus siap bersaing dalam keunggulan komparatif dan kompetitif.

#### 6) Karakteristik umur simpan produk pendek

Sebagian besar produk industri kecil memiliki ciri atau karakteristik produk dan kerajinan yang umur simpannya pendek. Dengan kata lain, produk yang dibuat UKM Indonesia mudah rusak dan tidak tahan lama.

#### 7) Akses Pasar Terbatas

Akses pasar yang terbatas membuat produk tidak mungkin untuk dijual dengan kompetitif baik di pasar domestik maupun internasional.

#### 8) Akses Informasi Terbatas

UKM mengalami kesulitan tidak hanya dalam mengakses keuangan, tetapi juga dalam mengakses informasi. Kurangnya informasi yang diketahui UKM pada tingkat yang lebih besar atau lebih kecil, mempengaruhi persaingan kualitatif antara produk atau layanan entitas UKM dan produk lainnya. Akibatnya, produk dan jasa

UKM tidak mampu menembus pasar ekspor. Di sisi lain, ada juga produk dan layanan potensial.

Dapat disimpulkan bahwa UMKM sangat berperan dalam peningkatan pendapatan ekonomi Negara akan tetapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi UMKM sangat banyak salah satunya permodalan dan terbatasnya akses pembiayaan. Disini peneliti memanfaatkan penjelasan di atas dengan mencermati keterkaitan BPRS Dana Amanah dalam menyelesaikan permasalahan UMKM yang ada di Kota Surakarta.

### **2.1.5 Kesejahteraan**

#### **1. Pengertian Kesejahteraan**

Kesejahteraan adalah kondisi keseluruhan dari kepuasan pribadi. Kebahagiaan kelas menengah dan kelas bawah dapat diekspresikan dalam bentuk tingkat kehidupan masyarakat. Standar hidup masyarakat ditandai dengan berkurangnya kemiskinan, membaiknya kesehatan, tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan meningkatnya produktivitas masyarakat (Aristina & Widiastuti, 2019).

Menurut Indrarini (2017) kesejahteraan dalam Islam terbagi menjadi dua, yaitu:

- a. Kesejahteraan holistik yang wajar adalah mencakup dimensi material dan spiritual, dan mencakup dimensi pribadi dan sosial. Orang merasa bahagia ketika mereka seimbang dengan lingkungan sosial mereka
- b. Kesejahteraan di dunia maupun di akhirat, Orang hidup tidak hanya di dunia ini tetapi juga di akhirat, Jika keadaan ideal ini dapat tercapai, maka

kesejahteraan di akhirat tentu akan lebih diutamakan, karena kehidupan di akhirat bersifat kekal dan lebih berharga daripada kehidupan di dunia ini.

Menurut Imam Al-Ghazali kesejahteraan (*maslahah*) adalah perlindungan agama (*ad-din*), perlindungan jiwa (*an-nafs*), perlindungan akal (*al-'aql*), perlindungan keturunan atau kehormatan (*an-nasl*) dan perlindungan kekayaan (*al-maal*). Al-Syatibi menjelaskan bahwa yang sebenarnya ingin dilakukan syariah adalah mewujudkan kepentingan manusia di dunia dan akhirat. Tujuan laba ini berkaitan dengan kebutuhan, baik ekonomi maupun sosial (Indrarini, 2017).

## 2. Indikator Kesejahteraan UMKM Secara Umum

Menurut Aristina & Widiastuti (2019) Untuk mencukupi kebutuhan harus dilakukan berdasarkan levelnya. Jika salah satu dari kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan masalah dalam hidupnya. Ada beberapa indikator kesejahteraan pelaku UMKM, namun hal tersebut didasarkan pada perdagangan dan pendekatan UMKM-nya. Beberapa indikator tersebut adalah:

### a. Penghasilan

Penghasilan bisa didefinisikan sebagai penerimaan atau besaran yang diperoleh berdasarkan penghasilan usaha.

### b. Rumah atau tempat tinggal

Selain sandang, pangan, dan papan, rumah merupakan salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia. Rumah berfungsi sebagai tempat tinggal, tempat berteduh dari hujan, tempat berlindung di siang hari, dan tempat istirahat di malam hari.



c. Pangan

Dalam kehidupan sehari-hari manusia, makanan tidak dapat dipisahkan bagaimanapun makanan bersama dengan udara adalah kebutuhan dasar kehidupan manusia.

d. Sandang

Pakaian itu penting dalam hidup. Mengenakan pakaian melindungi dari terik matahari, hawa dingin, dan membuat tetap rapi. Penggunaan pakaian yang tepat dapat membuat terlihat indah di mata orang lain.

e. Pendidikan

Dalam aktivitas harian, manusia mempunyai daya dan keahlian yang bisa dimaksimalkan melalui pengalaman.

f. Kesehatan

Berdasarkan UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat jasmani, rohani, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Definisi ini memiliki implikasi yang luas bagi kesehatan.

g. Tabungan

Tabungan adalah bagian dari pendapatan seseorang, tabungan yang tidak dibelanjakan yang dapat digunakan kapanpun membutuhkannya.

### **2.1.6 Pelayanan Perbankan Syariah**

#### **1. Pengertian Pelayanan Perbankan Syariah**

Astuti et al (2020) mengatakan jasa (*service*) adalah hasil (*product*) dari kegiatan interaksional antara produsen dan pelanggan melalui beberapa kegiatan

internal, dan produsen mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*). Tergantung pada konteksnya, layanan juga disebut jasa. Jasa adalah suatu perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu (Safitri, 2019).

Sebuah layanan pada dasarnya adalah sekumpulan aktivitas yang membentuk sebuah proses. Beberapa proses pelayanan bersifat rutin dan berkelanjutan, proses yang berlangsung sepanjang hidup manusia dalam masyarakat dan memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Jasa adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik dengan produk (Nurhadi, 2018).

Menurut Nurhadi (2018) secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 bagian yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Layanan lisan diberikan oleh pejabat dari masyarakat (HUMAS), departemen layanan informasi dan bidang lain yang memberikan klarifikasi dan informasi kepada mereka yang membutuhkan.

b. Pelayanan tertulis

Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi peranannya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Biasanya 70-80% layanan dengan perbuatan dilakukan oleh pejabat tingkat menengah dan bawah, sehingga keahlian dan keterampilan pejabat ini sangat penting untuk perilaku atau hasil kerja.

Wathani & Kurniasih (2015) mengatakan keberhasilan operasional suatu bank sangat erat kaitannya dengan pelayanan prima yang diberikannya. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*), sehingga bank harus dapat memberikan pelayanan yang baik.

Kehadiran layanan yang buruk yang tidak memenuhi standar keinginan pelanggan dapat membuat mereka merasa tidak puas. Ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima menyebabkan nasabah frustrasi, *word of mouth* (WOM) negatif, nasabah beralih ke bank lain, dan faktor lain yang dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bank (*Business Sustainability*) (Wathani & Kurniasih, 2015).

Definisi-definisi di atas digunakan untuk mencermati pelayanan yang diberikan BPRS Dana Amanah Surakarta agar diketahui faktor yang menyebabkan para pelaku usaha melakukan pembiayaan di bank konvensional dari pada di BPRS Dana Amanah.

2. Asas-asas Pelayanan

Menurut Nurhadi (2018) karyawan harus memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Karyawan diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan mereka. Kualitas layanan ditentukan oleh dua faktor yaitu layanan yang dirasakan dan

layanan yang diharapkan. Pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi:

- a. *Tangible* (terlihat/terjamah) terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi
- b. *Reliability* (kehandalan), pada kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan benar
- c. *Responsiveness* (tanggap), bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan
- d. *Assurance* (jaminan), Bebas dari bahaya, risiko, atau kecurigaan, termasuk pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kepercayaan staf
- e. *Empathy* (empati), termasuk kemudahan membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan

### 3. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Menurut Nurhadi (2018) Semua perusahaan selalu ingin dilihat sebagai yang terbaik di mata konsumennya. Konsumen selalu menginginkan pelayanan yang terbaik. Perusahaan harus mengetahui ciri-ciri pelayanan yang baik sehingga dapat sepenuhnya memenuhi keinginan konsumen. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah:

- a. Sarana dan prasarana tersedia dengan baik dan konsumen menginginkan pelayanan yang baik, maka salah satu hal yang terpenting adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk melayani konsumen
- b. Memiliki karyawan yang sangat baik, dan kenyamanan konsumen tergantung pada pejabat yang melayani mereka. Petugas harus ramah, sopan dan menarik

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal sampai akhir, setiap pegawai yang melakukan operasi jasa harus mampu memberikan pelayanan dari awal sampai akhir
  - d. Kemampuan pelayanan konsumen dengan cepat dan akurat, petugas diharapkan mengikuti prosedur dalam operasionalnya. Pelayanan yang diberikan dilakukan menurut jadwal dan fungsi tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan memenuhi keinginan konsumen
  - e. Kemampuan berinteraksi, petugas harus dapat berbicara dengan konsumen manapun dan memahami apa yang mereka inginkan. Artinya, pejabat harus mampu berinteraksi dengan bahasa dan istilah yang mudah dipahami
  - f. Berupaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, pejabat harus cepat tanggap terhadap permintaan konsumen, memahami keinginan dan kebutuhan konsumen
4. Nilai Etika dalam Pelayanan

Etika syariah memiliki dua pengertian. Pertama, etika sebagai moralitas mengandung nilai-nilai dan norma-norma konkrit yang memandu dan menuntun kehidupan manusia dan seluruh kehidupan. Etika juga dapat diartikan sebagai seperangkat perilaku berdasarkan kebiasaan yang mengarah pada tindakan benar dan salah. Sebagai penjual jasa di masyarakat membutuhkan sikap staf yang ramah dan sopan serta pelayanan dan perawatan yang nyaman. Sehingga etika berarti kesopanan, sikap tubuh dan jiwa, prinsip hidup, moralitas, bisikan hati nurani. (Nurhadi, 2018).

Menurut Nurhadi (2018) kebijakan yang diatur oleh etika biasanya mencakup sikap dan perilaku, penampilan, pakaian, cara berbicara, gerak tubuh, dan pertanyaan. Sikap dan perilaku yang terpuji (*mahmudah*) meliputi kejujuran (*al-amanah*), menjaga diri (*al-iffah*) dan perlakuan yang adil (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*), rasa malu (*haya'*). Aturan umum etika adalah:

- a. Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dari etika pelayanan. Pada kenyataannya, sikap dan tindakan harus mencerminkan karakter seseorang dan nama baik perusahaan
- b. Performa, mulai dari pakaian, bahasa, gerak tubuh, sikap dan tingkah laku secara keseluruhan
- c. Gaya berbusana, disini petugas harus mengenakan busana yang sesuai dengan kombinasi mereka yang menarik, dan harus berbusana rapi dan tidak ternoda
- d. Gaya bicara, berarti bagaimana berbicara dengan konsumen. Ini penting karena karyawan perlu berbicara tentang apa yang diinginkan konsumen. Dialog harus jelas, pendek dan tidak panjang
- e. Perilaku, Termasuk ekspresi wajah, momen, gerakan tangan, anggota tubuh atau tubuh atau kaki
- f. Cara bertanya, Karyawan harus berbicara secara kreatif untuk membuat konsumen berbicara. Sebaliknya, karyawan harus bisa lebih baik mendengarkan konsumen dengan lebih banyak pertanyaan

## **2.2 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Referensi dari penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi, antara lain:

Tabel 2 1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Bahagia & Ridwan (2022)	Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Pemberdayaan UMKM	Kualitatif	Melalui program KUR (Kredit Usaha Rakyat), UMKM menerima dana untuk kegiatan operasional mereka dari Lembaga Keuangan Mikro Syariah, sehingga mereka dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya
2	Syadiah et al (2020)	Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan dampaknya bagi perkembangan usaha serta peningkatan kesejahteraan Usaha Mikro di Kota Serang	Kuantitatif	Terdapat dampak positif yang signifikan antara pengembangan usaha pembiayaan <i>Mudharabah</i> dengan peningkatan kesejahteraan anggota BMT Artha Bina Serang kota yang menjalankan usaha mikro
3	Paramita & Zulkarnain (2018)	Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Permodalan Usaha Mikro Kecil dan Menengah	Kualitatif	Melalui produk pembiayaan atau permodalan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah dapat meningkatkan asset dalam pemenuhan kebutuhan usaha UMKM

4	Fathurrahman & Fadilla (2019)	Peranan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Modal Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)	Kuantitatif	Bank Syariah Mandiri KCP Bantul perlu meningkatkan pendanaan, dukungan dan aksesibilitas untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah
5	Novriansyah & Herianingrum (2019)	Peran Pembiayaan Produk Arrum BPKB PT Pegadaian Syariah dalam Mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Surabaya	Kualitatif	UMKM dapat meningkatkan asset dan omzet serta mampu melakukan manajemen keuangan dan pembukuan serta pemasaran setelah mendapatkan pembiayaan dari Produk Arrum BPKB PT Pegadaian Syariah
6	Syamsiyah et al (2019)	Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah di Bandar Lampung	Kualitatif	Koperasi syariah mempunyai kemampuan dan kontribusi yang besar dalam usaha membantu pemberdayaan UKM di Bandar Lampung
7	Rewa (2021)	Kontribusi Lembaga Keuangan Mikro bagi pertumbuhan Usaha Mikro Kecil pada wilayah	Kualitatif	Kontribusi LKM terhadap UMK dalam memenuhi modal usaha hanya sebesar 56,33% dari jenis LKM koperasi dan bank. Sedangkan Sisanya berasal



		perdesaan di kabupaten Sumba Timur		sumber modal sendiri, bantuan pemerintah, dan sumber lainnya
8	Jairin (2019)	Kontribusi Perbankan Syariah dalam Pengembangan Usaha Ekonomi Mikro di Bima	Kualitatif	Modernitas memiliki akar sejarah yang panjang. Namun baru-baru ini, proses globalisasi yang cepat telah terjadi, didorong oleh kemajuan teknologi, terutama di bidang teknologi komunikasi dan transportasi, pasar modal, dan metode manajemen. Pada akhirnya, globalisasi memiliki dampak besar pada pendidikan
9	Budiman & Astuti (2020)	Peran Pembiayaan Arrum Pegadaian Syariah terhadap Pengembangan Usaha Mikro di Banjarmasin	Kualitatif	Pembiayaan Arrum dijual oleh Pegadaian Syariah, memiliki rekam jejak yang terbukti dalam membantu klien mengembangkan bisnisnya. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah pelanggan, penjualan dan pendapatan/laba pelanggan
10	Shawaqfeh (2019)	<i>Contribution of Commercial Banks in Financing Small</i>	Statistik Deskriptif	Bank umum di Yordania tidak berperan aktif dalam pembiayaan usaha

		<i>and Medium Enterprises. Applied Study on Commercial Banks in Jordan</i>		kecil dan menengah, meskipun peran penting mereka dalam memainkan peran penting dan nyata dalam Strategi Pembangunan Ekonomi dan Sosial dalam memecahkan masalah kemiskinan dan pengangguran.
11	Musfiroh et al (2017)	Kontribusi Perbankan Syariah terhadap Perkembangan UMKM di Kecamatan Banjarnegara	Penelitian Lapangan dengan Pendekatan Kuantitatif	Kontribusi perbankan syari'ah berpengaruh atas peningkatan UMKM di kecamatan Banjarnegara signifikan pada dua variabel sistem bagi hasil dan pelayanan.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

Penelitian dimulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan Februari 2023 yang dilaksanakan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dana Amanah Surakarta yang berlokasi di Jl. K. H Samanhudi No. 162, Sondakan, Kecamatan Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Ngatno (2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada penafsiran masalah kehidupan sosial berdasarkan realitas yang menyeluruh, kompleks dan terperinci atau berdasarkan kondisi lingkungan alam. Metode kualitatif memberikan informasi yang mendalam, informasi yang mengandung makna (Sugiyono, 2015).

Penelitian dilaksanakan melalui BPRS Dana Amanah Surakarta dengan cara turun langsung ke lokasi guna mendapatkan informasi dan data yang sesuai dengan kenyataan di lapangan serta akan menjelaskan secara terperinci yang berkaitan dengan kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah Surakarta dalam pemenuhan modal di Surakarta.

### **3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Siyoto & Sodik (2015) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah penyamarataan termasuk objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu

yang ingin dipelajari oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan konsep populasi, tetapi Spradley menyebutnya sebagai situasi sosial atau *social situation* yang terdiri dari tiga unsur yaitu tempat, pelaku dan aktivitas, yang saling bekerja secara sinergis. Suatu situasi sosial dapat dihadirkan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahuinya (Sugiyono, 2015).

Obyek penelitian ini adalah BPRS Dana Amanah Surakarta karena menempati posisi lima besar dalam tingkat nasional dan menempati posisi pertama di Kota Surakarta dalam rating institusi keuangan syariah yang dikategorikan memiliki asset sebesar Rp 50 miliar sampai dengan Rp 100 miliar. BPRS Dana Amanah memiliki asset total sebesar Rp 90,01 miliar dan penyaluran pembiayaan sebesar Rp 54,98 miliar juga telah berkontribusi dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta sebesar 10% sampai dengan 20%.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik populasi atau sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil dengan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi (Siyoto & Sodik, 2015). Menurut Sugiyono (2015) Sampel penelitian kualitatif tidak disebut responden, melainkan narasumber atau partisipan penelitian, informan, teman dan guru. Sampel penelitian kualitatif tidak disebut sampel statistik, melainkan sampel teoritis, karena tujuan penelitian adalah untuk membuat teori.

