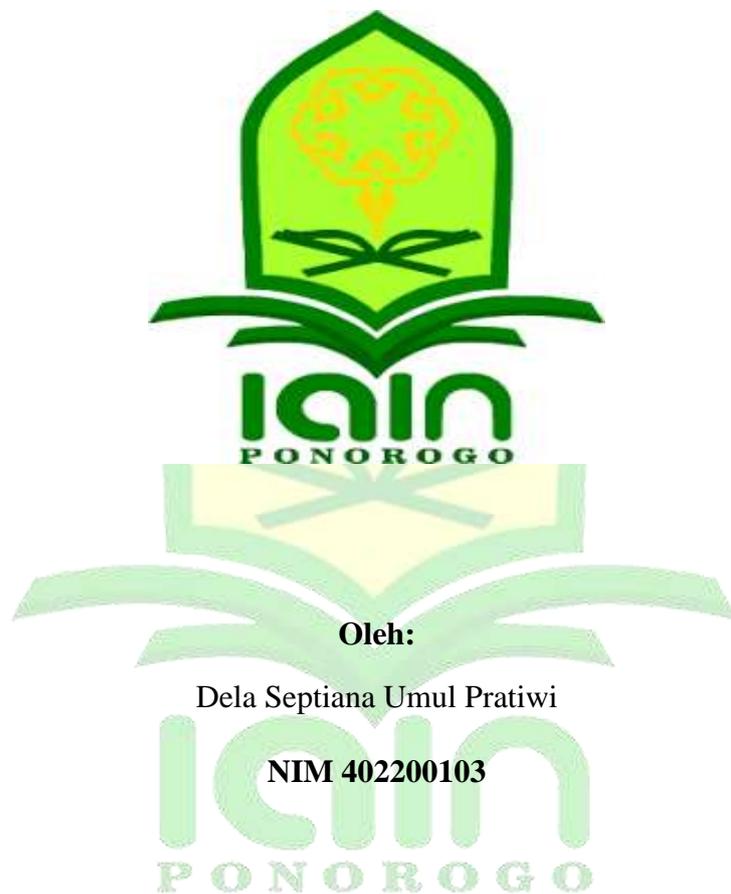


PENERAPAN PELAYANAN PEMBIAYAAN MIKRO *EXPRESS*  
DALAM MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN DI BPRS  
MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO

SKRIPSI



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2024**

## Abstrak

Pratiwi, Dela Septiana Umul. Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

**Kata kunci:** berwujud, akses, literasi keuangan

Inklusi keuangan merupakan adanya ketersediaan akses oleh lembaga keuangan agar masyarakat dapat menikmati atau menggunakan produk dan layanan jasa keuangan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Menurut OJK, inklusi keuangan dapat ditingkatkan melalui peningkatan akses, peningkatan jenis dan jumlah produk yang sesuai dengan kebutuhan, serta peningkatan penggunaan produk dan kualitas produk. Di mana, cara peningkatan itu terdapat dalam pelayanan prima. Kini tingkat inklusi keuangan syariah 12,12% dan itu lebih rendah dibandingkan keuangan konvensional sebesar 75,28%. Padahal kualitas pelayanan bank syariah khususnya BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah bagus.

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu untuk menganalisis pelayanan pembiayaan mikro *express* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, untuk menganalisis tingkat keberhasilan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan pembiayaan mikro *express*, dan untuk menganalisis hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Metode yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan studi pustaka (*library research*). Di mana, analisis data dilakukan secara deduktif. Data yang diperoleh, yaitu penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* dan hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pelayanan pembiayaan mikro di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ini belum menerapkan pelayanan prima secara maksimal karena tidak ada pelayanan secara digital. Kemudian, melalui pelayanan pembiayaan mikro *express* ini BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memberikan keberhasilan inklusi keuangan yang belum maksimal. Hal itu dikarenakan beberapa hambatan, yaitu rendahnya literasi keuangan syariah masyarakat, syarat pembiayaan mikro *express* yang masih memberatkan, dan layanan digital yang belum memadai.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

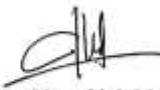
Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

| NO | NAMA                       | NIM       | JURUSAN           |  |
|----|----------------------------|-----------|-------------------|--|
| 1  | Dela Septiana Umul Pratiwi | 402200103 | Perbankan Syariah | Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro <i>Express</i> dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo |

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 26 Maret 2027

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
  
Husna Mubatul Ulya, M.E.Sy  
NIP.198608082019032023

Menyetujui,  
  
Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.  
NIDN 2030048902



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Nama : Dela Septiana Urmul Pratiwi

NIM : 402200103

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah ditujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan penguji:

Ketua Sidang :  
Faruq Ahmad Futaqi, SE., M.E.  
NIP 198311262019031006

Penguji I :  
Ridho Rokamah, S.Ag., M.Si.  
NIP 197412111999032002

Penguji II :  
Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.  
NIDN 2030048902

Ponorogo, Senin, 22 April 2024

Mengetahui,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP 197207142000031005

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dela Septiana Umul Pratiwi  
NIM : 402200103  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi / thesis : Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasi oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan dengan semestinya.

Ponorogo, 18 Mei 2024

Penulis



Dela Septiana Umul Pratiwi

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dela Septiana Umul Pratiwi

NIM : 402200103

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* dalam Meningkatkan Inklusi  
Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian  
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 26 Maret 2024

Pembuat Pernyataan,



Dela Septiana Umul Pratiwi

NIM 402200103

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang



Tingkat Inklusi keuangan syariah kini masih rendah dibandingkan dengan inklusi keuangan konvensional. Di mana tingkat inklusi keuangan syariah kini masih mencapai kisaran 12,12%. Dimana, tingkat itu lebih rendah dibandingkan bank konvensional yang sudah mencapai 75,28%.<sup>1</sup> Inklusi keuangan merupakan suatu keadaan lembaga keuangan bisa memenuhi ketersediaan akses agar masyarakat dapat menikmati atau menggunakan produk dan layanan jasa keuangan berdasarkan kebutuhan dan kemampuan masyarakat.<sup>2</sup> Tingkat inklusi keuangan sendiri dapat diukur melalui 3 dimensi, yaitu akses, penggunaan, dan kualitas.<sup>3</sup> Salah satu lembaga yang memiliki peran dalam meningkatkan inklusi keuangan yaitu lembaga perbankan. Di mana peningkatan itu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebab, pelayanan itu merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dan memberikan kepuasan. Salah satu proses pemenuhan kebutuhan itu melalui

---

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “Peningkatan Inklusi Keuangan Syariah Melalui Forum Edukasi Dan Temu Bisnis Akses Keuangan Syariah di Yogyakarta,” dalam <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Peningkatan-Inklusi-Keuangan-Syariah-Melalui-Forum-Edukasi-Dan-Temu-Bisnis-Akses-Keuangan-Syariah-Di-Yogyakarta.aspx>, (diakses pada tanggal 4 Oktober 2023, jam 10.50).

<sup>2</sup> Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

<sup>3</sup> Ibid.

penyediaan fasilitas agar masyarakat dapat menjangkau produk dan jasa perbankan dengan mudah.<sup>4</sup> Selain itu, tujuan pelayanan dilakukan agar ada transaksi masyarakat terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan. Pada OJK sendiri menyebutkan bahwa peningkatan inklusi keuangan dapat dilakukan melalui peningkatan akses melalui penambahan kantor dan persiapan fasilitas layanan.<sup>5</sup> Selanjutnya, melalui peningkatan jenis dan jumlah produk yang sesuai dengan kebutuhan. Terakhir, peningkatan penggunaan produk dan kualitas produk.<sup>6</sup> Melihat dari pengertian dan cara peningkatan inklusi keuangan bisa disimpulkan bahwa pelayanan itu dapat meningkatkan inklusi keuangan. Sebab, beberapa cara peningkatan itu terdapat dalam cara pelayanan bank dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan konsumen, seperti pelayanan berwujud dan pelayanan ketanggapan.<sup>7</sup>

Pelayanan prima menjadi titik acuan bank syariah maupun karyawan dalam memberikan pelayanan terbaiknya, bahkan pelayanan prima ini digolongkan menjadi pelayanan yang terbaik.<sup>8</sup> Pelayanan prima sendiri terdiri dari pelayanan yang berwujud, kehandalan, ketanggapan, kompetensi, dan profesional.<sup>9</sup> Berdasarkan penelitian Julianti Sawitri Rahayu, pelayanan yang diterapkan BPRS Purwakarta Gandanegara meliputi: fathonah (profesional),

---

<sup>4</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, kedua (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022), 214.

<sup>5</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 /SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 214.

<sup>8</sup> Ibid., 211.

<sup>9</sup> Ibid., 221.

amanah (dapat dipercaya), *siddiq* (jujur), dan *tabligh* (menyampaikan).<sup>10</sup> Pada penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Cabang Purwakarta Gandanegara masih belum memenuhi semua aspek pelayanan prima, terutama pada bagian berwujud (*tangible*) dan hanya fokus pada pelayanan secara islami saja. Persamaan penelitian ini terdapat pada bagian yang sama membahas pelayanan yang diterapkan oleh BPRS. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian. Di mana, penelitian ini hanya meneliti terkait pelayanan yang diterapkan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada penerapan pelayanan dan dampaknya dalam meningkatkan inklusi keuangan. Selain itu, perbedaan juga terletak pada tempat penelitian dan teori penelitian. Penelitian peneliti dilakukan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dan menggunakan teori pelayanan prima bukan pelayanan secara islam.

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Nisa' Khoirun Nur Rohmah ini menyatakan hasil bahwa penilaian nasabah yang mendapatkan pembiayaan mikro *express* BPRS Mitra Mentari Sejahtera ini menggunakan analisis teori 5C dan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo hanya menerapkan 4C (*Character, Capacity, Capital, dan Collateral*).<sup>11</sup> Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Di mana penelitian ini fokus pada

---

<sup>10</sup> Julianti Sawitri Rahayu, Ahmad Saepudin, and Vikri Ganjar Anugrah, "Penerapan Pelayanan Islami Pada Customer service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara," *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* Volume 2, Nomor 1, (March 31, 2022): 29–32, <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.199>.

<sup>11</sup> Nisa' Khoirun Nur Rohmah, "Analisis Pembiayaan Mikro Express Pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 82.

analisis nasabah yang pantas menerima pembiayaan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada pelayanan yang diterapkan khususnya pelayanan prima untuk meningkatkan inklusi keuangan. Persamaan penelitian terletak pada tempat dan bagian pembiayaan yang diteliti yaitu pembiayaan mikro *express*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wahid Wachyu Adi Winarto diperoleh hasil bahwa *fintech* yang dilakukan oleh lembaga keuangan seperti perbankan, koperasi, dan lembaga keuangan lainnya dapat meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan pada UMKM.<sup>12</sup> Pada penelitian ini hanya berfokus pada manfaat teknologi dalam meningkatkan inklusi keuangan. Padahal, terdapat beberapa aspek lain dalam meningkatkan inklusi keuangan dan ditambah tidak semua masyarakat dapat menggunakan teknologi. Persamaan penelitian terletak pada bahasan peningkatan inklusi keuangan. Perbedaan penelitian ini nanti terletak pada fokus maupun cara yang digunakan dalam meningkatkan penelitian. Pada penelitian diatas hanya fokus pada *fintech* dalam meningkatkan inklusi keuangan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan ini berfokus pada cara penerapan pelayanan dapat meningkatkan inklusi keuangan Syariah.

Penelitian yang meneliti tentang penerapan pelayanan yang telah diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu dilakukan. Sebab, kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari

---

<sup>12</sup> Wahid Wachyu Adi Winarto, "Peran Fintechh dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, Volume 3, Nomor 1 (January 1, 2020), 61–73, <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.132>.

Sejahtera Ponorogo sudah baik. Namun, jumlah nasabah tidak mengalami peningkatan justru mengalami penurunan. Berdasarkan wawancara dengan Fihad salah satu nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memberikan kenyamanan. “Kalau pelayanannya sudah bagus mbak, ya ramah, waktu nagih angsuran ya sabar menunggu nggak nyusuni (memburui) pas (waktu) ada pembeli.”<sup>13</sup> Hal yang sama juga dikatakan oleh Lindha bahwa pelayanan yang diberikan termasuk cepat dan ramah. “Menurut saya pelayanan sudah bagus, sopan, ramah, seumpama ditanyai mau menjawab dan menjelaskan. Kalau kecepatan dan ketanggapan baik, waktu pencairan dan angsuran ya sesuai waktu yang dijanjikan.”<sup>14</sup> Fina selaku mahasiswa IAIN Ponorogo yang magang di BPRS Mitra Mentari Sejahtera juga mengungkapkan hal yang sama bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan sudah bagus. “Kan saya ikut turun ke pasar ketemu nasabah. Melihatnya, menurut saya kualitas pelayanan sudah bagus, mereka komunikasi dengan nasabah pasar itu aktif selalu menanggapi omongan nasabah, senyum, dan sopan.” David selaku mahasiswa IAIN Ponorogo yang magang di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus, karena tidak menunda permintaan nasabah. “Selama yang saya ketahui tidak pernah pegawai menunda permintaan nasabah.”

Namun, meskipun kualitas pelayanan sudah bagus, BPRS Mitra

---

<sup>13</sup> Fihad, *Wawancara*, 3 Maret 2024

<sup>14</sup> Lindha, *Wawancara*, 3 Maret 2024

Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu meningkatkan jumlah nasabah, khususnya dalam pembiayaan. Bahkan jumlah nasabah yang mengajukan pembiayaan justru cenderung menurun dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Jumlah Nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo**

| Pembiayaan              | Jumlah Nasabah |      |      |
|-------------------------|----------------|------|------|
|                         | 2021           | 2022 | 2023 |
| Ijarah multi jasa       | 32             | 49   | 45   |
| Mitra Usaha iB          | 30             | 30   | 24   |
| Mitra Karya iB          | 115            | 115  | 126  |
| Mikro <i>Express</i> iB | 299            | 279  | 260  |
| Gadai emas Syariah      | 8              | 8    | 8    |

Sumber: BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, terhitung hingga Maret 2023 pengguna produk mitra *express* ib hanya sebanyak 260 nasabah, dibandingkan tahun 2021 yang sekitar 299 nasabah. Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa keadaan di lapangan dengan teori terdapat kesenjangan. Di mana, seharusnya jika kualitas pelayanan itu baik, maka akan membuat konsumen menggunakan maupun kembali menggunakan produk dan jasa tersebut.<sup>15</sup> Namun, pada nyatanya kualitas pelayanan baik, jumlah nasabah menurun.

Di Kabupaten Ponorogo sendiri masih terdapat korban dari adanya kasus pinjaman *online* ilegal dan pinjaman ilegal lainnya. Berdasarkan

<sup>15</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 224.

wawancara dengan warga ponorogo, dia mengaku bahwa telah melakukan pinjaman online pada tahun 2023. “Saya menggunakan pinjaman online karena menurut saya mudah persyaratannya hanya foto KTP.”<sup>16</sup> Kemudian, pada penelitian yang dilakukan di Ponorogo, pada tahun 2022 terdapat warga Ponorogo berinisial W menjadi korban rentenir hingga 39 rentenir.<sup>17</sup> Pada 2021 sendiri terdapat korban yang menggunakan 40 bank titil, yaitu Ibu Nh bersuamikan Bapak Mt.<sup>18</sup> Berdasarkan kasus diatas yang berlangsung mulai dari tahun 2021 hingga 2023 menandakan bahwa tingkat inklusi keuangan syariah di Ponorogo masih rendah.

