

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

Oleh:

Aisyah¹

Ayu Ashari²

Iin Sri Handayani³

Niadatus Soliha⁴

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat: JL. Raya Telang, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan, Jawa Timur (69162)

Korespondensi Penulis: sitiaisahelwani@gmail.com

***Abstract.** The aim of this research is to find out the quality of microfinance services in sharia banking. This research applies descriptive qualitative methods through a library research approach. The findings of this research show that the quality of microfinance services in sharia banking still needs to be evaluated to improve the quality of sharia banking governance so that it can improve the economy of the lower middle class. It is hoped that this research will give us broad insight into the quality of sharia banking services in the process of developing the economy through sharia banking in the future.*

***Keywords:** Microfinance, Service Quality, Sharia Banking.*

Abstrak. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas dari layanan keuangan mikro pada perbankan syariah. Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan kepustakaan (library research). Dari hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan keuangan mikro pada perbankan syariah masih perlu evaluasi terhadap meningkatkan kualitas tata kelola perbankan syariah sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat menengah ke bawah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan kita memiliki wawasan

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

yang luas tentang kualitas layanan perbankan syariah dalam proses mengembangkan perekonomian melalui perbankan syariah pada masa mendatang.

Kata Kunci: Keuangan Mikro, Kualitas Layanan, Perbankan Syariah.

LATAR BELAKANG

Perniagaan Indonesia saat ini memang dikatakan belum seimbang, tunjangan kegiatan perniagaan dapat dikatakan belum terang. Sehingga lembaga keuangan dapat dijadikan sebagai suatu wilayah perniagaan yang memang memiliki peran penting akan membangkitkan kestabilan perniagaan. Ketika mengingat kembali pada keadaan tahun 1998 di Indonesia, beragam usaha dilakukan untuk mengembangkan wilayah tersebut, bahkan pemerintah melakukan dengan sebaik-baiknya selaku pemimpin strategi, pihak swasta selaku lembaga keuangan [perbankan] juga cukup memperhatikan wilayah tersebut, dan juga masyarakat memiliki peran penting untuk terus membangun berbagai bisnis (Slamet, 2017). Adapun keadaan tersebut dibantu pula atas perubahan cara berfikir (mindset) Sebagian masyarakat setelah ada ketegangan terhadap keuangan, bermula sebagai tenaga kerja dalam sebuah perusahaan agar nantinya bisa menjadi seorang pengusaha. kedudukan pihak swasta pada lembaga keuangan memiliki fungsi penting untuk mendukung meningkatkan wilayah keuangan rakyat yang ekonominya dalam keadaan yang rendah atau sedang, ataupun gabungan. Lembaga keuangan yang pengelolaannya menggunakan prinsip ekonomi syariah sudah dapat terbukti efektif mengatasi keadaan saat terjadi ketegangan pada keuangan, kemudian saat waktu yang tepat akan dapat menjawab sebagian golongan yang mencurigai optimalnya pemberdayaan perekonomian kecil dan menengah (Lailatul & Arif, 2017). BMT adalah lembaga keuangan kecil yang menggunakan prinsip syariah (Lucky Nugroho, dkk, 2020).

BMT berupaya membantu memberikan masyarakat pada daerah pedesaan kemudahan saat memakai jasa lembaga keuangan yang berprinsipkan pada unsur syariah, yang menjadi sasaran target BMT adalah sebagai wadah dalam meningkatkan pemberdayaan keuangan kalangan penduduk menengah kebawah sehingga dapat memberikan pelayanan kepada penduduk dibidang perekonomiannya (Abdul & Dita, 2018). BMT melihat minimnya pengetahuan masyarakat mengenai ekonomi islam sehingga BMT berupaya untuk terus meningkatkan kedekatan hubungan dengan para nasabah. Dalam hal ini BMT juga berperan untuk memberikan upayanya dalam

meningkatkan pengetahuan antar anggotanya tentang cara menggunakan produk yang terdapat pada naungan BMT, dengan tujuan agar para anggotanya dapat mengetahui gambaran umumnya, meskipun mayoritas anggotanya masih awam terhadap ekonomi islam (Almusrijah, 2022).

