

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pendirian bank syariah di Indonesia beerawal dari lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” pada 18-20 Agustus 1990, selanjutnya dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di hotel Sahid Jakarta pada 22-25 Agustus 1990. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) berdiri pada 1 November 1991 di Jakarta berdasarkan Akta Pendirian oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan surat izin Menteri Kehakiman No. C.2.2413 HT.01.01. Berdirinya BMI tidak serta merta diikuti pendirian bank syariah lainnya sehingga perkembangan perbankan syariah nyaris stagnan hingga tahun 1998. Krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1998 serta diterbitkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang memberikan peluang bagi bank konvensional untuk menjalankan usaha berbasis syariah, menjadi awal perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Perkembangan ini ditandai dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri

pada tahun 1999, diikuti pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS) oleh Bank BNI pada tahun 2000, serta kemunculan bank syariah dan UUS lainnya pada tahun-tahun selanjutnya. Sepuluh tahun setelah penerbitan UU tersebut, pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 20 tentang Sukuk dan Undang-Undang Nomor 21 tentang Perbankan Syariah pada tahun 2008, yang semakin mendorong pertumbuhan perbankan syariah. Hingga akhir Desember 2013, tercatat terdapat 11 bank syariah dan 24 UUS yang menunjukkan perkembangan yang cukup pesat (Ulhaq dkk., 2022).

Pada 1 Februari 2021, Indonesia resmi memiliki bank syariah terbesar, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Indonesia memiliki total aset sebesar Rp245,7 triliun dengan modal inti mencapai Rp20,4 triliun. Dengan capaian tersebut, BSI langsung menempati posisi tujuh besar bank terbesar di Indonesia berdasarkan aset, tepatnya di peringkat ke-7. Ke depannya, pada tahun 2025 BSI menargetkan untuk menjadi pemain global dengan masuk dalam 10 besar bank syariah dunia dari sisi kapitalisasi pasar. Selain itu, BSI didukung oleh sekitar 1.200 kantor cabang dan lebih dari 1.700 mesin ATM. Saat ini, BSI berada pada

kategori bank BUKU III dan menargetkan untuk naik ke kategori BUKU IV pada tahun 2022(Ulfa, 2021).

a. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru

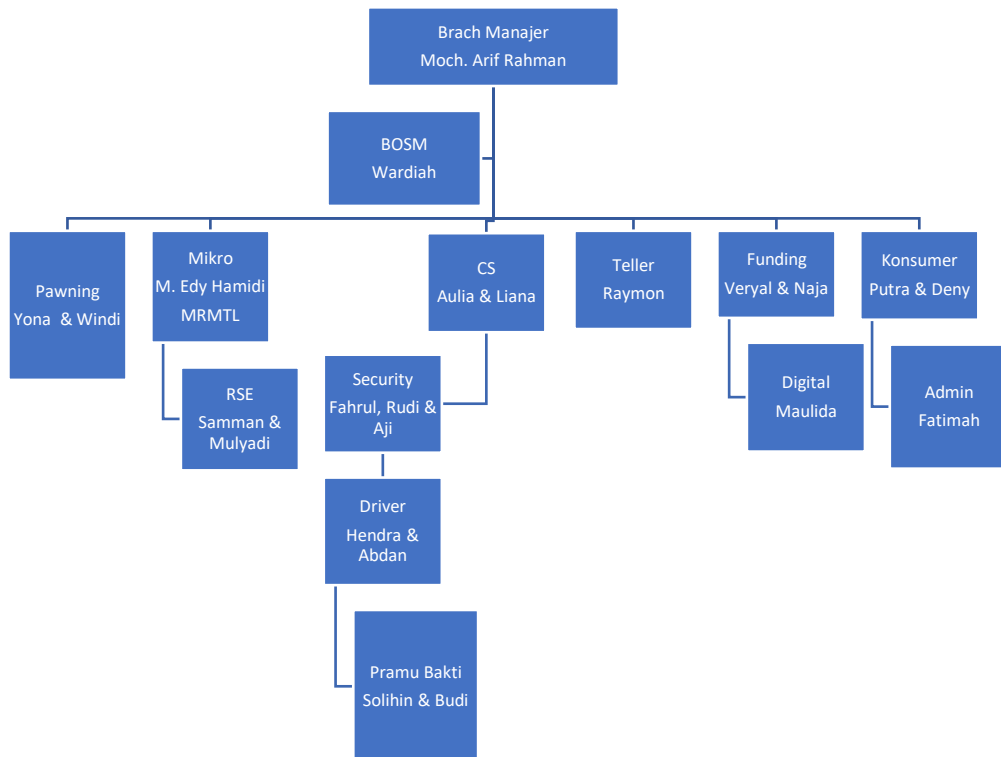
1) Visi Bank Syariah Indonesia

“Visi Bank Syariah Indonesia yaitu Top 10 Global Islamic Bank”

2) Misi Bank Syariah Indonesia

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, dengan cara melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+ T) dan nilai buka 50 T di tahun 2025;
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2);
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2. Struktur organisasi bank syariah KC Banjarbaru



Gambar 4.1.