Adanya penelitian ini nantinya dapat memunculkan tindakan pelayanan yang telah diterapkan BPRS agar dapat dijadikan pertimbangan oleh bank syariah lain dalam menerapkan pelayanan pembiayaan. Dimana, pertimbangan itu seperti halnya digunakan sebagai tolak ukur bahwa penerapan pelayanan itu telah dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah atau perlu adanya perbaikan. Sebab, adanya inklusi keuangan itu dapat mengurangi adanya penggunaan *shadow banking* (rentenir) maupun pinjaman online yang dapat merugikan masyarakat. Sebab, *shadow banking* itu merupakan lembaga keuangan ilegal. Hal itu dikarenakan cara kerja *shadow banking* itu tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh

---

<sup>16</sup> Fahad, *Wawancara*, 16 Januari 2024

<sup>17</sup> Faruq Ahmad Futaqi and Liana Dewi Susanti, “Dampak Pinjaman Bank Thithil pada Ekonomi Rumah Tangga W,” *SETARA: Jurnal Studi Gender dan Anak*, Volume 4, Nomor 01, (June 20, 2022), 134, <https://doi.org/10.32332/jsga.v4i01.5082>.

<sup>18</sup> Lazismu Jawa Timur, “Upaya BankZiska Lazismu Fokus Entaskan Seorang Ibu Yang Terjerat Hutang 40 Rentenir Di Ponorogo,” dalam *Info.Lazismujatim.Org* (diakses pada tanggal 04 Februari 2024, jam 17.46).

BI, OJK, dan lembaga pembuat kebijakan lainnya. Dimana, salah satu cara kerja *shadow banking* yang tidak sesuai peraturan yaitu penetapan suku bunga pinjaman yang lebih besar dibandingkan dengan suku bunga yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI). Bahkan kini salah satu *shadow banking* yang telah meluas yaitu pinjaman online. Pada tahun 2023 bahwa terdapat 41% milenial di Jawa dari 1.017 responden pria dan wanita telah menggunakan pinjaman online.<sup>19</sup> Bukan hanya itu, terdapat juga sekitar 3,9 ribu aduan terkait pinjaman online. Bukah hanya itu juga terdapat 42 persen korban pinjol ilegal adalah guru.<sup>20</sup>

Melihat banyaknya korban dari adanya pinjol itu menandakan bahwa banyak masyarakat yang membutuhkan pembiayaan atau pinjaman. Sehingga, pelayanan bank syariah terhadap pembiayaan perlu dilakukan agar masyarakat, baik yang sudah menjadi nasabah maupun belum dapat melakukan pinjaman pada lembaga yang tepat. Layanan di luar lembaga keuangan legal digunakan masyarakat karena kurangnya literasi masyarakat dan kurangnya akses yang memudahkan masyarakat untuk mengakses lembaga keuangan maupun perbankan. Sehingga perlu juga adanya pelayanan pembiayaan dari pihak perbankan agar masyarakat dapat melakukan pembiayaan sesuai peraturan dan perlindungan negara. Sehingga, nantinya setelah penelitian ini dijadikan bahan pertimbangan bank syariah

---

<sup>19</sup> Harian Ekonomi Neraca, "OJK Batasi Kegiatan Akulaku Finance Di Bisnis Paylater," (t.tp.: Harian Ekonomi Neraca, 2023), 5.

<sup>20</sup> Komisi XI, "Gandeng Pondok Pesantren, Puteri Komarudin Dukung BPRS Gencarkan Transaksi Syariah Digital," dalam <https://www.dpr.go.id/berita/> (diakses pada tanggal 1 Oktober 2023, jam 10.48).

dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah. Kemudian, perekonomian negara meningkat karena kesejahteraan masyarakat yang juga meningkat.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembiayaan mikro *express* yang telah diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan pelayanan pembiayaan mikro *express* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan?
3. Bagaimana hambatan atau kendala penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* dalam meningkatkan inklusi keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelayanan pembiayaan yang telah diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

2. Untuk menganalisis tingkat keberhasilan pelayanan pembiayaan mikro *express* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan
3. Untuk menganalisis hambatan atau kendala penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* dalam meningkatkan inklusi keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan ilmu tambahan bagi pembaca terkait penerapan pelayanan yang diterapkan bank syariah. Selain itu, juga akan menambah pengetahuan pembaca tentang pentingnya penerapan pelayanan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Penelitian ini juga akan menambah pengetahuan pembaca terkait arti pentingnya inklusi keuangan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan acuan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo maupun bank syariah lainnya. Dimana, penelitian ini dapat dijadikan acuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Begitupun untuk bank syariah lainnya, penelitian ini dapat dijadikan strategi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## E. Studi Penelitian Terdahulu

Pada penelitian menggunakan beberapa referensi penelitian terdahulu sebagai penambahan data dan sekaligus sebagai perbandingan maupun pembaharuan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Novia Nengsih diperoleh hasil bahwa strategi yang dapat digunakan perbankan syariah dalam meningkatkan inklusi keuangan ada empat cara, meliputi: penyaluran pembiayaan yang tidak konsumtif atau di sektor riil, adanya penguatan pembiayaan mikro, mengembangkan program kemitraan melalui dana sosial, serta mengembangkan *linkage progame* dengan Usaha Kecil Menengah (UKM).<sup>21</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah arah penelitian, hanya saja penelitian ini sama dengan penelitian mengetahui strategi peningkatan inklusi keuangan. Tetapi pada penelitian peneliti lebih fokus pada penerapan pelayanan mikro *express* yang dilakukan untuk peningkatan inklusi keuangan. Sehingga bukan hanya menyebutkan bahwa pembiayaan mampu meningkatkan inklusi keuangan saja tanpa analisis.

---

<sup>21</sup> Novia Nengsih, "Strategi Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Indonesia," *AL-ITTIFAQ: Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 3, Nomor 1, (May 20, 2023): 6, <https://doi.org/10.31958/al-ittifaq.v3i1.9164>.

2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Novi Tri Oktavia diperoleh hasil bahwa BSI KC Malang Soetta dan BSI KC Malang Sutoyo menggunakan BSI Mobile sebagai akses agar nasabah dapat menggunakan layanan keuangan dengan mudah tanpa terkendala jarak. Di mana, layanan BSI *Mobile* ini diperkenalkan atau disosialisasikan melalui acara Mata Najwa *On Stage* agar dikenali dan digunakan oleh masyarakat maupun nasabah.<sup>22</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan jenis penelitian studi kasus. Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Di mana, penelitian ini hanya fokus pada BSI mobile sedangkan penelitian peneliti pada seluruh aspek pelayanan. Persamaan terletak pada tujuan penelitian bagian meningkatkan inklusi keuangan.
3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Maulidina Hidayat, dkk (dan kawan-kawan) diperoleh hasil bahwa *financial technology* dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas.<sup>23</sup> Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode studi literatur yang dilakukan dengan cara menelaah dan mengkaji hasil temuan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian ini terletak dari tujuan penelitian. Pada penelitian ini hanya

---

<sup>22</sup> Novi Tri Oktavia, "Strategi Bank Syariah Indonesia Meningkatkan Inklusi Keuangan," *AL-Muqayyad*, Volume 6, Nomor 2, (December 30, 2023): 166–74, <https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1370>.

<sup>23</sup> Chusnul Maulidina Hidayat, Lina Fatimah Lishobrina, and Maliana Puspa Arum, "Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas," *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2023), 204.

fokus pada peran fintech dalam meningkatkan inklusi keuangan. Sedangkan penelitian peneliti fokus pada pelayanan yang fintech juga termasuk ke dalamnya serta hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel inklusi keuangan.

4. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, dan Arif Zunaidi diperoleh hasil bahwa BSI *Mobile* berhasil meningkatkan nasabah inklusi keuangan yang ditandai dengan peningkatan pengguna BSI *Mobile* dari tahun 2021 sampai 2022. Adanya peningkatan pengguna itu menandakan bahwa banyak masyarakat maupun nasabah dapat mengakses produk dan layanan bank dengan mudah. Sehingga BSI *Mobile* dapat meningkatkan inklusi keuangan karena telah memenuhi dimensi aksesibilitas, ketersediaan, dan penggunaan layanan.<sup>24</sup> Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Adapun persamaan penelitian ini terletak pada penerapan bank Syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan. Sedangkan perbedaannya adalah disini tidak dijelaskan cara pelayanan meningkatkan inklusi keuangan. Hanya cara peningkatan inklusi keuangan berdasarkan aplikasi BSI *Mobile*.
5. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sefhia Aristia Putri diperoleh hasil bahwa aplikasi *financial technology* melalui *m-banking* dan internet

---

<sup>24</sup> Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi, "Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *Prosiding Ekonomi Islam, Bisnis, dan Filantropi*, Volume 2, Nomor 1, (2023): 62.

*banking* pada BSI KCP Boyolali dapat meningkatkan inklusi keuangan. Sebab, adanya *fintech* ini dapat menggantikan adanya kantor dan dapat menjadi alat bantu dalam bertransaksi.<sup>25</sup> Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah pada penerapan bank Syariah untuk meningkatkan inklusi keuangan. Sedangkan perbedaannya adalah disini tidak dijelaskan cara pelayanan meningkatkan inklusi keuangan. Hanya cara peningkatan inklusi keuangan berdasarkan aplikasi BSI Mobile dan internet *banking*.

6. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ilyas Adi Purba dkk (dan kawan-kawan) memperoleh hasil bahwa BWM Berkah Rizqi Lirboyo mampu meningkatkan inklusi keuangan syariah melalui akses pembiayaan qardhul hasan, serta pengawasan pembiayaan melalui KUMPI dan HALMI.<sup>26</sup> Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian terletak pada bagian yang diteliti yaitu peran bank dalam meningkatkan inklusi keuangan. Pada penelitian diatas menggunakan peran bank bagian pembiayaan akad qaradul ihsan. Sedangkan penelitian peneliti pada pembiayaan mikro *express*.  
Persamaan terletak pada analisis cara peningkatan inklusi keuangan.

---

<sup>25</sup> Sefhia Aristia Putri, "Peran Aplikasi Financial Technology Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Boyolali)," Skripsi (Surakarta: *Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta*, 2023), 49–56.

<sup>26</sup> Ilyas Adhi Purba, Ali Samsuri, and Muhamad Wildan Fawa'id, "Peran Anak Wakaf Mikro Lirboyo Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah Pelaku UMkM Kediri Perspektif Kesejahteraan Islam," *JoIE: Journal of Islamic Economics*, Volume 2, Nomor 1, (2022), 38.

7. Pada penelitian yang dilakukan oleh Julianti Sawitri Rahayu, dkk (dan kawan-kawan) diperoleh hasil bahwa pelayanan islami pada *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara menerapkan prinsip-prinsip pelayanan islami, 1) Fathonah (profesional); 2) Amanah (Dapat dipercaya); 3) Siddiq (Jujur); dan 4) Tabligh (Dapat menyampaikan).<sup>27</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian ini terletak pada sampel dan lokasi penelitian. Bukan hanya itu, penelitian ini tidak menyebutkan sisi peningkatan inklusi keuangannya. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama akan ada penjelasan pelayanan yang diterapkan bank syariah.
8. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tri Mulato dkk (dan kawan-kawan) diperoleh hasil bahwa strategi bisnis yang diterapkan PT Bank Panin Dubai Syariah di Masa pandemi covid-19 mampu meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan digital, seperti penyediaan ATM, *m-banking*, dan *cash management system*. Sebab, melalui pelayanan digital tersebut dapat memudahkan nasabah mengakses lembaga keuangan tanpa terkendala jarak karena covid.<sup>28</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun persamaan penelitian ini adalah mengetahui strategi bank syariah dalam meningkatkan inklusi

---

<sup>27</sup> Julianti Sawitri Rahayu, Ahmad Saepudin, and Vikri Ganjar Anugrah, "Penerapan Pelayanan Islami Pada Customer service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara."

<sup>28</sup> Asyraf Mustamin and St Hafsah Umar, "Strategi Bisnis Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 3, (2021): 1302.

keuangan syariah. Akan tetapi perbedaannya disini untuk bahasan penelitian diatas menyeluruh semua produk bank syariah. Sedangkan penelitian peneliti fokus pada pelayanan pembiayaan mikro *express*.

9. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mirdha Fahlevi SI dkk (dan kawan-kawan) memperoleh hasil bahwa inklusi keuangan dan literasi keuangan dapat ditingkatkan dalam waktu 3 tahun melalui 3 tahap. Adapun tahap itu meliputi: tahap edukasi masyarakat, tahap penetrasi lembaga keuangan, dan tahap perluasan akses jasa keuangan kepada masyarakat agraris. Metode yang digunakan dalam penelitian itu yaitu pendekatan kualitatif.<sup>29</sup> Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Pada penelitian diatas fokus pada strategi yang ditawarkan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Sedangkan penelitian peneliti fokus pada analisis pelayanan bank dalam meningkatkan inklusi keuangan. Persamaan penelitian terletak pada bahasan inklusi keuangan.
10. Pada penelitian yang dilakukan oleh Danang Kurniawan diperoleh hasil bahwa konsep *service excellence* perbankan syariah terdiri dari tiga aspek yaitu aqidah, akhlak dan muamalah. Sehingga, karyawan harus melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, dan tekad yang kuat. Bank syariah juga harus menerapkan metode dakwah Rasulullah SAW dalam menarik minat, dan membina nasabah yaitu Al-

---

<sup>29</sup> Mirdha Fahlevi Si, Yusnaidi Yusnaidi, and Amsal Irmalis, "Strategi Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Bagi Masyarakat Agraris Di Kawasan Pedesaan," *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, Volume 5, Nomor 2, (October 31, 2021): 186, <https://doi.org/10.35308/jbkan.v5i2.4367>.

hikmah, Al-Mau'idzah bil Hasanah dan Al-Mujadalah Bil Hasanah.<sup>30</sup>

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengkaji literatur, buku, jurnal dan referensi-referensi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah objek, sampel, dan lokasi penelitian. Pada penelitian peneliti tidak membahas service excellent dalam perspektif islam. Sedangkan persamaanya adalah aspek terhadap pelayanan yang mungkin digunakan.

11. Pada penelitian Novia Yusfiyanti Laili dan Rohmawati Kusumaningtias diperoleh hasil bahwa BMT Dasa dalam menerapkan layanan berupa modal sosial meliputi kepercayaan, modal fisik, modal financial, dan modal manusia belum efektif dalam meningkatkan inklusi keuangan agar berdampak pada UMKM. Sebab, BMT Dasa tidak melakukan pendampingan dan pelatihan pada UMKM dalam menjalankan usahanya.<sup>31</sup> Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian ini adalah tujuan penelitian. Pada penelitian ini hanya menguji efektivitas inklusi keuangan syariah. Sedangkan penelitian peneliti penerapan pelayanan untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah.

---

<sup>30</sup> Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah," *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 3, No.1 (March 2020): 65.

<sup>31</sup> Novia Yusfiyanti Laili and Rohmawati Kusumaningtias, "Efektivitas Inklusi Keuangan Syariah dalam Meningkatkan Pemberdayaan UMKM (Studi Pada BMT Dasa Tambakboyo)," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 6, Nomor 3, (October 23, 2020): 439, <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1204>.

Selanjutnya, persamaan yaitu pada bahasan inklusi keuangan yang telah diterapkan BMT.

12. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wahid Wachyu Adi Winarto pada diperoleh hasil bahwa *fintech* yang dilakukan oleh lembaga keuangan baik itu perbankan, koperasi simpan pinjam dan keuangan lainnya dapat meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan pada UMKM.<sup>32</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Persamaan penelitian ini adalah cara meningkatkan inklusi keuangan, tetapi perbedaannya dari penelitian ini hanya cara peran fintech atau teknologi secara umum. Sedangkan penelitian peneliti berfokus pada cara peningkatan inklusi keuangan Syariah melalui penerapan pembiayaan.
13. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nisa' Khoirun Nur Rohmah ini menyatakan hasil bahwa penilaian nasabah yang mendapatkan pembiayaan mikro *express* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ini menggunakan analisis teori 5C dan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo hanya menerapkan 4C (*Character, Capacity, Capital, dan Collateral*).<sup>33</sup> Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Di mana penelitian ini fokus pada analisis nasabah yang pantas menerima pembiayaan. Sedangkan penelitian peneliti fokus pada pelayanan yang

---

<sup>32</sup> Wahid Wachyu Adi Winarto, "Peran Fintechh dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)," 61–73.