Dalam menentukan kepuasan nasabah maupun anggota suatu kualitas pelayanan menjadi faktor yang fundamental. (Aufa, 2018). Dalam hal ini kualitas layanan memiliki hubungan timbal-balik dengan keadaan suatu produk, jasa, proses, serta lingkungan yang dapat menentukan keperluan pelayanan yang diharapkan konsumen apakah sudah sesuai dengan yang mereka harapkan. Faktor penting yang menjadi pendorong keberhasilan suatu bisnis adalah dari kualitas layanan itu sendiri apakah sudah baik atau belum. Kualitas pelayanan dapat diketahui menggunakan lima dimensi (SERVQUAL). Dalam ajaran islam yang menjadi indikator dalam penilaian antara baik tidaknya suatu layanan pada pelanggan adalah melalui standarisasi syariah. Itulah sebabnya, BMT perlu mengikuti lima dimensi dalam meningkatkan kualitas layanan, serta BMT juga dapat mengembangkan keberagaman produknya sehingga dapat berseteru dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

Di lansir dari bi.go.id menurut data yang dirilis BI Institute dengan kehadiran pandemic Covid 19 seningga dapat membuat semua masyarakat kesusahan baik dari segi perekonomian yang begitu turun drastis, pandemi ini membawa masyarakat dalam ketakutan dan kebingungan sehingga bisa menimbulkan angka pengangguran ini semakin meningkat. Bersumber pada data Kementrian Keuangan Maret 2021, keseluruhan UMKM yang ada di Indonesia memperoleh 64,2 juta dengan pemberian terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sampai lebih dari 61% atau senilai Rp. 8.573,89 triliun. UMKM mampu masuk 97% dari jumlah karyawan yang ada, sehingga mencapai sampai 60% dari total investasi di Indonesia. Tetapi, bersumberkan dari survei Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, kurang lebih 69,02% UMKM menanggung kesusahan dalam permodalan saat pandemic covid-19. Data tersebut membuktikan bahwa bantuan investasi bagi UMKM menjadi hal yang mendasar dan diperlukan. Saat pandemic, banyak pengusaha UMKM yang terdesak sehingga mengikuti restrukturisasi. Per 31 juli 2021, bertambah 3,59 juta UMKM yang telah menggunakan program ini dengan nilai sebesar Rp. 285,17 triliun. Dan bersumberkan data Bank Indonesia tahun 2021, pembiayaan perbankan syariah kepada UMKM tumbuh konsisten, bersamaan dengan proses penyembuhan ekonomi

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

nasional. Pada oktober 2021, pembiayaan UMKM bertambah dari 8,98% secara tahunan atau *year on year* (yoy) menjadi Rp. 75,07 triliun. Pembiayaan ini didorong oleh berbagai strategi penyebaran pembiayaan kepada UMKM yang terdampak pandemic covid-19.

Penelitian terdahulu membahas mengenai beranika jenis Lembaga keuangan mikro di Indonesia yang berdasarkan heterogenitas masyarakat. Peraturan dan keabsahan amat diperlukankan untuk melancarkan peran lembaga (I Gde Kajeng Baskara, 2013). Menurut Abdul & Dita, (2018) kualitas pelayanan tidak berimbang secara signifikan terhadap hasil minat nasabah untuk mengaplikasikan produk simpanan pada lembaga keuangan kecil syariah. Penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad & Andri, 2022) menyebutkan bahwa Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dapat dijadikan sebagai salah satu solusi pengentasan kemiskinan dengan berbagai karakter unik yang dimilikinya.

Sehingga dengan melakukan studi ini, diharapkan para nasabah akan memahami isu-isu atau dapat mengidentifikasi Langkah-langkah yang tepat dalam memilih layanan keuangan yang akan digunakan. Studi ini akan menjadi sumber literatur yang berharga dan membantu dalam upaya mengatasi permasalahan dalam layanan di perbankan Syariah. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan studi riteratur sebelumnya yang dilakukan secara sistematis untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana Ketika nasabah menggunakan layanan keuangan mikro pada perbankan syariah. Karena terkadang nasabah masih bingung dalam memilih layanan keuangan dalam perbankan syariah.

Studi ini diharapkan dapat berkontribusi penting bagi nasabah, akademisi maupun para aktivis. Studi ini menawarkan wawasan baru yang dapat digunakan sebagai pertimbangan pengambilan kebijakan dalam perbankan syariah, dan meningkatkan kualitas tata Kelola perbankan syariah. Studi ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk kebutuhan riset di masa depan.