Struktur Organisasi

3. Tugas dan *Job Description* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru

a. Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan yang bertugas mengawasi aktivitas pengelolaan dalam pencapaian target laba dan kinerja bisnis, termasuk kegiatan operasional serta pelayanan di

cabang. Selain itu, Branch Manager juga bertanggung jawab memastikan kinerja seluruh unit bisnis di bawah koordinasinya berjalan secara prudent, serta mengambil keputusan pembiayaan sesuai dengan batas kewenangan yang dimiliki. Adapun tugas dan tanggung jawab *Branch Manager* adalah sebagai berikut:berikut:

- 1) Memastikan tercapainya target laba serta kinerja bisnis pada segmen pembiayaan (mikro, *business banking*, dan konsumen), pendanaan, FBI, serta contribution margin dari seluruh unit yang berada di bawah koordinasinya.
 - 2) Mengidentifikasi dan mengembangkan potensi bisnis wilayah cabang untuk meningkatkan portofolio pembiayaan dan dana pihak ketiga.
 - 3) Menandatangani PKS dan MoU dengan instansi terkait sesuai wewenang.
 - 4) Menjaga kualitas pembiayaan dan memastikan kepatuhan operasional, Menindaklanjuti temuan audit dan mengevaluasi kinerja bawahan.
- b. *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* yang berjumlah satu orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:
- 1) Meningkatkan standar layanan dan penanganan keluhan nasabah.
 - 2) Memantau aktivitas operasional seperti pembukuan, kliring, dan pengelolaan kas.

- 3) Mengawasi proses penilaian agunan dan kualitas pembiayaan gadai.
 - 4) Mengelola layanan financing operation selama masa transisi
- c. *Consumer Bussines Relationship Manager (CBRM)* yang berjumlah tiga orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:
- 1) Melakukan pemasaran produk pembiayaan konsumen dan dana ritel.
 - 2) Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan dan menyusun proposal.
 - 3) Menjalankan proses pembiayaan sesuai SLA, Memelihara hubungan dengan nasabah dan membuat laporan kunjungan.
 - 4) Memelihara hubungan dengan nasabah dan membuat laporan kunjungan.
- d. *Micro Relationship Team Leader (MRTL)* yang berjumlah satu orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:
- 1) Melakukan pemasaran dan akuisisi nasabah pembiayaan mikro, Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan dan menyusun proposal sesuai ketentuan.
 - 2) Menjalankan proses pembiayaan mikro sesuai SLA, Memelihara hubungan baik dengan nasabah dan memantau kualitas pembiayaan.
- e. *Funding and Transaction Representative (FTR)* yang berjumlah tiga orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- 1) Mengidentifikasi potensi penghimpunan dana dan layanan transaksional.
 - 2) Melakukan penjualan produk funding dan transactional banking, Menindaklanjuti komitmen bank kepada nasabah.
- f. Retail Sales *Executive Agent* (*RSE Agent*) yang berjumlah dua orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:
- 1) Melakukan sosialisasi produk dan layanan BSI Agen kepada masyarakat.
 - 2) Mencari dan merekrut agen potensial (warung, toko, UMKM) sesuai kriteria.
 - 3) Memberikan edukasi dan pelatihan kepada agen mengenai penggunaan aplikasi dan prosedur transaksi.
 - 4) Melakukan pendampingan awal saat agen mulai beroperasi.
 - 5) Memantau aktivitas dan performa transaksi agen secara rutin.
 - 6) Menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan agen binaan.
 - 7) Menyampaikan laporan berkala terkait perekrutan dan aktivitas agen kepada atasan.
 - 8) Membantu menyelesaikan kendala teknis atau operasional yang dialami oleh agen.
- g. *Pawning Sales Officer* (*PSO*) yang berjumlah satu orang. Adapun tugas dan wewenangnya adalah Melakukan pemasaran produk gadai dan dana kepada calon nasabah, Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan gadai dan menyusun proposal, Menjalankan proses

pembiayaan sesuai ketentuan, Memelihara hubungan dengan nasabah dan mencapai target gadai.

h. *Customer Service Relationship (CSR)* yang berjumlah dua orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- 1) Melayani pembukaan, penutupan, dan pemblokiran rekening nasabah.
- 2) Mengelola administrasi nasabah dan menangani keluhan
- 3) Memberikan informasi produk dan layanan bank.

i. *Teller* yang berjumlah satu orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- 1) Melayani transaksi tunai ataupun nontunai nasabah.
- 2) Mengelola uang kas dan memeriksa kelayakan uang.
- 3) Membuat laporan transaksi sesuai ketentuan.

j. *Pawning Appraisal* yang berjumlah satu orang. Adapun tugas dan wewenangnya yaitu:

- 1) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan.
- 2) Mengulas dokumen dan menguji kualitas barang jaminan
- 3) Merekomendasikan pembiayaan gadai dan melakukan pencairan.
- 4) Memelihara dokumen dan data pembiayaan gadai

1) *Security* yang berjumlah tiga orang. Adapun tugas dan wewenangnya adalah Menjaga keamanan kantor, Menyambut

nasabah dengan ramah dan baik, Membantu setiap nasabah yang hendak keluar dan masuk kantor, Selalu cekatan dalam menghadapi situasi yang tak terduga.

2) Menjaga keamanan kantor, Menyambut nasabah dengan ramah dan baik, Membantu setiap nasabah yang hendak keluar dan masuk kantor, Selalu cekatan dalam menghadapi situasi yang tak terduga.

1) *Driver* yaitu seseorang atau tim yang bertanggung jawab menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas. Tugasnya meliputi mengoperasikan kendaraan dengan baik serta memastikan ketersediaan bahan bakar tetap terjaga.

4. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru

a. Produk Pembiayaan

1) BSI Griya Simuda adalah layanan pembiayaan kepemilikan rumah bagi usia muda untuk mewujudkan rumah impian, dengan plafon pembiayaan lebih besar dan cicilan yang ringan.