<sup>33</sup> Nisa' Khoirun Nur Rohmah, "Analisis Pembiayaan Mikro Express Pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," 82.

diterapkan khususnya pelayanan prima untuk meningkatkan inklusi keuangan. Persamaan penelitian terletak pada tempat dan bagian pembiayaan yang diteliti yaitu pembiayaan mikro *express*.

14. Pada Penelitian yang dilakukan I Gst. Ngr. Alit Asmara Jaya dan Nyoman Djinar Setiawina diperoleh hasil bahwa BPR melakukan peningkatan inklusi keuangan melalui penggunaan teknologi dengan cara bekerjasama melalui pihak bank umum maupun vendor IT. Penelitian itu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif.<sup>34</sup> Persamaan yaitu pada bahasan inklusi keuangan dan perbedaan pada hasil penelitian. Di mana, penelitian itu hanya meningkatkan inklusi keuangan melalui teknologi, sedangkan penelitian peneliti pelayanan pembiayaan mikro *express* yang digunakan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
15. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lely Savitri Dewi diperoleh hasil bahwa BPRS Al Ma'some meningkatkan kualitas pelayanan bank dengan pengukuran kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dan layanan simpan pinjam BPRS.<sup>35</sup> Penelitian ini menggunakan metode studi kasus (case study). Perbedaan penelitiannya adalah pada fokus penelitian, sampel, dan lokasi penelitian. Dimana, fokus penelitian

---

<sup>34</sup> I Gst. Ngr. Alit Asmar Jaya and Nyoman Djinar Setiawina, "Strategi Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) (Studi Teoritis dan Empiris)," *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, Volume 10, Nomor 1, (2019): 18.

<sup>35</sup> Lely Savitri Dewi, "Kajian Layanan Perbankan Syariah Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah Penyimpan Dalam Upaya Mengoptimalkan Kondisi Likuiditas," *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume 9, Nomor 2, (August 14, 2019): 103–14, <https://doi.org/10.32670/coopetition.v9i2.18>.

peneliti tidak pada pelayanan dalam hal menyimpan dana. Sedangkan persamaannya adalah terdapat pembahasan tentang pelayanan bank.

16. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hanik Fitriani diperoleh hasil bahwa *fintech* dapat meningkatkan inklusi keuangan di bidang pertanian. Di mana, melalui *fintech* para petani dapat melakukan segala transaksi seperti pembayaran dan modal usaha. Melalui *fintech* ini petani akan terhubung dengan investor dalam pendanaan tanpa terkendala jarak, karena bisa secara *online*. Perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian. Di mana penelitian ini fokus pada peran fintech terhadap peningkatan inklusi keuangan di pertanian saja. Sedangkan penelitian peneliti fokus pada pelayanan yang dapat meningkatkan inklusi keuangan secara umum. Pada pelayanan itu sudah termasuk fintech. Persamaan penelitian terletak pada salah satu bahasan yaitu peningkatan inklusi keuangan.<sup>36</sup>

## F. Metode Penelitian

Pada penelitian ini memerlukan metode dalam pelaksanaan penelitian. Tujuannya agar penelitian dapat dilakukan dengan teratur dan terorganisir. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut

---

<sup>36</sup> Hanik Fitriani, "Kontribusi Fintechh Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Pertanian (Studi Analisis Melalui Pendekatan Keuangan Syariah dengan Situs Peer to Peer Lending pada Pertanian Di Indonesia)," *El-Barka: Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 1 (June 8, 2018): 21, <https://doi.org/10.21154/elbarka.v1i1.1392>.

## 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan studi pustaka (*library research*). Hal itu dikarenakan penelitian ini dilakukan dengan mengangkat atau mengambil data secara langsung dilapangan dan menggunakan data dari berbagai sumber *literature* seperti jurnal, buku, dan website. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana, penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan menganalisis suatu fenomena yaitu penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan Syariah. Sehingga penelitian ini tidak hanya menguji suatu teori saja.

## 2. Kehadiran peneliti

Pada penelitian ini peneliti memiliki peran sebagai perancang penelitian, pencari atau penggali data, penyusun data, hingga penarikan data. Pada penelitian ini nanti juga peneliti akan berkontribusi dalam penafsiran teori, yaitu teori yang ada atau digunakan perlu adanya pembaruan atau tidak. Bukan hanya itu, melalui penelitian ini peneliti dapat memunculkan analisis atau hasil penelitian yang dapat dijadikan rujukan.

## 3. Lokasi/Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Penelitian ini dilakukan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo jalan Ir. H Juanda No.21, Tonatan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63418. Alasan dilakukan penelitian di

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo karena lokasi atau letaknya yang strategis. Kemudian, kualitas pelayanan yang bagus tetapi mengalami penurunan jumlah nasabah, khususnya pada produk pembiayaan mikro *express*. Di mana, pada tahun 2021 terdapat 299 nasabah tetapi mengalami penurunan tahun 2023 menjadi 260 nasabah.

#### 4. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data terkait pelayanan pembiayaan mikro *express* yang diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Kemudian, data terkait hambatan yang dialami BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Terakhir, data terkait kualitas pelayanan dari nasabah dan jumlah nasabah mikro *express* setiap tahunnya, mulai dari tahun 2022-2023.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari Bapak Luki, Bapak Miftah, dan Ibu Deasty selaku pegawai di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sumber data pada penelitian ini termasuk data primer. Hal itu dikarenakan data diperoleh secara langsung melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi terhadap objek penelitian. Dimana, data penelitian ini meliputi data terkait penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan atau tata cara yang digunakan dalam memperoleh data pada penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

##### a. Wawancara

Teknik wawancara itu dilakukan melalui tanya jawab perihal topik atau objek penelitian yang dibahas secara langsung kepada responden.<sup>37</sup> Dimana, pada penelitian ini dilakukan dengan tanya jawab kepada pegawai BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang kerjanya berhubungan secara langsung dengan nasabah.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi itu dilakukan sebagai alat untuk memperjelas dan konfirmasi atas data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.<sup>38</sup> Dimana, pada penelitian ini menggunakan gambar berupa foto sarana dan prasarana yang ada pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

c. Observasi

Teknik observasi itu dilakukan untuk memperoleh data secara langsung melalui pengamatan atau penglihatan. Selain itu, observasi itu digunakan juga untuk memastikan data yang telah diperoleh dari teknik wawancara maupun dari teknik dokumentasi.

6. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah hingga tersusun secara sistematis. Pengolahan data ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan adanya data ketika proses penelitian. Selain itu, pengolahan data ini dilakukan agar mempermudah peneliti dalam melakukan

---

<sup>37</sup> Anis Fuad and Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif, Pertama* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2023), 12.

<sup>38</sup> *Ibid.*, 12.

analisis data. Adapun pengolahan data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Mereduksi data dilakukan dengan merangkum atau memilah data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adanya reduksi data ini dilakukan agar peneliti mudah dalam mencari data selanjutnya yang dirasa kurang atau belum ada. Pada hal ini data direduksi sesuai dengan penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* dalam meningkatkan inklusi keuangan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Kemudian data yang tidak berkaitan dengan hal tersebut akan dibuang.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, selanjutnya penyajian data dalam bentuk uraian singkat. Dimana, data akan diurutkan dan dikelompokkan sesuai indikator yang ada. Selain itu, data juga akan diuraikan dan dianalisis untuk mengetahui ada tidaknya indikator baru dari penerapan pelayanan pembiayaan yang diterapkan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo diluar indikator yang ada.

c. Penarikan Kesimpulan

Dimana, data yang telah disajikan kemudian ditarik kesimpulan dan verifikasi. Hal ini berkaitan dengan bahwa kesimpulan terkait data penerapan pelayanan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo itu telah didukung dengan bukti. Sehingga kesimpulan yang ditarik itu telah kredibel dan dapat digunakan.

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan ketika pengumpulan data berlangsung maupun ketika sudah selesai memperoleh data seluruhnya. Pada tahap ini analisis data secara deduktif. Di mana, teori dijadikan pedoman dari awal pencarian masalah hingga penarikan kesimpulan. Sehingga, dalam pencarian data ini berdasarkan teori. Di mana, nantinya setelah dianalisis akan menerima teori yang ada, memunculkan teori baru, dan merevisi teori.

## 8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data itu dilakukan dengan berbagai cara sebagai berikut:

### a. Uji Kredibilitas Data

Teknik keabsahan data dengan uji kredibilitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh telah kredibel atau data dapat dipercaya kebenaran dan kualitasnya. Dimana, pada penelitian ini uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan atau kroscek data yang diperoleh itu benar atau tidak. Kemudian, dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi yaitu proses pengujian keabsahan data melalui berbagai perpaduan metode, sumber data, hingga teori.<sup>39</sup> Triangulasi sendiri dibagi menjadi empat, yaitu triangulasi sumber data, triangulasi peneliti, triangulasi metode, dan triangulasi teori.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*, Pertama (Yogyakarta: CALPULIS, 2015), 45.

<sup>40</sup> Ibid.

Triangulasi sumber data yaitu mengecek kredibel atau keabsahan data dari berbagai sumber perolehan data hingga memperoleh hasil yang sama dari berbagai sumber data.<sup>41</sup> Sumber itu berasal dari orang yang berbeda, waktu, dan ruang yang berbeda. Kemudian, triangulasi peneliti yaitu kredibel data diperoleh dengan menggunakan lebih dari satu peneliti dalam proses penggalan data.<sup>42</sup> Hal itu dimaksudkan untuk menghindari bias pribadi atau pemaknaan pribadi yang salah. Selanjutnya, triangulasi metode yaitu mencari kredibel atau keabsahan data dengan memadukan berbagai metode dalam memperoleh data.<sup>43</sup> Selanjutnya, dari beberapa metode yang digunakan seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi nanti dapat diketahui bahwa data yang diperoleh itu sama atau tidak. Sedangkan triangulasi teori yaitu uji keabsahan data melalui berbagai teori yang ada.

Selain itu, juga dilakukan dengan member *check* atau memastikan data yang diperoleh dari narasumber dengan menanyakan kembali kepada narasumber bahwa data itu telah sesuai dengan yang diberikan narasumber. Hal itu dilakukan untuk menghindari adanya kesalahpahaman peneliti. Pada penelitian ini data yang akan diuji kredibilitasnya ini yaitu data terkait pelayanan pembiayaan mikro *express* yang diterapkan dan hambatan dalam meningkatkan inklusi

---

<sup>41</sup> Ibid., 46

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> Ibid., 47.

keuangan yang dialami oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Di mana, data itu akan dilakukan uji kredibilitas dengan triangulasi sumber data.

b. Uji Transferabilitas

Pada uji ini dilakukan dengan menyusun data tentang penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo secara sistematis dan menyajikannya dengan secara detail serta jelas. Sehingga data itu dapat dipahami oleh orang dari sisi pemahaman yang sama dengan peneliti.

c. Uji Konfirmasi

Uji ini dilakukan dengan mencari tahu bahwa data yang diperolehnya telah disepakati oleh banyak orang. Sama halnya pada teknik wawancara yang harus menanyakan pertanyaan kepada beberapa narasumber yang memiliki kriteria sama sesuai tujuan penelitian. Sehingga ketika jawaban atau data yang diberikan sama, maka itu telah membuktikan bahwa data telah objektif. Sebab, data itu telah diakui atau disepakati banyak orang. Dimana, data yang akan dikonfirmasi itu terkait penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

## G. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi membutuhkan sistematika penulisan dengan tujuan untuk mempermudah penulis dalam Menyusun penelitian. Pada laporan penelitian terdapat 5 bab dan dimasing-masing bab terdapat sub bab

yang saling berkaitan terkait pembahasan pada laporan ini. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, pada bab ini akan berisi tentang latar belakang penelitian atau sebuah masalah yang menjadi alasan adanya penelitian. Kemudian berisi tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan studi penelitian terdahulu. Dimana, studi penelitian terdahulu ini memuat penelitian terdahulu yang relevan untuk mencari perbedaan dan persamaan pada penelitian yang dilakukan serta untuk mengetahui metode yang digunakan penelitian terdahulu. Selain itu, bab ini juga memuat metode penelitian.

BAB II kajian teori, pada bab ini memuat berbagai teori yang berhubungan dengan penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* yang dilakukan bank syariah. Dimana, teori itu memuat definisi, tujuan, hambatan, dan segala hal yang berhubungan dengan pelayanan di bank syariah. Adapun teori itu memuat seperti indikator dan penjelasan terkait pelayanan prima. Selain itu, teori ini juga berisi terkait inklusi keuangan mulai dari definisi hingga indikator.

BAB III, pada bab ini akan memuat semua gambaran umum tentang BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Adapun gambaran itu seperti visi misi, sejarah berdirinya BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, struktur organisasi, dan produk yang dimiliki oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Selain itu, bab ini juga memuat data hasil wawancara, dokumentasi, serta observasi terkait penerapan pelayanan pembiayaan mikro

*express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dampak pelayanan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan, dan hambatan penerapan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

BAB IV, pada bab ini akan berisi tentang analisis penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, analisis dampak pelayanan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan, dan analisis hambatan penerapan pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan. Dimana, analisis ini dilakukan berdasarkan teori dan diluar teori. Sebab, penelitian ini bisa memunculkan adanya teori baru.

BAB V penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran. Dimana, kesimpulan ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang ada. Kemudian, saran ini ditunjukkan pada pembaca, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dan pihak-pihak lain yang berkaitan.



## BAB II

### PENERAPAN PELAYANAN PEMBIAYAAN

#### A. Pengertian Pelayanan

Setiap perbankan atau lembaga keuangan pasti memiliki sistem pelayanan agar masyarakat dan konsumen (nasabah) nyaman dan minat untuk menggunakan jasa dan produk dari perbankan itu. Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen, di mana sifatnya tidak berwujud serta tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh pegawai untuk membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan manfaat bagi orang lain.<sup>1</sup> Pelayanan juga diartikan sebagai bentuk kegiatan atau manfaat yang diberikan dari satu pihak ke pihak lainnya untuk menimbulkan kepuasan dan tidak dikaitkan dengan produk berbentuk fisik.<sup>2</sup> Pelayanan itu merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dan memberikan kepuasan.<sup>3</sup>

#### B. Bentuk Pelayanan

Pelayanan tidak hanya berupa komunikasi maupun melayani nasabah dengan penjelasan secara saja. Pelayanan juga bukan hanya sekedar melayani

---

<sup>1</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 212.

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, pertama (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

<sup>3</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 221.

dalam pembelian produk, seperti mencari produk. Pelayanan terdiri dari 3 bentuk, meliputi:<sup>4</sup>

#### 1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan ini dilakukan dengan kunci utama menggunakan sebuah komunikasi. Adapun komunikasi yang diberikan secara langsung dengan bertatap muka terhadap konsumen maupun melalui media lain. Media itu seperti media sosial dengan telepon maupun video call. Pelayanan lisan ini layanan yang dilakukan untuk menjelaskan suatu produk, jasa, maupun kebijakan yang telah diterapkan maupun mengalami perubahan. Sehingga, kesan dari pelayanan lisan ini berupa pemberian informasi untuk memberikan pemahaman serta menarik konsumen. Pelayanan ini dilakukan oleh pihak humas, bidang informasi, dan bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau informasi.