Narasumber dalam penelitian ini adalah 2 pegawai (kepala bagian pembiayaan dan *Account Officier*) dan 3 nasabah pembiayaan BPRS Dana Amanah Surakarta guna mendapatkan informasi yang valid dan sesuai fakta.

### **3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan model *Purposive Sampling* dan *Snowball sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dimana hal tersebut dianggap orang yang paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang dimulai dari kecil dan tumbuh lebih besar dari waktu ke waktu. Ini terjadi karena beberapa sumber data tidak memberi cukup data, sehingga membutuhkan orang lain yang bisa menjadi sumber data (Sugiyono, 2015).

Penelitian ini mengenai Kontribusi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal UMKM di Surakarta maka sampel sumber datanya adalah 2 pegawai (kepala bagian pembiayaan dan *Account Officier*) yang menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan 3 nasabah pembiayaan BPRS Dana Amanah Surakarta yang menggunakan teknik *Snowball sampling*.

## **3.4 Data dan Sumber Data**

### **3.4.1 Data Primer**

Data diperoleh atau dikumpulkan langsung dari sumber data oleh peneliti. Data primer disebut juga data asli atau data terbaru (Siyoto & Sodik, 2015). Penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk persepsi atau jawaban narasumber yang dilakukan dengan wawancara kepada 2 pegawai (kepala bagian pembiayaan dan *Account Officier*) dan 3 nasabah pembiayaan BPRS Dana Amanah Surakarta.

### **2.2.1 Data Sekunder**

Data diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang ada. Data sekunder tersedia dari berbagai sumber seperti Badan Pusat Statistik (BPS), buku, laporan dan jurnal (Siyoto & Sodik, 2015). Data sekunder survei ini diperoleh dari website BPRS Dana Amanah Surakarta yaitu Profil BPRS Dana Amanah Surakarta, Dinas Koperasi UMKM Provinsi Jawa Tengah yaitu data jumlah UMKM di Kota Surakarta, Otoritas Jasa Keuangan dapat berupa data tingkat pendanaan bank umum syariah dan entitas syariah di Indonesia, Berita, Skripsi, Jurnal, Buku.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2015) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan. Ada tiga teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

### **3.5.1 Observasi**

Observasi atau pengamatan dalam penelitian ini termasuk kedalam golongan observasi partisipasi pasif. Observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang ke tempat kegiatan yang diamati tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2015). Observasi penelitian ini dilakukan dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung pada BPRS Dana Amanah Surakarta tanpa melibatkan diri dalam kegiatannya. Peneliti mengamati keadaan lingkungan dan kegiatan BPRS Dana Amanah Surakarta serta nasabah pembiayaannya.

### **3.5.2 Wawancara**

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa Wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga topik tertentu masuk akal. Wawancara dilakukan kepada 2 pegawai (kepala bagian pembiayaan dan *Account Officier*) dan 3 nasabah pembiayaan BPRS Dana Amanah Surakarta yang dilaksanakan langsung bertatap muka dengan mengajukan pertanyaan secara verbal.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Mencari data tentang fakta atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, risalah rapat, kalender, agenda, dll (Siyoto & Sodik, 2015). Seperti yang dikatakan Sugiyono (2015) dokumentasi adalah sebuah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan manusia, foto, atau karya monumental. Dokumen tersebut melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Melalui penelitian ini, dokumen tertulis bersumber dari data jumlah pembiayaan BUS dan UUS di Indonesia dan data jumlah UMKM di Kota Surakarta yang diunduh melalui website lembaga terkait. Selain itu, dokumentasi profil BPRS Dana Amanah Surakarta dan dokumentasi penelitian ini berupa rekaman audio hasil wawancara, foto-foto pelaksanaan wawancara, serta catatan kecil hasil wawancara yang dilampirkan pada bab akhir penelitian.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2015) adalah proses secara sistematis mengambil dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen.

Mengatur data ke dalam kategori, deskripsikan dalam unit, sintesiskan, polakan, pilih yang penting, apa yang sedang dipelajari, dan tarik kesimpulan sehingga mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain.

### **3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti meringkas, memilih hal inti, memfokuskan pada hal yang pokok, mencari tema dan pola, dan membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk mempermudah data yang diperoleh pada saat pengkajian data di lapangan (Siyoto & Sodik, 2015). Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan dan mencari lebih banyak data sesuai kebutuhan (Sugiyono, 2015).

### **3.6.2 Penyajian Data (*Display Data*)**

Penyajian data adalah seperangkat informasi terstruktur yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi terstruktur yang memberikan peluang untuk menarik kesimpulan. Hal ini dilakukan karena data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif dan harus disederhanakan tanpa mengurangi isinya. (Siyoto & Sodik, 2015).

### **3.6.3 Kesimpulan atau Validasi**

Kesimpulan atau validasi merupakan tahap akhir dari proses analisis data. Pada bagian ini, peneliti menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Kegiatan ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Kesimpulan dapat ditarik dengan



membandingkan validitas deskripsi tema penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian (Siyoto & Sodik, 2015).

#### **3.6.4 Triangulasi**

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dengan sumber data yang ada. Triangulasi sumber berarti mendapatkan data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipan secara simultan, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap sumber data yang sama. Padahal tujuan pengumpulan data dengan triangulasi adalah mengumpulkan data sekaligus menguji reliabilitas data. Ini berarti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang berbeda untuk memeriksa keandalan data. (Sugiyono, 2015).

Teknik triangulasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada 3 orang nasabah pembiayaan dan direktur BPRS Dana Amanah Surakarta dengan maksud agar dapat memperkuat data dan data yang diperoleh konsisten, akan tetapi terkait dengan direktur pihak BPRS Dana Amanah tidak memberikan izin kepada peneliti untuk bertemu dan melakukan wawancara dengan beliau.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran umum BPRS Dana Amanah Surakarta**

#### 1. Sejarah BPRS Dana Amanah Surakarta

Sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan bersama melalui praktik perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, BPRS Dana Amanah Surakarta merupakan BPRS kedua yang didirikan di Kota Surakarta. Diresmikan oleh Bank Indonesia pada tanggal 23 Mei 2008 M, bertepatan dengan 17 Jumadil Ula 1429 H. Mulai beroperasi pada tanggal 2 Juni 2008 M atau 27 Jumadil Ula 1429 H. (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

Melalui produk dan layanan yang aman, nyaman, inovatif, dan menguntungkan, BPRS Dana Amanah terus tumbuh secara sehat, dengan kinerja dan reputasi yang positif, serta berupaya memberikan layanan perbankan yang profesional dan dapat diandalkan. Semangat kewirausahaan ditekankan serta perilaku saling tolong menolong, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi inovatif, untuk memaksimalkan nilai tambah bagi pemangku kepentingan (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

BPRS Dana Amanah memiliki budaya kerja “Hebat” sang juara yaitu Harmonis diartikan bersinergi seluruh tim untuk mencapai tujuan, *Excellent* diartikan siap memberikan layanan prima & solusi terbaik, *Brilliant* diartikan dengan siap kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas, *Amanah* artinya siap menjadi pribadi terpercaya dan pantang ingkar janji, Tertib diartikan siap patuh dan taat pada ketentuan (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

BPRS Dana Amanah juga memiliki budaya spiritual seperti, sholat di awal waktu dan berjamaah di masjid, rutin sholat dhuha, membaca al-Qur'an, berdzikir dan bersholawat setiap hari, puasa sunah senin kamis secara rutin, sedekah pagi dan jum'at, kemudian menjunjung tinggi praktik kejujuran dan larangan menerima imbalan atau hadiah dalam bentuk apapun terkait tugas dan jabatan dari para nasabah dan mitra bisnis yang sifatnya menguntungkan pribadi atau keluarga, serta berperilaku sesuai tuntunan Islam, berpegang teguh pada akhlak Islam dalam menjalankan kegiatan sehari-hari serta menutup aurat baik di lingkungan kantor maupun di luar kantor (<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>).

## 2. Visi dan Misi BPRS Dana Amanah Surakarta

Visi menjadi BPRS terbaik di Indonesia yang Amanah, Sehat dan Profesional Menjadi pilihan tempat berinvestasi yang menguntungkan dan barokah. Sedangkan untuk Misinya adalah berkontribusi pada peningkatan perekonomian umat melalui produk perbankan syariah yang inovatif dengan tetap menjunjung tinggi kepatuhan terhadap aspek syariah untuk memberikan manfaat dan kesejahteraan bagi semua stakeholder.

## **4.2 Hasil penelitian dan Pembahasan**

### **4.2.1 Analisis Data**

Informan yang menjadi sumber data primer dari penelitian ini sebanyak 5 informan, yang terdiri dari 2 pegawai BPRS Dana Amanah Surakarta, serta 3 informan yang merupakan UMKM di kota Surakarta yang melakukan pembiayaan atau pinjaman di BPRS Dana Amanah Surakarta. (lihat pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2).

Tabel 4. 1  
Karakteristik Informan BPRS Dana Amanah Surakarta

No	Nama	Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Muhammad Fajar Nugroho	Kabag Pembiayaan	24 & 26 November 2022
2	Adhitama	<i>Account Officier</i>	13 Desember 2022

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2022.

Tugas, wewenang dan tanggungjawab Kepala Bagian Pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Memimpin, mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan serta memasarkan produk
2. Memberikan pengarahan, pembinaan dan pengawasan terhadap staf yang ada dibawahnya
3. Melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas laporan bulanan dan laporan berkala yang disampaikan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Menjaga dan mengusahakan tercapainya laba yang telah ditargetkan bank
5. Mengikuti pengembangan perbankan sehubungan dengan kegiatan pemasaran dan selalu memperhatikan situasi pasar serta melihat faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi perkembangannya
6. Membawahi langsung *Account Officier*

Tugas dan tanggungjawab *Account Officier* adalah sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif
2. Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan

3. Melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat
4. Bertanggungjawab atas kelancaran pengembalian dan yang telah disalurkan dengan cara melakukan penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank

Tabel 4. 2  
Karakteristik Informan UMKM BPRS Dana Amanah Surakarta

No	Nama	Usaha	Lama Menjalani Usaha	Tanggal Wawancara
1	Ibu Neni	Toko Kelontong, Warung Burjo, Agen Properti, Agen Travel dan Stokis Milagros	11 tahun	03 Februari 2023
2	Mbak Efrika	Isi Ulang Galon	6 tahun	28 Februari 2023
3	Ibu Sukamti	Toko Kelontong	9 tahun	28 Februari 2023

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2023.

1. Toko kelontong adalah toko yang menjual berbagai macam kebutuhan sehari-hari yang memiliki beragam jenis produknya seperti sembako, jajanan dan makanan ringan, alat tulis, peralatan mandi, sabun cuci piring dan pakaian, pembersih rumah bahkan sampe obat-obatan.
2. Warung Burjo adalah warung yang menjual bubur kacang ijo, makanan instan seperti mie khususnya indomie, dan minuman seperti kopi, minuman berasa, susu dan snacks lainnya.

3. Usaha Agen Properti disini adalah membantu klien untuk menjual, membeli atau menyewakan tanah ataupun rumah
4. Usaha Agen Travel disini adalah mempromosikan, memasarkan serta mencari calon anggota yang akan melakukan umroh yang nantinya akan dibantu sampai proses selesai
5. Usaha Stokis atau Agen Distributor Milagros adalah melayani pendaftaran para calon member yang ingin bergabung dengan bisnis Milagros, sekaligus melayani penjualan produk Milagros apabila ada yang memesan
6. Usaha Isi ulang galon, usaha depot air yang menyediakan air minum praktis untuk masyarakat yang datang ke depot-depot dengan membawa wadah milik sendiri untuk diisi air minum

#### **4.2.2 Hasil Penelitian**

##### **1. Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha**

Saat ini BPRS Dana Amanah mulai banyak memberikan pembiayaan pada sektor UMKM maupun sektor lainnya. Dimana BPRS dinilai lebih mudah dalam persyaratan pengajuan pembiayaan. BPRS Dana Amanah memiliki berbagai macam kebijakan dalam proses pengajuan pembiayaan khususnya bagi UMKM. BPRS Dana Amanah juga menyediakan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan para pelaku UMKM.

##### **a. Produk pembiayaan yang ditawarkan BPRS Dana Amanah Surakarta**

Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BPRS Dana Amanah Surakarta disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan, sesuai dengan bapak Muhammad Fajar Nugraha yang mengatakan bahwa:

*“Jadi didunia usaha itu ada yang namanya klasifikasi usaha yaitu, Mikro, Perseroan Terbatas (PT) dan corporate. Hal tersebut disesuaikan dengan modal dan kapasitasnya. Karena kalau usaha mikro maupun UMKM itu kadang hanya sebatas usaha perorangan bukan usaha perseroan, jadi hanya didasarkan atas kemampuan kaitannya dengan pembiayaan di bank kami di BPRS itu disesuaikan dengan kebutuhan maupun kemampuan”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Muhammad Fajar Nugraha selaku kepala bagian pembiayaan, menambahkan bahwa jenis produk yang ditawarkan ada 3 yaitu modal kerja, investasi dan konsumtif:

*“Di BPRS Dana Amanah Surakarta pembiayaannya ada 3 poin yaitu Modal Kerja dengan akad murabahah yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk mengembangkan usahanya dengan dasar perhitungan dari pendapatannya selama berusaha. Pembiayaan Investasi dengan akad murabahah dan MMQ yaitu, pembiayaan yang diberikan untuk mendukung usaha para nasabah. Pembiayaan Konsumtif dengan akad hawalah yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang modal kerjanya dan investasinya sudah oke jadi hanya untuk konsumtifnya saja untuk yang paling banyak diambil oleh nasabah UMKM atau yang mempunyai usaha disini itu ya Pembiayaan Modal Kerja”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Pembiayaan yang paling banyak diambil oleh nasabah UMKM di BPRS Dana Amanah Surakarta adalah pembiayaan modal kerja dengan akad *murabahah* dimana dananya digunakan oleh usaha-usaha mikro untuk mengembangkan usahanya.

Bapak Adhitama juga menambahkan terkait dengan produk-produk yang disediakan untuk para UMKM bahwa:

*“Produk di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah khususnya UMKM”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Modal sangat dibutuhkan dalam proses pengembangan usaha seperti untuk *packaging* produk, stok bahan dan barang, dan pemasaran produk. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh ibu Neni, bahwa:

*“Untuk mengembangkan usaha dibutuhkan modal yang tidak sedikit dan itu tidak bisa selalu meminjam ke orang tua atau orang terdekat solusinya ya pembiayaan di bank sangat membantu dan menurut saya produk yang ditawarkan di BPRS Dana Amanah ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan para UMKM lainnya”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait kesesuaian produk yang ditawarkan, beliau mengatakan bahwa:

*“Alhamdulillah produknya sudah sesuai dengan yang saya butuhkan dan sudah sesuai syariah”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti menambahkan terkait kesesuaian produk yang ditawarkan, beliau mengatakan bahwa:

*“Sudah sesuai mbak, karna memang saya butuh untuk tambahan modal”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa untuk pengembangan usaha dibutuhkan modal yang tidak sedikit dan hal itu bisa dimudahkan dengan melakukan pembiayaan di bank.

#### b. Batas limit pembiayaan

BPRS Dana Amanah Surakarta memberikan pembiayaan kepada UMKM dengan jumlah minimal Rp 10.000.000 – Rp 200.000.000, hal ini sesuai dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho yang mengatakan bahwa:

*“Memang ada ketentuan dalam limit pembiayaan disini. Ketentuan itu kaitannya dengan modal BPRS Dana Amanah Surakarta sendiri karena*



*kami tidak ingin bersaing dengan bank atau koperasi lainnya. Rata-rata karena kaitannya dengan beban operasional para marketing atau Account Officier sudah mengkondisikan diatas Rp 10.000.000. Sedangkan untuk perseroan terbatas (PT) maksimal Rp 200.000.000”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Bapak Fajar juga menambahkan terkait hal tersebut di atas, beliau mengatakan bahwa:

*“Dana per tahun 2022 BPRS Dana Amanah sebesar 68 milyar yang dialokasikan untuk dana pembiayaan. Dan untuk dana pembiayaan UMKM sendiri sekitar 30 milyar”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 17 Maret 2023 di BPRS Dana Amanah).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa batas minimal pengambilan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta diatas Rp 10.000.000 untuk menutup beban operasionalnya.