2) BSI Griya Hasanah merupakan layanan pembiayaan kepemilikan rumah yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti pembelian rumah baru, rumah second, ruko, rukan, maupun apartemen. Selain itu, pembiayaan ini juga dapat digunakan untuk pembelian kavling siap bangun, pembangunan atau renovasi rumah, pengalihan pembiayaan dari bank lain

(*take over*), serta *refinancing* untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

- 3) BSI OTO adalah layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan, baik mobil baru, mobil bekas, maupun motor baru, dengan proses yang mudah dan angsuran tetap.
- 4) BSI Pensiun Berkah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada penerima manfaat pensiun bulanan, seperti pensiunan ASN/PNS, pensiunan janda ASN/PNS, serta pensiunan BUMN dan BUMD, termasuk ASN/PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun.
- 5) BSI MitraGuna Online adalah pembiayaan tanpa agunan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan (*multiguna*) dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi karyawan.
- 6) BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*) adalah pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad *murabahah*, *musyarakah mutanaqishah*, atau *ijarah* dengan agunan berupa emas yang diikat dengan *rahn*, di mana emas tersebut disimpan oleh bank selama jangka waktu pembiayaan.
- 7) BSI *Distributor Financing* adalah pembiayaan modal kerja berbasis *Value Chain*, berupa *post financing* (dana talangan untuk membayar *invoice* yang telah selesai) yang diberikan kepada *supplier* khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan

dengan buyer tertentu, di mana sumber pengembalian pembiayaan berasal dari pembayaran *invoice* oleh *buyer*.

- 8) BSI KPR Sejahtera merupakan produk pembiayaan konsumtif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hunian bersubsidi pemerintah dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.
- 9) BSI *Cash Collateral* adalah fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu berupa simpanan dalam bentuk deposito, giro, atau tabungan.
- 10) BSI Umrah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian paket perjalanan ibadah umrah melalui bank yang bekerja sama dengan *travel agent*, sesuai dengan prinsip syariah.
- 11) BSI MitraGuna Berkah adalah pembiayaan multiguna tanpa jaminan yang menawarkan banyak kemudahan dan manfaat bagi karyawan yang menerima gaji melalui BSI.
- 12) BSI Griya Maburr adalah program pembiayaan kepemilikan rumah yang disertai dengan hadiah porsi haji.
- 13) *Bilateral Financing* merupakan produk, jasa, atau layanan yang diberikan oleh tim *Financial Institution* kepada lembaga keuangan bank atau non-bank, baik domestik maupun internasional.
- 14) BSI Griya *Take Over* merupakan layanan pengalihan pembiayaan KPR dari bank lain ke BSI.

15) BSI Griya Spesial Milad adalah pembiayaan untuk mewujudkan rumah impian melalui program BSI Griya dengan margin yang lebih ringan.

16) BSI KUR merupakan pembiayaan untuk modal kerja atau investasi yang ditujukan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di bidang usaha produktif. Pembiayaan BSI KUR ini merupakan salah satu program pemerintah dengan penetapan margin sebesar 6% per tahun.

BSI KUR terbagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- a) BSI KUR Kecil, yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafon di atas Rp50.000.000 sampai dengan Rp500.000.000.
- b) BSI KUR Mikro, yaitu pembiayaan dengan plafon di atas Rp10.000.000 sampai dengan Rp50.000.000.
- c) BSI KUR Super Mikro, yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafon sampai dengan Rp10.000.000.

Keunggulan produk BSI KUR : Pembiayaan ini memiliki beberapa keunggulan, antara lain proses yang mudah dan cepat, bebas biaya provisi serta administrasi, berbagai skema yang disesuaikan dengan kebutuhan produktif nasabah, serta angsuran yang ringan.

Syarat dan dokumen pengajuan pembiayaan BSI KUR:

Kriteria nasabah yang berhak mengajukan pembiayaan BSI KUR yaitu memiliki usaha yang telah berjalan minimal 6 bulan dan tidak sedang menerima pembiayaan KUR di bank lain maupun lembaga keuangan lainnya.

Adapun syarat-syarat pengajuan pembiayaan BSI KUR adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan BSI KUR.
- b. Melampirkan identitas diri (e-KTP) dan pasangan jika sudah menikah.
- c. Fotokopi Kartu Keluarga, atau surat nikah, atau surat keterangan belum menikah dari kelurahan atau kecamatan.
- d. Surat izin atau keterangan usaha dari pemerintah setempat (kelurahan atau kecamatan).
- e. Bagi nasabah yang pernah memiliki pembiayaan produktif atau program pemerintah, termasuk KUR yang tercatat di SID BI dan sudah dilunasi, wajib melampirkan surat keterangan lunas/ROYA beserta cetak rekening koran dari pemberi pembiayaan sebelumnya.
- f. Bagi nasabah yang tidak memiliki pembiayaan produktif atau KUR di lembaga keuangan lain, wajib mengisi formulir pernyataan tidak sedang menjalani fasilitas KUR di lembaga keuangan lainnya.

