

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.