#### 2. Pelayanan dengan tulisan

Sama halnya dengan tujuannya, pelayanan tulisan ini dimaksudkan untuk konsumen dapat terpenuhi harapan dan kebutuhannya. Hanya saja, pelayanan ini dilakukan melalui suatu tulisan. Pelayanan ini berupa pemberian informasi, kebijakan, dan sebagai sarana aduan terkait permasalahan konsumen serta sebagai sarana permintaan konsumen yang terkendala jarak. Di mana, bentuk pelayanan sebagai pemberi informasi mengenai produk dan kebijakan serta perubahannya melalui pamflet, iklan, dan media sosial seperti SMS, email, dan whatsapp. Sedangkan untuk aduan

---

<sup>4</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 58.

dan permintaan bisa digunakan juga melalui aplikasi dan media sosial atau call center yang telah disediakan. Pada pelayanan ini juga membutuhkan kecepatan karyawan untuk mengetik atau membalas konsumen yang menghubunginya.

### 3. Pelayanan dengan perbuatan

Pada bentuk pelayanan ini merupakan tindak lanjut dari adanya bentuk pelayanan lisan dan tulis. Sebab, pelayanan ini memerlukan keterampilan, profesionalitas, dan pengetahuan karyawan dalam melakukannya. Pada pelayanan ini menindaki dengan kecepatan dan kualitas dalam menyelesaikan masalah ketika konsumen mempunyai aduan masalah. kemudian, juga harus cepat serta terampil dalam memenuhi keinginan konsumen.

## C. Karakteristik Pelayanan

Karakteristik merupakan suatu ciri atau tanda yang menjadi khas atau identitas sesuatu. Pelayanan pada suatu Lembaga keuangan sendiri tergolong dalam pelayanan jasa. Di mana, pelayanan jasa memiliki karakteristik sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
2. *Inseparability* (tidak terpisahkan) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang

---

<sup>5</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 66.

diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien tersebut juga hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyediaan klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.

3. *Variability* (bervariasi) karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
4. *Persihability* (tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusa tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.

#### **D. Etika Pelayanan**

Etika merupakan ilmu yang mempelajari terkait suatu mana yang baik dan buruk yang telah dianut oleh masyarakat. Etika juga diartikan sebagai suatu ketentuan yang mengatur tindakan dan gerak manusia. Sehingga bisadikatakan bahwa etika merupakan suatu ketentuan yang mengatur tindakan manusia agar mereka mengerti yang baik dilakukan dan tidak baik dilakukan. Etika pelayanan diartikan sebagai perilaku pegawai bank dalam memenuhi keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan buruk untuk nasabah. Etika pelayanan perlu diterapkan karena beberapa alasan, sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Menanamkan kepercayaan dan citra

Sehingga tujuan adanya etika pelayanan ini dapat menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah untuk menggunakan bank tersebut. Selain itu,

---

<sup>6</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 209.

juga agar bank memiliki citra yang baik dibenak nasabah. Sebab, citra juga menjadi salah satu faktor nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan bank tersebut.

2. Menghindari teradinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih. Di mana, bahaya *rush* ini terjadi ketika bank kekurangan Dana Pihak Ketiga (DPK) atau dana yang berasal dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Kemudian kejahatan kerah putih (*white collar crime*) yang dapat dilakukan karyawan seperti korupsi.

Etika pelayanan perbankan yang prima atau terbaik memiliki ciri-ciri, yaitu pertama, memiliki personil yang professional dan bermoral.<sup>7</sup> Maksudnya, karyawan perbankan memiliki keterampilan yang memumpuni dalam melayani nasabah. Selain itu, karyawan juga harus memiliki moral yang tinggi dalam melayani nasabah, seperti jujur. Kedua, memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.<sup>8</sup> Ketiga, karyawan harus memiliki daya tanggap yang tinggi ketika melayani nasabah.<sup>9</sup> Daya tanggap itu seperti mampu memberikan solusi terhadap masalah nasabah dan menyelesaikannya serta mampu memenuhi keinginan nasabah dengan cepat dan tepat.

Keempat, karyawan harus komunikatif terhadap nasabah.<sup>10</sup> Di mana, karyawan dituntut mampu menjelaskan terhadap nasabah terkait kebutuhannya dengan bahasa yang lugas dan jelas. Kelima, memiliki perilaku dan penampilan

---

<sup>7</sup> Ibid., 210.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

yang simpatik. Hal ini karyawan dilarang terlalu menyalahkan nasabah ataupun mengajak debat nasabah ketika melakukan pelayanan. Bahkan, karyawan dilarang terlalu menuangkan emosi dihadapan nasabah, seperti menangis, marah, dan wajah yang menjengkelka. Keenam, karyawan memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.<sup>11</sup>

### **E. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan dinyatakan berkualitas ketika sudah memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kualitas pelayanan juga diartikan upaya yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang diimbangi dengan ketepatan dalam memberikan atau penyampaiannya sesuai keinginan konsumen, agar tercapai tujuannya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>12</sup> Kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang ditonjolkan dari keistimewaan dan karakteristik produk serta jasa untuk mendukung dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan dikatakan telah berkualitas atau belum itu melalui pengukuran 5 dimensi, meliputi:<sup>13</sup>

1. Berwujud, pelayanan dinyatakan berkualitas itu memiliki pelayanan berupa fisik yang dapat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan fisik ini berupa fasilitas yang baik.

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 61.

<sup>13</sup> Ibid.

2. Empati, pelayanan ini diberikan karyawan dengan menunjukkan rasa kepedulian terhadap pelanggan. Sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak tersudutkan.
3. Kehandalan, suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Sehingga perusahaan ini mampu memberikan produk dan jasanya sesuai dengan waktu serta segala hal yang telah dijanjikan.
4. Cepat tanggap, perusahaan dan karyawan cepat dalam menanggapi keluhan nasabah atau konsumen dan tidak menunda-nunda. Selain keluhan, karyawan juga harus cepat dalam memberikan keinginan konsumen maupun pelanggan dengan tepat.
5. Jaminana, suatu perusahaan mampu memberikan jaminan kepada pelanggan dalam proses pelayanannya untuk memberikan atau menimbulkan kepercayaan pada konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan diatas diukur melalui konsumen yang telah menggunakan pelayanan tersebut. Sehingga dari pendapat dan penilai konsumen itu akan menunjukkan sejauh mana kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan tersebut.

#### **F. Pelayanan Pembiayaan**

Salah satu pelayanan yang sering diterapkan dalam bank syariah yaitu pelayanan prima. Pelayanan prima adalah suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen oleh pegawai bank berupa fasilitas dan pelayanan untuk memuaskan konsumen, serta memudahkan konsumen dalam memenuhi

kebutuhannya.<sup>14</sup> Pelayanan prima menjadi titik acuan bank syariah maupun karyawan dalam memberikan pelayanan terbaiknya.<sup>15</sup> Sehingga, pelayanan prima ini dapat diterapkan oleh bank syariah dalam melayani nasabah, baik pelayanan pembiayaan, investasi maupun menabung. Pelayanan prima terdapat lima indikator pelayanan prima, sebagai berikut:<sup>16</sup>

1. Berwujud (*tangible*). Pelayanan disini memiliki wujud yang bisa dilihat secara visual dan dapat disentuh. Adapun pelayanan itu berbentuk meliputi:
  - a. Peralatan dan teknologi yang canggih. Dimana, peralatan dan teknologi ini bisa digunakan pelanggan untuk memudahkan transaksi. Sehingga akan mempersingkat waktu transaksi.
  - b. Adanya fasilitas-fasilitas yang memadai. Pada hal ini fasilitas seperti tempat duduk, petunjuk, ATM, dan lain sebagainya. Adanya fasilitas ini menjadi sesuatu yang dapat membuat nasabah nyaman ketika melakukan transaksi. Fasilitas ini bisa juga berwujud akses yang bisa digunakan untuk menjangkau produk dan jasa bank.
  - c. Kerapian dan profesional karyawan. Seluruh karyawan di suatu lembaga bisnis seperti perbankan haruslah berpenampilan rapi dan profesional. Sebab, adanya penampilan rapi itu akan menarik simpati pelanggan dan nyaman untuk dipandang. Bukan hanya itu, profesional karyawan dalam melayani pelanggan juga menjadi ketertarikan sendiri.

---

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Ibid., 221.

2. Kehandalan. Pada hal ini suatu karyawan dituntut untuk handal dalam pelayanan. Dimana, ketika melayani itu bisa cepat atau tidak lelet dan tidak menunda, melayani sesuai waktu atau jadwal, menjamin keamanan data, dan bersikap sopan dan simpati ketika melakukan pelayanan. Sehingga pada kehandalan ini meliputi, etika atau tata krama karyawan dan komunikasi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), dalam hal ini ditunjukkan dengan selalu tanggap terhadap keadaan dan masalah pelanggan. Adapun sikap yang bisa ditunjukkan karyawan meliputi: membantu nasabah dalam melaksanakan transaksi atau administrasi; memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat, tepat, dan sopan; dan memberitahukan segala perubahan kebijakan bank pada pelanggan serta melayani pelanggan dengan sabar.
4. Kompetensi (*Competency*), pada hal ini berupa pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pelayanan. Sebuah karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang produk yang ditawarkannya. Sehingga seorang karyawan tidak akan kesulitan melakukan pelayanan produk.
5. Keyakinan (*assurance*), hal ini karyawan dituntut untuk bisa menanamkan kepercayaan pada pelanggannya. Hal itu bisa dilakukan dengan menjaga dan menjamin keamanan data nasabah.

Secara umum, pelayanan nasabah memiliki etika atau cara berhubungan dengan nasabah meliputi:<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Pertama (Jakarta: Prenada Media, 2004).

1. Penampilan yang wajar, maksudnya tidak menggunakan pakaian, make up, dan aksesoris yang berlebihan dan tidak norak. Pertama, menggunakan pakaian dinas yang diberikan bank. Kedua, menggunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan agar nasabah bisa mengenali dan percaya bahwa dilayani pegawai. Ketiga, menggunakan sepatu dan kaos kaki. Terakhir, tidak menggunakan aksesoris berlebihan seperti gelang, kalung atau perhiasan lainnya. Sebab, agar pegawai tidak terkesan pamer kepada nasabah.
2. Cara berbicara. Di mana, pegawai dalam melayani nasabah mengucapkan salam atau menyapa lebih dahulu nasabah. Selanjutnya, pegawai juga harus mendahulukan nasabah dalam berbicara dan tidak boleh memotong. Kemudian, pegawai meminta izin terlebih dahulu ketika mengajukan pertanyaan dan melayani dengan lembut serta sopan.
3. Gerak-gerik. Pegawai bank dalam melayani nasabah harus memperhatikan, raut muka yang harus selalu ceria, mata yang tidak menatap dengan tajam, senyum, dan gerakan tubuh.

### **G. Inklusi Keuangan**

Inklusi keuangan diartikan sebagai kondisi ketika setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan

masyarakat.<sup>18</sup> Inklusi keuangan juga diartikan sebagai penyampaian layanan keuangan kepada kelompok berpendapatan rendah, khususnya bagian populasi yang terabaikan, dengan peluang yang sama.<sup>19</sup> Target utamanya adalah akses terhadap layanan keuangan untuk standar kehidupan dan pendapatan yang lebih baik. Indikator keuangan inklusif dikelompokkan menjadi tiga jenis dimensi. Di mana tujuan adanya dimensi ini untuk mengukur tingkat pencapaian inklusi keuangan. Adapun dimensi inklusi keuangan meliputi:<sup>20</sup>

1. Akses/ ketersediaan (access), hal ini lembaga keuangan dikatakan sudah memenuhi inklusi keuangan ketika mampu menyediakan layanan yang dapat dijangkau masyarakat tanpa terkendala jarak maupun biaya.<sup>21</sup>
2. Penggunaan (usage). Maksudnya, kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan dan produk keuangan. Di mana, untuk mengukur keberhasilan itu melalui frekuensi penggunaan.<sup>22</sup>
3. Kualitas (quality). Dimensi ini dilakukan untuk mengukur tingkat pemenuhan kebutuhan atas produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

---

<sup>18</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

<sup>19</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Wakisto, *Memahami Inklusi Keuangan*, Pertama (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2018), 9.

<sup>20</sup> Ibid., 16.

<sup>21</sup> Ibid., 17.

<sup>22</sup> Ibid.

## BAB III

### PAPARAN DATA

#### A. Gambaran Umum BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

##### 1. Sejarah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo merupakan Lembaga perbankan yang berstatus swasta. BPRS ini termasuk kedalam kepemilikan Muhammadiyah, karena BPRS salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM). Alasan kepemilikan Muhammadiyah ini menjadikan BPRS memiliki jalinan kerja sama dengan pihak lain dibawah naungan Muhammadiyah, mulai dari sekolah, rumah sakit, pusat perbelanjaan, hingga masjid-masjid serta pengusaha yang berstatus kader dari Muhammadiyah. BPRS yang berdiri pada 12 Maret 2016 ini memiliki fungsi sebagai Lembaga intermediasi selayaknya Lembaga perbankan Syariah umumnya.<sup>1</sup>

Di mana, BPRS melayani masyarakat yang ingin menyimpan hartanya dalam bentuk tabungan dan deposito. Selain itu, juga menjadi Lembaga pembantu masyarakat dalam hal pembiayaan, mulai dari pembiayaan konsumtif, gadai, hingga pembiayaan usaha. Pada fungsinya sebagai Lembaga intermediasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tentunya dijalankan dengan prinsip Syariah. Hal itu diterapkan salah satunya melalui akad dan proses operasional yang dijalankan. Pertama, operasional simpan pinjam yang dilakukan dengan akad Syariah, seperti murabahah,

---

<sup>1</sup>BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, "Profil Perusahaan," dalam <https://Mitrsyariahbank.com/>, (diakses pada tanggal 3 Maret 2024, jam 16.00).

mudharabah, dan musyarakah.<sup>2</sup> Kedua, pada bagian pembiayaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memastikan bahwa melakukan pembiayaannya kepada nasabah yang memiliki usaha halal.

## 2. Visi, Misi, dan Tujuan

Adapun visi, misi, dan tujuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang dijadikan sebagai salah satu pedoman dalam menjalankan usahanya sebagai berikut:<sup>3</sup>

### a. Visi

Adapun visi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo adalah menjadi lembaga keuangan syariah terbaik di Jawa Timur bagian barat

### b. Misi

Adapun misi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo adalah membangun ekonomi umat melalui pengembangan ekonomi syariah di Jawa Timur

### c. Tujuan

Adapun tujuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo adalah menjalankan kegiatan usaha perbankan dengan prinsip syariah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya umat islam di wilayah Kabupaten Ponorogo.

---

<sup>2</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, "Profil Perusahaan."

<sup>3</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera, "Motto, Visi Misi, Dan Tujuan Perusahaan," <https://mitrasyariahbank.com/produk/motto-visi-misi-dan-tujuan/>, (diakses pada tanggal 3 Maret 2024, jam 16.10).

### 3. Produk-Produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

#### a. Penghimpunan dana

Adapun penghimpunan dana yang dilakukan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo meliputi:<sup>4</sup>

##### 1) Deposito

Deposito merupakan simpanan yang penarikannya tidak bisa dilakukan sepanjang waktu, namun hanya pada waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Pada produk deposito ini nasabah yang menyimpan uangnya dalam bentuk deposito akan mendapatkan dana tambahan berupa bagi hasil dengan jumlah yang tidak tetap, tetapi dengan persentase tetap. Syarat nasabah yang dapat melakukan deposito hanya menunjukkan statusnya sebagai WNI melalui KTP/SIM/Paspor dan nasabah harus memiliki NPWP.<sup>5</sup>

##### 2) Tabungan

Pada produk tabungan menggunakan akad wadiah, yaitu wadiah yad Amanah dan wadiah yad dhamanah. Di mana, tabungan dengan sistem wadiah yad Amanah ini tidak boleh digunakan atau dimanfaatkan untuk pembiayaan oleh pihak BPRS. Sedangkan wadiah yad dhamanah ini pihak bank atau BPRS boleh memanfaatkan dana tersebut untuk pembiayaan. Tabungan wadiah ini mewajibkan

---

<sup>4</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, "Produk," <https://mitrasyariahbank.com/produk/> (diakses pada tanggal 3 Maret 2023, jam 10.00).