B. Hasil

1. Penyajian Data Peran Pendampingan Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Peningkatan Omzet Nasabah KUR Mikro Pada BSI KC Banjarbaru

Penelitian ini menggunakan 2 (Dua) teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil pengumpulan data yang disajikan adalah sesuai dengan hasil wawancara dan dokumentasi yang peneliti gali dilapangan

Tabel 4.1

Profil Informan

No.	Nama	Usia	Pekerjaan	Lama Usaha/Bekerja
1.	Anna Dharta	46	Usaha Kue	9 Tahun
2.	Hainun Rida	49	Usaha Sembako	4 Tahun
3.	M. Samman	35	Pegawai BSI	5 Tahun
4.	Mulyadi	36	Pegawai BSI	3 Tahun
5.	M. Edy Hamdi	45	Pegawai BSI	6 Tahun
6.	Wardiah	39	Pegawai BSI	6 Tahun

Sumber data : BSI KC Banjarbaru, 13 Februari 2026

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anna Dharta dan Ibu Hainun Rida, keduanya merupakan pelaku UMKM yang menjadi nasabah KUR Mikro di BSI KC Banjarbaru. Ibu Anna menjelaskan bahwa usaha yang dijalankan berupa produksi pizza yang telah berjalan kurang lebih selama 9 tahun, yang artinya usaha tersebut sudah cukup stabil dan memiliki pengalaman dalam menghadapi berbagai kondisi usaha. Sementara itu, Ibu Hainun menjalankan usaha sembako yang juga telah lama berdiri dan menjadi sumber utama pendapatan keluarga. Terkait lama menjadi nasabah KUR Mikro, Ibu Anna menyampaikan bahwa dirinya mulai mengajukan pembiayaan pada tahun 2020, sedangkan Ibu Hainun juga telah menjadi nasabah selama 2 tahun sejak menerima pembiayaan untuk mengembangkan usahanya. Hal ini menunjukkan bahwa kedua informan tidak hanya memiliki pengalaman dalam menjalankan usaha, tetapi juga telah merasakan secara langsung manfaat pembiayaan KUR Mikro dalam jangka waktu yang cukup panjang (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Ketika ditanya mengenai alasan mengajukan KUR Mikro, keduanya memiliki kesamaan jawaban yaitu untuk menambah modal usaha agar usaha yang dijalankan dapat berkembang. Namun, terdapat tambahan penjelasan dari Ibu Hainun bahwa sistem pembiayaan berbasis syariah tanpa bunga menjadi salah satu faktor utama dalam memilih KUR di BSI. Hal ini menunjukkan bahwa selain faktor kebutuhan modal, aspek kepercayaan terhadap sistem syariah juga menjadi pertimbangan penting bagi nasabah.

Dana KUR yang diperoleh Ibu Anna digunakan untuk membeli alat produksi seperti oven dan mesin pengaduk tepung, menambah bahan baku, serta memperluas variasi menu pizza yang dijual. Sementara itu, Ibu Hainun memanfaatkan dana tersebut untuk menambah stok barang dagangan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara lebih optimal. Keduanya juga menegaskan bahwa penggunaan dana telah sesuai dengan rencana awal, sehingga pembiayaan benar-benar digunakan secara produktif untuk pengembangan usaha, bukan untuk kebutuhan konsumtif (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Dalam hal pendampingan, kedua informan menyatakan bahwa mereka mendapatkan pendampingan dari pihak BSI, meskipun dengan intensitas yang berbeda. Bentuk pendampingan yang diberikan meliputi kunjungan langsung ke lokasi usaha, konsultasi terkait permasalahan usaha, serta pemberian arahan mengenai pengelolaan usaha dan keuangan. Ibu Anna menyebutkan bahwa pendampingan dilakukan secara cukup rutin melalui kunjungan berkala, sehingga dirinya merasa lebih terbantu dalam mengembangkan usaha. Sementara itu, Ibu Hainun menyampaikan bahwa pendampingan juga berjalan dengan baik. Meskipun demikian, keduanya sepakat bahwa pendampingan yang diberikan mudah dipahami, komunikatif, serta memberikan manfaat nyata terutama dalam memberikan motivasi, solusi, dan wawasan baru terkait pengembangan usaha. Komunikasi antara nasabah dan pendamping juga berjalan dengan baik,

sehingga memudahkan nasabah dalam menyampaikan kendala yang dihadapi (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Terkait pengelolaan keuangan usaha, sebelum menerima pendampingan kedua informan mengakui bahwa mereka belum melakukan pencatatan keuangan secara maksimal dan masih mencampurkan keuangan usaha dengan keuangan pribadi. Namun setelah mendapatkan pendampingan, terjadi perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengelolaan keuangan. Ibu Anna mulai melakukan pencatatan pemasukan dan pengeluaran secara rutin, memisahkan keuangan usaha dan pribadi, menyusun perencanaan keuangan, serta menyisihkan sebagian pendapatan sebagai dana cadangan untuk kebutuhan mendesak. Ibu Hainun juga mulai menerapkan pencatatan keuangan sederhana serta memahami pentingnya pengelolaan keuangan yang lebih tertata. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi keuangan nasabah, khususnya dalam hal disiplin pencatatan dan pengendalian keuangan usaha. Selain itu, pendamping juga berperan sebagai edukator yang memberikan pemahaman secara bertahap sehingga nasabah mampu menerapkannya dalam kegiatan usaha sehari-hari (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Dari segi omzet usaha, sebelum menerima KUR Mikro dan pendampingan, usaha yang dijalankan masih berada pada kondisi yang terbatas baik dari segi kapasitas produksi maupun jumlah penjualan. Namun setelah memperoleh pembiayaan dan pendampingan, kedua informan

