

**PELAYANAN PEMBIAYAAN UNTUK UMKM PADA PT. BANK KALSEL
CABANG PEMBANTU SYARIAH BATULICIN**

SKRIPSI

**OLEH
M. ANDRIE**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M / 1437 H**

**PELAYANAN PEMBIAYAAN UNTUK UMKM PADA PT. BANK
KALSEL CABANG PEMBANTU SYARIAH BATULICIN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh
M. Andrie
NIM. 1201160344

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Andrie

NIM : 1201160344

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,



M. Andrie

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : **Pelayanan Pembiayaan untuk UMKM pada
PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah
Batulicin**

Ditulis oleh : M. Andrie

NIM : 1201160344

Jurusan / Program : Perbankan Syariah / S1

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Juni 2016

Pembimbing I

Pembimbing II,



Drs. Nor Ipansyah M. Ag
NIP. 196702101992031007



Lutpi Sahal, SHI, MSI
NIP. 198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



Rahman Helmi S. Ag, MSI
NIP. 19820508 1999 031 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pelayanan Pembiayaan untuk UMKM pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin" ditulis oleh M. Andrie telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 19 Juli 2016

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **B+**

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH
NIP.19580406 1987030 1 001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag (Ketua)	
2. Lutpi Sahal, SHL,MSI (Anggota)	
3. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag (Anggota)	
4. Hj. Inawati M. Jainie Jarajap, MA (Anggota)	

ABSTRAK

M. Andrie. 2016. *Pelayanan Pembiayaan untuk UMKM pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin*, Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. Nor Ipansyah M. Ag (II) Lutpi Sahal, SHI,MSI

Kata Kunci: Pelayanan, Pembiayaan, UMKM

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa sebuah pelayanan perlu untuk diperhatikan karena akan berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama nasabah UMKM yang memang memerlukan akses permodalan pada sektor perbankan. Dengan begitu, UMKM akan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh sektor perbankan termasuk Bank Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembiayaan untuk UMKM pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin. Pelayanan tersebut merupakan aspek penting yang dalam hal ini pada produk pembiayaan untuk UMKM.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara dengan informan, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi. Data yang diperoleh dianalisis, kemudian disajikan.

Penelitian ini menghasilkan temuan, yaitu: pembiayaan yang diberikan adalah produk pembiayaan al-Qardhul Hasan iB yang pelayanannya sama dengan pelayanan pembiayaan lain tanpa ada diskriminasi pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dan diterapkan di PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin untuk pembiayaan UMKM terbagi menjadi mengawali layanan dengan sambutan kepada nasabah dan salam, ketika melayani dengan menunjukkan komunikasi serta interaksi formal yang sopan, mengakhiri layanan dengan telah terpenuhinya kebutuhan nasabah, dan menangani masalah/situasi sulit (*complant* oleh nasabah) dengan cepat, tanggap, dan sigag yang semua aspek pelayanan tersebut telah sesuai dengan SOP pelayanan PT. Bank Kalsel Syariah serta telah sesuai dengan etika dan norma Islam.

Motto

**Terus lah engkau Berbuat baik dimana pun berada
maka engkau akan di hormati**

**Ketika aku hidup aku berfikir, ketika aku mati aku
berhenti berfikir**

**Terus lah berusaha walau sering terjatuh oleh
keras nya dunia namun tetap bersyukur karena
pertolongan allah itu pasti akan selalu ada**

**Bila sudah di atas tetaplah selalu rendah hati, bila
kamu di bawah tetaplah bersyukur dengan apa
yang kamu miliki**

**Hidup adalah sebuah perjuangan tetap lah terus
bersemangat dan berusaha untuk meraih apa yang
kita cita citakan**

KATA PERSEMBAHAN

“Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna)
kepada siapa yang dikehendaki-Nya.
Barang siapa yang mendapat hikmah itu
Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak.
Dan tiadalah yang menerima peringatan
melainkan orang-orang yang berakal”.
(Q.S. Al-Baqarah: 269)

“...kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak,
mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan lebih sering bergerak untuk
menoleh, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, serta hati dan mulut
yang akan selalu berdoa...”

Ungkapan hati sebagai rasa Terima Kasihku

Alhamdulillahil'alamin, Akhirnya aku sampai ke titik ini,
sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada_Mu ya Rabb
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW,
dan para sahabat yang mulia
Semoga sebuah karya sederhana ini menjadi amal shaleh bagiku
dan menjadi kebanggaan bagi keluarga ku tercinta
Ku persembahkan karya sederhana ini untuk orang tua ku yang ada di sana.
Dan terimakasih buat sahabat sahabat ku yang selalu memberikan semangat dan
motivasi yang tiada henti henti nya dengan sabar menemaniku melewati
Di masa-masa sulitku, tidak lupa kawan-kawan dari Perbankan Syariah 2012 yang
sudah berjuang bersama untuk mencapai gelar ini.
serta orang yang menginjeksikan segala semangat, kasih sayang,
edukasi dan do'a yang berlimpah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ. سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam, pencipta langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang mana setiap jiwa berada dalam genggamannya, bagi-Nya semua bentuk pujian di dunia dan di akhirat. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah untuk Sang pembawa lentera kehidupan, baginda Nabi Muhammad Saw, serta orang-orang bijak yang tak pernah mengenal lelah memperjuangkan keadilan dan memberi sejumput harapan demi terciptanya kehidupan yang damai bagi umat manusia di dunia dan di akhirat.