KAJIAN TEORITIS

Lembaga Keuangan Mikro Syariah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan penjelasan bahwa Lembaga keuangan adalah badan yang ada dibidang keuangan yang bertugas untuk menghimpun uang dan menyalurkan uang terhadap masyarakat, jadi LKMS ini institute

keuangan yang menyediakan layanan keuangan kepada individu dan usaha kecil dengan mematuhi prinsip-prinsip ekonomi islam. Yang di perhatikan pertama kali dalam LKMS ini terkait larangan bunga (riba) dan kepatuhan terhadap hokum-hukum iskam yang berlaku (Rahmad Bahagia, Ridwan 2022). LKMS jika di bandingkan dengan perbankan Syariah tentunya tidak jauh berbeda karena LKMS ini juga intermidiasi seperti bagaimana bank pada biasanya akan tetapi LKMS ini bergerak pada bidang industri sedang atau kecil sedangkan perbankan Syariah bergerak di bidang yang cukup luas. LKMS juga mengalami pengembangan yang begitu pesat jika dibandingkan dengan perbankan Syariah maupun dengan bank konvensional (Nova Yanti Maleha 2015).

Ada beberapa fungsi dan peran penting dalam Lembaga keuangan Syariah diantaranya: Pertama, Meningkatkan kualitas sumber daya manusia menjadi yang professional dan bersikap islami di dalam menghadapi persaingan global pada saat ini, Kedua mengidentifikasi, memobilisasi serta mendorong dan juga sambal mengembangkan potensi dan mengembangkan potensi dalam bidang ekonominya, ketiga bisa dijadikan perantara sebagai pemodal dan penyimpanan didalam penggunaan dana karena untuk mengembangkan usaha produktifnya. Adapun peran penting dari Lembaga keuangan mikro Syariah ini ada beberapa diantaranya: pertama, bisa menjauhkan manusia dari barang-barang ribawi dan bisa menjauhkan masyarakat umum dari pekerjaan yang dilarang, kedua melakukan pembinaan dan pendanaan bagi masyarakat yang mempunyai usaha kecil, seperti melakukan pendampingan, dan mengawasi terhadap usaha-usaha nasabah yang sedang dijalankan. Ketiga Dengan ini bisa melepaskan ketergantungan masyarakat terhadap rentenir dengan memberikan pelayanan dan juga penyediaan dana setiap saat membuat birokrasi yang sempurna (Irwan Suriadi, Hailuddin, Siti Sriningsih 2021).

Baitul Maal wat Tamwil (BMT)

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) atau balai usaha mandiri terpadu adalah lembaga swadaya masyarakat yang dibangun dan dikembangkan oleh masyarakat yang pada awal pembangunannya memakai sumber daya, dana atau modal dari masyarakat setempat. pada BMT menerapkan prinsip-prinsip syariah baik dari sistem bagi hasilnya atau pun penerapannya, menumbuhkan perkembangan masyarakat kaum menengah kebawah, dan lembaga keuangan mikro syariah ini berkembang dan dikelola dengan modal awal

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

didapatkan dari kalangan masyarakat setempat yang dilandasi dengan teknik keuangan islam (Solikhul, 2018). Selaras dengan namanya BMT memiliki dua tugas utama, yakni: awalnya nasabah itu perlu mengetahui terlebih dahulu macam-macam produk dalam mengambil keputusan pada saat memilih lembaga keuangan syariah sebagai alternatifnya, baik itu dalam tingkat resiko yang akan dihadapi serta pihak suatu Lembaga keuangan harus memiliki transparansi pada saat mendeskripsikan setiap produk dan jasa yang disediakan kepada calon nasabah ataupun nasabah yang sudah bermitra.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang membuktikan kinernya dalam memuaskan keperluan yang ditentukan atau yang tersirat (Tuti & Muhammad, 2014). Sedangkan menurut Putra, Handoyo & Rochadi (2018), ia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebagai suatu sebuah keunggulan, kualitas merupakan suatu elemen pada keistimewaan.