<sup>5</sup> Siwi Dwi Rusita, "Efektivitas Direct Selling dalam Meningkatkan Minat Nasabah Melakukan Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2023), 46.

pihak bank untuk menjaga dan memberikan kapanpun ketika nasabah butuh. Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ada beberapa jenis tabungan, meliputi:<sup>6</sup>

a) Tabungan Mitra iB

Tabungan Mitra iB ini tabungan yang dikhususkan bagi perseorangan dan badan hukum. Tabungan ini menggunakan akad wadiah yad dhamanah dalam prosesnya. Syarat yang harus dipenuhi nasabah yaitu bagi nasabah perorangan berupa kartu identitas seperti KTP, nasabah harus melakukan memiliki setoran awal minimal Rp. 100.000, setoran berikutnya minimal Rp. 10.000, dan saldo minimal Rp. 50.000. Sedangkan untuk badan hukum memiliki persyaratan yang lebih banyak, meliputi: setoran awal minimal Rp. 500.000, setoran berikutnya minimal Rp. 10.000, saldo minimal Rp. 50.000, salin akta pendirian dan perubahan, copy NPWP perusahaan/Yayasan, copy KTP pengurus, dan copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Pada tabungan mitra usaha iB ini tidak ada biaya administrasi.<sup>7</sup>

b) Tabungan Mitra *Express*

Berbeda dengan tabungan mitra usaha ib, tabungan mitra *express* ini hanya diperuntukan pedagang di pasar. Di mana,

---

<sup>6</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, "Produk."

<sup>7</sup> Siwi Dwi Rusita, "Efektivitas Direct Selling dalam Meningkatkan Minat Nasabah.....," 47.

tabungan ini memiliki persyaratan minimal setoran awal Rp. 10.000 (perorangan), minimum setoran berikutnya Rp. 10.000, saldo minimal Rp. 10.000, mengisi formulir yang disediakan, serta memiliki status sebagai warga negara Indonesia dengan bukti KTP/SIM/Paspor, NPWP.<sup>8</sup>

c) Tabungan Simpanan Pelajar iB

Pada tabungan simpanan pelajar Ib ini ditunjukkan bagi siswa yang berumur kurang dari 17 tahun. syarat yang harus dipenuhi agar bisa menggunakan produk tabungan ini, meliputi: minimal setoran awal Rp. 5000 (perorangan), minimum setoran berikutnya Rp. 1000, saldo minimal Rp. 1.000, berstatus pelajar, mengisi formulir pendaftaran, serta menyerahkan FC Akta dan KK.<sup>9</sup>

b. Pembiayaan

Dana yang dimiliki oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera akan diputar atau dimanfaatkan untuk pembiayaan. Pembiayaan yang dilakukan oleh bank ini meliputi:<sup>10</sup>

1) Pembiayaan Mitra Karya iB

Pembiayaan ini hanya dikhususkan untuk pegawai di usaha Muhammadiyah. Di mana, pembiayaan ini diberikan untuk pembelian

---

<sup>8</sup> Ibid., 47.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, "Produk."

alat rumah tangga, bahan bangunan, rumah, kendaraan, dan kebutuhan hidup lainnya. pada pembiayaan ini angsuran dilakukan dengan cara pemotongan gaji selama dia bekerja. Syarat yang diperlukan, yaitu fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi surat nikah, Kartu Keluarga (KK), fotokopi NPWP untuk pengajuan pembiayaan minimal Rp. 50.000.000 atau lebih dari jumlah tersebut, fotokopi surat keterangan pengangkatan pegawai awal dan akhir, dokumen aset yang menjadi jaminan, dan dokumen pelengkap lainnya yang dibutuhkan.<sup>11</sup>

## 2) Pembiayaan Mikro *Express*

Pembiayaan ini ditujukan kepada pedagang pasar dan pelaku UMKM lainnya. Adapun syarat yang digunakan dalam pembiayaan ini terdiri dari fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi Kartu Keluarga (KK), buku rekening tabungan dengan usia minimal 3 bulan, saldo minimal tabungan Rp. 300.000 untuk pengajuan pembiayaan Rp. 500.000-Rp. 1.000.000 dan saldo minimal Rp. 500.000 untuk pengajuan pembiayaan diatas Rp. 1.000.000.<sup>12</sup>

## 3) Mitra Umrah Ib

Pembiayaan Mitra Umrah iB merupakan pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah yang ingin melakukan ibadah umrah namun dengan dana yang terbatas. Maksimum pembiayaan Mitra Umrah iB adalah Rp. 150.000.000 dan telah bekerjasama dengan biro

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

terpercaya. Syarat yang harus dipenuhi yaitu fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotokopi surat nikah bagi yang sudah menikah, Kartu Keluarga (KK), fotokopi NPWP untuk pengajuan pembiayaan minimal Rp. 50.000.000 atau lebih dari jumlah tersebut, dan dokumen aset yang menjadi jaminan, dokumen pelengkap lainnya yang dibutuhkan.<sup>13</sup>

## **B. Data**

### **1. Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express***

Pelayanan menjadi salah satu bagian penting yang harus diperhatikan oleh pihak perbankan. Sebab, melalui pelayanan ini dapat membantu masyarakat dapat menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan dengan mudah dan tepat. Pada pelayanan pembiayaan mikro *express* ini melibatkan dua pihak, yaitu bagian pemasaran dan operasional.<sup>14</sup> Pada bagian operasional ini mencakup *customer service* dan *teller*. Sedangkan pada bagian pemasaran yaitu orang yang khusus menangani pembiayaan mikro *express* seperti Pekerja Lapangan Mikro (PLM) dan AO. Pada pelayanan ini kedua bagian BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang terlibat menerapkan sistem pelayanan yang hampir sama. Adapun pelayanan yang diterapkan meliputi:

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

a. Berwujud

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah menerapkan beberapa pelayanan berwujud. Melalui wawancara dengan David salah satu mahasiswa IAIN Ponorogo yang magang di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mengatakan bahwa fasilitas yang ada sudah termasuk lengkap. “Menurutku sudah lengkap ada kantor pusat, kantor kas, fasilitas toilet, fasilitas mushola, tempat duduk, dan beberapa petunjuk yang ada di kantor pusat, sedangkan di kantor kas ada tempat duduk. Kalau karyawannya sudah menggunakan pengenal nama di baju itu di kalung, pakaiannya sopan juga.”<sup>15</sup>

Hal itu juga diungkapkan oleh Bapak Luki selaku Sumber Daya Insani bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo fasilitas sudah lengkap, namun belum ada fasilitas ATM dan *m-banking*.

Kalau fasilitas umum kami sudah ada seperti kursi, toilet, dan lain lain. Memang kalau ATM belum ada soalnya harus berizin BI, tetapi kalau transfer bisa, jadi nasabah bisa tf dari bank lain ke BPRS. Tetapi BPRS tidak bisa transfer ke bank lain. Ini lagi pengembangan VA, jadi nasabah bisa setor melalui transfer. Disini juga ada *m-banking* hampir sama dengan fitur bank lain, bisa transfer antar bank mitra kalau ke bank lain tidak bisa.<sup>16</sup>

Desty juga menjelaskan bahwa *m-banking* masih dalam masa percobaan yang belum bisa digunakan oleh nasabah. “Kalau *m-banking* itu belum bisa digunakan nasabah hanya masih digunakan oleh internal.

---

<sup>15</sup> David, *Wawancara*, 22 Februari 2024.

<sup>16</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

Soalnya harus mencari *payment gateway* berizin BI dahulu dan kita belum menemukan, sehingga masih trial.”<sup>17</sup>

Berdasarkan data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera belum memanfaatkan *financial technology* seperti *m-banking* dalam pelayanannya. Namun, sudah menerapkan pelayanan berwujud seperti penyediaan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dalam bertransaksi secara langsung, seperti penyediaan tempat menunggu. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan berwujud belum dilakukan maksimal oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

b. Kehandalan

Berdasarkan wawancara dengan David, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam melayani nasabah pertama dilakukan dengan menyambut nasabah dengan ramah dan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP). “Selama saya magang itu saya melihat pelayanan di kantor, ya yang dilakukan kaya karyawan bank umumnya. Nasabah datang disambut dengan salam, menanyai keperluan nasabah, seperti bilang apakah ada yang bisa dibantu.”<sup>18</sup> Pada kesempatan wawancara dengan bagian staff operasional Ibu Deasty, mengatakan bahwa mereka melayani nasabah sesuai SOP. “Kami memiliki etika dalam berbicara, berpakaian, dan perilaku sesuai SOP seperti harus ramah, menyapa dengan salam. Tapi maaf untuk SOP tidak bisa kami berikan, karena hanya untuk internal.”<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Deasty, *Wawancara* 19 Februari 2024.

<sup>18</sup> David, *Wawancara*, 22 Februari 2024.

<sup>19</sup> Desaty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

Bukan, hanya itu, Ibu Deasty Nurul Staff Operasional juga mengatakan bahwa pelayanan dilakukan secepat dan setepat mungkin. Di mana, pada pembiayaan mikro *express* akan dilakukan pelayanan pada hari itu juga. Bukan hanya itu, jika ada nasabah yang mengeluhkan atau mengadu terkait masalah harus dilayani dengan tepat dan cepat.

Kalau melayani nasabah pembiayaan mikro *express* kita lakukan saat itu juga dan jika syarat sudah lengkap. Jadi berkas atau pengajuan kita ajukan ke direksi, jika direksi sudah setuju saat itu juga sudah pencairan. Bukan hanya pembiayaan, pelayanan cepat dan tepat juga kita lakukan pada produk lain serta pada nasabah yang terdapat masalah. Sehingga jika nasabah ada yang mengadu kita selesaikan pada saat itu juga, kecuali jika proses aduan itu membutuhkan waktu penyelesaian yang lama.<sup>20</sup>

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Miftah Staff Pemasaran Mikro *Express* bahwa pembiayaan mikro *express* ini proses pencairan dalam satu hari. Karena sesuai dengan namanya *express*, maka pembiayaan ini harus cepat dan tepat. “Mikro *express* itu pembiayaan pada modal usaha berupa barang bukan berupa uang. Sehingga akad yang digunakan ialah akad murabahah. Di mana, sesuai namanya *express* pelayanan dilakukan satu hari dan langsung cair.”<sup>21</sup>

Berdasarkan data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah memenuhi bagian kehandalan. Sebab, telah menunjukkan etika dan berpedoman pada SOP dalam melayani nasabahnya. Bukan hanya itu,

---

<sup>20</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

<sup>21</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga menerapkan pelayanan bagian kehandalan karena kecepatan dalam melayani nasabah mikro *express* yang hanya memerlukan satu hari proses pencairannya.

c. Ketanggapan

Pada pelayanan bagian ketanggapan, pihak bank harus mampu memberikan tindakan yang tanggap dan tepat terhadap masalah nasabah. Mulai dari membantu nasabah dalam bertransaksi, menyelesaikan masalah, dan selalu memberikan informasi terkait perubahan kebijakan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Bapak Miftah juga menjelaskan bahwa bagian marketing juga mempunyai tugas untuk menjelaskan atau memberikan informasi kepada nasabah terkait produk dan kebijakan.

Kerja kami kan turun langsung ke lapangan, jadi disana ada PLM yang akan bertemu langsung kepada nasabah. Nanti PLM itu setiap harinya mengambil angsuran. Nah, kalau untuk memberikan informasi terkait produk mikro *express* dan kebijakan yang ada itu sekalian waktu pengambilan angsuran itu. Jadi pertama kita jelaskan bahwa produk mikro *express* ini digunakan khusus pedagang pasar yang sudah menjadi nasabah tabungan 3 bulan, bukan nasabah baru. Kita jelaskan juga bahwa meski dengan tabungan terlebih dahulu kita tidak menggunakan agunan sebagai syarat yang itu memudahkan nasabah yang tidak punya agunan. Di situ kita juga jelaskan berapa pembiayaan yang bisa diberikan berdasarkan analisis setoran tabungan selama ini. Produk ini hanya bisa memberikan maksimal 5 juta dengan angsuran maksimal 6 bulan. Terus, tidak ada batas pembiayaan mikro *express* ini berlaku sampai berapa digit, ini unlimited. Kalau memberi informasi dengan bertemu secara langsung tentu ada tujuan agar nasabah mudah memahami yang kita jelaskan serta agar kita tahu bahwa nasabah sudah paham atau belum. Dalam penyampaian ini juga menggunakan bahasa yang sekiranya nasabah mengerti dan yang paling penting sabar. Selama ini belum ada nasabah yang berkeluh kesah ya, tapi jika ada aduan dari nasabah akan kita layani dan

selesaikan saat itu juga. Kecuali jika itu masalah memang pada dasarnya prosesnya membutuhkan waktu lama.<sup>22</sup>

Deasty juga mengatakan bahwa pembiayaan mikro *express* dalam pelayanannya terdapat PLM yang turun langsung ke lapangan bertemu nasabah. “Mikro *express* ini termasuk pembiayaan tanpa agunan, jadi syarat tambahan selain KTP tadi ya tabungan minimal sudah dilakukan 3 bulan. Sebenarnya di pembiayaan mikro *express* ini ada PLM yang datang ke pasar langsung bertemu nasabah, ya narik angsuran. Jadi ya melalui PLM juga kita komunikasi atau memberikan informasi pada nasabah.”<sup>23</sup>

Berdasarkan data wawancara diatas menunjukkan bahwa karyawan melakukan pelayanan bagian ketanggapan. Sebab, karyawan menunjukkan ketanggapan pada keadaan nasabah yang tidak mampu datang ke kantor pusat dan memberikan produk yang tepat kepada masyarakat dengan tidak adanya agunan dalam melakukan pembiayaan. Kemudian, karyawan juga menunjukkan ketanggapannya melalui pemberian informasi dan perubahan kebijakan secara langsung kepada nasabah.

#### d. Kompetensi

Pada pelayanan harus memuat adanya keterampilan dan pengetahuan karyawan yang bagus. Hal itu dengan tujuan agar nasabah mengerti dan minat menggunakan layanan dan produk. Bukan hanya itu, pengetahuan dan keterampilan ini juga menunjang agar pelayanan

---

<sup>22</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

<sup>23</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

dilakukan dengan cepat dan tepat. Sehingga hal itu bisa membuat nasabah nyaman akan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Luki Kepala Bagian Sumber Daya Insani menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan karyawan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah bagus. “Kalau terkait pengetahuan dan keterampilan bisa dikatakan sudah memadai. Sebab, selama satu minggu sekali kita adakan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana keterampilan dan pengetahuan terkait produk dan kebijakan yang ada.”<sup>24</sup> Ibu Desty juga mengatakan hal yang serupa terkait pelatihan untuk karyawan. “Untuk menunjang pengetahuan dan keterampilan kita ada pelatihan, evaluasi setiap seminggu sekali, dan juga sosialisasi terkait kebijakan terbaru seperti SOP.”<sup>25</sup>

Berdasarkan data diatas, peneliti menyimpulkan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo selalu memperhatikan keterampilan dan pengetahuan karyawannya. Hal itu dibuktikan dengan adanya evaluasi dan edukasi atau penambahan pengetahuan setiap seminggu sekali. Sehingga kompetensi karyawan sudah baik.

e. Keyakinan

Pada bagian keyakinan, pihak BPRS telah mampu menjaga keamanan data nasabah. Hal itu ditunjukkan dengan larangan memberikan data nasabah kepada pihak manapun bahkan itu peneliti. Lindha selaku

---

<sup>24</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

<sup>25</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga mengungkapkan keyakinannya. “Yakin saja sih mbak, soalnya mereka kantornya jelas dan setiap hari datang juga.”<sup>26</sup> Hal yang sama juga diungkapkan oleh Fihad bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mampu memberikan kepercayaan pada nasabah. “Percaya saja sih mbak, gak ada alasan juga. Enggak takut sih mbak, gak bakal lah masa ya dibohongi sekelas bank syariah lo. Saya juga punya teman kebetulan mahasiswa pernah magang disitu jadi percaya saja.”<sup>27</sup>

Berdasarkan data diatas peneliti menyimpulkan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah mampu menerapkan pelayanan bagian keyakinan. Karena, mampu membuat nasabah percaya terhadap kinerjanya. Selain itu, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga mampu menjaga keamanan data nasabah dengan tidak memberikan informasi ke pihak manapun.