Ibu Neni menambahkan terkait batas limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta, bahwa:

*“Terkait batas minimal pinjaman itu biasanya tergantung dengan agunannya mba, dulu kita pakai sertifikat rumah untuk dijadikan jaminannya”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hal ini juga ditambahkan oleh mbak Efrika terkait batas minimal pengambilan pembiayaan, bahwa:

*“Batas pengambilan pembiayaan itu ya tergantung jaminan yang digunakan, kalau saya pakai sertifikat rumah untuk dana 25 juta, dana segitu saya gunakan untuk membeli peralatan galon dan mesin isi ulang galon. Alhamdulillah sangat membantu usaha saya”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti juga menambahkan terkait pembahasan di atas, bahwa:

*“Batas minimal pengambilan pembiayaan itu tergantung dari jaminan yang digunakan. Saya meminjam 30 juta dengan jaminan sertifikat rumah,*

*dananya saya gunakan untuk kulakan barang mba dan sekalian stok barang, Alhamdulillah sudah cukup karna usaha saya ini hanya untuk sambilan saja mba”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa dalam pengajuan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta besaran yang diajukan sesuai dengan nilai agunan atau jaminannya.

c. Kriteria BPRS Dana Amanah sebelum memberi pembiayaan

Kriteria yang sering dilihat BPRS Dana Amanah Surakarta sebelum memberikan pembiayaan adalah mempertahankan usahanya, pengalaman usaha dan kapasitas yang cukup melalui analisis 6C dan kesesuaian usaha dengan syariat Islam. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Fajar, beliau mengatakan bahwa:

*“Kalau terkait kriteria pasti tetap ada, dan kriteria itu kita sinkronkan dengan keadaan di lapangan. Seperti BI cheking bagus, usaha berjalan lancar, dan kapasitas cukup. Secara umum dalam pembiayaan diperbankan menggunakan analisis 5c tetapi di BPRS menggunakan analisis 6c”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

BPRS Dana Amanah Surakarta memberikan pembiayaan pada UMKM yang memiliki usaha minimal 2 tahun. Bapak Fajar mengatakan bahwa:

*“Rata-rata bank itu menilai kemampuan mempertahankan usahanya selama 2 tahun, akan tetapi terkadang usaha yang baru dijalankan dan orang tersebut sudah berpengalaman di bidang usaha yang sama juga bisa ditindaklanjuti”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Hal tersebut sesuai dengan nasabah UMKM yang melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta bahwa rata-rata UMKM yang sudah menjalankan usahanya lebih dari 2 tahun.

d. Pengembangan strategi pemasaran

Cara BPRS Dana Amanah Surakarta dalam pemasaran yakni dengan *door to door* dan menyebar brosur, hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh pak Adhitama, bahwa:

*“Kalau UMKM itu, kalau nasabah baru kita door to door kita datengi satu persatu nanti kalau sudah berjalan biasanya getok tular yakni nasabah mengenalkan ke nasabah lain kemudian nanti disuruh menghubungi. Untuk nasabah yang datang ke kantor langsung itu ada tapi tidak banyak jadi kita harus banyak menyebar brosur”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Ibu Neni salah seorang nasabah pembiayaan juga menambahkan terkait awal mula mengetahui tentang BPRS Dana Amanah, bahwa:

*“Awal tahu tentang BPRS Dana Amanah itu sebenarnya dari kenalan yang menjabat sebagai direktur karena dulu sering ketemu di komunitas kemudian sering ngobrol-ngobrol lalu kami ditawarkan untuk pindah bank dari konven ke syariah”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait awal mula mengetahui BPRS Dana Amanah, bahwa:

*“Saya tahu BPRS Dana Amanah itu dari kakak saya karena beliau sudah menjadi nasabah di situ dan saya ditawarkan untuk mengambil pembiayaan disitu juga”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukanti juga menambahkan terkait awal mula mengetahui BPRS Dana Amanah, bahwa:

*“Saya tahu BPRS Dana Amanah itu sendiri, karena saya juga sudah menjadi nasabah lama dan kebetulan rumah saya tidak terlalu jauh dengan*

*lokasi*” (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa awal mula melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah kebanyakan direkomendasikan oleh kenalannya.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa cara mempromosikan produk BPRS Dana Amanah dirasa masih kurang maksimal untuk menarik nasabah baru. Namun jika mempromosikan produk dengan jangkauan lebih luas kepada masyarakat ataupun mahasiswa tentang BPRS Dana Amanah dengan cara mengadakan workshop, seminar dan sosialisasi akan lebih banyak dikenal oleh masyarakat di Kota Surakarta.

e. Program khusus untuk pengembangan UMKM

Kebanyakan UMKM tidak memiliki laporan keuangan yang terstruktur dan pengetahuan manajemen administrasi usaha sehingga dapat menyulitkan untuk proses pengajuan ke lembaga keuangan. Tidak hanya itu UMKM juga biasanya mengalami kesulitan terkait dengan pemasaran sehingga UMKM membutuhkan fasilitas terkait dengan pelatihan dan monitoring untuk meningkatkan mutu usahanya.

Akan tetapi BPRS Dana Amanah Surakarta tidak memiliki program khusus terkait dengan perkembangan nasabah UMKMinya hanya saja mengadakan diskusi bersama per individu dari nasabah untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi, seperti yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Fajar Nugroho bahwa:

*“Selama ini secara formal tidak ada program khusus akan tetapi ketika nasabah mengalami permasalahan dalam usahanya biasanya nanti kita undang ke kantor ataupun kita yang mendatangi nasabah di tempat usaha untuk diajak berdiskusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi secara bersama-sama. Alasan tiadanya program khusus seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena perbedaan jenis usaha yang dijalankan oleh para nasabah sehingga kita belum mengarah untuk mengadakan program tersebut”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 26 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Dari hasil penelitian Musfiroh et al (2017) mengatakan bahwa variabel pembiayaan dan monitoring usaha berpengaruh terhadap pendapatan nasabah UMKM yang melakukan pembiayaan di lembaga keuangan syariah atau perbankan syariah tetapi tidak berpengaruh besar. Walaupun tidak besar pengaruhnya tetapi jika BPRS Dana Amanah Surakarta menetapkan program khusus tersebut bisa menjadi nilai tambah bagi perusahaan sendiri.

Tidak adanya program khusus untuk pengembangan UMKM di BPRS Dana Amanah Surakarta membuat nasabah untuk mengikuti komunitas yang berkaitan dengan pengembangan usaha secara mandiri demi bisa mengembangkan dirinya dan usahanya agar tidak berhenti di tengah jalan. Hal ini sesuai dengan pemaparan dari ibu Neni, bahwa:

*“di BPRS Dana Amanah ini tidak ada semacam pelatihan untuk pengembangan usaha, saya secara mandiri mengikuti komunitas TDA (Tangan Di Atas) dimana komunitas ini sering membuat event seperti kunjungan ke pabrik roti sabita kemudian ke toko oleh-oleh yang ada di pasar legi agar para bibit wirausahanya mendapatkan ilmu sekaligus semangat dari para usahawan yang sukses dan komunitas TDA ini tidak ada hubungannya dengan BPRS Dana Amanah”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait program khusus, beliau mengatakan bahwa:

*“Setelah pemberian dana itu tidak ada pelatihan apapun terkait pengembangan UMKM mba”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti menambahkan terkait program khusus, beliau mengatakan bahwa:

*“Setelah pencairan itu pihak bank tidak memberikan pelatihan terkait pengembangan UMKM”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa tidak adanya program pengembangan untuk UMKM membuat nasabah harus pandai mencari wadah untuk memperluas dan mengembangkan diri demi membuat usahanya berkembang

## **2. Kendala dan tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta**

### **a. Kesulitan dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM**

Dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM pastinya terdapat kendala yang dihadapi oleh suatu lembaga keuangan. Begitu pula dengan BPRS Dana Amanah Surakarta yang terdapat kendala saat proses perekrutan nasabah baru untuk melakukan pembiayaan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan bapak Muhammad Fajar Nugroho bahwa:

*“Kendala paling utama yang kami hadapi yaitu ketidaksediaan nasabah untuk melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah ini serta terdapat banyaknya pesaing yang pembiayaannya lebih murah. Kalau dari sisi nasabahnya itu kesulitannya juga berbeda tergantung dari karakter nasabah itu sendiri. Jam terbang perlu, negosiasi juga perlu dan teknik cara berbicara karena antara orang satu dengan yang lain pasti beda, kemudian insting untuk membaca karakter jalan dan sudah paham”* (wawancara

dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Bapak Adhitama menambahkan kendala atau kesulitan yang dihadapinya dalam penyaluran pembiayaan, beliau mengatakan bahwa:

*“Kesulitan yang kita hadapi tentu terkait persaingan antar lembaga seperti bank-bank BUMN, kalau kita saingannya dengan bank umum seperti BNI, BRI karena di sana marginnya lebih murah. Biasanya nanti nasabah membandingkan angsuran di bank lain dengan di BPRS ini, nah itu yang menjadi persaingan”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Berdasarkan observasi peneliti pada bulan November tahun 2022 bahwa di Kota Surakarta bank syariah bukan hanya BPRS Dana Amanah masih banyak bank lain seperti bank konvensional, bank syariah lain, koperasi, BMT dan lainnya. Sehingga persaingan dengan lembaga keuangan lain bisa menjadi kendala dalam memenuhi modal usaha UMKM di Kota Surakarta.

Ibu Neni juga menyampaikan terkait perbandingan margin di bank konvensional dengan bank syariah, bahwa:

*“Sebenarnya margin di bank konvensional lebih murah dibandingkan di bank syariah apalagi KURnya jika dibandingkan agak jauh karena dulu sempat pernah melakukan pembiayaan di bank konvensional. Kalau di BPRS itu bedanya kurang lebih 1% atau 2% gitulah hitungannya akan tetapi tetap banyak perbedaan dan jauh perbandingannya”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika juga menyampaikan perbandingan margin, beliau mengatakan bahwa:

*“Kalau bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional memang lebih mahal marginnya, akan tetapi kalau di bank biasanya persyaratannya lebih susah”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukanti juga menambahkan terkait pembahasan tersebut, beliau mengatakan bahwa:

*“Memang kalau dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah lebih mahal menurut saya”* (wawancara dengan ibu Sukanti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa margin di bank konvensional lebih murah jika dibandingkan dengan BPRS Dana Amanah Surakarta.

Dapat disimpulkan bahwa diperlukannya kemampuan para marketing dalam bersosialisasi dan bernegosiasi serta mempunyai strategi untuk menarik masyarakat yang masih awan dengan BPRS agar calon nasabah bersedia melakukan pembiayaan di BPRS tersebut.

b. Kebijakan mengajukan pembiayaan

Penerapan kebijakan atau syarat yang ditetapkan oleh BPRS Dana Amanah Surakarta dalam pengajuan pembiayaan bagi UMKM maupun perseroan yaitu data pribadi dan dokumen pendukung usaha seperti yang dikatakan oleh bapak Muhammad Fajar Nugroho bahwa:

*“Kebijakan yang harus dipenuhi adalah data pribadi komplit, mempunyai usaha atau data yang mendukung sumber pengembalian. Untuk dokumen yang dibutuhkan adalah surat permohonan pembiayaan, KTP, KK NPWP, surat nikah dan untuk usaha perseroan ditambah dengan pengurus PT, perizinan usaha, laporan keuangan dan NIB (nomor induk berusaha). Kalau usaha mikro terkadang kapabilitasnya terbatas, sebenarnya mampu untuk membuat laporan keuangan Cuma karena usaha keluarga yang mungkin tidak ada pertanggungjawaban secara administratif”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Kapabilitas nasabah UMKM masih terbatas seperti tidak adanya laporan keuangan usaha sehingga membuat pihak BPRS Dana Amanah Surakarta



menanyakan secara langsung mengenai omset yang didapatkan serta memberikan edukasi dan masukan juga terhadap para nasabah.

Terkait tidak adanya laporan keuangan atau manajemen keuangan secara terstruktur juga disampaikan oleh ibu Neni salah satu dari nasabah pembiayaan yang bergerak dibidang usaha toko kelontong, bahwa:

*“Syarat pengajuan pembiayaan itu kan salah satunya menyertakan laporan keuangan, kalo secara rapi dokumen komputer sih enggak ada, kita hanya menggunakan struk, nota dan mutasi bank yang nanti bisa diakumulasikan dari pengeluaran dan pendapatan”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika juga menyampaikan terkait laporan keuangan yang disampaikan ke pihak BPRS, bahwa:

*“Saya tidak melampirkan laporan keuangan karena memang tidak ada, hanya saja waktu survey saya ditanya mengenai pengeluaran dan pemasukan yang nantinya pihak marketing yang menuliskan”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti menambahkan terkait laporan keuangan yang disampaikan ke pihak BPRS, bahwa:

*“Saya tidak memiliki laporan keuangan yang terstruktur, pada saat pengempuluan dokumen saya hanya melampirkan struk pembelian barang dan mutasi bank”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa ketika melengkapi dokumen pengajuan yang berkaitan dengan laporan keuangan, beliau hanya menggunakan struk dan nota yang diakumulasikan.

c. Tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan pembiayaan

Tidak hanya kendala saja yang dihadapi oleh BPRS Dana Amanah Surakarta akan tetapi terdapat juga tantangan yang dihadapi pada saat pelaksanaan pembiayaan kepada nasabah yaitu digitalisasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui smartphone seperti yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Fajar Nugroho bahwa:

*“Selama ini tantangan yang dihadapi BPRS Dana Amanah adalah digitalisasi dimana itu sangat berpengaruh dalam dunia perbankan, karena mungkin di BPRS lain sudah menerapkan digitalisasi seperti, M-banking dimana ketika ingin membuka rekening bisa dari rumah lewat smartphone tanpa perlu datang ke kantor dll. Dan untuk saat ini BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah mulai mengarah untuk melakukan digitalisasi”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 26 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Yahya et al (2020) bahwa Secara global, *Financial Technology* (Fintech) merupakan salah satu layanan inovasi digital sektor keuangan yang sedang berkembang. Hal ini menjadi tantangan yang paling utama bagi BPRS Dana Amanah Surakarta karena di zaman sekarang sudah berkembang pesat sehingga akan tertinggal dengan bank lainnya jika tidak menerapkan fintech.

Bapak Adhitama menambahkan terkait tantangan yang dihadapi dalam penyaluran pembiayaan, bahwa:

*“Tantangan yang kita hadapi tentu terkait pemahaman masyarakat tentang akad. Karena nasabah selama ini hanya tahunya pinjam uang, kalau kita syariah tantangannya uang itu harus jelas digunakan untuk apa sesuai akad. Yang susah dan menjadi tantangan sampai sekarang ya itu”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan terkait tantangan yang dihadapi oleh BPRS Dana Amanah Surakarta yang paling utama adalah kurangnya

pemahaman masyarakat terkait lembaga keuangan syariah dan belum adanya fasilitas yang menggunakan teknologi seperti *mobile banking* dan lain sebagainya.

### **3. Pelayanan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha**

#### **a. Sarana dan Prasarana BPRS Dana Amanah Surakarta**

Sarana dan prasarana yang ada di BPRS Dana Amanah Surakarta secara umum sudah lengkap, akan tetapi masih perlu adanya pembaruan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh bapak Adhitama, bahwa:

*“Secara umum sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap dan sesuai, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi seperti perkembangan digital. BPRS Dana Amanah Surakarta sudah mengarah untuk proses digitalisasi karena itu semua butuh persiapan karena mahal”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Terkait sarana dan prasarana yang ada di BPRS Dana Amanah Surakarta juga disampaikan oleh ibu Neni selaku nasabah, bahwa:

*“Sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah menurut saya sudah lengkap, hanya saja tidak ada mesin ATM dan mobile bankingnya, karena mungkin masih kecil seperti BMT dan koperasi”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait sarana dan prasarana yang tersedia, beliau mengatakan bahwa”

*“Untuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPRS Dana Amanah menurut saya sudah lengkap, hanya kurang mobile bankingnya saja”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti juga menambahkan, beliau mengatakan bahwa:

*“Menurut saya sudah lengkap mba, kurangnya ya itu terkait aplikasi online nya”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan ibu Neni yang memaparkan bahwa sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap dan kekurangannya hanya tidak adanya mesin ATM dan *Mobile Banking*.

b. Kemampuan berkomunikasi dan pelayanan staff pembiayaan dengan nasabah UMKM

Menurut Wathani & Kurniasih (2015) Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima karena pelayanan prima merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah (*consumer satisfaction*). BPRS Dana Amanah Surakarta juga mempunyai strategi dalam pelayanan yang optimal untuk para nasabahnya agar selalu merasa aman dan nyaman dalam penggunaan jasa. Seperti yang disampaikan oleh bapak Adhitama, bahwa:

*“Strategi pelayanan agar nasabah merasa aman dan nyaman itu dengan cara bersikap ramah kepada para nasabah dan BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah dilindungi oleh OJK dan LPS jadi sudah aman. Para staff juga dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai kemampuan dibidangnya walaupun ada yang bukan lulusan dari jurusan perbankan dan pelayanannya pun bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah karena sampai saat ini belum ada keluhan dari nasabah. Kemudian para staff pembiayaan dalam melayani nasabah juga sesuai dengan standart prosedur yang ada di BPRS Dana Amanah Surakarta ini”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Bapak Muhammad Fajar Nugroho juga menambahkan terkait pelayanan kepada nasabah bahwa:

*“Strategi yang dilakukan untuk melayani nasabah itu biasanya dibagian frontliner seperti greeting, salam, sapa, senyum dan yang paling penting saling berkomunikasi. Dan dalam melayani nasabah staff pembiayaannya pun sudah sesuai kemampuan dibidangnya, kalau dilihat dari sisi marketing itu yang dicari kemampuan bernegosiasi dan pencapaiannya dan untuk tim marketing biasanya sering mengadakan sharing dan pelatihan agar selalu upgrade dan terus belajar mengembangkan diri. Marketing dalam melayani*

*nasabah selama ini sudah cukup di atas rata-rata dan untuk standar di BPRS Dana Amanah Surakarta itu selalu meningkat”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 26 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Terkait sikap pelayanan dan cara berkomunikasi pegawai dengan nasabah juga disampaikan oleh ibu Neni selaku nasabah BPRS Dana Amanah Surakarta, beliau mengatakan bahwa:

*“Saya sudah merasa aman dan nyaman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena sikap dan sifat pegawainya itu ramah banget dan bahasanya itu mudah dipahami oleh kami yang orang awam, biasanya cara marketing berkomunikasi terkait angsuran menggunakan whatsapp untuk mempermudah dan mempersingkat waktu. Dan untuk marketingnya menurut saya juga sudah sesuai dengan tugasnya dalam pelayanannya”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait sikap pelayanan dan cara berkomunikasi pegawai, bahwa:

*“Iya mbak sudah merasa aman dan nyaman, karena orangnya ramah-ramah, penggunaan bahasanya pun mudah saya mengerti dan sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukanti juga menambahkan terkait sikap pelayanan dan cara berkomunikasi pegawai, bahwa:

*“Pegawainya sikapnya ramah-ramah mbak jadi saya merasa senang, nyaman dan aman, untuk penggunaan istilah juga yang mudah dimengerti dan sudah sesuai dengan tugasnya”* (wawancara dengan ibu Sukanti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan beberapa nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa pelayanan di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah baik dan sudah sesuai dengan prosedur sehingga beliau merasa aman dan nyaman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta.