Keseluruhan proses penyusunan karya ilmiah ini tak lepas dari bantuan pemilik jiwa-jiwa mulia yang telah dengan ikhlas mengulurkan tangan-tangan mereka untuk merengkuh dan memeluk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis uraikan kata terimakasih yang tak terhitung besarnya kepada :

1. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Para dosen dan asisten dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.

4. Kepala Perpustakaan Institut dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan jasa pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
5. Pihak PT. Bank kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin yang sudah bersedia menerima penulis melaksanakan penelitian, serta semua responden dan informan yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Dan semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya,dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua.

Banjarmasin, 25 Ramadhan 1437 H
30 Juni.2016

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	S'a'	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Şhad	ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—◌—	fatḥah	A	A
—◌—	Kasrah	I	I
—◌—	ḍammah	U	U

Contoh:

كَتَبَ – Kataba يَذْهَبُ – Yazhabu فَعَلَ – Fa'ala
سُئِلَ – Su'ila ذُكِرَ – Žukira

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...َ...	fathah dan yā'	Ai	a dan i
و...َ...	fathah dan wāu	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – Kaifa

هَوْلٌ – Haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...َ... ي...َ...	fathah dan alif atau yā'	Ā	a dan garis di atas
ي...ِ...	kasrah dan yā'	ī	i dan garis di atas
و...ُ...	ḍammah dan wāu	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – Qāla

قِيلَ – Qīla

رَمَى – Ramā

يَقُولُ – Yaqūlu

D. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua.

1. Tā' Marbūṭah Hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

2. Tā' Marbūṭah Mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – Raudāh al-aṭfāl	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ – al-Madīnah al-Munawwarah
Raudatul-aṭfāl	al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةُ – Talḥah	

E. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – Rabbanā	نَزَّلَ – Nazzala	الْبِرِّ – al-Birr
الْحَجِّ – al-Hajju	نُعْمَ – Nu'ima	

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال . Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ	– ar-rajulu	السَّيِّدَةُ	– as-sayyidatu	الشَّمْسُ	– asy-syamsu
الْقَلَمُ	– al-qalamu	الْبَدِيعُ	– al-badī‘u	الْجَلَالُ	– al-jalālu

G. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أُمِرْتُ	– Umirtu	أَكَلَ	– Akala
----------	----------	--------	---------

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ	– Ta'khuzūna	تَأْكُلُونَ	– Ta'kulūna
-------------	--------------	-------------	-------------

3) Hamzah di akhir:

شَيْءٍ	– Syai'un	النَّوْءِ	– an-Nau'u
--------	-----------	-----------	------------

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	– Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
	– Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	– Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna
	– Fa auful-kaila wal- mīzāna
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	– Bismillāhi majrēhā wa mursāhā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ غَبِيبٌ	– Wa lillāhi alā an-nāsi ḥijju al-baiti
	manistaṭā‘a ilaihi sabūlā
	– Wa lillāhi alan-nāsi ḥijjul-baiti
	manistaṭā‘a ilaihi sabūlā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	– Wa mā Muhammadun illā rasūlun.
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	– Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan.
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	– Syahru Ramaḏāna al-laḏī unzila fīhi al- Qur'ānu .
وَلَقَدْ رَأَهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ	– Wa laqad ra‘āhu bil-ufuqil-mubīni.
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	– Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرُ مَنْ أَلَّهِ وَقَنْحُ قَرِيبٍ

– Naṣrum **minallāhi** wa faṭḥun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– **Lillāhi** al-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– **Wallāhu** bikulli syai'in 'alīmun

M. Tajwid

Bagi mereka yang inginnginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari ilmu tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAN KEASLIAN PENULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLETRASI ARAB-LATIN	xi
DAFTAR ISI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Bank Syariah	12
B. Prinsip Utama Bank Syariah	13
C. Filosofi Bank Syariah.....	14
D. Peran Bank Syariah.....	15
E. Sistem Operasional Bank Syariah.....	17
F. Keunggulan dan Kelemahan Bank Syariah.....	17
G. Qardul Hasan.....	21
H. Landasan Hukum Qard}ul Hasan	22
I. Pelayanan dalam Perspektif Islam	23
J. Pengertian Pembiayaan	26
K. Jenis-jenis Pembiayaan	28
L. Prinsip-prinsip Pembiayaan	29
M. Prinsip 6 C’S Analisis	29
N. Standar Layanan Bank Syariah	32
O. Pengertian UMKM.....	33
P. Klasifikasi UMKM	37
Q. Karakteristik Pelaku UMKM	38
R. Permasalahan UMKM.....	39
S. Pengembangan UMKM	40

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis, dan Pendekatan Penelitian	42
	B. Lokasi Penelitian	42
	C. Subjek dan Objek Penelitian	42
	D. Data dan Sumber Data	43
	E. Teknik Pengumpulan Data	43
	F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	45
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
	B. Penyajian Data	48
	C. Analisis Data	53
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	57
	B. Saran-Saran	57
	DAFTAR PUSTAKA.....	59
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	