## **2. Data Tingkat Keberhasilan Pembiayaan Mikro *Express* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan**

Adanya pelayanan ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan sebuah inklusi keuangan. Sebab, pada pelayanan terdapat proses atau cara agar nasabah mampu menggunakan produk dan layanan dari bank sesuai kemampuannya. Hal ini juga dilakukan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dengan menggunakan pelayanan yang dapat memudahkan nasabah menggunakan

---

<sup>26</sup> Lindha, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

<sup>27</sup> Fihad, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Pada pelayanan yang diterapkan ini mempengaruhi pada tingkat inklusi keuangan. Kemudian, tingkat keberhasilan itu diukur menggunakan dimensi inklusi keuangan. Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur inklusi keuangan, yaitu akses, penggunaan, dan kualitas.<sup>28</sup>

a. Akses atau ketersediaan

Pelayanan dengan sistem secara langsung bertatap muka menemui nasabah ini menjadi upaya BPRS Mitra Mentari Sejahtera memberikan akses terhadap masyarakat maupun nasabah yang terkendala jarak. Bapak Miftah menjelaskan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menerapkan pelayanan pada pembiayaan mikro *express* ini dengan secara tatap muka. Jadi karyawan yang menghampiri nasabah bukan nasabah yang menghampiri karyawan. Sehingga hampir semua pasar itu terdapat PLM yang melayani nasabah secara langsung.

Bagi nasabah atau masyarakat yang diluar kota Ponorogo atau diluar jangkauan kantor BPRS Pusat dapat melakukan pelayanan melalui PLM yang dipasar. Sehingga mereka tidak perlu membuang waktu untuk jarak yang ditempuh, bahkan mereka tidak perlu meninggalkan toko. Pelayanan yang dilakukan dengan pihak BPRS atau pekerja lapangan mikro (PLM) dengan datang langsung ke pasar. Artinya mereka yang datang ke sana (khususnya pasar). Jadi setiap pasar itu ada PLM yang akan mendatangi langsung ke nasabah untuk melayani pembiayaan seperti pengumpulan berkas, mengisi formulir, hingga angsuran setiap harinya. Terdapat 25 PLM 24 di Ponorogo dan 1 di Magetan.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

<sup>29</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

Ibu Desty juga menjelaskan hal yang sama bahwa pelayanan tidak perlu datang langsung ke pusat, karena BPRS memiliki beberapa kantor kas di beberapa daerah yang dapat melayani nasabah. “Kalau marketing ada PLM setiap pasar. Kalau di operasional ada 6 teller, satu pusat, dan 5 kantor kas (satu sumoroto, satu pagotan, pasar legi, pulung, magetan) sedangkan customer service satu. Kalau CS satu itu dikarenakan sudah kebijakan dari perusahaan.”<sup>30</sup>

Pada pembiayaan mikro *express* pihak BPRS menggunakan jumlah pembiayaan dan angsuran yang tidak memberatkan nasabah. Karena pembiayaan diberikan berdasarkan kemampuan nasabah yang dilihat dari setoran tabungan yang dilakukan nasabah. Bapak Luki menjelaskan bahwa pembiayaan ini untuk jumlah dan lama angsuran akan ditentukan berdasarkan kemampuan nasabah.

Dari setoran tabungan yang rutin itu kami dapat menganalisa berapa pembiayaan yang diberikan dan berapa kira-kira kemampuan nasabah dalam membayar angsuran. Selain alasan agar tidak merugikan bank, juga agar nasabah tidak keberatan. Misalnya nasabah selama ini setoran tabungan mampu 50 dan dia meminta pembiayaan dengan angsuran 70, kami tidak berikan karena ya kemampuan nasabah cuma 50.<sup>31</sup>

Berdasarkan data diatas peneliti menyimpulkan bahwa indikator akses pada inklusi keuangan dipenuhi oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera dengan layanan sistem tatap muka melalui PLM. Bahkan, akses terkait jarak dilakukan dengan pembukaan kantor kas di beberapa pasar. Bukan hanya

---

<sup>30</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

<sup>31</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

itu, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga memberikan pembiayaan sesuai kemampuan nasabah yang itu menjadi akses bagi nasabah yang keterbatasan biaya diluar kemampuannya.

b. Penggunaan

Setelah berdiri sejak tahun 2016 jumlah nasabah pada pembiayaan mikro *express* mengalami penurunan mulai dari tahun 2021 hingga 2023. Adapun berdasarkan data dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo jumlah nasabah tahun 2021 terdiri dari 299 nasabah, tahun 2022 terdiri dari 279 nasabah, dan tahun 2023 terdiri dari 260 nasabah. Jumlah itu juga sama termuat dalam data penelitian pihak lain. Berdasarkan data itu, peneliti menyimpulkan bahwa pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum bisa memenuhi indikator inklusi keuangan bagian penggunaan, karena jumlah nasabah yang mengalami penurunan.

c. Kualitas

Pada indikator ini, tingkat inklusi keuangan diukur dari tingkat kemampuan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Menurut Bapak Luki pembiayaan mikro *express* ini diterapkan tanpa ada batasan jumlah nasabah. “Seperti tadi yang saya katakan kalau ini unlimited jadi bisa untuk banyak nasabah.”<sup>32</sup> Berdasarkan data diatas peneliti menyimpulkan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mampu mencapai indikator kualitas karena mampu memenuhi

---

<sup>32</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

permintaan nasabah yang melakukan pembiayaan mikro *express* tanpa ada batasan jumlah nasabah.

### 3. Data Hambatan Peningkatan Inklusi Keuangan

Setiap Lembaga keuangan dalam meningkatkan inklusi keuangan memiliki berbagai jenis hambatan. Di mana, hambatan itu berasal dari pihak lembaga keuangan sendiri dan berasal dari nasabah maupun masyarakat. Salah satu hambatan dari pihak bank yaitu tidak adanya fasilitas atau akses secara digital dalam menjangkau produk dan layanan bank. Kemudian, produk dan layanan yang ada tidak tepat digunakan beberapa golongan masyarakat. Sedangkan, salah satu hambatan dari masyarakat yaitu kurangnya tingkat literasi keuangan.

#### a. Fasilitas untuk pelayanan digital

Pada usaha yang dilakukan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk meningkatkan inklusi keuangan terdapat beberapa hambatan. Di mana, hambatan itu berasal dari BPRS sendiri dan dari masyarakat atau nasabah. Hal itu diungkapkan oleh Ibu Deasty, bahwa hambatan berasal dari BPRS itu belum bisa memberikan akses kepada nasabah melalui teknologi secara penuh. “Salah satu penghambat itu teknologi, sebab, kan saat ini banyak bank umum yang sudah menggunakan sistem online untuk pengajuan kredit. Sedangkan kita belum bisa, karena prinsip syariah yang memang ada tahap-tahap dilalui. Kemudian, kita belum bisa mengaplikasikan itu ke dalam teknologi.”<sup>33</sup> Bapak Miftah pun menyebutkan bahwa pelayanan teknologi

---

<sup>33</sup> Deasty, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

masih terbatas. Tapi tidak menjadi hambatan yang berat. “Pelayanan dari segi teknologi memang terbatas karena kembali lagi *m-banking* kita belum bisa menggunakan. Tapi itu tidak terlalu menjadi hambatan karena banyak nasabah pasar yang juga tidak paham teknologi. Tapi bagi kaum muda itu menjadi tantangan dan hambatan sendiri.”<sup>34</sup>

Berdasarkan data diatas peneliti menyimpulkan bahwa teknologi menjadi hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan, khususnya untuk kaum muda. Namun, untuk beberapa golongan usia atau golongan usia tidak muda, teknologi tidak menjadi hambatan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan. Hal itu, dikarenakan kurang pemahannya mereka terhadap penggunaan teknologi.

b. Tingkat literasi keuangan syariah dan persyaratan pembiayaan

Bukan hanya, fasilitas secara digital, tingkat literasi keuangan syariah juga menjadi hambatan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan. Ibu Deasty juga menjelaskan bahwa hambatan untuk memberikan akses terhadap penggunaan produk dan layanan, yaitu masyarakat. Mulai dari edukasi hingga keadaan yang tidak memenuhi syarat.

Kalau hambatan lainnya itu, karena banyak masyarakat yang memilih bank umum dibandingkan BPRS. Sebab, rate yang ditawarkan lebih rendah, padahal kita juga sambil jelaskan atau sosialisasikan bahwa kita menang di kompain Syariah. Kemudian, faktor usia juga jadi hambatan karena diatas 60 tahun kita tidak berani berikan. Sebab, takut tidak optimal dalam nanti menyelesaikan pembiayaan. Selain itu, karena usia

---

<sup>34</sup> Miftah, *Wawancara*, 16 Maret 2024.

tabungan yang menjadi syarat tidak mencukupi 3 bulan. Jadi kita tidak bisa berikan pembiayaan.<sup>35</sup>

Kemudian Bapak Miftah juga menjelaskan bahwa usia diatas 60 jadi hambatan karena itu tidak masuk dalam asuransi. Sehingga tidak bisa memberikan pembiayaan.

Memang banyak dari mereka yang tidak paham syariah dan sudah lebih dulu menggunakan bank konven, tapi kita tetap memberikan edukasi. Dan untuk usia diatas 60 yang tidak bisa kita layani. Sebab, usia itu tidak masuk kedalam penerima asuransi. Jadi kita tidak mau ambil resiko lebih. Bukan itu saja, kalau tabungan usiannya tidak 3 bulan kita tidak bisa berikan pembiayaan.<sup>36</sup>

Selanjutnya Lindha selaku nasabah mengatakan bahwa persyaratan usia 3 bulan menjadi hambatan bagi nasabah yang membutuhkan pembiayaan cepat. “Kalau menurut saya agak berat ya mbak. Soalnya kalau saya butuh modal itu cepat kan saya tidak mendapatkannya karena harus punya tabungan dulu yang dibayar rutin selama 3 bulan.”<sup>37</sup>

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan bahwa persyaratan menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan inklusi keuangan. Di mana, hanya nasabah yang memiliki usia tabungan 3 bulan saja yang bisa mendapatkan pembiayaan. Selain itu, tingkat literasi keuangan syariah juga menjadi hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan.

---

<sup>35</sup> Deasty, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

<sup>36</sup> Miftah, *Wawancara*, 16 Maret 2024.

<sup>37</sup> Lindha, *Wawancara*, 25 Maret 2024.

c. Agunan yang dimiliki nasabah

Agunan atau jaminan menjadi salah satu persyaratan dalam setiap pembiayaan. Namun, pada pembiayaan mikro *express* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo itu tidak diberlakukan. Deasty menjelaskan bahwa pembiayaan mikro *express* tidak ada syarat memiliki agunan. “Agunan tidak menjadi hambatan karena pembiayaan mikro *express* tidak ada syarat agunan.”<sup>38</sup> Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bapak Miftah bahwa agunan bukan hambatan pada pembiayaan mikro *express*. “Agunan bukan hambatan, karena kan mikro *express* tidak perlu ada agunan, tapi nasabah harus memiliki usia tabungan minimal 3 bulan.”<sup>39</sup>

Berdasarkan data diatas peneliti menyimpulkan bahwa agunan tidak menjadi hambatan bagi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan. Sebab, pada pembiayaan mikro *express* tidak menggunakan agunan sebagai syarat. Namun, menggunakan tabungan sebagai syarat. Sehingga nasabah harus memiliki tabungan 3 bulan terlebih dahulu.

d. Keperluan konsumtif nasabah

Ibu Deasty menjelaskan bahwa keperluan konsumtif tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan. “Sebenarnya tidak ya kalau keperluan konsumtif, soalnya ya kembali lagi kan ini pembiayaan untuk usaha.” Bapak Miftah juga menjelaskan hal yang sama bahwa keperluan

---

<sup>38</sup> Deasty, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

<sup>39</sup> Miftah, *Wawancara*, 16 Maret 2024.

konsumtif bukan jadi hambatan. “Enggak sih mbak kalau keperluan konsumtif itu jadi hambatan. Soalnya target kita kan nasabah pasar dan rata-rata mereka memiliki usaha dan butuh modal.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa keperluan konsumtif masyarakat tidak menjadi hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan. Sebab, target pemasaran produk pembiayaan mikro *express* itu nasabah pasar. Di mana, nasabah pasar itu memiliki usaha dan membutuhkan modal untuk menjalankannya.



## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Analisis Penerapan Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Pelayanan merupakan tindakan yang diberikan seorang pegawai untuk memudahkan, menolong, dan memuaskan konsumen dalam menggunakan produk dan layanannya. Pelayanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo pada penelitian ini diukur menggunakan pelayanan prima. Dikarenakan pelayanan prima menjadi titik acuan untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas. Pada pelayanan pembiayaan mikro *express* ini dilakukan oleh bagian marketing dan operasional BPRS. Adapun standar pada pelayanan prima yang diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo meliputi:

##### 1. Berwujud (*tangible*)

Pelayanan berwujud ini terdiri dari adanya kerapian berpakaian karyawan, peralatan dan teknologi canggih, serta fasilitas memadai yang dimiliki lembaga keuangan untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan nasabah dalam menjangkau atau menggunakan produk lembaga keuangan.<sup>1</sup> Pada pelayanan ini pihak BPRS mampu menyediakan fasilitas berupa mushola, toilet, tempat duduk, tempat parkir yang berada di kantor pusat, dan atribut atau tanda pengenal lain, seperti nama teller dan

---

<sup>1</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

nama customer service di meja.<sup>2</sup> Selain itu, pihak BPRS juga menyediakan kantor kas yang dapat digunakan nasabah.<sup>3</sup>

Kemudian, pada karyawan sendiri dalam melayani nasabah menggunakan pakaian yang sesuai standar, sopan, dan menggunakan *name tag* atau tanda pengenal.<sup>4</sup> Namun, dalam pelayanan bagian peralatan dan teknologi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum bisa menerapkannya. Hal itu dikarenakan, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mempunyai ATM dan *m-banking* yang bisa digunakan nasabah.<sup>5</sup>

Berdasarkan teori dan data diatas peneliti menganalisis bahwa adanya pelayanan berwujud dengan penyediaan fasilitas seperti kursi, toilet, dan lain sebagainya ini dapat membuat nasabah merasa nyaman ketika harus menunggu proses pelayanan yang dilakukan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Kemudian, adanya kantor kas juga menjadi akses dalam memudahkan nasabah untuk menggunakan layanan dan produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sebab, nasabah yang memiliki keperluan tidak harus datang ke kantor pusat. kemudian, adanya atribut seperti tanda pengenal juga akan memudahkan nasabah untuk berkomunikasi serta memudahkan nasabah ketika ingin bertransaksi khusus dengan salah satu karyawan. Adanya *name tag* juga membuat kepercayaan

---

<sup>2</sup> Dela, *Observasi*, 19 Februari 2024.