Marketing atau *Account Officier* di BPRS Dana Amanah Surakarta cepat tanggap dalam melayani atau menangani nasabah yang kesulitan memilih produk yang akan diambil. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh pak Adhitama, bahwa:

*“Nasabah itu kan orang yang awam, belum praktisi seperti AO, kalo di sini kan sesuai dengan kegunaan seperti pembangunan rumah, melunasi hutang, bayar sekolah kan itu ada istilahnya sendiri, dan masyarakat itu taunya hanya pinjam uang saja tidak mengetahui mengenai akad, jadi kita sebagai AO harus menjelaskan untuk akad atau produk-produknya kemudian pada saat survey kita langsung mengobrol kebutuhannya untuk apa”* (wawancara dengan bapak Adhitama *Account Officier* pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Tidak hanya cepat tanggap dalam hal menjelaskan mengenai produk dan akad saja akan tetapi dalam hal angsuran nasabah. BPRS Dana Amanah Surakarta memberikan tenggang waktu batas pembayaran angsuran perbulan, seperti yang disampaikan oleh ibu Neni, bahwa:

*“Semisal ada kesulitan nasabah khususnya pada saat pengangsuran pihak BPRS Dana Amanah Surakarta menangani dengan cepat tanggap dengan cara memberikan tenggang waktu yang awalnya harus dibayarkan diawal bulan diperbolehkan bayar diakhir bulan”* (wawancara dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha).

Mbak Efrika menambahkan terkait kecepatan pegawai BPRS Dana Amanah dalam menanggapi nasabah, bahwa:

*“Pihak BPRS sepengetahuan saya cepat tanggap dalam menangani nasabah yang merasa kesulitan apalagi ketika dalam hal angsuran, biasanya pihak BPRS memberikan keringanan berupa tambahan waktu pembayaran sampai akhir bulan”* (wawancara dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Ibu Sukamti juga menambahkan terkait kecepatan pegawai BPRS Dana Amanah dalam menanggapi nasabah, bahwa:

*“Menurut saya sangat cepat tanggap ya mba, karena waktu awal mau ngambil pembiayaan dijelasin dulu produknya yang kemungkinan cocok*

*dengan kebutuhan saya apalagi pada saat saya merasa kesulitan dalam angsuran kemudian saya menghubungi pihak BPRS, itu nanti akan diberikan waktu tambahan pembayaran mbak biasanya sampai akhir bulan”* (wawancara dengan ibu Sukamti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha).

Hasil analisa menggunakan Triangulasi Sumber yang mana dilakukan wawancara dengan nasabah pembiayaan yang memaparkan bahwa kecepatan dan tanggap marketing atau *Account Officier* dalam pelayanan kepada nasabah yang kesulitan mengenai pembayaran angsuran.

Berdasarkan observasi peneliti pada bulan Februari 2023 bahwa lokasi usaha ibu Neni ini tepatnya berada di jalan gang kecil yang dekat dengan *fly over* sehingga membuat usaha sepi karena jalanan yang dulunya ramai semenjak adanya *fly over* ini menjadi jalan yang jarang dilewati kendaraan. Sehingga ibu Neni sempat mengalami kesulitan pada saat pembayaran angsuran.

Untuk lokasi mbak Efrika juga berada di jalan dekat *fly over* akan tetapi tidak terpengaruh dengan adanya pembangunan *fly over* tersebut karena usaha yang dijalankan berupa isi ulang galon yang setiap hari dibutuhkan oleh semua orang, hanya saja pada saat musim hujan usaha beliau agak sepi. Sedangkan usaha ibu Sukamti terletak di dekat jalan raya sehingga usaha beliau berjalan lancar hanya saja saat terjadi pandemi Covid-19 usaha beliau agak sepi.

c. Sikap staff pembiayaan ketika terjadi komplek

Ketika terjadi komplek BPRS Dana Amanah Surakarta juga tentu memiliki prosedur dalam menangani komplek dari nasabah. Seperti yang dikatakan oleh bapak fajar, bahwa:

*“Penanganan komplek di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan standar, biasanya dilakukan dengan bertahap. Yang pertama itu*

*biasanya ditangani oleh front liner atau bisa juga AO nya kemudian jika masih belum terkendali maka dibantu oleh rekan sesama AO, nah semisal nasabah belum puas maka akan dihadapkan dengan kepala bagian yaitu saya sendiri dan yang terakhir jika masih belum terkendali juga maka dihadapkan dengan pimpinan. Akan tetapi sebisa mungkin akan kita tangani agar masalahnya tidak sampai ke pimpinan”* (wawancara dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 November 2022 di BPRS Dana Amanah).

Pak Adhitama menambahkan terkait pembahasan di atas, beliau mengatakan bahwa:

*“Sampai saat ini belum ada yang pernah komplek terkait pelayanan di BPRS Dana Amanah Surakarta”* (wawancara dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah baik karena sudah memiliki prosedur dalam pelayanan khususnya ketika terjadi komplek dan prosedur tersebut dibuat dengan tetap mementingkan kenyamanan dan keamanan nasabah sehingga nasabah tersebut tetap merasa dihargai.

#### **4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan diperoleh hasil bahwa BPRS Dana Amanah sudah berkontribusi dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta dilihat dari produk yang disediakan akan tetapi memang masih kecil karena masih sedikit memberikan pembiayaan untuk UMKM di Kota Surakarta dan hanya sekedar membantu dalam hal penambahan modalnya saja tidak dengan fasilitas pendukung untuk UMKM. Walaupun demikian berdasarkan penelitian yang dilakukan kontribusi BPRS Dana Amanah sudah sangat membantu untuk beberapa UMKM yang menjadi nasabah untuk mengembangkan usaha yang dimilikinya.



## **1. Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha**

### **a. Produk Pembiayaan BPRS Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal Usaha UMKM di Kota Surakarta**

BPRS Dana Amanah merupakan salah satu alternatif yang digunakan nasabah untuk memenuhi kebutuhan modal usaha dengan menerima pembiayaan menggunakan berbagai macam akad seperti akad *murabahah*, akad *musyarakah mutanaqisoh* (MMQ) dan *hawalah*. Produk yang ditawarkan BPRS Dana Amanah ialah pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi dan pembiayaan konsumtif.

### **b. Batas minimal Pembiayaan**

BPRS Dana Amanah menyediakan dana untuk seluruh pembiayaannya adalah sebesar Rp. 68.000.000.000 sedangkan untuk pembiayaan UMKM sendiri BPRS Dana Amanah menyediakan dana senilai Rp. 30.000.000.000. BPRS Dana Amanah memiliki kebijakan bahwa dalam pengajuan pembiayaan untuk pelaku UMKM adalah minimal diatas Rp. 10.000.000 agar dapat menutup beban operasionalnya, akan tetapi dana pinjaman akan disesuaikan pula dengan jaminan yang digunakan.

### **c. Kriteria BPRS Dana Amanah sebelum memberi pembiayaan**

Kriteria yang pertama kali dilihat BPRS Dana Amanah adalah mempertahankan usahanya, pengalaman usaha dan kapasitas yang cukup melalui analisis 6C dan kesesuaian usaha dengan syariat Islam.

Berdasarkan hasil penelitian, penyebab masih kecilnya kontribusi BPRS Dana Amanah adalah:

a. Kurangnya pengembangan strategi pemasaran

BPRS Dana Amanah Surakarta mempromosikan produknya khususnya produk pembiayaan kepada UMKM dengan cara mendatangi masyarakat *door to door* dan hanya dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat dimana ketika berhasil mendapatkan nasabah baru nantinya nasabah tersebut akan mengajak kenalannya untuk melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta juga. Akan tetapi hal ini dirasa kurang maksimal karena kemungkinan hanya disekitar wilayah BPRS sehingga kurang efektif.

Namun melalui BPRS Dana Amanah yang mengadakan workshop, seminar dan kegiatan publisitas, dapat mempromosikan produk kepada masyarakat dan pelajar secara lebih luas dan dapat menyadarkan lebih banyak masyarakat di Kota Surakarta. Seiring popularitas BPRS Dana Amanah yang semakin meningkat dan semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan layanan BPRS Dana Amanah, pengalaman mereka bersama BPRS Dana Amanah akan mendorong mereka untuk mereview lebih banyak orang dan dapat meningkatkan penjualan.

Seperti yang dikatakan oleh Sunardi (2021) bahwa Agar lembaga keuangan syariah lebih dekat dan dapat diterima di kalangan dunia usaha, khususnya unit usaha UMKM maka pihak lembaga keuangan syariah harus pro aktif datang kepada masyarakat untuk mensosialisasikan produk produknya.

b. Tidak adanya program khusus terkait pengembangan UMKM

Bagi pelaku UMKM pendampingan dan pelatihan pengembangan usaha sangat dibutuhkan oleh mereka untuk menambah dan memperluas pengetahuan, sedangkan di BPRS Dana Amanah Surakarta tidak memiliki program tersebut

hanya terdapat diskusi antar nasabah dengan marketing ketika terjadi masalah dalam usahanya. Sehingga peran BPRS untuk menyediakan fasilitas pengembangan diri untuk UMKM sangat penting.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Indrarini (2017) dalam memberikan permodalan, BPRS juga perlu memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada nasabahnya, baik dalam hal *skill building*, pengelolaan keuangan, maupun pelatihan sosiologi agama, agar menjadi lebih baik.

Dari hasil penelitian Musfiroh et al (2017) mengatakan bahwa variabel pembiayaan dan pemantauan usaha memiliki pengaruh terhadap pendapatan nasabah UMKM yang dibiayai oleh lembaga keuangan syariah atau bank, namun tidak signifikan. Dampaknya tidak besar, namun BPRS Dana Amanah Surakarta dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri apabila memiliki program khusus.

Menurut hasil penelitian Fathurrahman & Fadilla (2019) variabel pendampingan berpengaruh positif signifikan terhadap perkembangan modal nasabah UMKM. Hal ini dikarenakan jika bank syariah memberikan fasilitas pendukung kepada nasabahnya seperti nasehat, pembinaan, bimbingan, dukungan, dan layanan informasi yang sesuai dengan harapannya, maka akan mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan dengan bank syariah.

Dari hasil penelitian Paramita et al (2019) UKM didukung tidak hanya oleh pendanaan yang tersedia, tetapi juga oleh faktor lain seperti memperbarui pengetahuan bisnis dan mendukung inovasi. Begitupun dalam penelitian Ismail &

Soemitra (2022) bahwa perusahaan yang didukung penuh oleh institusi mengurangi tingkat kesalahan bisnis.

Dari hasil penelitian Diana (2019) Sebagian besar UMK yang memiliki sedikit pendidikan atau semangat kewirausahaan membutuhkan pelatihan dalam motivasi bisnis (kewirausahaan), keterampilan manajemen (pemasaran, produksi, sumber daya manusia, keuangan) dan keterampilan teknis.

## **2. Kendala dan tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha**

Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang dihadapi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta yaitu:

- a. Ketidaksediaan UMKM menjadi nasabah pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta

Kebanyakan pelaku usaha UMKM lebih memilih melakukan pembiayaan di bank konvensional dikarenakan memiliki margin yang lebih murah dari pada di perbankan syariah, menurut mereka perbandingan margin antara bank konvensional dengan bank syariah sangat jauh sehingga membuat mereka memutuskan mengambil pembiayaan di bank konvensional.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ilham & Hariyani (2020) harga produk keuangan yang terkadang lebih tinggi oleh LKS dibandingkan dengan bank umum juga mempengaruhi kurangnya minat masyarakat untuk mengakses produk keuangan LKS. Sebab harga tersebut tergolong tinggi bagi UMKM-nya, khususnya UMKM berpenghasilan rendah.

b. Banyak lembaga keuangan yang ada di Kota Surakarta

Kota Surakarta memiliki banyak lembaga keuangan syariah bukan hanya BPRS Dana Amanah masih banyak bank lain seperti bank konvensional, bank syariah lain, koperasi, BMT dan lainnya. Sehingga terdapat persaingan dengan lembaga keuangan lain dalam memenuhi modal usaha UMKM di Kota Surakarta.

c. UMKM tidak memiliki laporan keuangan

Kebanyakan UMKM tidak memiliki laporan keuangan yang terstruktur dan rapi apalagi yang mempunyai latar belakang pendidikan rendah, mereka biasanya hanya membuat catatan manual ataupun mengumpulkan nota dan struk pengeluaran yang nantinya dapat diakumulasikan untuk melihat untung atau rugi usaha mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, tantangan yang dihadapi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta yaitu:

a. Belum adanya digitalisasi dalam operasional

BPRS Dana Amanah Surakarta belum menggunakan sistem operasional digital seperti *mobile banking* dan mesin ATM yang dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan berbagai layanan yang ada, sehingga hal tersebut dapat membuat BPRS tertinggal dengan lembaga keuangan lainnya yang sudah menggunakan sistem digital. Sesuai yang disampaikan oleh Yahya et al (2020) bahwa *Financial technology* (Fintech) adalah salah satu layanan inovasi digital yang berkembang di sektor keuangan di seluruh dunia.

Dari hasil penelitian Hamzah & Suhardi (2019) bahwa Teknologi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap inklusi keuangan. Artinya

lembaga perantara keuangan hadir untuk memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis. Selain melakukan kegiatan bisnis, lembaga keuangan perlu melakukan inovasi dalam kegiatan usahanya, seperti berkolaborasi dengan FinTech.

b. Minimnya pengetahuan masyarakat akan perbankan syariah

Sejauh ini masyarakat mengetahui terkait perbankan syariah hanya sebatas pinjam uang namun tidak memahami produk dan akad di bank syariah bagaimana serta kejelasan dana digunakan untuk apa saja. Sehingga diperlukan banyak sosialisasi kepada masyarakat agar memperdalam pengetahuan tentang bank syariah. Dilihat dari hasil penelitian Azmi & Riyaldi (2019) bahwa pengetahuan berpengaruh besar terhadap minat pengusaha UMKM yang mengajukan pinjaman ke bank syariah.

Hasil penelitian Ahyar (2019) dalam rangka memperluas jaringan atau akses pelaku UMKM terhadap pembiayaan syariah, selain pembukaan cabang juga harus dilakukan kontak yang luas dengan pelaku UMKM terkait dengan instrumen keuangan syariah. Penguatan kerjasama dengan pelaku UMKM, pengembangan sistem *financial technology* bagi pelaku UMKM, dll.

### **3. Pelayanan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha**

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan oleh BPRS Dana Amanah Surakarta sudah bagus karena sarana dan prasarana yang tersedia sudah lengkap namun masih tetap ada pembaruan. Nasabah yang menerima pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta sangat terbantu kebutuhan modal usahanya karena nasabah bisa membeli perlengkapan usaha dan kebutuhan lainnya sehingga bisa mengembangkan usaha dan meningkatkan pendapatan.

BPRS Dana Amanah Surakarta memiliki strategi yang optimal dalam pelayanan untuk para nasabahnya agar selalu merasa aman dan nyaman dalam penggunaan jasa. Kemampuan marketing dalam melayani nasabah pembiayaan sudah sesuai dimana komunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan ketika nasabah mengalami kesulitan marketing cepat tanggap dalam menanganinya, hal ini dapat membuat nasabah merasa senang dan puas sehingga tidak ada kemungkinan terjadinya komplien.