Dalam mengukur kualitas layanan dapat menggunakan lima dimensi sebagai landasan. Kelima dimensi tersebut menurut Ustadus (2019), mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur menentukan kualitas layanan yaitu:

1. Memberikan bukti langsung kepada nasabah baik dari segi fisik, atau perlengkapan yg di butuhkan oleh pihak nasabah
2. BMT ini sudah mempunyai sifat kehandalan sehingga bisa memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabahnya.
3. Daya tanggap dalam melayani konsumen perlu diterapkan para staff agar dapat memuaskan para konsumen sehingga mereka mendapatkan pelayanan yang terbaik.
4. Pihak BMT memberikan jaminan kepada nasabah di antaranya dari segi Akhlakul karimah sehingga nasabah bisa percaya terhadap jaminan yang telah di berikan
5. Dan BMT harus mempunyai empati terhadap nasabah agar komunikasi Antara staff di bmt dengan nasabah bisa terpercaya sehingga bisa memahami apa yang di butuhkan oleh nasabah tersebut

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan kepustakaan (*library research*). Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini merupakan sumber data sekunder, yang proses pengumpulan datanya melalui penelusuran beberapa jurnal, buku, website, dan dokumen resmi lainnya yang bersangkutan mengenai isu permasalahan yang dibahas. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dikembangkan terkait dengan layanan keuangan mikro. Dengan pendekatan ini penelitian ini bertujuan untuk memberikan kajian yang mendalam tentang layanan keuangan mikro. Pada hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan penjelasan yang mudah dipahami dalam sistem layanan keuangan mikro yang terdapat dalam perbankan syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berkaca pada sejarah keuangan mikro yang panjang, tidak mengherankan bahwa terdapat berbagai macam lembaga keuangan mikro di Indonesia. Pelayanan keuangan mikro bukan hanya didominasi dengan banyak lembaga-lembaga namun terdapat pula banyak jenis layanan serta bantuan yang berupa subsidi yang dikeluarkan pemerintahan. Mayoritas setiap pergantian masa pemerintahan hampir selalu mengeluarkan program kebijakan yang berbeda dan beragam kepada masyarakat miskin serta kalangan yang memiliki penghasilan yang rendah (I Gde Kajeng Baskara, 2013).

Dari aturan islam yang sudah dalam Al-Quran dan hadist terdapat indikasi yang sangat jelas bahwa islam ini sangat tidak menyukai kemiskinan serta mempunyai tujuan untuk membebaskannya dari masyarakat (Abdul Razzaq Abdul-majeed Alaro, 2018). Islam juga mempunyai berbagai lembaga yang bisa mengatasi kemiskinan yang sering terjadi pada masyarakat asalkan umat islam bersungguh-sungguh dalam menerapkan hal tersebut. Seperti pusat BAZNAS dan BWI yang merupakan salah satu contoh lembaga yang dapat diselaraskan dengan lembaga-lembaga keuangan mikro syariah yang ada di kalangan masyarakat pada saat ini.

Menurut Asian Development Bank Lembaga Keuangan merupakan penyedia jasa simpanan (*deposito*). Kredit, pembayaran transaksi jasa (*payment service*) dan *money transfer* yang diperuntukkan bagi masyarakat miskin serta pengusaha kecil. Dalam hal ini direktorat pembiayaan depten juga menjelaskan bahwa LKM di kembangkan

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

berlandaskan pada semangat dalam membantu serta memfasilitasi masyarakat yang menengah kebawah, baik dalam segi konsumtifnya ataupun segi produktifnya. Berdasarkan pada fungsinya, jasa keuangan mikro yang sudah dioperasikan oleh pihak LKM mempunyai perbedaan yang luas yaitu dari bentuk kredit, ataupun pembiayaan yang lainnya (Ni'matul Ayati, 2018).

Hal lain dari pandangan konsumen dan kualitas layanan, pengetahuan keuangan merupakan hal yang penting juga dalam mempengaruhi keputusan masyarakat antara dalam menggunakan produk yang ada pada perbankan syariah ataupun tidak menggunakannya. Pengetahuan keuangan menjadi suatu hal yang fundamental dalam mempengaruhi keterkaitannya dengan perbankan syariah serta produk dibelakangnya dikarenakan pada beberapa riset yang sudah ada sebelum ini menjelaskan, jika tingkat suatu literasi keuangan tersebut tinggi maka dapat mendorong pertumbuhan ekonomi pada suatu negara (handida, soleh 2018).

Jumlah kredit yang mengalami penurunan yang dikeluarkan oleh LKM terhadap UKM berlandaskan bantuan dari perbankan. Hal tersebut dengan jelas memperlihatkan bahwa perbankan memiliki peran yang cukup lemah dalam hal penyaluran bantuannya kepada LKM mengenai pendanaan operasional perkreditan, sehingga penyaluran kredit dari LKM kepada UKM ikut terkena dampaknya, dan dikhawatirkan UKM tidak bisa bekerja secara maksimal dalam berkembang sehingga sulit bagi untuk menopang perekonomian yang ada di indonesia (Syahwier, 2015).

