

# Pengaruh kualitas layanan syariah terhadap pemberdayaan usaha kecil menengah: studi kasus pada BRI Unit Usaha Syariah dan BPRSyariah Amanah Ummah = The influence of sharia services quality toward empowering of small medium enterprise: case study in BRI Unit Usaha Sharia and BPRSharia Amanah Ummah

Sri Widyastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95272&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perbankan syariah dengan berbagai produk layanannya terutama yang berkaitan dengan pembiayaan bagi UKM menjadi tumpuan harapan bagi pelaku UKM untuk dapat mengembangkan usahanya baik dilihat dari kondisi usaha maupun manajemen usaha. Fasilitas pembiayaan syariah yang diberikan kepada UKM terutama adalah Musyarakah dan Murabahah. Layanan syariah juga diharapkan oleh UKM dapat diberikan melalui ukuran dimensi kualitas yang terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Level Output Jasa Perbankan juga dibutuhkan oleh nasabah UKM berkenaan dengan berbagai layanan tambahan yang diberikan oleh pihak perbankan yang terdiri dari Lot Size, Waiting Time, Spatial Convenience, Product Variety dan Service Backup.

Omzet dan pendapatan UKM nasabah kedua bank mengalami peningkatan sesudah menjadi nasabah dan manajemen UKM nasabah BRI UUS lebih baik dibandingkan manajemen UKM nasabah BPRSyariah Amanah Ummah. Layanan Syariah dan Output Jasa Perbankan yang diberikan BPRS Amanah Ummah lebih berpengaruh terhadap Manajemen Usaha dibandingkan yang diberikan BRI UUS. Untuk nasabah kedua bank tersebut hanya Layanan Syariah yang mempengaruhi pemberdayaan UKM melalui manajemen usaha.

<hr>

Sharia banking has varieties products of its service that specially involve with the financing for Small and Medium Enterprise (SME) to be hoped by the entrepreneur of SME to develop its business whether known from the condition of its business or business management. The facility of sharia financing which is given to SME customer especially are Musyarakah and Murabahah. It is hoped by SME, to get sharia's service through the size of quality dimension that consists of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The output level of banking service is also needed by its customer because of the variety of supplementary service given by banking such as: lot size, waiting time, spatial convenience, product variety and service backup.

SME as the customer of the two banks has a better total revenue. SME of BRI UUS has a better management than SME of BPRSyariah Amanah Ummah. Sharia service and the output of banking service given by BPRSyariah Amanah Ummah is more influencial toward business management than it was given by BRI UUS. For the customers of the bank, Sharia service influenced the empowering of SME through business management.