Menurut Nurhadi (2018) karyawan harus memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Karyawan diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga pelayanan yang diberikan memuaskan mereka. Hasil penelitian Risal (2019) Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja di bank syariah sebaiknya lebih memilih lulusan sarjana ekonomi atau perbankan syariah atau minimal memahami dan menguasai sistem ekonomi syariah. Tujuannya adalah untuk memastikan kepatuhan syariah diterapkan dengan baik dan keahlian perbankan syariah tertanam dan terus disempurnakan.

BPRS Dana Amanah Surakarta memiliki prosedur dalam pelayanan khususnya ketika terjadi komplien, hal tersebut dinilai sudah baik karena prosedur tersebut dibuat dengan tetap mementingkan kenyamanan dan keamanan nasabah sehingga nasabah tersebut tetap merasa dihargai. Prosedur dilakukan secara bertahap yang nantinya jika masalah nasabah belum diselesaikan oleh *customer service*, *account officer* maupun *head financing* akan dihadapkan dengan pimpinan.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Wathani & Kurniasih (2015) pelanggan dapat menjadi tidak puas ketika ada layanan yang buruk dan tidak

memenuhi standar yang mereka inginkan. Ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima menyebabkan nasabah frustrasi, *word of mouth* (WOM) negatif, nasabah beralih ke bank lain, dan faktor lain yang mempengaruhi kelangsungan usaha bank (*Business Sustainability*).

Ilyas (2017) dalam penelitiannya mengatakan modal utama lembaga keuangan sebagai perantara adalah kredibilitas yang berarti kepercayaan pelanggan dan masyarakat luas. Di sisi lain, modal kedua dari lembaga keuangan adalah profesionalisme yang dikelola dan amankan dana mereka sehingga eksistensi dan kelangsungan hidup lembaga keuangan dipertaruhkan. Selaras dengan penelitian Azmi & Riyaldi (2019) bahwa reputasi berdampak besar terhadap minat pengusaha UMKM yang mengajukan pinjaman ke bank syariah.



## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan bab sebelumnya, maka penelitian “Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam Memenuhi Modal Usaha UMKM di Kota Surakarta.” menghasilkan hasil sebagai berikut:

1. BPRS Dana Amanah sudah berkontribusi dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta dilihat dari produk yang disediakan hanya sekedar membantu dalam hal penambahan modalnya saja tidak dengan fasilitas pendukung untuk UMKM sehingga penyebab minimnya kontribusi yang diberikan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha disebabkan oleh kurangnya pengembangan strategi pemasaran dimana BPRS Dana Amanah Surakarta mempromosikan produknya khususnya produk pembiayaan kepada UMKM dengan cara mendatangi masyarakat *door to door* dan hanya dengan menyebarkan brosur kepada masyarakat. BPRS Dana Amanah Surakarta tidak memiliki program khusus terkait pengembangan UMKM hanya terdapat diskusi antar nasabah dengan marketing ketika terjadi masalah dalam usahanya.
2. Kendala dan tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta. Kendala yang dihadapi adalah Ketidaksediaan UMKM menjadi nasabah pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta disebabkan perbandingan margin antara bank konvensional dengan bank syariah sangat jauh sehingga membuat mereka memutuskan mengambil pembiayaan di bank konvensional. Banyaknya lembaga keuangan syariah di

Kota Surakarta bukan hanya BPRS Dana Amanah masih banyak bank lain Sehingga terdapat persaingan dengan lembaga keuangan lain dalam memenuhi modal usaha. UMKM tidak memiliki laporan keuangan yang terstruktur dan rapi, mereka biasanya hanya membuat catatan manual ataupun mengumpulkan nota dan struk pengeluaran. Sedangkan untuk tantangan yang dihadapi adalah BPRS Dana Amanah Surakarta belum menggunakan sistem operasional digital seperti *mobile banking* dan mesin ATM yang dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan berbagai layanan yang ada. Minimnya pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah seperti mengetahui hanya sebatas pinjam uang namun tidak memahami produk dan akad di bank syariah bagaimana serta kejelasan dana digunakan untuk apa saja.

3. Pelayanan yang dilakukan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Kota Surakarta sudah bagus karena sarana dan prasarana yang tersedia sudah lengkap namun masih tetap ada pembaruan. BPRS Dana Amanah Surakarta memiliki strategi yang optimal dalam pelayanan untuk para nasabahnya agar selalu merasa aman dan nyaman dalam penggunaan jasa. BPRS Dana Amanah Surakarta memiliki prosedur dalam pelayanan khususnya ketika terjadi komplek, hal tersebut dinilai sudah baik karena prosedur tersebut dibuat dengan tetap mementingkan kenyamanan dan keamanan nasabah sehingga nasabah tersebut tetap merasa dihargai.

## 5.2 Saran

Di bawah ini adalah saran yang dibuat untuk BPRS Dana Amanah Surakarta, antara lain:

1. BPRS Dana Amanah Surakarta dapat meningkatkan kontribusinya khususnya pada usaha yang benar-benar memerlukan dana untuk menambah kebutuhan modal usaha mereka, karena kondisi sekarang ini sangat sulit untuk mendapat pekerjaan dan masyarakat yang ingin mempunyai usaha harus mempunyai modal yang cukup.
2. Diharapkan BPRS Dana Amanah Surakarta dapat mengembangkan pembiayaan yang dilakukannya, memudahkan proses pembiayaan dan ditingkatkan lagi pemasarannya agar lebih banyak masyarakat tertarik untuk melakukan pembiayaan usaha di BPRS Dana Amanah Surakarta dengan cara mengadakan sosialisasi, seminar, ataupun iklan di televisi yang memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih mengetahui tentang bank syariah sehingga makin banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan syariah.

Di bawah ini adalah saran yang dibuat untuk para peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya yang menggunakan tema yang sama sebaiknya sampel yang digunakan dalam penelitian sebaiknya ditambah agar bisa digeneralisasikan ke populasi yang lebih besar. Lalu peneliti juga bisa melakukan penelitian tidak hanya untuk pembiayaan UMKM saja tetapi bisa

untuk pembiayaan yang lain. Hal ini dikarenakan adanya risiko yang berbeda antara setiap jenis pembiayaan.

2. Penelitian selanjutnya juga sebaiknya dalam melakukan penelitian menambahkan jumlah narasumber dan menambahkan data berupa angka dari laporan keuangan pada lembaga keuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malik Tambunan, M., & Perdana Indra, A. (2022). Peran PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Amanah Bangsa Dalam Penyaluran Kredit Kepada Pengusaha Kecil di Sidamanik. *ManBiz: Journal of Management and Business*, 1(2), 89–94. <https://doi.org/10.47467/manbiz.v1i2.1726>
- Ahyar, M. K. (2019). Analisis Pengaruh Inklusi Perbankan Syariah terhadap Pembiayaan UMKM Sektor Halal di Indonesia. *Al-Tijary Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 19–36.
- Aristina, P., & Widiastuti, T. (2019). Peran Penyaluran Dana Pihak Ketiga BMT Muda Jatim Pada Peningkatan Kesejahteraan Pelaku UMKM Perspektif Maqashid Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(11), 2198. <https://doi.org/10.20473/vol6iss201911pp2198-2215>
- Astuti, I. R., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah Surakarta. *BIEJ: Business Innovation & Entrepreneurship Journal*, 2(3), 167–172.
- Awaloedin, D. T., & Nugroho, R. (2019). Pengaruh Ukuran Perusahaan Rasio Utang dan Umur Perusahaan terhadap Biaya Utang (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2015-2017). *Jurnal Rekayasa Informasi*, 8(1), 52–69.
- Azmi, N., & Riyaldi, M. H. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengusaha Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Mengajukan Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 1(1), 71–90.
- Bahagia, R., & Ridwan. (2022). Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah dalam Pemberdayaan. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)*, 3(1), 97–107.
- Budiman, M. A., & Astuti, D. I. (2020). Peran Pembiayaan Arrum Pegadaian Syariah terhadap Pengembangan Usaha Mikro di Banjarmasin. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 10(2), 92–98. <https://doi.org/10.47903/ji.v10i2.123>
- Diana, R. (2019). Analisis Aksesibilitas Permodalan Usaha Mikro Kecil Pada Lembaga Keuangan Formal Di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 27(1), 67–80. <https://doi.org/10.14203/jep.27.1.2019.67-80>
- Ertiyant, W. F., & Latifah, F. N. (2022). Peran Bank Syariah terhadap Pembiayaan UMKM di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(1), 199–206.

- Fahmi, I. (2014). *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi* (M. A. Djalil (ed.); Cetakan Ke). ALFABETA, cv.
- Fathurrahman, A., & Fadilla, J. (2019). Peranan Perbankan Syariah Terhadap Pengembangan Modal Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). *Al-Tijary*, 5(1), 49–58. <https://doi.org/10.21093/at.v5i1.1783>
- Fauzi, M. (2018). Efisiensi bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 4(1), 31–40. <https://doi.org/10.20885/JEKI.vol4.iss1.art4>
- Hamzah, A., & Suhardi, D. (2019). Tingkat Literasi Keuangan dan Financial Technology pada Pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) Kabupaten Kuningan. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 5(2), 97–108.
- Hasanah, N., Muhtar, S., & Muliastari, I. (2020). *Mudah Memahami Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)* (Cetakan Pe). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Haya, S. F., & Tambunan, K. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Husaeni, U. A. (2017). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Non Performing Financing Terhadap Return On Asset Pada BPRS Di Indonesia. *Financing EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://doi.org/10.21043/equilibrium.v5i1.2462.CITATIONS>
- Ilham, M., & Hariyani, I. (2020). Memahami Peran Lembaga Pembiayaan Syariah dalam Meningkatkan Aksesibilitas Keuangan UMKM pada Masa Pandemi Covid-19. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(2), 257–270.
- Ilyas, R. (2017). Manajemen Permodalan Bank Syariah. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 5(2), 323. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3017>
- Ilyas, R. (2021). Peran Dewan Pengawas Syariah dalam Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 42–53.
- Indrarini, R. (2017). Pembiayaan Bpr Syariah Dalam Peningkatan Kesejahteraan Umkm : Berdasarkan Maqashid Sharia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 3(1), 49. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3206>

- Ismail, & Soemitra, A. (2022). Analisis Bibliometrika: Peran Bank Wakaf Mikro Dalam Mendorong Kesejahteraan UMKM Di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(5), 429–436.
- Jairin. (2019). Kontribusi Perbankan Syariah dalam Pengembangan Usaha Ekonomi Mikro di Bima. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics*, 2(1), 47–73.
- Mulato, T., Sudirman, S., Kamaruddin, K., & Iryani, I. (2021). Pengembangan Program Studi Perbankan Syariah Berbasis Integrasi Peran Bank Syariah Bagi Sektor Riil UMKM. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 621–637. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2474>
- Mursyidah, A. (2021). Analisis Pembiayaan Murabahah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah. 5(2), 99–116. <http://journal.parahikma.ac.id/eliqtishod/article/view/203%0Ahttps://journal.parahikma.ac.id/el-iqtishod/article/download/203/97>
- Musfiroh, M. F. S., Sabrina, L., & Wuragil, S. (2017). Kontribusi Perbankan Syariah Terhadap Perkembangan Umkm Di Kecamatan Banjarnegara. *Manarul Qur'an: Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 17(1), 136–158. <https://doi.org/10.32699/mq.v17i1.928>
- Naufal, F. M., & Firdaus, A. (2017). Analisis Efisiensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ( BPRS ) Wilayah Jabodetabek Dengan Pendekatan Two Stage Data Envelopment Analysis ( Dea ). *EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 196–220.
- Ngatno. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis* (Muhammad Arif Budiman (ed.); Cetakan 1). CV. INDOPRINTING.
- Noka, I. A. (2019). Efektivitas Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah ( UMKM ) Bank Pembiayaan Rakyat Syaria h ( BPRS ) Gayo Terhadap Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Aceh Tengah. *Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam*, 1(2).
- Novriansyah, M., & Herianingrum, S. (2019). Peran Pembiayaan Produk Arrum BPKB PT Pegadaian Syariah dalam Mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(8), 1718–1732.
- Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137–150. <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>
- Paramita, M., Munawar, ; W, & Brawijaya, ; A. (2019). Model Kebutuhan Usaha Mikro Dan Kecil Terhadap Pembiayaan Syariah (Studi Pada Usaha Mikro Dan

- Kecil Di Bogor) Models of Micro and Small Enterprises Needs for Sharia Financing (Case on Micro and Small Enterprises in Bogor). *Jurnal Syarikah*, 5(1), 182–195.
- Paramita, M., & Zulkarnain, M. . (2018). Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Permodalan Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Jurnal Syarikah*, 4(1), 72–82.
- Putri, N. M. D. M., & Jember, I. M. (2016). Pengaruh Modal Sendiri dan Lokasi Usaha Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah ( UMKM ) di Kabupaten Tabanan ( Modal Pinjaman sebagai Variabel Intervening ). *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 9(2), 142–150.
- Qoyum, A., & Fauziyyah, N. E. (2019). The Halal Aspect and Islamic Financing Among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Yogyakarta : Does Berkah Matter ? *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 5(1), 215–236.
- Ramadhan, M. F., & Sukmana, R. (2020). Peran Bank Wakaf Mikro Dalam Penguatan Modal dan Pemberdayaan Usaha Mikro di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(11), 2172. <https://doi.org/10.20473/vol6iss201911pp2172-2184>
- Rewa, K. A. (2021). Kontribusi Lembaga Keuangan Mikro Bagi Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Pada Wilayah Pedesaan di Kabupaten Sumba Timur. *Transformatif*, x(1), 84–124.
- Risal, T. (2019). Peningkatan peran perbankan syariah dengan menggerakkan sektor riil dalam pembangunan. *Accumulated Journal*, 1(1), 36–47. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/Accumulated/article/view/581/794>
- Rosidi, A., Prastyo, H., & Zusrony, E. (2021). Peranan Perbankan Syariah Dalam Pemberdayaan UMKM Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1068–1075. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2565>
- Safitri, E. N. A. (2019). Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro. *Finansia*, 2(2), 145–158.
- Shawaqfeh, G. N. (2019). Contribution of Commercial Banks in Financing Small and Medium Enterprises. Applied Study on Commercial Banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 9(3), 230–239. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v9-i3/6453>



- Simatupang, B. (2019). Aspek Yuridis UU No.10 Tahun 1998 terhadap Peranan Perbankan dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. *Ensiklopedia Social Review*, 1(1), 142–148.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); Cetakan 1). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan ke). ALFABETA, cv.
- Sulastrri, L. (2016). *Manajemen Usaha Kecil Menengah* (C. T. L. Publishing (ed.); Cetakan 1). LGM - LaGood's Publishing.
- Sunardi, D. (2021). Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Melalui Pembiayaan Syari'ah. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 8–10.
- Syadiah, N. D., Rosiana, R., & Said, S. (2020). Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan Dampaknya Bagi Perkembangan Usaha Serta Peningkatan Kesejahteraan Usaha Mikro di Kota Serang. *Syi'ar Iqtishadi: Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1), 14. <https://doi.org/10.35448/jiec.v4i1.8178>
- Syafaah, N., & Ulum, K. (2022). Peran Pembiayaan Murabahah di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM Pasar Sugio Lamongan. *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 7(1), 95. <https://doi.org/10.30736/jesa.v7i1.310>
- Syamsiyah, N., Syahrir, A. M., & Susanto, I. (2019). Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah di Bandar Lampung. *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 2(1).
- Utama, A. S. (2020). *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia*. 2(3), 290–298.
- Wahdi, N., Wijayanti, R., & Danang. (2018). Efektivitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran, Surat Paksa, dan Penyitaan dan Kontribusinya terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. *Dinamika Sosial Budaya*, 20(2), 106–119.
- Wathani, M. Z., & Kurniasih, A. (2015). Konsep Service Excellence Perbankan Syariah berdasarkan al- Qur'an. *Jurnal Nisbah*, 1(1), 1–22.
- Yahya, A., Affandy, A., & Narimawati, U. (2020). Pengembangan UMKM Melalui Pemanfaatan Model Layanan Fintech Syariah Ammana.id. *Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 5(2), 106–120. <https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i2.3049>

Yanti, & Ilham. (2015). Peranan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kota Palopo. *Jurnal Muamalah Vol V No 2* , Desember 2015 *Jurnal Muamalah Vol V No 2* , Desember 2015, V(2), 129–137.