KESIMPULAN

Dalam mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah, kualitas suatu layanan serta pengetahuan keuangan memiliki suatu pengaruh yang besar. Maka suatu layanan keuangan mikro perlu ditingkatkan untuk dapat memaksimalkan memosisikan diri dalam upaya untuk memperkuat sektor keuangan mikro syariah sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi serta mengurangi kemiskinan di Indonesia. Dalam penyaluran bantuannya kepada lembaga keuangan mikro, perbankan syariah juga memiliki dampak terhadap perkembangan usaha kecil dan menengah. Meskipun di lain sisi masih terdapat banyak kendala yang harus dihadapi seperti, minimnya SDM, kurangnya pengetahuan, dan kepercayaan masyarakat, serta lebih berkembangnya lembaga keuangan lainnya yang semakin maju dan modern.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, Almusrijah. (2022). "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)." *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 1: 83–106. <https://doi.org/10.56436/jocis.v1i1.61>.
- Aufa Tri Hidayat. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMP)," no. 1: 11–35.
- Ayati, Ni'matul. (2018). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberlangsungan Baitul Maal Wa Tamwil Di Lampung." *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah* 01, no. 01: 59-76.
- Bahagia, R, and R Ridwan. (2022). "Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Pemberdayaan UMKM." *Jurnal AKMAMI (Akuntansi ...* 3, no.: 97–107. <https://www.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/view/582%0Ahttps://www.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami/article/download/582/611>.
- Harahap, Muhammad Arfan, and Andri Soemitra. (2022). "Studi Literatur Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Meningkatkan Kesejahteraan." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 4: 1186–98. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i4.889>.
- Hastuti, Tuti, and Muhammad Nasri. (2014). "KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS NASABAH: APLIKASI SERVQUAL MODEL PADA LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH KOTA MALANG" *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* Volume 3, Nomor 3, 15–29.
- Hidayat, Solikhul. (2018). "Persepsi Masyarakat Terhadap Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat." *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics* 2, no. 2 : 198. <https://doi.org/10.26740/al-uqud.v2n2.p198-212>.
- I, Gde Kajeng Baskara. (2013). "Lembaga Keuangan Mikro Di Indonesia." *Buletin Studi Ekonomi* 18, no. 2: 115–25.
- Irwan Suriadi, Hailudin, and Siti Sriningsih. (2021). "Model Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Mengurai Kemiskinan Di Kota Mataram." *Journal of Economics and Business* 7, no. 1 : 82–105. <https://doi.org/10.29303/ekonobis.v7i1.70>.
- Lubis, Chairia, Lucky Nugroho, Tettet Fitrijanti, and Citra Sukmadilaga. (2020).

ANALISIS LAYANAN KEUANGAN MIKRO PADA PERBANKAN SYARIAH

- “Peluang Pengusaha Mikro Dan Kecil (UMK) Menggunakan Layanan Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah.” *Jurnal Al-Qardh* 5, no. 1: 56–68. <https://doi.org/10.23971/jaq.v5i1.1769>.
- Mujiono, Slamet. (2017). “Eksistensi Lembaga Keuangan Mikro: Cikal Bakal Lahirnya Bmt Di Indonesia.” *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 2, no. 2 : 207–15.
- Putra, Anggana Septione, Santoso Sri Handoyo, and Doddy Rochadi. (2018). “Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa Di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.” *Jurnal PenSil* 7, no. 2 : 63–70. <https://doi.org/10.21009/pensil.7.2.1>.
- Qadariyah, Lailatul, and Arif Rachman Eka Permata. (2017). “Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Perekonomian Di Indonesia : Studi Teoritik Dan Empirik.” *Dinar: Ekonomi Dan Keuangan Islam* 4, no. 1 : 10.
- Rahmawati Deylla Handida. (2018). “Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan, Literasi Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Produk.” *Economia* 14, no. 10 : 84–90.
- Romdhoni, Abdul Haris, and Dita Ratna Sari. (2018). “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02: 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>.
- Sholihin, Ustadus. (2019). “Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah* 1, no. 1: 72–97.
- Syahwier, Cokie Ahmad. (2015). “Peranan Perbankan Bagi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Di Kota Medan Aditya Pramudia,”
- Yanti mahela, Nova. (2015). “Pengembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Berbasis Keuangan Mikro Syariah.” *Economica Sharia* 1: 59. <http://abiqsa.blogspot.no/2011/03/peran-perbankan->.