<sup>3</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

sendiri dari nasabah kepada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo serta membuat mereka menambah pengetahuan terkait keberadaan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sehingga pelayanan berwujud diatas dapat dipertahankan oleh pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Namun, terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai disediakan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Pertama, terkait ATM yang dapat dijadikan akses nasabah untuk menjangkau proses menggunakan layanan dan produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, seperti angsuran. Kemudian, juga belum ada *m-banking* yang sudah bisa digunakan nasabah untuk mengakses produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, seperti proses pembiayaan secara *online* atau bahkan pengajuan pembiayaan secara *online*. Sehingga hal itu menandakan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu menjalankan pelayanan berwujud secara maksimal.

## 2. Kehandalan

Pada pelayanan ini karyawan dituntut untuk cepat dan tepat dalam melayani nasabah. Bukan hanya itu, karyawan juga harus memiliki etika dalam berkomunikasi dengan nasabah.<sup>6</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sendiri telah menunjukkan etika berkomunikasi yang baik dan berpedoman pada SOP dalam melayani nasabahnya.<sup>7</sup> Bukan hanya itu, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga menerapkan pelayanan

---

<sup>6</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

<sup>7</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024

bagian kehandalan karena kecepatan dalam melayani nasabah mikro *express* yang hanya memerlukan satu hari proses pencairannya.<sup>8</sup>

Berdasarkan data dan teori diatas, peneliti menganalisis bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera telah mampu menerapkan pelayanan prima bagian kehandalan. Adanya pelayanan prima bagian kehandalan ini dapat membuat nyaman nasabah dalam bertransaksi. Sebab, keinginan dan kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan cepat. Sehingga, nasabah tidak harus menunggu lama untuk menggunakan pembiayaannya untuk memulai usahanya. Kemudian, adanya kehandalan ini juga menguntungkan pihak bank karena bisa melakukan pekerjaan lain dan mendapatkan kepercayaan kembali oleh nasabah. Sedangkan untuk nasabah dapat segera mulai menjalankan usaha untuk meningkatkan ekonominya.

### 3. Ketanggapan

Pada pelayanan prima bagian ketanggapan ini karyawan dituntut untuk tanggap terhadap masalah nasabah. Ketanggapan itu dilakukan dengan membantu nasabah dalam transaksi, memberi informasi terkait segala kebijakan dan perubahannya, serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah.<sup>9</sup> Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sendiri dalam berkomunikasi dan memberikan informasi kebijakan mereka lakukan dengan bertatap muka langsung antara PLM dengan nasabah. Karyawan juga membantu nasabah mikro *express* dalam proses pengajuan

---

<sup>8</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

<sup>9</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

pembiayaan dengan mendatangi langsung nasabah dan meminta persyaratan yang diperlukan.<sup>10</sup> Bahkan, pelayanan secara langsung itu dilakukan hingga proses angsuran. Pada bagian ini, karyawan juga membantu nasabah dalam memberikan pembiayaan yang tepat. Di mana, ketepatan ini diukur dari tanggapnya terhadap keadaan nasabah yang perlu pembiayaan dan tidak mempunyai agunan. Kemudian, juga diukur dari kemampuan nasabah dalam melakukan angsuran.<sup>11</sup>

Berdasarkan teori dan data diatas peneliti menganalisis bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah mampu menerapkan pelayanan prima bagian ketanggapan. Di mana, adanya ketanggapan terhadap masalah nasabah dari segi jarak dan agunan ini dapat memudahkan masyarakat mendapatkan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sebab, nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor karena berdagang bisa diselesaikan dengan PLM BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang datang menghampiri nasabah setiap harinya. Adanya PLM ini tentunya juga tidak melelahkan nasabah yang harus datang ke kantor dan apalagi ketika nasabah salah membawa persyaratan. Sebab, dengan adanya waktu yang terbuang dan jarak yang ditempuh membuat nasabah bisa memiliki rasa tidak mau lagi menggunakan pembiayaan itu.

Bukan hanya itu, sistem pembiayaan tanpa agunan juga membantu nasabah yang tidak memiliki harta berharga untuk dijadikan agunan. Meski

---

<sup>10</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

<sup>11</sup> Ibid.

begitu, hal ini juga tidak merugikan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sebab, adanya produk tabungan 3 bulan terlebih dahulu membantu pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memiliki keamanan dalam memberikan pembiayaan. Melalui tabungan, pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dapat menganalisis kemampuan nasabah dalam melakukan pembiayaan, mulai dari jumlah pembiayaan hingga jumlah angsuran. Sehingga pembiayaan nantinya tidak memberatkan pihak nasabah karena jumlah angsuran diluar kemampuannya atau jumlah angsuran yang melebihi pendapatannya. Kemudian, tahap ini juga dapat dijadikan antisipasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam mengurangi kemungkinan pembiayaan macet.

#### 4. Kompetensi

Pada kompetensi ini diukur dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan terkait produk dan layanan lembaga keuangannya.<sup>12</sup> Karyawan dalam melakukan pelayanan pembiayaan mikro *express* telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Hal itu ditunjukkan dengan adanya pelatihan dan evaluasi untuk perbaikan.<sup>13</sup>

Berdasarkan teori dan data diatas, peneliti menganalisis bahwa adanya keterampilan dan pengetahuan ini mendukung proses pelayanan yang cepat. Selain itu, juga menambah kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

---

<sup>12</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

<sup>13</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

Sebab, dengan pengetahuan ini nanti dapat menjelaskan kepada nasabah dengan jelas terkait masalah yang dihadapi.

e. Keyakinan

Pada bagian ini karyawan harus memberikan keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangannya.<sup>14</sup> Kemudian, dari segi nasabah sendiri sudah memiliki keyakinan kepada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sebab, kejelasan keberadaan kantor dan adanya karyawan yang mampu menjalin relasi dengan masyarakat atau nasabah.<sup>15</sup> Pada observasi peneliti pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menolak untuk memberi segala informasi dan data nasabah. Sebab, mereka menganggap bahwa data nasabah itu harus dijaga dengan aman.

Berdasarkan teori dan data di atas peneliti menganalisis bahwa menciptakan kepercayaan melalui relasi pertemanan atau kenalan menjadi penting bagi suatu lembaga keuangan. Sebab, tanpa memberikan jaminan kepada nasabah, nasabah sudah bersedia dan percaya menggunakan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Namun, pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu memberikan adanya jaminan kepada masyarakat agar mereka bersedia menggunakan produk dan layanannya tanpa takut ada penipuan. Di mana, jaminan itu bisa berupa KTP dari karyawan untuk dapat difoto oleh nasabah atau melalui surat pernyataan terkait akad yang dapat dipertanggungjawabkan.

---

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 211.

<sup>15</sup> Fihad, *Wawancara*, 3 Maret 2024.

## **B. Analisis Tingkat Keberhasilan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Melalui Pelayanan Pembiayaan Mikro *Express***

Perbankan menjadi salah satu lembaga keuangan yang berkontribusi dalam meningkatkan inklusi keuangan. Di mana, kontribusi itu dilakukan dengan penyediaan akses atau kemudahan untuk nasabah dalam menggunakan produk dan layanan bank. Pengukuran tingkat keberhasilan bank dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah itu melalui dimensi inklusi keuangan. Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur inklusi keuangan, yaitu akses, penggunaan, dan kualitas.<sup>16</sup> Sehingga tingkat keberhasilan pelayanan pembiayaan mikro *express* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera dalam meningkatkan inklusi keuangan, sebagai berikut:

### 1. Pelayanan berwujud

Pelayanan berwujud dapat meningkatkan inklusi keuangan melalui dimensi akses. Sebab, akses terpenuhi ketika lembaga keuangan dikatakan mampu menyediakan produk dan layanan yang dapat dijangkau masyarakat tanpa kendala jarak dan biaya.<sup>17</sup> Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memperluas jaringan dengan membangun kantor kas di sumoroto, pagotan, pasar legi, pulung, dan magetan. Namun, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum menggunakan teknologi dalam pelayanannya.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

<sup>17</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Wakisto, *Memahami Inklusi Keuangan*, 17.

<sup>18</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

Berdasarkan teori dan data diatas peneliti menganalisis bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu secara maksimal meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan berwujud. Hal itu dikarenakan akses teknologi yang dapat memudahkan masyarakat menggunakan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera akibat jarak belum terlaksana. Padahal teknologi kini menjadi cara masyarakat khususnya kalangan muda dalam melakukan transaksi. BPRS Mitra Mentari Sejahtera sendiri juga memiliki sarana mesin ATM yang bisa digunakan oleh nasabah. Sehingga, perlu adanya realisasi dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera terkait mesin ATM dan *m-banking* agar dapat memudahkan masyarakat mengakses produk dan layanan BPRS. Sebab, teknologi juga dapat mengurangi biaya karena jarak yang harus ditempuh ke BPRS atau BPRS ke nasabah.

Namun, dibalik kurangnya teknologi, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memiliki kantor layanan kas yang dapat menjadi akses masyarakat maupun nasabah. Di mana, kantor kas ini dapat membantu masyarakat atau nasabah mudah menjangkau dan menggunakan produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo meski tempat tinggalnya jauh dari kantor pusat. Sehingga, adanya kantor layanan kas ini dapat dipertahankan dan diperbanyak lagi oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo agar nasabah atau masyarakat bisa menjangkau produk dan layanannya tanpa kendala jarak dan waktu. Selain itu, adanya sistem layanan kantor kas ini

juga dapat dijadikan pandangan atau bahan pertimbangan lembaga keuangan syariah lainnya untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah.

Melihat dari kedua sisi pengaruh pelayanan pembiayaan mikro *express* di atas menunjukkan bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu meningkatkan inklusi keuangan secara maksimal ketika diukur dari dimensi akses. Sebab, pelayanan berwujud belum memberikan akses kepada masyarakat maupun nasabah menggunakan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo secara digital atau tanpa kantor. Padahal, pada era ini banyak masyarakat khususnya kaum muda yang sudah aktif menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga tingkat keberhasilan peningkatan inklusi keuangan melalui pelayanan pembiayaan mikro *express* yang diukur dari dimensi akses masih rendah. Karena perlu peningkatan akses terkait jarak dan waktu secara digital.

## 2. Pelayanan kehandalan, kompetensi, dan keyakinan

Pelayanan kehandalan, kompetensi, dan keyakinan yang dimiliki karyawan dapat memengaruhi tingkat keberhasilan inklusi keuangan jika diukur dari dimensi pengguna. Sebab, dimensi pengguna ini pengukuran tingkat inklusi keuangan melalui frekuensi dan lama penggunaan.<sup>19</sup> Pada pembiayaan mikro *express* ini jumlah nasabah masih mengalami penurunan sejak 2021. Hal itu dapat dilihat dari tabel jumlah nasabah di bawah ini.

---

<sup>19</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Wakisto, *Memahami Inklusi Keuangan*, 17.

**Tabel 4.1**  
**Daftar Jumlah Nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera**

| Pembiayaan           | Jumlah Nasabah |      |      |
|----------------------|----------------|------|------|
|                      | 2021           | 2022 | 2023 |
| Ijarah multi jasa    | 32             | 49   | 45   |
| Mitra Usaha iB       | 30             | 30   | 24   |
| Mitra Karya iB       | 115            | 115  | 126  |
| Mikro <i>Express</i> | 299            | 279  | 260  |
| Gadai emas Syariah   | 8              | 8    | 8    |

Sumber: BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Berdasarkan data dan teori diatas peneliti menganalisis bahwa diukur dari dimensi pengguna, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ini pelayanan belum mampu meningkatkan inklusi keuangan Syariah secara maksimal. Hal itu dikarenakan jumlah nasabah yang mengalami penurunan setiap tahunnya. Sehingga perlu adanya peningkatan jumlah nasabah dengan memperluas lagi pelayanan. Selain itu, juga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar nasabah tetap menggunakan produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melalui peningkatan pelayanan kehandalan, kompetensi, dan keyakinan.

### 3. Pelayanan ketanggapan

Pelayanan ketanggapan dapat meningkatkan inklusi keuangan melalui dimensi akses dan dimensi kualitas. Sebab, akses terpenuhi ketika lembaga keuangan dikatakan mampu menyediakan produk dan layanan

yang dapat dijangkau masyarakat tanpa kendala jarak dan biaya.<sup>20</sup> Pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah menerapkan sistem pelayanan turun langsung ke lapangan menghampiri nasabah mulai dari proses pengajuan hingga proses angsuran karyawan akan menghampiri nasabah, bahkan angsuran tetap didatangi meski hari *weekend* khusus untuk menarik angsuran nasabah.<sup>21</sup> Kemudian, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga menerapkan pembiayaan mikro *express* tanpa adanya agunan.<sup>22</sup>

Berdasarkan teori dan data diatas peneliti menganalisis bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah mampu memberikan akses bagi nasabah untuk menggunakan produk dan layanan BPRS sesuai kebutuhan dan kemampuannya melalui pelayanan ketanggapan. Pada pelayanan ketanggapan ini dilakukan dengan tanggapnya BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam menghadapi masalah nasabah terkait waktu dan jarak melalui solusi adanya sistem pelayanan secara langsung oleh PLM dan produk yang tepat. Pada sistem pelayanan turun langsung ke lapangan menghampiri nasabah itu membantu nasabah dalam segi jarak tempuh yang terkadang menjadi hambatan masyarakat dalam mengakses lembaga keuangan. Kemudian pelayanan secara tatap muka dengan karyawan yang menghampiri nasabah juga menyingkat memberikan akses kepada masyarakat maupun nasabah dalam menjangkau BPRS Mitra Mentari

---

<sup>20</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Wakisto, *Memahami Inklusi Keuangan*, 17.

<sup>21</sup> Luki, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

<sup>22</sup> Miftah, *Wawancara*, 17 Februari 2024.

Sejahtera Ponorogo tanpa terkendala waktu. Sebab, banyak nasabah khususnya pedagang yang hampir seluruh waktunya digunakan untuk berdagang.

Bahkan, pada hari *weekend* yaitu sabtu dan minggu yang diterapkan untuk tetap masuk menariki angsuran juga menjadikan akses tanpa kendala waktu. Sebab, banyak dari nasabah yang justru memiliki penghasilan di hari sabtu dan minggu. Bukan hanya itu, produk yang tepat yang diukur dari segi biaya yang diberikan pada pembiayaan dan angsuran juga menjadi akses bagi nasabah maupun masyarakat. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memberikan pembiayaan, jumlah angsuran, dan waktu angsuran sesuai dengan kemampuan nasabah per harinya dalam memperoleh keuntungan melalui analisis tabungan selama 3 bulan. Ditambah lagi, pembiayaan ini tidak memiliki syarat bahwa nasabah harus mempunyai agunan atau jaminan. Sehingga tanpa persyaratan itu juga memudahkan nasabah yang tidak memiliki barang atau harta yang dijadikan agunan untuk bisa menggunakan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera sesuai kemampuan dan kebutuhannya. Sehingga, melalui produk yang tepat itu nasabah maupun masyarakat bisa menggunakan produk dan layanan BPRS sesuai kemampuannya.

Melihat hal itu, bisa dikatakan bahwa melalui pelayanan ketanggapan itu menjadikan nasabah bisa menggunakan produk dan layanan pembiayaan mikro *express* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tanpa terkendala jarak, biaya, waktu, dan kesulitan persyaratan.

Sehingga, dapat dikatakan bahwa diukur dari dimensi akses BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mampu meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan ketanggapan dari pembiayaan mikro *express*. Hal itu juga bisa dilihat dari jumlah nasabah pembiayaan mikro *express* ini lebih tinggi dibandingkan jumlah nasabah pembiayaan lainnya di BPRS Mitra Mentari Sejahtera. Sehingga akses dari segi jarak, biaya, waktu, dan kemudahan ini dapat dipertahankan oleh BPRS dan dijadikan contoh oleh lembaga keuangan lainnya. Karena dari segi pelayanan secara langsung, dan sistem pembiayaan yang terjangkau dapat memberikan dampak positif dalam peningkatan inklusi keuangan.