Yunani, M., & Usman, M. (2021). Tinjauan Fatwa DSN MUI Terhadap Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah (Studi Kasus di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dana Amanah Surakarta). *Rayah Al-Islam, Jurnal Ilmu Islam*, 5(1), 164–182. <https://doi.org/10.37274/rais.v5i1.395>

#### **Media website**

<https://www.bprsdanaamanah.com/diakses22agustus2022>

<https://www.detik.com/jateng/diakses7september2022>

<https://www.dprd.jatengprov.go.id/diakses22agustus2022>

<https://www.etalasebisnis.com/diakses22agustus2022>

<https://www.investasi.surakarta.go.id/diakses22agustus2022>

<https://satudata.dinkop-umkm.jatengprov.go.id/diakses24agustus2022>

<https://solopos.com/diakses2september2022>

<https://ojk.go.id/diakses20agustus2022>

#### **Wawancara**

Wawancara via *whatsapp* dengan bapak Adhitama Account Officier pada tanggal 24 Juni 2022 & 1 September 2022 di BPRS Dana Amanah

Wawancara langsung dengan bapak Muhammad Fajar Nugroho Kabag Pembiayaan pada tanggal 24 & 26 November 2022, 17 Maret 2023 di BPRS Dana Amanah

Wawancara langsung dengan bapak Adhitama *Account Officier* pada tanggal 13 Desember 2022 di BPRS Dana Amanah

Wawancara langsung dengan ibu Neni nasabah pembiayaan pada tanggal 03 Februari 2023 di lokasi usaha

Wawancara langsung dengan mbak Efrika nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha

Wawancara langsung dengan ibu Sukanti nasabah pembiayaan pada tanggal 28 Februari 2023 di lokasi usaha



			<p>Dana Amanah Surakarta?</p> <p>6. Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?</p> <p>7. Apa saja jenis jaminan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan pembiayaan?</p> <p>8. Proses pencairan membutuhkan waktu berapa lama?</p> <p>9. Bagaimana sistem pembayaran angsuran? Apakah dengan sistem bulanan?</p> <p>10. Apa hal pertama atau kriteria yang dilihat BPRS Dana Amanah Surakarta dalam memberikan pembiayaan, khususnya UMKM?</p> <p>11. Apakah pelaku UMKM yang melakukan pembiayaan harus yang sudah memiliki pengalaman dan waktu usaha yang sudah bertahun-tahun?</p> <p>12. Tindakan apa yang dilakukan BPRS Dana Amanah Surakarta selanjutnya setelah memberikan pembiayaan kepada nasabah?</p> <p>13. Apakah terdapat program khusus terkait peningkatan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?</p> <p>14. Mengapa BPRS Dana Amanah Surakarta tidak mengadakan</p>	
--	--	--	---	--

			<p>pelatihan untuk UMKM terkait pengembangan usaha?</p> <p>15. Bagaimana cara BPRS mempromosikan produk-produknya?</p> <p>Khusus Nasabah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah berapa lama menjalankan usaha tersebut?</li> <li>2. Apa yang membuat anda memutuskan untuk membangun usaha tersebut?</li> <li>3. Pengalaman apa yang sudah didapatkan dalam berusaha?</li> <li>4. Sebelumnya modal usaha bapak/ibu dari mana saja?</li> <li>5. Apakah sebelumnya pernah melakukan pembiayaan di perbankan lain?</li> <li>6. Kenapa bapak/ibu tertarik mengambil pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?</li> <li>7. Tahu dari mana sistem pengajuannya?</li> <li>8. Dana pembiayaannya digunakan untuk apa saja?</li> <li>9. Dalam penggunaan dana tersebut adakah pendampingan dari pihak BPRS?</li> <li>10. Apakah usaha bapak/ibu mengalami peningkatan setelah menerima pembiayaan tersebut?</li> <li>11. Apakah kebutuhan modal bapak/ibu terpenuhi setelah</li> </ol>	
--	--	--	--	--

			<p>melakukan pembiayaan pada BPRS Dana Amanah Surakarta?</p> <p>12. Apakah setelah mendapatkan pembiayaan dari BPRS Dana Amanah Surakarta ekonomi anda meningkat?</p> <p>13. Apa dalam melakukan pembayaran selalu mudah?</p> <p>14. Apakah angsuran perbulannya sesuai dengan pendapatan yang bapak/ibu terima?</p> <p>15. Apakah setelah mendapatkan pembiayaan dari BPRS Dana Amanah Surakarta ada perbedaaan dari tempat tinggal bapak/ibu?</p> <p>16. Apakah setelah mendapatkan pembiayaan dari BPRS Dana Amanah Surakarta pendapatan yang bapak/ibu dapatkan membantu memenuhi kebutuhan pokok keluarga?</p> <p>17. Apakah anda menyisihkan sebagian pendapatan untuk ditabung?</p>	
2	Bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh BPRS Dana Amanah Surakarta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangible (terlihat/terjamah)</li> <li>- Reliability (kehandalan)</li> </ul>	<p><b>Tangible:</b></p> <p>1. Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?</p>	Bapak Adit (AO) dan Bapak fajar ( <i>Head Financing</i> ) serta Nasabah

	<p>terhadap para nasabah?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsiveness (tanggap)</li> <li>- Assurance (jaminan)</li> <li>- Empathy (empati)</li> </ul>	<p>2. Apakah produk-produk pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah?</p> <p>3. Apa strategi yang dilakukan para staff pembiayaan dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman?</p> <p><b>Reliability:</b></p> <p>1. Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?</p> <p>2. Apakah staff pembiayaan dalam menjalankan pekerjaannya sudah sesuai apa yang diharapkan UMKM?</p> <p>3. Apakah staff pembiayaan sudah melayani nasabah sesuai dengan prosedur BPRS?</p> <p>4. Apakah staff pembiayaan dalam berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah?</p> <p><b>Responsiveness:</b></p> <p>1. Apakah ada nasabah yang mengalami kesulitan pada saat akan memilih produk pembiayaan?</p> <p>2. Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam</p>	<p>pembiayaan (UMKM)</p>
--	-------------------------------	---	--	--------------------------

			<p>menangani kesulitan nasabah khususnya UMKM?</p> <p>3. Apakah ada nasabah yang memberikan komplemen terkait pelayanan BPRS?</p> <p>4. Ketika terjadi komplemen dari nasabah apakah yang dilakukan staff pembiayaan sudah sesuai dengan standar BPRS?</p> <p><b>Assurance:</b></p> <p>1. Apakah sikap atau perilaku staff pembiayaan sudah mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman terhadap nasabah khususnya UMKM?</p> <p><b>Empathy:</b></p> <p>1. Apakah staff karyawan melakukan upaya komunikasi untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah?</p> <p>2. Apakah produk yang diambil oleh nasabah umkm sudah sesuai kebutuhan dan keinginan para nasabah?</p>	
4	Kendala dan Tantangan		<p>1. Apa kendala yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM? Apakah tidak ada kesulitan dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?</p> <p>2. Tantangan apa yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam</p>	Bapak Adit (AO) dan Bapak fajar (Head Financing)



			penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	
--	--	--	------------------------------------	--

## Lampiran 3 Transkrip Wawancara

**Transkrip Wawancara****BPRS Dana Amanah Surakarta**

Narasumber : Bapak Muhammad Fajar Nugraha

Jabatan : Kepala Bagian Pembiayaan

Tgl wawancara : 24 &amp; 26 November 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Produk apa saja yang diberikan BPRS dalam memenuhi modal usaha UMKM?	Pembiayaan untuk UMKM BPRS Dana Amanah Surakarta ada 3 yaitu Modal Kerja yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk mengembangkan usahanya dengan dasar perhitungan dari pendapatannya selama berusaha. Pembiayaan Investasi yaitu, pembiayaan yang diberikan untuk mendukung usaha para nasabah misalnya pada usaha kelontong digunakan untuk kulakan dll. Pembiayaan Konsumtif yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang modal kerjanya dan investasinya sudah oke jadi hanya untuk konsumtifnya saja untuk yang paling banyak diambil oleh nasabah UMKM atau yang mempunyai usaha disini itu ya Pembiayaan Modal Kerja
2	Apa saja kebijakan untuk mengajukan pembiayaan?	Kebijakan yang harus dipenuhi adalah data pribadi komplit, mempunyai usaha atau data yang mendukung sumber pengembalian. Untuk dokumen yang dibutuhkan adalah surat permohonan pembiayaan, KTP, KK NPWP, surat nikah dan untuk usaha perseroan ditambah dengan pengurus PT, perizinan usaha, laporan keuangan dan NIB (nomor induk berusaha). Kalau usaha mikro terkadang kapabilitasnya terbatas, sebenarnya mampu untuk membuat laporan keuangan Cuma karena usaha keluarga yang mungkin tidak ada pertanggungjawaban secara administratif
3	Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Ketentuan itu kaitannya dengan modal BPRS Dana Amanah Surakarta sendiri karena kami tidak ingin bersaing dengan bank atau koperasi lainnya. Aturan awalnya itu Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 tapi rata-rata karena kaitannya dengan beban operasional para marketing atau Account Officier sudah mengkondisikan diatas Rp 10.000.000. Sebenarnya bisa kalau hanya Rp 5.000.000 ataupun Rp 6.000.000 saja akan tetapi tidak menutup untuk operasional, sedangkan

		untuk perseroan terbatas (PT) maksimal Rp 200.000.000
4	Apakah ada program khusus terkait pengembangan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?	Selama ini secara formal tidak ada program khusus akan tetapi ketika nasabah mengalami permasalahan dalam usahanya biasanya nanti kita undang ke kantor ataupun kita yang mendatangi nasabah di tempat usaha untuk diajak berdiskusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi secara bersama-sama. Alasannya adalah di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena perbedaan jenis usaha yang dijalankan oleh para nasabah sehingga kita belum mengarah untuk mengadakan program tersebut
5	Apa strategi yang dilakukan para staff pembiayaan dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman?	Strategi yang dilakukan untuk melayani nasabah itu biasanya dibagian frontliner seperti greeting, salam, sapa, senyum dan yang paling penting saling berkomunikasi
6	Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?	Dalam melayani nasabah staff pembiayaannya pun sudah sesuai kemampuan dibidangnya, kalau dilihat dari sisi marketing itu yang dicari kemampuan bernegosiasi dan pencapaiannya dan untuk tim marketing biasanya sering mengadakan sharing dan pelatihan agar selalu upgrade dan terus belajar mengembangkan diri
7	Apakah staff pembiayaan sudah melayani nasabah sesuai dengan prosedur BPRS?	Marketing dalam melayani nasabah selama ini sudah cukup di atas rata-rata dan untuk standar di BPRS Dana Amanah Surakarta itu selalu meningkat
8	Ketika terjadi komplek dari nasabah apakah yang dilakukan staff pembiayaan sudah sesuai dengan standar BPRS?	Penanganan komplek di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan standar, biasanya dilakukan dengan bertahap. Yang pertama itu biasanya ditangani oleh front liner atau bisa juga AO nya kemudian jika masih belum terkendali maka dibantu oleh rekan sesama AO, nah semisal nasabah belum puas maka akan dihadapkan dengan kepala bagian yaitu saya sendiri dan yang terakhir jika masih belum terkendali juga maka dihadapkan dengan pimpinan. Akan tetapi sebisa mungkin akan kita tangani agar masalahnya tidak sampai ke pimpinan
9	Apa kendala yang dihadapi	Kendala paling utama yang kami hadapi yaitu ketidaksediaan nasabah untuk melakukan pembiayaan

	BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	di BPRS Dana Amanah ini serta terdapat banyaknya pesaing yang pembiayaannya lebih murah. Kalau dari sisi nasabahnya itu kesulitannya juga berbeda tergantung dari karakter nasabah itu sendiri. Jam terbang perlu, negosiasi juga perlu dan teknik cara berbicara karena antara orang satu dengan yang lain pasti beda, kemudian insting untuk membaca karakter jalan dan sudah paham
10	Tantangan apa yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	Selama ini tantangan yang dihadapi BPRS Dana Amanah adalah digitalisasi dimana itu sangat berpengaruh dalam dunia perbankan, karena mungkin di BPRS lain sudah menerapkan digitalisasi seperti, M-banking dimana ketika ingin membuka rekening bisa dari rumah lewat smartphone tanpa perlu datang ke kantor dll. Dan untuk saat ini BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah mulai mengarah untuk melakukan digitalisasi

Narasumber : Bapak Adhitama  
 Jabatan : *Account Officier*  
 Tgl wawancara : 13 Desember 2022

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana cara BPRS mempromosikan produknya?	Kalau UMKM itu, kalau nasabah baru kita door to door kita datengi satu persatu nanti kalau sudah berjalan biasanya getok tular yakni nasabah mengenalkan ke nasabah lain kemudian nanti disuruh menghubungi. Untuk nasabah yang datang ke kantor langsung itu ada tapi tidak banyak jadi kita harus banyak menyebar brosur
2	Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?	Secara umum sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap dan sesuai, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi seperti perkembangan digital. BPRS Dana Amanah Surakarta sudah mengarah untuk proses digitalisasi karena itu semua butuh persiapan karena mahal
3	Apakah produk pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah	Produk di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah khususnya UMKM
4	Apa strategi yang dilakukan	Strategi pelayanan agar nasabah merasa aman dan nyaman itu dengan cara bersikap ramah kepada para

	para staff pembiayaan dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman dan aman?	nasabah dan BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah dilindungi oleh OJK dan LPS jadi sudah aman.
5	Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?	Para staff juga dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai kemampuan dibidangnya walaupun ada yang bukan lulusan dari jurusan perbankan dan pelayanannya pun bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah karena sampai saat ini belum ada komplek dari nasabah.
6	Apakah staff pembiayaan sudah melayani nasabah sesuai dengan prosedur BPRS?	Kemudian para staff pembiayaan dalam melayani nasabah juga sesuai dengan standart prosedur yang ada di BPRS Dana Amanah Surakarta ini
7	Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam menangani kesulitan nasabah khususnya UMKM?	Nasabah itu kan orang yang awam, belum praktisi seperti AO, kalo di sini kan sesuai dengan kegunaan seperti pembangunan rumah, melunasi hutang, bayar sekolah kan itu ada istilahnya sendiri, dan masyarakat itu taunya hanya pinjam uang saja tidak mengetahui mengenai akad, jadi kita sebagai AO harus menjelaskan untuk akad atau produk-produknya kemudian pada saat survey kita langsung mengobrol kebutuhannya untuk apa
8	Apakah ada nasabah yang memberikan komplek terkait pelayanan BPRS	Sampai saat ini belum ada yang pernah komplek terkait pelayanan di BPRS Dana Amanah Surakarta
9	Apa kendala yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	Kesulitan yang kita hadapi tentu terkait persaingan antar lembaga seperti bank-bank BUMN, kalau kita saingannya dengan bank umum seperti BNI, BRI karena di sana marginnya lebih murah. Biasanya nanti nasabah membandingkan angsuran di bank lain dengan di BPRS ini, nah itu yang menjadi persaingan.
10	Tantangan apa yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam	Tantangan yang kita hadapi tentu terkait pemahaman masyarakat tentang akad. Karena nasabah selama ini hanya tahunya pinjam uang, kalau kita syariah tantangannya uang itu harus jelas digunakan untuk apa

penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	sesuai akad. Yang susah dan menjadi tantangan sampai sekarang ya itu.
------------------------------------	---

Narasumber : Ibu Neni  
 Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
 Tgl wawancara : 03 Februari 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa ibu tertarik mengambil pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Awal tahu tentang BPRS Dana Amanah itu sebenarnya dari kenalan yang menjabat sebagai direktur karena dulu sering ketemu di komunitas kemudian sering ngobrol-ngobrol lalu kami ditawarkan untuk pindah bank dari konven ke syariah
2	Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Terkait batas minimal pinjaman itu biasanya tergantung dengan agunannya mba, dulu kita pakai sertifikat rumah untuk dijadikan jaminannya
3	Apakah ada program khusus terkait pengembangan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?	di BPRS Dana Amanah ini tidak ada semacam pelatihan untuk pengembangan usaha, saya secara mandiri mengikuti komunitas TDA (Tangan Di Atas) dimana komunitas ini sering membuat event seperti kunjungan ke pabrik roti sabita kemudian ke toko oleh-oleh yang ada di pasar legi agar para bibit wirausahanya mendapatkan ilmu sekaligus semangat dari para usahawan yang sukses dan komunitas TDA ini tidak ada hubungannya dengan BPRS Dana Amanah
4	Apa saja kebijakan untuk mengajukan pembiayaan?	Syarat pengajuan pembiayaan itu ada KK, KTP surat nikah, BI cheking dan laporan keuangan kalo untuk yang UMKM. Tapi kemaren untuk yang laporan keuangan kita hanya menggunakan struk, nota dan mutasi bank yang nanti bisa diakumulasikan dari pengeluaran dan pendapatan kalo secara rapi dokumen komputer sih enggak ada
5	Apakah kebutuhan modal ibu terpenuhi setelah melakukan	Untuk UMKM dirasa masih kurang dengan penambahan modal tersebut dikarenakan PRnya banyak untuk proses

	pembiayaan pada BPRS Dana Amanah?	pengembangan usahanya, Biasanya memang memerlukan modal yang tidak sedikit karena banyak yang perlu dikerjakan seperti penambahan inventaris, pembuatan packaging agar terlihat menarik, stok bahan dan barang kemudian pembuatan stiker untuk branding agar lebih mudah dikenal oleh masyarakat
6	Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?	Sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah menurut saya sudah lengkap, hanya saja tidak ada mesin ATM dan mobile bankingnya, karena mungkin masih kecil seperti BMT dan koperasi
7	Apakah produk pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah	Biasanya untuk pengembangan usaha memang memerlukan modal yang tidak sedikit karena banyak yang perlu dikerjakan seperti penambahan inventaris, pembuatan packaging agar terlihat menarik, stok bahan dan barang kemudian pembuatan stiker untuk branding agar lebih mudah dikenal oleh masyarakat dan itu tidak bisa selalu meminjam ke orang tua atau orang terdekat solusinya ya pembiayaan di bank sangat membantu dan menurut saya produk yang ditawarkan di BPRS Dana Amanah ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan para UMKM lainnya
8	Apakah ibu merasa nyaman dan aman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah?	Saya sudah merasa aman dan nyaman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena sikap dan sifat pegawainya itu ramah banget
9	Apakah staff BPRS berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami?	Bahasa yang digunakan marketingnya itu mudah dipahami oleh kami yang orang awam, biasanya cara marketing berkomunikasi terkait angsuran menggunakan whatsapp untuk mempermudah dan mempersingkat waktu.
10	Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?	Untuk marketingnya menurut saya juga sudah sesuai dengan tugasnya dalam pelayanannya