mengalami peningkatan omzet yang cukup signifikan. Ibu Anna menyebutkan bahwa omzet usahanya meningkat sekitar 40% setelah adanya tambahan modal dan pendampingan. Sementara itu, Ibu Hainun mengalami peningkatan omzet hingga mencapai sekitar Rp25.000.000 per bulan dengan laba bersih sekitar Rp14.500.000. Hal ini menunjukkan bahwa pembiayaan KUR Mikro yang disertai dengan pendampingan tidak hanya memberikan tambahan modal, tetapi juga mampu meningkatkan kinerja usaha secara keseluruhan. Perubahan lain yang dirasakan adalah meningkatnya kapasitas usaha, bertambahnya aset seperti peralatan produksi dan fasilitas usaha, serta bertambahnya tenaga kerja. Ibu Anna menambah 1 karyawan dan Ibu Hainun menambah 2 karyawan untuk membantunya di toko. Kondisi ini menunjukkan adanya perkembangan usaha yang lebih maju dibandingkan sebelum menerima pembiayaan (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Dalam menjalankan usaha, kedua informan juga menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal pengelolaan waktu dan keuangan. Ibu Anna menyampaikan bahwa dirinya sering mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara kegiatan produksi dan pencatatan keuangan, sehingga pencatatan terkadang tidak dilakukan secara konsisten. Sementara itu, Ibu Hainun juga merasakan keterbatasan waktu dalam mengikuti pendampingan secara maksimal karena kesibukan dalam mengelola usaha sehari-hari. Meskipun demikian, keduanya menilai bahwa sarana pendampingan yang diberikan oleh pihak BSI sudah cukup membantu, baik

melalui kunjungan langsung maupun konsultasi. Pendamping juga dinilai responsif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan usaha yang dihadapi, sehingga kendala yang ada dapat diatasi secara bertahap. Nasabah juga mendapatkan pendampingan dalam pengelolaan keuangan, seperti pemasaran dan pengembangan jaringan usaha (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Sebagai harapan ke depan, kedua informan menginginkan agar program pendampingan KUR Mikro dapat lebih ditingkatkan, khususnya dalam hal intensitas kunjungan, pelatihan usaha, serta pembinaan yang lebih berkelanjutan. Dengan adanya peningkatan kualitas pendampingan, diharapkan usaha yang dijalankan dapat terus berkembang dan memberikan peningkatan pendapatan yang lebih stabil dan berkelanjutan (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di BSI KC Banjarbaru, diperoleh informasi bahwa pendampingan kepada nasabah KUR Mikro merupakan bagian penting dalam proses pembiayaan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Muhammad Samman selaku *Relationship Sales Executive (RSE)* yang telah bekerja selama 5 tahun. Beliau menjelaskan bahwa pendampingan tidak hanya dilakukan pada saat pencairan pembiayaan, tetapi juga berlanjut setelah pembiayaan berjalan. Bentuk pendampingan dilakukan melalui kunjungan usaha secara berkala, komunikasi melalui telepon atau media sosial, serta pemberian arahan terkait pengelolaan keuangan usaha. Dalam pelaksanaannya, nasabah

diberikan edukasi mengenai pencatatan keuangan sederhana, pemisahan keuangan usaha dengan pribadi, serta pengelolaan arus kas agar usaha dapat berjalan lebih stabil. Menurut beliau, pendampingan tersebut memberikan dampak positif, di mana nasabah menjadi lebih memahami kondisi keuangan usahanya, mampu mengontrol pengeluaran, serta dapat merencanakan penggunaan keuntungan untuk pengembangan usaha, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan omzet (Muhammad Samman, Wawancara Pribadi, 13 Februari 2026)

Sejalan dengan hal tersebut, Mulyadi selaku *Relationship Sales Executive (RSE)* yang telah bekerja selama 3 tahun juga menyampaikan bahwa peran pendampingan dimulai sejak tahap awal pengajuan pembiayaan. Beliau menjelaskan bahwa pada tahap ini dilakukan survei usaha, wawancara calon nasabah, serta pemberian penjelasan mengenai produk KUR Mikro dan kewajiban nasabah. Selain itu, nasabah juga diberikan arahan awal terkait penggunaan dana agar sesuai dengan kebutuhan usaha. Menurut beliau, pendekatan yang dilakukan tidak hanya sebatas pemasaran, tetapi juga pembinaan agar nasabah dapat memanfaatkan pembiayaan secara optimal. Melalui komunikasi yang terjalin, nasabah dapat berkonsultasi mengenai kendala usaha maupun penggunaan dana. Pendampingan awal ini menjadi dasar penting bagi nasabah dalam memahami tujuan pembiayaan serta cara mengelola keuangan usaha dengan lebih baik, sehingga dapat mendukung

perkembangan usaha dan peningkatan omzet (Mulyadi, Wawancara Pribadi, 13 Februari 2026).

Selanjutnya, Muhammad Edy Hamdi selaku *Micro Relationship Manager Team Leader (MRMTL)* yang telah bekerja selama 6 tahun menjelaskan bahwa pendampingan merupakan bagian penting dalam pembiayaan KUR Mikro karena tidak semua nasabah memiliki kemampuan pengelolaan keuangan yang memadai. Oleh karena itu, pihak bank melalui tim mikro berupaya memberikan edukasi, arahan, serta monitoring agar dana pembiayaan digunakan secara produktif. Sebagai MRMTL, beliau berperan dalam mengoordinasikan tim serta mengawasi pelaksanaan pendampingan yang dilakukan oleh petugas mikro. Pendampingan tersebut meliputi kunjungan usaha, konsultasi pencatatan keuangan sederhana, serta evaluasi perkembangan usaha nasabah secara berkala. Menurut beliau, kegiatan ini juga menjadi sarana untuk mengidentifikasi kendala usaha yang dihadapi nasabah. Beliau menambahkan bahwa nasabah yang aktif mengikuti pendampingan umumnya menunjukkan perkembangan usaha yang lebih baik. Bahkan, berdasarkan hasil monitoring, peningkatan omzet nasabah mulai terlihat setelah 3 sampai 5 bulan pendampingan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan yang lebih tertata mampu meningkatkan kapasitas usaha dan berdampak pada peningkatan omzet (Muhammad Edy Hamdi, Wawancara Pribadi, 13 Februari 2026).