Diukur dari dimensi kualitas, pelayanan ketanggapan juga dapat memberikan dampak terhadap peningkatan inklusi keuangan. Sebab, dimensi kualitas ini diukur dengan tingkat pemenuhan kebutuhan atas produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>23</sup> BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mampu memenuhi permintaan nasabah yang melakukan pembiayaan mikro *express* tanpa ada batasan jumlah nasabah. Kemudian, hingga saat ini pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum pernah menerima aduan dari nasabah.<sup>24</sup>

Berdasarkan data dan teori diatas, peneliti menyimpulkan bahwa diukur dari dimensi kualitas ini BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah mampu meningkatkan inklusi keuangan. Sebab, BPRS Mitra Mentari

---

<sup>23</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Wakisto, *Memahami Inklusi Keuangan*, 17

<sup>24</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

Sejahtera Ponorogo mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa kendala batasan jumlah penerima pembiayaan. Selain itu, kenyamanan yang dirasakan nasabah menunjukkan kualitas pelayanan pembiayaan mikro *express* telah baik. Kemudian, melihat dari tidak adanya aduan, hal itu menandakan bahwa pelayanan pembiayaan mikro *express* yang diterapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera telah berkualitas. Selain itu, pembiayaan mikro *express* juga mampu memenuhi kebutuhan pedagang pasar yang membutuhkan tambahan modal untuk usahannya. Sehingga diukur dari dimensi kualitas, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah berhasil meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan ketanggapan, kehandalan, dan kompetensi. Sebab, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mampu memenuhi kebutuhan nasabah pasar untuk mendapatkan pembiayaan yang sesuai kemampuannya melalui pembiayaan mikro *express*. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan melalui kehandalan karyawan dan kompetensi karyawan menjadikan nasabah nyaman menggunakan produk tanpa ada kendala.

Seluruh penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yang dapat meningkatkan inklusi keuangan, yaitu pelayanan berwujud melalui penyebaran kantor serta pelayanan ketanggapan melalui pemberian jumlah serta angsuran yang terjangkau, dan pelayanan secara langsung atau tatap muka. Kemudian, pelayanan terkait kehandalan, kompetensi, dan kepercayaan yang berkualitas dapat membuat nasabah tetap bertahan dan minat menggunakan produk dan layanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera

Ponorogo. Namun, meskipun penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* seluruhnya dapat meningkatkan inklusi keuangan, tingkat inklusi keuangan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memiliki tingkat keberhasilan yang masih tergolong belum maksimal. Sebab, diukur dari dimensi akses peningkatan inklusi keuangan menunjukkan bahwa melalui pelayanan pembiayaan mikro *express* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu sepenuhnya memenuhi akses masyarakat dalam menggunakan produk dan layanannya tanpa terkendala jarak. Hal itu ditunjukkan dengan belum adanya pelayanan secara digital. Selanjutnya, diukur dari segi penggunaan, BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum mampu meningkatkan jumlah nasabahnya. Hal itu terlihat dari frekuensi pengguna yang turun setiap tahunnya.

Sehingga penerapan pelayanan pembiayaan mikro *express* yang ada perlu dipertahankan dan dijadikan pertimbangan bank lain, khususnya pada pelayanan berwujud dan pelayanan ketanggapan. Namun, perlu adanya peningkatan pada pelayanan pembiayaan mikro *express* bagian kompetensi, kehandalan, dan keyakinan. Sehingga, nantinya dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah dan meminimalisir masyarakat menggunakan lembaga keuangan yang ilegal seperti pinjaman online, investasi bodong, dan bank thitil ilegal.

### **C. Analisis Hambatan Peningkatan Inklusi Keuangan**

Pada peningkatan inklusi keuangan melalui pelayanan yang diberikan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo masih belum terlaksana dengan maksimal. Hal itu dikarenakan ada beberapa hambatan yang dialami BPRS.

Adapun hambatan itu terdiri dari internal BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dan masyarakat, seperti:

1. Tidak tersedianya platform digital. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum menyediakan akses digital yang digunakan oleh nasabah atau masyarakat.<sup>25</sup> Berdasarkan data itu peneliti menganalisis bahwa perlu adanya akses digital oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Sebab, di era teknologi ini perlu adanya platform digital yang mendukung agar masyarakat dapat mengakses produk BPRS secara online. Selain itu, adanya teknologi juga dapat mempersingkat waktu dan memotong biaya karena jarak. Bahkan teknologi ini juga mempermudah nasabah atau masyarakat yang memiliki kesibukan dan mampu jika melalui online. Sehingga perlu dilakukan oleh BPRS penyediaan platform digital seperti *m-banking*. Sebab, sudah banyak juga lembaga keuangan konvensional yang memanfaatkan platform digital untuk memberikan akses atau memudahkan masyarakat menggunakan produk bank.
2. Adanya faktor kurangnya literasi keuangan syariah masyarakat. Hingga saat ini masih ada masyarakat yang lebih memilih bank konvensional dibandingkan bank syariah, karena biaya yang ditawarkan lebih murah dan itu menjadi hambatan dalam meningkatkan inklusi keuangan.<sup>26</sup> Berdasarkan data itu peneliti menganalisis bahwa faktor ini menjadi penghambat karena pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo kesulitan membuat nasabah

---

<sup>25</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

<sup>26</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

untuk menggunakan produknya. Sebab, banyak masyarakat yang telah lebih dahulu menggunakan bank konvensional dengan rate yang lebih rendah. Kemudian, memberikan pemikiran pada masyarakat bahwa prinsip Syariah yang kurang menguntungkan. Melihat masalah itu penting bagi pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo agar memberikan edukasi terkait unggulnya prinsip Syariah. Kemudian, juga perlu adanya penjelasan kepada nasabah terkait alasan biayanya berbeda dengan bank konvensional. Alasan itu seperti dampak kebelakangnya yang tidak akan membebankan bunga atau tambahan biaya ketika nasabah mengalami masalah kemoloran angsuran karena masalah usahanya.

3. Nasabah yang tabungannya di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum cukup 3 bulan.<sup>27</sup> Berdasarkan data itu peneliti menganalisis bahwa adanya tabungan 3 bulan ini dapat membantu pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memberikan keamanan dalam pembiayaan. Sebab, agunan yang tidak dimiliki nasabah, sehingga adanya tabungan ini bisa menjadi jaminan pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Namun, perlu adanya keringanan pada syarat itu. Sebab, jika itu dihitung dari tabungan minimal usia 3 bulan dan mana setiap harinya angsuran 10.000 itu akan sama saja dengan masyarakat harus menunggu uangnya terkumpul dahulu. Sehingga itu akan menghambat dari segi kecepatan dan biaya dalam meningkatkan inklusi keuangan.

---

<sup>27</sup> Deasty, *Wawancara*, 19 Februari 2024.

Adanya berbagai hambatan yang dialami oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo hanya hambatan platform digital, tingkat literasi keuangan syariah masyarakat, dan syarat pembiayaan yang dominan. Sebab, kedua hal itu mempengaruhi terhadap persaingan dengan bank lainnya, terutama bank konvensional. Pertama, bank konvensional yang telah lebih dahulu merambah dunia teknologi dengan hadirnya *m-banking*. Kemudian, bank konvensional yang telah menggunakan alur pembiayaan yang bisa dilakukan secara *online*. Kedua, banyak masyarakat yang sudah mengenal dan menggunakan bank konvensional terlebih dahulu. Sehingga banyak anggapan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional. Bahkan, muncul anggapan bank konvensional lebih menguntungkan dibandingkan bank syariah. Kemudian, usia tabungan 3 bulan yang menjadi syarat juga sedikit memberatkan nasabah. Melihat hal itu, perlu adanya segera realisasi platform digital, peningkatan literasi keuangan syariah, dan analisis kembali untuk meringankan syarat pembiayaan mikro *express* oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka kesimpulan dari penelitian ini meliputi:

1. Pelayanan pembiayaan mikro *express* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo belum sepenuhnya menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima yang telah dilakukan, yaitu pertama, pelayanan berwujud dari segi fasilitas memadai. Namun, belum bagian berwujud dari segi pelayanan digital. Kedua, pelayanan kehandalan melalui pelayanan yang cepat dan sesuai SOP. Ketiga, ketanggapan melalui sistem pelayanan tatap muka dan pembiayaan tanpa agunan. Keempat, keterampilan karyawan dengan evaluasi dan edukasi internal setiap minggunya. Kelima, kepercayaan telah dilakukan dengan jaminan letak kantor yang jelas.
2. Tingkat keberhasilan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan pembiayaan mikro *express* masih belum maksimal. Sebab, diukur dari dimensi akses belum bisa melakukan pelayanan secara digital. Selanjutnya, diukur dari segi penggunaan belum mampu meningkatkan jumlah nasabahnya.
3. Hambatan yang dialami BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam meningkatkan inklusi keuangan, yaitu kurangnya literasi keuangan syariah masyarakat, tidak tersedianya platform digital dari BPRS Mitra Mentari

Sejahtera Ponorogo, dan persyaratan yang masih memberatkan karena harus memiliki tabungan terlebih dahulu dengan usia minimal 3 bulan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tetap konsisten dan mempertahankan pelayanan, yaitu pelayanan berwujud bagian penyediaan fasilitas dan persebaran kantor kas, pelayanan ketanggapan bagian penyediaan produk yang tepat dan pelayanan tatap muka, pelayanan kehandalan, kompetensi, dan kepercayaan. Sedangkan pada pelayanan berwujud perlu ditingkatkan, khususnya pada fasilitas digital.
2. Untuk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu meningkatkan inklusi keuangan melalui pelayanan secara digital dan peningkatan jumlah nasabah.
3. Untuk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo perlu meningkatkan sosialisasi terkait literasi keuangan syariah dari segi keuntungannya. Kemudian, perlu juga meringankan persyaratan pembiayaan mikro *express* bagian tabungan dengan usia minimal 3 bulan.
4. Untuk bank syariah lainnya dapat menjadikan acuan beberapa pelayanan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga inklusi keuangan juga akan turut meningkat.
5. Untuk peneliti lain perlu adanya pembaruan penelitian lebih lanjut dari sudut pandang yang berbeda atau keadaan yang berbeda khususnya terkait peningkatan inklusi keuangan syariah. Sehingga nantinya akan menambah wawasan bagi masyarakat serta bank dalam memperbaiki pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Pertama. Yogyakarta: CALPULIS, 2015.
- Akyuwen, Roberto, and Jaka Wakisto. *Memahami Inklusi Keuangan*. Pertama. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2018.
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2022.
- Fuad, Anis, and Kandung Sapto Nugroho. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2023.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Pertama. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kasmir, SE., MM. *Pemasaran Bank*. Pertama. Jakarta: PRENADA MEDIA, 2004.

### Sumber Jurnal

- Fahlevi Si, Mirdha, Yusnaldi Yusnaldi, and Amsal Irmalis. "Strategi Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Bagi Masyarakat Agraris di Kawasan Pedesaan." *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen* 5, no. 2 (October 31, 2021): 186. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v5i2.4367>.
- Futaqi, Faruq Ahmad, and Liana Dewi Susanti. "Dampak Pinjaman Bank Thithil pada Ekonomi Rumah Tangga W." *SETARA: Jurnal Studi Gender dan Anak* 4, no. 01 (June 20, 2022): 134. <https://doi.org/10.32332/jsga.v4i01.5082>.
- Hidayat, Chusnul Maulidina, Lina Fatimah Lishobrina, and Maliana Puspa Arum. "Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif pada UMKM di Kabupaten Banyumas." *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen* 1, no. 2 (2023): 204.
- Jaya, I Gst. Ngr. Alit Asmar, and Nyoman Djinar Setiawina. "Strategi Meningkatkan Inklusi Keuangan pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) (Studi Teoritis dan Empiris)." *E-Jurnal Eekonomi Pembangunan Universitas Udayana* 10, no. 1 (2019): 18.

- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah." *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 3, No.1 (March 2020): 65.
- Laili, Novia Yusufyanti, and Rohmawati Kusumaningtias. "Efektivitas Inklusi Keuangan Syariah dalam Meningkatkan Pemberdayaan UMKM (Studi Pada BMT Dasa Tambakboyo)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 3 (October 23, 2020): 439. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i3.1204>.
- Mustamin, Asyraf, and St Hafsa Umar. "Strategi Bisnis Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 3 (2021): 1302.
- Nengsih, Novia. "Strategi Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Indonesia." *AL-ITTIFAQ: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (May 20, 2023): 6. <https://doi.org/10.31958/al-ittifaq.v3i1.9164>.
- Oktavia, Novi Tri. "Strategi Bank Syariah Indonesia Meningkatkan Inklusi Keuangan." *AL-Muqayyad* 6, no. 2 (December 30, 2023): 166–74. <https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1370>.
- Purba, Ilyas Adhi, Ali Samsuri, and Muhamad Wildan Fawa'id. "Peran Anak Wakaf Mikro Lirboyo Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah Pelaku UMKM Kediri Perspektif Kesejahteraan Islam." *JoIE: Journal of Islamic Economics* 2, no. 1 (2022): 38.
- Putri, Sefhia Aristia. "Peran Aplikasi Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Boyolali)." *Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta*, 2023, 49–56.
- Savitri Dewi, Lely. "Kajian Layanan Perbankan Syariah Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah Penyimpan Dalam Upaya Mengoptimalkan Kondisi Likuiditas." *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen* 9, no. 2 (August 14, 2019): 103–14. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v9i2.18>.
- Sawitri Rahayu, Julianti, Ahmad Saepudin, and Vikri Ganjar Anugrah. "Penerapan Pelayanan Islami Pada Customer service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 2, no. 1 (March 31, 2022): 29–32. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.199>.

Setyaningrat, Dwi, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi. "Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)." *Prosiding Ekonomi Islam, Bisnis, dan Filantropi* 2, no. 1 (2023): 62.

Wahyuleananda, Syafa Tasya, and Faruq Ahmad Futaqi. "Penerapan Inklusi Keuangan dalam Pengembangan UMKM di Bank," no. 2 (July 2, 2022): 89.

Winarto, Wahid Wachyu Adi. "Peran Fintech dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (January 1, 2020): 61–73. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.132>.

### Sumber Skripsi

Rohmah, Nisa' Khoirun Nur. "Analisis Pembiayaan Mikro *Express* Pada PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo." *IAIN Ponorogo*, 2020.

### Sumber Website

KOMISI XI. "Gandeng Pondok Pesantren, Puteri Komarudin Dukung BSI Gencarkan Transaksi Syariah Digital." Berita. *Dpr.Go.Id* (blog), Agustus 2023.  
<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/45733/t/Gandeng%20Pondok%20Pesantren,%20Puteri%20Komarudin%20Dukung%20BSI%20Gencarkan%20Transaksi%20Syariah%20Digital>.

Lazismu Jawa Timur. "Upaya BankZiska Lazismu Fokus Entaskan Seorang Ibu Yang Terjerat Hutang 40 Rentenir Di Ponorogo." *Info.Lazismujatim.Org* (blog), Mei 2021.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera. "Motto, Visi Misi, Dan Tujuan Perusahaan." <https://Mitrasyariahbank.com/> (blog), n.d. Accessed March 3, 2024.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. "Produk." <https://Mitrasyariahbank.com/Produk/> (blog), n.d. Accessed March 3, 2023.

———. "Profil Perusahaan." <https://Mitrasyariahbank.com/Produk/Motto-Visi-Misi-Dan-Tujuan/> (blog), n.d. Accessed March 3, 2024.

Harian Ekonomi Neraca. "OJK Batasi Kegiatan Akulaku Finance Di Bisnis Paylater." *Harian Ekonomi Neraca*, Oktober 2023.

**Sumber Undang-Undang**

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