11	Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam menangani kesulitan nasabah?	Semisal ada kesulitan nasabah khususnya pada saat pengangsuran pihak BPRS Dana Amanah Surakarta menangani dengan cepat tanggap dengan cara memberikan tenggang waktu yang awalnya harus dibayarkan diawal bulan diperbolehkan bayar diakhir bulan
----	--	---

Narasumber : Mbak Efrika  
 Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
 Tgl wawancara : 28 Februari 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa ibu tertarik mengambil pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Saya tahu BPRS Dana Amanah itu dari kakak saya karena beliau sudah menjadi nasabah di situ dan saya ditawarkan untuk mengambil pembiayaan disitu juga
2	Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Batas pengambilan pembiayaan itu ya tergantung jaminan yang digunakan, kalau saya pakai sertifikat rumah untuk dana 25 juta
3	Apakah ada program khusus terkait pengembangan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?	Setelah pemberian dana itu tidak ada pelatihan apapun terkait pengembangan UMKM
4	Apa saja kebijakan untuk mengajukan pembiayaan?	Kebijakanannya itu melengkapi dokumen seperti KK, KTP, surat nikah, sertifikat rumah dan laopran keuangan. Saya tidak melampirkan laporan keuangan karena memang tidak ada, hanya saja waktu survey saya ditanya mengenai pengeluaran dan pemasukan yang nantinya pihak marketing yang menuliskan
5	Apakah kebutuhan modal ibu terpenuhi setelah melakukan pembiayaan pada BPRS Dana Amanah?	Dananya saya gunakan untuk membeli peralatan galon dan mesin isi ulang galon dan belum mencukupi untuk biaya lain-lainnya. Tapi Alhamdulillah sangat membantu usaha saya
6	Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?	Untuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPRS Dana Amanah menurut saya sudah lengkap, hanya kurang <i>mobile banking</i> nya saja

7	Apakah produk pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah	Alhamdulillah produknya sudah sesuai dengan yang saya butuhkan dan sudah sesuai syariah
8	Apakah ibu merasa nyaman dan aman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah?	Sudah merasa aman dan nyaman, karena orangnya ramah-ramah
9	Apakah staff BPRS berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami?	Penggunaan bahasanya pun mudah saya mengerti
10	Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?	Sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing
11	Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam menangani kesulitan nasabah?	Pihak BPRS sepengetahuan saya cepat tanggap dalam menangani nasabah yang merasa kesulitan apalagi ketika dalam hal angsuran, biasanya pihak BPRS memberikan keringanan berupa tambahan waktu pembayaran sampai akhir bulan

Narasumber : Ibu Sukamti  
 Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
 Tgl wawancara : 28 Februari 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kenapa ibu tertarik mengambil pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Saya tahu BPRS Dana Amanah itu sendiri, karena saya juga sudah menjadi nasabah lama dan kebetulan rumah saya tidak terlalu jauh dengan lokasi
2	Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Batas minimal pengambilan pembiayaan itu tergantung dari jaminan yang digunakan. Saya meminjam 30 juta dengan jaminan sertifikat rumah,
3	Apakah ada program khusus terkait pengembangan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?	Setelah pencairan itu pihak bank tidak memberikan pelatihan terkait pengembangan UMKM
4	Apa saja kebijakan untuk mengajukan pembiayaan?	Kebijakannya seperti KK, KTP, Surat nikah, sertifikat rumah/ jaminan dan laporan keuangan. Saya tidak memiliki laporan keuangan yang terstruktur, pada saat pengumpulan dokumen saya hanya melampirkan struk pembelian barang dan mutasi bank
5	Apakah kebutuhan modal ibu terpenuhi setelah melakukan	Dananya saya gunakan untuk kulakan barang mba dan sekalian stok barang,



	pembiayaan pada BPRS Dana Amanah?	Alhamdulillah sudah cukup karna usaha saya ini hanya untuk sambilan saja mba
6	Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?	Menurut saya sudah lengkap mba, kurangnya ya itu terkait aplikasinya
7	Apakah produk pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah	Sudah sesuai mbak, karna memang saya butuh untuk tambahan modal
8	Apakah ibu merasa nyaman dan aman melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah?	Pegawainya sikapnya ramah-ramah mbak jadi saya merasa senang, nyaman dan aman
9	Apakah staff BPRS berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami?	untuk penggunaan istilah dan bahasanya juga yang mudah dimengerti
10	Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan kemampuan dibidangnya?	sudah sesuai dengan tugasnya dan sesuai kemampuan dibidangnya
11	Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam menangani kesulitan nasabah?	Menurut saya sangat cepat tanggap ya mba, karena waktu awal mau ngambil pembiayaan dijelasin dulu produknya yang kemungkinan cocok dengan kebutuhan saya apalagi pada saat saya merasa kesulitan dalam angsuran kemudian saya menghubungi pihak BPRS, itu nanti akan diberikan waktu tambahan pembayaran mbak biasanya sampai akhir bulan

## Lampiran 4 Tabel Reduksi Data

### 1. Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta

Masalah yang diteliti	Informan					Analisis
	Bpk. Fajar	Bpk. Adhitama	Ibu Neni	Mbak Efrika	Ibu Sukamti	
Produk apa saja yang diberikan BPRS dalam memenuhi modal usaha	Pembiayaan untuk UMKM BPRS Dana Amanah Surakarta	Produk di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan kebutuhan	Biasanya untuk pengambilan pinjaman usaha	Alhamdulillah produknya sudah sesuai dengan yang saya butuhkan	Sudah sesuai mbak, karna memang saya butuh untuk	Produk yang ditawarkan oleh BPRS Dana Amanah didasarkan pada

<p>UMKM? Dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan para pelaku UMKM?</p>	<p>ta ada 3 yaitu pembiayaan Modal Kerja Murabahah dengan akad yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk mengembangkan usahanya dengan dasar perhitungan dari pendapatannya selama berusaha. Pembiayaan Investasi dengan akad Murabahah dan MMQ yaitu, pembiayaan</p>	<p>para nasabah khususnya UMKM dimana produk-produk yang ditawarkan untuk pelaku UMKM menggunakan akad Murabahah dan MMQ (13/12/2022)</p>	<p>modal yang tidak sedikit karena banyak yang perlu dikerjakan seperti penambahan inventaris, pembuatan packaging agar terlihat menarik, stok bahan dan barang kemudian pembuatan stiker untuk branding agar lebih mudah dikenal oleh masyarakat dan itu tidak bisa selalu meminjam ke orang</p>	<p>dan sudah sesuai syariah (28/02/2023)</p>	<p>tambahan modal (28/02/2023)</p>	<p>kebutuhan para pelaku UMKM sehingga dengan adanya produk tersebut dapat membantu pengembangan usaha mereka</p>
---	---	---	---	--	------------------------------------	---

	<p>yang diberikan untuk mendukung usaha para nasabah misalnya pada usaha kelontong digunakan untuk kulakan dll. Pembiayaan Konsultif dengan akad Hawalah yaitu, pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang modal kerjanya dan investasinya sudah oke jadi hanya untuk konsumtifnya</p>		<p>tua atau orang terdekat ya ya pembiayaan di bank sangat membantu dan menurut saya produk yang ditawarkan di BPRS Dana Amanah ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan para UMKM lainnya <b>(03/02/2023)</b></p>			
--	---	--	--	--	--	--

	saja untuk yang paling banyak diambil oleh nasabah UMKM atau yang mempunyai usaha disini itu ya Pembiayaan Modal Kerja (24/11/2022)					
Apa saja kebijakan untuk mengajukan pembiayaan?	Kebijakan yang harus dipenuhi adalah data pribadi komplet, mempunyai usaha atau data yang mendukung sumber pengembalian. Untuk dokumen yang dibutuhkan	syarat pengajuan pembiayaan diantaranya KK, KTP, surat nikah, ijin usaha, BI checking nanti data tersebut dikumpulkan lalu akan dicek, kalau BI checking bagus lalu akan disurvey (kita lihat rumahnya, usahanya,	Syarat pengajuan pembiayaan itu ada KK, KTP surat nikah, BI cheking dan laporan keuangan (03/02/2023)	Kebijakan itu melengkapi dokumen seperti KK, KTP, surat nikah, sertifikat rumah dan laporan keuangan. (28/02/2023)	Kebijakan seperti KK, KTP, Surat nikah, sertifikat rumah/ jaminan dan laporan keuangan. (28/02/2023)	Kebijakan pengajuan pembiayaan di BPRS Dana Amanah yaitu melengkapi dokumen pribadi dan usaha kemudian nantinya akan dianalisis terlebih dahulu sebelum diputuskan acc atau tidaknya

	<p>kan adalah surat permohonan pembiayaan, KTP, KK NPWP, surat nikah dan untuk usaha perseroan ditambah dengan pengurus PT, perizinan usaha, laporan keuangan dan NIB (nomor induk berusaha). Kalau usaha mikro terkadang kapabilitasnya terbatas, sebenarnya mampu untuk</p>	<p>kemampuan membayar, karakternya dan modal kerjanya (13/12/2022)</p>				
--	---	--	--	--	--	--

	membuat laporan keuangan Cuma karena usaha keluarga yang mungkin tidak ada pertanggungjawaban secara administratif <b>(24/11/2022)</b>					
Apakah ada ketentuan dalam limit pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta?	Ketentuan itu kaitannya dengan modal BPRS Dana Amanah Surakarta sendiri karena kami tidak ingin bersaing dengan bank atau koperasi lainnya.	-	Terkait batas minimal pinjaman itu biasanya tergantung dengan agunannya mba, dulu kita pakai sertifikat rumah untuk dijadikannya	Batas pengambilan pembiayaan itu tergantung jaminan yang digunakan, kalau saya pakai sertifikat rumah untuk dana 25 juta <b>(28/02/2023)</b>	Batas minimal pengambilan pembiayaan itu tergantung dari jaminan yang digunakan. Saya meminjam 30 juta dengan jaminan sertifikat rumah <b>(28/02/2023)</b>	Batas limit pengajuan pembiayaan yaitu disesuaikan dengan nilai jaminan yang digunakan. Bisa diatas Rp. 10.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000

	<p>Aturan awalnya itu Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 tapi rata-rata karena kaitannya dengan beban operasional para marketing atau Account Officer sudah kondisikan diatas Rp 10.000.000. Sebenarnya bisa kalau hanya Rp 5.000.000 ataupun Rp 6.000.000 saja akan tetapi tidak menutu</p>		(03/02/2023)			
--	--	--	--------------	--	--	--

	<p>p untuk operasional, sedangkan untuk perseroan terbatas (PT) maksimal Rp 200.000.000 (24/11/2022)</p>					
<p>Apa hal pertama atau kriteria yang dilihat BPRS Dana Amanah dalam memberikan pembiayaan kepada UMKM?</p>	<p>Kalau terkait kriteria pasti tetap ada, dan kriteria itu kita sinkronkan dengan keadaan di lapangan. Seperti BI cheking bagus, usaha berjalan lancar, dan kapasitas cukup. Secara umum</p>	<p>Kalau BI cheking bagus maka akan dilakukan survey seperti melihat rumah, usahanya, kemampuan membayarnya, karakternya dan modal kerjanya. (13/12/2022)</p>	<p>Yang dilihat sama dengan kebijakan yang harus dipenuhi saat pengajuan pembiayaan seperti BI cheking bagus, usahanya, dan lain sebagainya yang nantinya akan dicek sebelum</p>	<p>Kriterian ya yaitu BI cheking aman, jaminan yang dipakai, kemampuan menjalankan usahanya. Kalau lebih lengkapnya ya seperti syarat yang harus dilengkapikan saat pengajuan. (28/02/2023)</p>	<p>Pada saat pengajuan disuruh melengkapi data-data pribadi, kemudian data usaha seperti laporan keuangan, kemudian dilihat kemampuan pengembalian dana yang dipinjam, biasanya setelah pengumpulan dokumen nanti</p>	<p>Kriteria yang dilihat BPRS Dana Amanah dilakukan dengan melakukan analisis pembiayaan 6c yaitu character, capacity, collateral, capability, condition of economy, dan constrain.</p>



	<p>dalam pembiayaan diperbanyakan menggunakan analisis 5c tetapi di BPRS menggunakan analisis 6c. (24/11/2022)</p> <p>Rata-rata bank itu menilai kemampuan mempertahankan usahanya selama 2 tahun, akan tetapi terkadang usaha yang baru dijalankan dan orang tersebut sudah berpeng</p>		<p>diputuskan diberikan pembiayaan. (03/02/2023)</p>		<p>akan disurvei terlebih dahulu sebelum diputuskan. (28/02/2023)</p>	
--	--	--	--	--	---	--

	alaman di bidang usaha yang sama juga bisa ditindaklanjuti (24/11/2022)					
Apakah ada program khusus terkait pengembangan usaha UMKM, seperti pelatihan, pendampingan dan monitoring?	Selama ini secara formal tidak ada program khusus akan tetapi ketika nasabah mengalami permasalahan dalam usahanya biasanya nanti kita undang ke kantor ataupun kita yang mendatangi nasabah di tempat	-	BPRS Dana Amanah ini tidak ada semacam pelatihan untuk pengembangan usaha, saya secara mandiri mengikuti komunitas TDA (Tangan Di Atas) dimana komunitas ini sering membuat event seperti kunjungan ke pabrik	Setelah pemberian dana itu tidak ada pelatihan apapun terkait pengembangan UMKM. (28/02/2023)	Setelah pencairan itu pihak bank tidak memberikan pelatihan terkait pengembangan UMKM. (28/02/2023)	Tidak adanya fasilitas pendukung terkait pengembangan UMKM di BPRS Dana Amanah

	<p>usaha untuk diajak berdiskusi untuk memecahkan permasalahan yang terjadi secara bersama-sama. Alasannya adalah di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena perbedaan jenis usaha yang dijalankan oleh para nasabah sehingga kita belum mengarah untuk mengadakan program tersebut</p>		<p>roti sabitan ke toko oleh-oleh yang ada di pasar legi agar para bibit wirausaha hanya mendapatkan ilmu sekaligus semangat dari para usahawan yang sukses dan komunitas TDA ini tidak ada hubungannya dengan BPRS Dana Amanah. <b>(03/02/2023)</b></p>			
--	---	--	--	--	--	--

	<b>(26/11/2022)</b>					
Bagaimana cara BPRS Dana Amanah mempromosikan produknya?	-	Kalau UMKM itu, kalau nasabah baru kita door to door kita datengi satu persatu nanti kalau sudah berjalan biasanya getok tular yakni nasabah mengenalkan ke nasabah lain kemudian nanti disuruh menghubungi. Untuk nasabah yang datang ke kantor langsung itu ada tapi tidak banyak jadi kita harus banyak menyebar brosur. <b>(13/12/2022)</b>	Awal tahu tentang BPRS Dana Amanah itu sebenarnya dari kenalan yang menjabat sebagai direktur karena dulu sering ketemu di komunitas kemudian sering ngobrol - ngobrol lalu kami ditawarkan untuk pindah bank dari konvensyariah. <b>(03/02/2023)</b>	Saya tahu BPRS Dana Amanah itu dari kakak saya karena beliau sudah menjadi nasabah di situ dan saya ditawarkan untuk mengambil pembiayaan disitu juga. <b>(28/02/2023)</b>	Saya tahu BPRS Dana Amanah itu sendiri, karena saya juga sudah menjadi nasabah lama dan kebetulan rumah saya tidak terlalu jauh dengan lokasi. <b>(28/02/2023)</b>	Cara BPRS Dana Amanah dalam memasarkan produknya dengan menyebar brosur ke UMKM secara door to door yang nantinya ketika nasabah yang sudah melakukan pembiayaan di BPRS tersebut dapat merekomendasikan kepada kenalannya