Selain itu, Wardiah selaku BOSM yang telah bekerja selama 6 tahun juga menyampaikan bahwa program pembiayaan KUR tidak hanya

berfokus pada pemberian modal usaha, tetapi juga disertai dengan kegiatan pendampingan kepada nasabah. Menurut beliau, pendampingan dilakukan untuk membantu nasabah dalam mengelola usaha secara lebih baik, khususnya dalam pengelolaan keuangan agar usaha dapat berkembang secara berkelanjutan. Pendampingan biasanya dilakukan oleh petugas mikro melalui kunjungan langsung ke tempat usaha nasabah untuk memantau perkembangan usaha serta memastikan penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan usaha. Dalam kegiatan tersebut, nasabah juga diberikan arahan terkait pengelolaan keuangan, seperti pemisahan keuangan usaha dan pribadi serta pencatatan keuangan sederhana. Beliau menambahkan bahwa dengan adanya pembiayaan yang disertai pendampingan, banyak nasabah mengalami perkembangan usaha seperti peningkatan produksi, bertambahnya pelanggan, serta meningkatnya omzet usaha. Oleh karena itu, pendampingan menjadi salah satu upaya penting agar pembiayaan yang diberikan benar-benar memberikan manfaat bagi perkembangan usaha nasabah (Wardiah, Wawancara Pribadi, 27 Februari 2026).

Jika disandingkan dengan hasil wawancara dengan nasabah sebelumnya, terlihat adanya keterkaitan yang kuat antara pendampingan yang diberikan oleh pihak bank dengan perkembangan usaha nasabah. Nasabah merasakan manfaat dari pendampingan terutama dalam pengelolaan keuangan, sementara pihak pegawai juga menegaskan bahwa pendampingan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan manajemen usaha nasabah serta menjaga kualitas pembiayaan. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa pendampingan yang dilakukan oleh BSI KC Banjarbaru memiliki peran yang signifikan dalam membantu nasabah mengelola keuangan usaha dan meningkatkan omzet, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa keterbatasan seperti intensitas pendampingan yang belum merata.

2. Penyajian Data Kendala Pendampingan Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Peningkatan Omzet Nasabah KUR Mikro Pada BSI KC Banjarbaru

VYTFYHM

Dalam menjalankan usaha, kedua informan juga menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal pengelolaan waktu dan keuangan. Ibu Anna menyampaikan bahwa dirinya sering mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara kegiatan produksi dan pencatatan keuangan, sehingga pencatatan terkadang tidak dilakukan secara konsisten. Sementara itu, Ibu Hainun juga merasakan keterbatasan waktu dalam mengikuti pendampingan secara maksimal karena kesibukan dalam mengelola usaha sehari-hari.

Meskipun demikian, keduanya menilai bahwa sarana pendampingan yang diberikan oleh pihak BSI sudah cukup membantu, baik melalui kunjungan langsung maupun konsultasi. Pendamping juga dinilai responsif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan usaha yang dihadapi, sehingga kendala yang ada dapat diatasi secara bertahap. Nasabah juga mendapatkan pendampingan dalam pengelolaan keuangan, seperti

pemasaran dan pengembangan jaringan usaha (Hainun dan Rida, Wawancara Pribadi, 2 dan 4 maret 2026).

C. Pembahasan

1. Pembahasan Peran Pendampingan Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Peningkatan Omzet Nasabah KUR Mikro Pada BSI KC Banjarbaru

Secara Teori seperti yang telah disebutkan pada bab 2 bahwa Peran Pendampingannya meliputi 4 hal yaitu, Fasilitator, Pendidik, Perwakilan/Penghubung, dan Peran Teknis(Amanda & Ridho, 2023).

Dalam penelitian ini ke empat hal itu yang digunakan sebagai indikator peran BSI dalam melakukan pendampingan kepada nasabah KUR Mikro BSI.

a. Peran Pendamping Sebagai Fasilitator

Pendamping berfungsi memberikan dorongan, arahan, serta memastikan bahwa dana pembiayaan digunakan sesuai dengan kebutuhan usaha. Hal ini terlihat sejak tahap awal pengajuan pembiayaan, di mana pegawai BSI melakukan survei usaha, wawancara, serta memberikan penjelasan mengenai tujuan dan penggunaan dana KUR Mikro. Pendamping membantu nasabah memahami bahwa pembiayaan yang diberikan harus dimanfaatkan secara produktif, bukan untuk kebutuhan konsumtif. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan Ibu Anna Dharta dan Ibu Hainun Rida yang menggunakan dana KUR untuk pengembangan usaha, seperti

pembelian alat produksi, penambahan bahan baku, serta peningkatan stok barang dagangan. Penggunaan dana yang tepat ini menunjukkan bahwa fungsi fasilitator berjalan dengan baik, karena pendamping mampu mengarahkan perilaku ekonomi nasabah ke arah yang lebih produktif dan berorientasi pada pengembangan usaha. Selain itu, adanya peningkatan omzet hingga 40% pada usaha Ibu Anna serta peningkatan pendapatan pada usaha Ibu Hainun menjadi indikator bahwa fungsi fasilitasi tersebut memberikan dampak nyata.

b. Peran Pendamping Sebagai Pendidik

Pendamping memiliki fungsi penting dalam meningkatkan literasi keuangan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, sebelum menerima pendampingan, kedua informan belum memiliki sistem pengelolaan keuangan yang baik, seperti belum adanya pencatatan keuangan yang teratur dan masih tercampurnya keuangan usaha dengan keuangan pribadi. Namun setelah adanya pendampingan, terjadi perubahan perilaku yang signifikan, di mana nasabah mulai melakukan pencatatan pemasukan dan pengeluaran, memisahkan keuangan usaha dan pribadi, serta menyusun perencanaan keuangan dana Cadangan 10%, pencatatan arus uang keluar masuk, . Hal ini menunjukkan bahwa pendamping berhasil menjalankan perannya sebagai edukator dengan memberikan pemahaman secara bertahap dan praktis sehingga mudah diterapkan oleh nasabah. Temuan ini

juga diperkuat oleh pernyataan pegawai BSI yang menyebutkan bahwa pendampingan mencakup edukasi pencatatan keuangan sederhana dan pengelolaan arus kas. Dengan demikian, pendampingan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga mengubah perilaku keuangan nasabah menjadi lebih disiplin dan terkontrol, yang pada akhirnya berdampak pada stabilitas usaha.

c. Peran Pendamping Sebagai Perwakilan/Penghubung

Pendamping bertindak sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank sekaligus sebagai jembatan informasi dan komunikasi. Hal ini terlihat dari adanya komunikasi yang terjalin secara intens antara nasabah dan pendamping, baik melalui kunjungan langsung maupun media komunikasi seperti WhatsApp. Dan nasabah di bantu untuk mengembangkan dan bekerjasama dengan mitra atau agen BSI yang sudah berkembang. Nasabah diberikan kemudahan untuk berkonsultasi terkait kendala usaha, penggunaan dana, maupun strategi pengembangan usaha. Bahkan dalam kondisi keterbatasan waktu, nasabah tetap dapat mengakses pendampingan secara fleksibel melalui komunikasi online. Peran ini sangat penting karena membantu mengurangi kesenjangan informasi antara lembaga keuangan dan pelaku UMKM, dan menghubungkan kepada mitra serta agen BSI sehingga nasabah tidak merasa berjalan sendiri dalam mengelola usahanya. Selain itu, pendamping juga berperan dalam

memberikan wawasan, peluang, dan jaringan usaha yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk memperluas usahanya.

d. Peran Pendamping Sebagai Peran Teknis

Dalam pendamping melakukan kegiatan monitoring, evaluasi, serta pengawasan terhadap perkembangan usaha nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai BSI, pendampingan dilakukan secara berkelanjutan melalui kunjungan usaha berkala, pemantauan penggunaan dana, serta evaluasi kinerja usaha. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa dana pembiayaan digunakan sesuai dengan rencana dan usaha berjalan secara efektif. Selain itu, monitoring juga berfungsi sebagai sarana untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi nasabah, sehingga solusi dapat diberikan secara tepat dan cepat. Fakta bahwa peningkatan omzet mulai terlihat dalam kurun waktu 3–5 bulan setelah pendampingan menunjukkan bahwa fungsi teknis ini berjalan secara efektif. Pendamping tidak hanya mengawasi, tetapi juga memberikan umpan balik yang konstruktif bagi perkembangan usaha nasabah.

Dampak positif dari pendampingan ini sangat terlihat.

Menurut Wardiah, BOSM BSI KC Banjarbaru, nasabah yang rutin menerima pendampingan mampu lebih mengontrol arus kas, mengelola modal dengan tepat, dan merencanakan penggunaan keuntungan untuk pengembangan usaha. Hal ini juga meningkatkan kemampuan nasabah dalam mengambil keputusan usaha yang lebih

tepat dan strategis. Contohnya, salah satu nasabah usaha pizza yang telah berjalan selama sembilan tahun melaporkan peningkatan omzet sekitar 40 persen setelah menerima pendampingan dan pembiayaan KUR. Selain peningkatan omzet, nasabah juga mengalami perbaikan dalam pengelolaan keuangan usaha, kemampuan mengelola produksi, penambahan variasi produk, serta penyiapan dana cadangan untuk kebutuhan mendesak seperti perbaikan peralatan. Pendampingan yang diberikan tidak hanya membantu nasabah menggunakan pembiayaan secara optimal, tetapi juga meningkatkan kapasitas manajemen usaha, stabilitas keuangan, dan pertumbuhan usaha secara berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendampingan dalam program KUR Mikro di BSI KC Banjarbaru telah sesuai dengan teori peran pendamping dan terbukti memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pengelolaan keuangan serta perkembangan usaha nasabah.

Hasil dari pendampingan BSI kepada nasabah KUR Mikro Syariah dalam bentuk Fasilitator, Pendidik, Perwakilan/Penghubung dan Peran Teknis dalam mengelola keuangan berdampak meningkatkan omzet dan laba bersih nasabah KUR.