## 2. Kendala dan Tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta

Masalah yang diteliti	Informan		Analisis
	Bpk. Fajar	Bpk. Adhitama	
<p>Apa kendala yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM? Apakah tidak ada kesulitan dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?</p>	<p>Kalau usaha mikro terkadang kapabilitasnya terbatas, sebenarnya mampu untuk membuat laporan keuangan Cuma karena usaha keluarga yang mungkin tidak ada pertanggungjawaban secara administratif (24/11/2022)</p> <p>Kendala yang paling utama kami hadapi yaitu ketidaksediaan nasabah untuk melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah ini serta terdapat banyaknya pesaing yang pembiayaannya lebih murah. Kalau dari sisi nasabahnya itu kesulitannya juga berbeda tergantung dari karakter nasabah itu sendiri. Jam terbang perlu, negosiasi juga perlu dan teknik cara berbicara karena antara orang satu dengan yang lain pasti beda, kemudian insting untuk membaca</p>	<p>Kesulitan yang kita hadapi tentu terkait persaingan antar lembaga seperti bank-bank BUMN, kalau kita saingannya dengan bank umum seperti BNI, BRI karena di sana marginnya lebih murah. Biasanya nanti nasabah membandingkan angsuran di bank lain dengan di BPRS ini, nah itu yang menjadi persaingan (13/12/2022)</p>	<p>Yang menjadi kendala BPRS Dana Amanah dalam penyaluran pembiayaan yaitu banyaknya lembaga pesaing yang sama-sama memberikan pembiayaan kepada UMKM dengan margin yang lebih murah sehingga banyak pelaku UMKM yang lebih memilih lembaga dengan margin yang murah tersebut. Kemudian kendala selanjutnya itu UMKM biasanya hanya membuat catatan manual ataupun mengumpulkan nota dan struk pengeluaran yang nantinya dapat diakumulasikan untuk melihat untung atau rugi usaha mereka</p>

	karakter jalan dan sudah paham (24/11/2022)		
Tantangan apa yang dihadapi BPRS Dana Amanah Surakarta dalam penyaluran pembiayaan kepada UMKM?	Selama ini tantangan yang dihadapi BPRS Dana Amanah adalah digitalisasi dimana itu sangat berpengaruh dalam dunia perbankan, karena mungkin di BPRS lain sudah menerapkan digitalisasi seperti, M-banking dimana ketika ingin membuka rekening bisa dari rumah lewat smartphone tanpa perlu datang ke kantor dll. Dan untuk saat ini BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah mulai mengarah untuk melakukan digitalisasi (26/11/2022)	Tantangan yang kita hadapi tentu terkait pemahaman masyarakat tentang akad. Karena nasabah selama ini hanya tahunya pinjam uang, kalau kita syariah tantangannya uang itu harus jelas digunakan untuk apa sesuai akad. Yang susah dan menjadi tantangan sampai sekarang ya itu. (13/12/2022)	Tantangan yang paling utama yaitu terkait pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah, selain itu digitalisasi yang menjadi tantangan di BPRS Dana Amanah agar tidak tertinggal dengan bank syariah lainnya karena BPRS Dana Amanah belum memiliki sistem digital seperti M-banking

### 3. Pelayanan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta

Masalah yang diteliti	Informan					Analisis
	Bpk. Fajar	Bpk. Adhitama	Ibu Neni	Mbak Efrika	Ibu Sukanti	
Apakah sarana dan prasarana di BPRS Dana	-	Secara umum sarana dan prasarana di BPRS	Sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah	Untuk sarana dan prasarna yang disediakan	Menurut saya sudah lengkap mba, kurangnya ya itu	Sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah sudah

Amanah Surakarta sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah?		Dana Amanah Surakarta sudah lengkap dan sesuai, akan tetapi perlu ditingkatkan lagi seperti perkembangan digital. BPRS Dana Amanah Surakarta sudah mengarah untuk proses digitalisasi karena itu semua butuh persiapan karena mahal (13/12/2022)	menurut saya sudah lengkap, hanya saja tidak ada mesin ATM dan mobile bankingnya, karena mungkin masih kecil seperti BMT dan koperasi (03/02/2023)	oleh BPRS Dana Amanah menurut saya sudah lengkap, hanya kurang <i>mobile banking</i> nya saja (28/02/2023)	terkait aplikasinya (28/02/2023)	sangat membantu kebutuhan para nasabahnya
Apa strategi yang dilakukan para staff	Strategi yang dilakukan untuk melayani nasabah	Strategi pelayanan agar nasabah merasa aman	Saya sudah merasa aman dan nyaman	Sudah merasa aman dan nyaman, karena	Pegawainya sikapnya ramah-ramah mbak	Para pegawai pembiayaan memiliki sikap yang ramah

<p>pembiayaan dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman?</p>	<p>itu biasanya dibagian frontliner seperti greeting, salam, sapa, senyum dan yang paling penting saling berkomunikasi (26/11/2022)</p>	<p>dan nyaman itu dengan cara bersikap ramah kepada para nasabah dan BPRS Dana Amanah Surakarta ini sudah dilindungi oleh OJK dan LPS jadi sudah aman. (13/12/2022)</p>	<p>melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta ini karena sikap dan sifat pegawai itu ramah banget. Bahasa yang digunakan marketingnya itu mudah dipahami oleh kami yang orang awam, biasanya cara marketing berkomunikasi terkait angsuran menggunakan whatsapp</p>	<p>orangnya ramah-ramah. Penggubahan ya pun mudah saya mengerti (28/02/2023)</p>	<p>jadi saya merasa senang, nyaman dan aman. untuk penggunaan istilah dan bahasanya juga yang mudah dimengerti (28/02/2023)</p>	<p>kepada nasabah sehingga para nasabah merasa nyaman menggunakan pelayanan di BPRS Dana Amanah</p>
--	---	---	---	--	---	---



			untuk mempermudah dan mempersingkat waktu. <b>(03/02/2023)</b>			
Apakah staff pembiayaan di BPRS sudah sesuai dengan prosedur BPRS dan kemampuan dibidangnya?	Dalam melayani nasabah staff pembiayaannya sudah sesuai kemampuan dibidangnya, kalau dilihat dari sisi marketing itu yang dicari kemampuan bernegosiasi dan pencapaiannya dan untuk tim marketing	Para staff juga dalam melaksanakan tugasnya sudah sesuai kemampuan dibidangnya walaupun ada yang bukan lulusan dari jurusan perbankan dan pelayanannya pun bisa dikatakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh	Untuk marketingnya menurut saya juga sudah sesuai dengan tugasnya dalam pelayanannya <b>(03/02/2023)</b>	sudah sesuai dengan tugasnya masing-masing <b>(28/02/2023)</b>	sudah sesuai dengan tugasnya dan sesuai kemampuan dibidangnya <b>(28/02/2023)</b>	Staff pembiayaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing serta sesuai dengan prosedur BPRS

	<p>biasanya sering mengadakan sharing dan pelatihan agar selalu upgrade dan terus belajar membangun diri. (26/11/2022)</p> <p>Marketing dalam melayani nasabah selama ini sudah cukup di atas rata-rata dan untuk standar di BPRS Dana Amanah Surakarta itu selalu meningkat (26/11/2022)</p>	<p>nasabah karena sampai saat ini belum ada komplemen dari nasabah. (13/12/2022)</p> <p>para staff pembiayaan dalam melayani nasabah juga sesuai dengan standart prosedur yang ada di BPRS Dana Amanah Surakarta ini (13/12/2022)</p>				
--	---	---	--	--	--	--

Apakah staff pembiayaan cepat tanggap dalam menangani kesulitan nasabah khususnya UMKM?	-	Nasabah itu kan orang yang awam, belum praktisi seperti AO, kalo di sini kan sesuai dengan kegunaan seperti pembangunan rumah, melunasi hutang, bayar sekolah kan itu ada istilahnya sendiri, dan masyarakat itu hanya pinjam uang saja tidak mengetahui mengenai akad, jadi kita sebagai	Semisal ada kesulitan nasabah khususnya pada saat pengurusan pihak BPRS Dana Amanah Surakarta menanganinya dengan cepat tanggap dengan cara memberikan tenggang waktu yang awalnya harus dibayarkan diawal bulan diperbolehkan bayar diakhir bulan (03/02/2023)	Pihak BPRS sepengetahuan saya cepat tanggap dalam menangani nasabah yang merasa kesulitan apalagi ketika dalam hal angsuran, biasanya pihak BPRS memberikan keringanan berupa tambahan waktu pembayaran sampai akhir bulan (28/02/2023)	Menurut saya sangat cepat tanggapnya mba, karena waktu awal mau ngambil pembiayaan dijelaskan dulu produknya yang kemungkinan dengan kebutuhan saya apalagi pada saat saya merasa kesulitan dalam angsuran kemudian saya menghubungi pihak BPRS, itu nanti akan diberikan waktu	Para pegawai di BPRS Dana Amanah cepat tanggap dalam melayani nasabahnya sehingga membuat nasabah senang melakukan pembiayaan di BPRS
---	---	---	---	---	---	---

		AO harus menjelaskan untuk akad atau produk-produknya kemudian pada saat survey kita langsung mengobrol kebutuhannya untuk apa <b>(13/12/2022)</b>			tambahan pembayaran mbak biasanya sampai akhir bulan <b>(28/02/2023)</b>	
Ketika terjadi komplek dari nasabah apakah yang dilakukan staff pembiayaan sudah sesuai dengan standar BPRS? Dan apakah selama ini ada	Penanganan komplek di BPRS Dana Amanah Surakarta sudah sesuai dengan standar, biasanya dilakukan dengan bertahap. Yang pertama	Sampai saat ini belum ada yang pernah komplek terkait pelayanan di BPRS Dana Amanah Surakarta <b>(13/12/2022)</b>	-	-	-	BPRS Dana Amanah memiliki prosedur terkait penanganan ketika terjadinya komplek oleh nasabah dimana prosedur yang dilakukan bertahap

yang pernah komplet ?	itu biasanya ditangani oleh front liner atau bisa juga AO nya kemudian jika masih belum terkendali maka dibantu oleh rekan sesama AO, nah semisal nasabah belum puas maka akan dihadapkan dengan kepala bagian yaitu saya sendiri dan yang terakhir jika masih belum terkendali juga					sebelum penyelesaian komplet ditangani oleh pimpinan
-----------------------	--	--	--	--	--	--

	<p>maka dihadapkan dengan pimpinan . Akan tetapi sebisa mungkin akan kita tangani agar masalahnya tidak sampai ke pimpinan (26/11/2022)</p>					
--	---	--	--	--	--	--

## Lampiran 5 Hasil Display Data

<b>Masalah Penelitian</b>	<b>Sub Fokus</b>	<b>Deskripsi</b>
<b>1. Kontribusi BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta</b>	a. Produk Pembiayaan BPRS Dana Amanah dalam Pemenuhan Modal Usaha UMKM di Kota Surakarta	Beberapa produk pembiayaan di BPRS Dana Amanah khusus pelaku UMKM adalah pembiayaan modal kerja dengan akad Murabahah, pembiayaan investasi dengan akad Murabahah dan MMQ, dan pembiayaan konsumtif dengan akad hawalah. Produk yang ditawarkan oleh BPRS Dana Amanah didasarkan pada kebutuhan para pelaku UMKM sehingga dengan adanya produk dan akad tersebut dapat membantu pengembangan usaha mereka.
	b. Batas Minimal Pembiayaan	Batas limit pengajuan pembiayaan yaitu disesuaikan

	<p>c. Kriteria BPRS Dana Amanah sebelum memberi pembiayaan</p> <p>d. Pengembangan Strategi Pemasaran</p> <p>e. Program Khusus Terkait Pengembangan UMKM</p>	<p>dengan nilai jaminan yang digunakan. Bisa diatas Rp. 10.000.000 sampai dengan Rp. 200.000.000.</p> <p>Kriteria yang dilihat BPRS Dana Amanah dilakukan dengan melakukan analisis pembiayaan 6c yaitu <i>character, capacity, collateral, capability, condition of economy</i>, dan <i>constrain</i>.</p> <p>Cara BPRS Dana Amanah dalam memasarkan produknya dirasa kurang maksimal karena dilakukan hanya dengan menyebarkan brosur ke UMKM secara <i>door to door</i> yang nantinya ketika nasabah yang sudah melakukan pembiayaan di BPRS tersebut dapat merekomendasikan kepada kenalannya. Jika BPRS Dana Amanah mengadakan workshop, seminar dan kegiatan publisitas, dapat mempromosikan produk kepada masyarakat dan pelajar secara lebih luas akan dapat menyadarkan lebih banyak masyarakat di Kota Surakarta</p> <p>BPRS Dana Amanah tidak memiliki fasilitas pendukung terkait pengembangan UMKM seperti pelatihan maupun seminar maupun pendampingan. Padahal hal tersebut sangat dibutuhkan oleh mereka untuk menambah dan memperluas pengetahuan.</p>
<p><b>2. Kendala dan Tantangan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan</b></p>	<p><b>Kendala :</b></p> <p>a. Ketidaksediaan UMKM menjadi nasabah pembiayaan di BPRS Dana Amanah Surakarta</p>	<p>Banyak pelaku UMKM yang lebih memilih lembaga dengan margin yang murah seperti bank konvensional.</p>

<p><b>modal usaha UMKM di Surakarta</b></p>	<p>b. Banyak lembaga keuangan yang ada di Kota Surakarta</p> <p>c. UMKM tidak memiliki laporan keuangan</p> <p><b>Tantangan :</b></p> <p>a. Belum adanya digitalisasi dalam operasional</p> <p>b. Minimnya pengetahuan masyarakat akan perbankan syariah</p>	<p>Kendala BPRS Dana Amanah dalam penyaluran pembiayaan yaitu banyaknya lembaga pesaing yang sama-sama memberikan pembiayaan kepada UMKM dengan margin yang lebih murah.</p> <p>UMKM biasanya hanya membuat catatan manual ataupun mengumpulkan nota dan struk pengeluaran yang nantinya dapat diakumulasikan untuk melihat untung atau rugi usaha mereka.</p> <p>BPRS Dana Amanah belum memiliki sistem digital seperti M-banking namun sudah mengarah ke sistem digital sehingga hal tersebut dapat membuat tertinggalnya BPRS Dana Amanah dengan bank syariah lainnya.</p> <p>Tantangan yang paling utama yaitu terkait pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah. Mereka hanya sekedar mengetahui bahwa perbankan syariah hanya sebatas pinjam uang namun tidak memahami produk dan akad di bank syariah bagaimana serta kejelasan dana digunakan untuk apa saja</p>
<p><b>3. Pelayanan BPRS Dana Amanah dalam pemenuhan modal usaha UMKM di Surakarta</b></p>	<p>a. Sarana dan Prasarana BPRS Dana Amanah Surakarta</p>	<p>Sarana dan prasarana di BPRS Dana Amanah sudah sangat membantu kebutuhan para nasabahnya. Hanya saja kekurangannya tidak adanya mesin ATM dan <i>Mobile Banking</i>.</p>



	<p>b. Kemampuan berkomunikasi dan pelayanan staff pembiayaan dengan nasabah UMKM</p> <p>c. Sikap staff pembiayaan ketika terjadi komplek</p>	<p>Para pegawai pembiayaan memiliki sikap yang ramah kepada nasabah sehingga para nasabah merasa nyaman menggunakan pelayanan di BPRS Dana Amanah. Kemudian staff pembiayaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing serta sesuai dengan prosedur dan cepat tanggap dalam hal melayani nasabahnya sehingga membuat nasabah senang melakukan pembiayaan di BPRS Dana Amanah.</p> <p>BPRS Dana Amanah memiliki prosedur terkait penanganan ketika terjadinya komplek oleh nasabah dimana prosedur yang dilakukan bertahap sebelum penyelesaian komplek ditangani oleh pimpinan. Prosedur tersebut dibuat dengan tetap mementingkan kenyamanan dan keamanan nasabah sehingga nasabah tersebut tetap merasa dihargai.</p>
--	--	--

#### Lampiran 6 Dokumentasi Foto

#### Dokumentasi Foto dengan Pegawai BPRS Dana Amanah Surakarta



### Dokumentasi Foto dengan Nasabah Pembiayaan BPRS Dana Amanah

1. Narasumber : Ibu Neni  
Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
Tgl wawancara : 03 Februari 2023



2. Narasumber : Mbak Efrika  
Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
Tgl wawancara : 28 Februari 2023



3. Narasumber : Ibu Sukamti  
Jabatan : Nasabah Pembiayaan  
Tgl wawancara : 28 Februari 2023



## Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

**BIODATA DIRI****Data Pribadi**

Nama : Hilfi Mela Is Nabila  
Tempat/ Tanggal lahir: Tegal, 22 September 2000  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Hobi : Memasak, Membaca, Menonton Drakor  
Alamat : Dk. Bulakbanteng, RT.06/RW.07, Ds. Jatimulya, Kec. Suradadi, Kab. Tegal, Prov. Jawa Tengah, Kode Pos 52182.  
Status : Belum menikah  
Tinggi/ Berat Badan : 150 cm/ 38 kg  
No. Telp/ WA : 085229037145  
Email : hilfiimellaisnabila@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

## Pendidikan Formal

1. MI Al-Huda Jatimulya : Tahun 2006-2012
2. MTS NU 01 Suradadi : Tahun 2012-2015
3. SMK Negeri 1 Warureja : Tahun 2015-2018
4. UIN Raden Mas Said Surakarta : Tahun 2018-2023

Demikian biodata ini saya buat sebenar-benarnya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih

## Lampiran 8 Cek Plagiasi

Muna_Hilfi			
ORIGINALITY REPORT			
19%	20%	7%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	4%	
2	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	2%	
3	<a href="http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id">ecampus.iainbatusangkar.ac.id</a> Internet Source	1%	