Sebagaimana pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2

Peningkatan Omzet Nasabah KUR Mikro

Nama	Kondisi sebelum kur			Kondisi setelah kur			persentasi
	Modal (Rp)	Omzet (Rp)	Laba (Rp)	Modal (Rp)	Omzet (Rp)	Laba (Rp)	
Anna	25.000.000	15.000.000	7.500.000	60.000.000	23.000.000	15.000.000	53%
Hainun	35.000.000	20.000.000	9.000.000	70.000.000	29.000.000	17.000.000	45%

(Sumber data : BSI KC Banjarbaru, 13 Februari 2026)

Berdasarkan data penelitian, kedua nasabah mengalami peningkatan omzet setelah memperoleh pembiayaan KUR Mikro. Anna mengalami kenaikan omzet sebesar 53%, sedangkan Hainun sebesar 45%. Peningkatan ini menunjukkan bahwa tambahan modal yang diperoleh dari pembiayaan KUR Mikro memberikan dampak positif terhadap perkembangan usaha. Kenaikan omzet tersebut terjadi karena adanya peningkatan kapasitas usaha setelah menerima tambahan modal. Nasabah dapat menambah stok barang dagangan, memperluas variasi produk, serta meningkatkan jumlah produksi. Dengan ketersediaan barang yang lebih banyak dan beragam, kemampuan untuk memenuhi permintaan konsumen juga meningkat, sehingga berpengaruh langsung terhadap peningkatan penjualan.

Selain itu, peran pendampingan dari pihak bank juga turut mendukung peningkatan omzet. Pendampingan dalam pengelolaan

keuangan membantu nasabah dalam mengatur arus kas, memisahkan keuangan usaha dan pribadi, serta merencanakan penggunaan modal secara lebih efektif. Nasabah juga mulai melakukan pencatatan keuangan secara lebih teratur sehingga dapat mengetahui secara jelas besarnya keuntungan yang diperoleh. Dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik, biaya usaha dapat ditekan dan penjualan dapat ditingkatkan, sehingga laba bersih yang diperoleh juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan tidak hanya membantu dalam proses usaha, tetapi juga berperan dalam meningkatkan keuntungan yang diperoleh nasabah sehingga membuat usaha menjadi lebih terarah dan berkelanjutan.

2. Pembahasan Kendala Pendampingan Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Peningkatan Omzet Nasabah KUR Mikro Pada BSI KC Banjarbaru

- a. Meskipun pendampingan memberikan banyak manfaat, Pegawai BSI KC Banjarbaru menghadapi beberapa kendala. Menurut Muhammad Edy Hamdi, MRMTL, kendala utama adalah perbedaan tingkat pemahaman nasabah dalam mengelola keuangan usaha, sehingga pendamping harus memberikan arahan berulang dan menyesuaikan metode pembinaan. Wardiah, BOSM, menambahkan bahwa kesibukan nasabah dan lokasi usaha yang jauh menyulitkan kunjungan rutin, sementara kepatuhan nasabah dalam menerapkan

arahan seperti pencatatan keuangan atau pemisahan keuangan usaha dan pribadi juga masih bervariasi. Kendala teknis, seperti keterbatasan waktu pendamping yang tidak sesuai dengan nasabah saat dikunjungi. Meskipun demikian, adanya alternatif pendampingan melalui media komunikasi online menjadi solusi yang cukup efektif untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Oleh karena itu, ke depan diperlukan peningkatan kualitas pendampingan, baik dari segi intensitas, metode, maupun cakupan materi pelatihan agar manfaat yang diperoleh nasabah dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

Meskipun demikian, dampak pendampingan tetap positif karena komunikasi rutin, kunjungan berkala, dan monitoring yang sistematis membantu nasabah lebih memahami pengelolaan keuangan, merencanakan penggunaan modal dan keuntungan, serta meningkatkan kapasitas usaha. Nasabah yang aktif mengikuti pendampingan mampu memperluas pemasaran, mengelola produksi dengan lebih baik, dan meningkatkan omzet usaha, seperti terlihat pada usaha pizza yang mengalami peningkatan omzet hingga 40 persen.

Berdasarkan laporan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai peran pendampingan dalam pengelolaan keuangan terhadap peningkatan omzet nasabah KUR mikro pada BSI KC Banjarbaru. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah

dan pihak Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru, pendampingan dan pembiayaan KUR Mikro memberikan dampak positif terhadap kinerja usaha UMKM. Dampak tersebut terlihat pada meningkatnya kapasitas produksi, omzet, dan pengelolaan keuangan yang lebih tertata, dimana salah satu nasabah usaha pizza mengalami peningkatan omzet sekitar 40 persen setelah menerima pembiayaan dan pendampingan.

Dampak positif ini juga dirasakan oleh pihak bank, karena pembiayaan digunakan sesuai tujuan dan program KUR berjalan efektif. Pendampingan yang diberikan melalui kunjungan usaha berkala, edukasi keuangan, dan monitoring membantu nasabah memahami pengelolaan usaha, meningkatkan kapasitas manajerial, serta mendorong perkembangan usaha secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya kinerja UMKM, diharapkan usaha dapat lebih berkembang, perekonomian lokal menjadi lebih stabil, dan UMKM memperoleh manfaat maksimal dari program KUR, sehingga hubungan antara nasabah dan bank semakin harmonis dan produktif. Dari hasil analisis data bahwa peran pendampingan dan pengelolaan keuangan terhadap peningkatan omzet nasabah KUR Mikro BSI KC Banjarbaru memberikan dampak positif, baik bagi UMKM dalam penambahan modal usaha maupun bagi pihak BSI yang senantiasa menyediakan layanan dan solusi bagi masyarakat.