

Prosiding Seminar Nasional Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan  
23 Oktober 2021, Hal. 1135-1143  
e-ISSN: 2686-2964

## **Pemberdayaan komunitas keuangan syariah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga di Yogyakarta**

Zunan Setiawan\*, Agus Siswanto  
Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia  
Email: zunan.setiawan@mm.uad.ac.id\*

### **ABSTRAK**

Pengabdian masyarakat menyertakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga sebagai mitra kegiatan pengabdian dengan pertimbangan, mitra tersebut selama ini telah menjalin kerjasama dengan Pimpinan Wilayah Muhammadiyah dan Amal Usaha Muhammadiyah. Pengabdian masyarakat bertujuan mengkreasikan pemahaman preferensi nilai superior pelanggan dan memenangkan persaingan saat ini, khususnya di masa pandemi covid 19. Persaingan cenderung mengalami pergeseran inovasi dan kreativitas pada tahapan pelayanan premium. Metode pelaksanaan menjelaskan tahapan pengembangan model memfokuskan pada segmen ritel melalui penambahan variasi pembiayaan investasi korporasi berbasis pada produk variatif, didukung oleh pelayanan antar pelanggan, dan pemasaran kreatif berbasis digital pemasaran yang mampu mengimplementasikan prinsip syariah. Metode pengabdian pemberdayaan berbasis pada peningkatan kebaruan strategi yang diterapkan, signifikan memberikan hasil melalui layanan baru sebagai lembaga keuangan wakaf berjangka dan permanen. Dampak bagi percepatan proses penggunaan *online bank transfer transaction* ke rekening bank secara tepat waktu. Layanan ini hanya ada di bank-bank yang tergabung dalam jaringan *Automation Teller Machine* Bersama dan Prima.

**Kata kunci:** Pengabdian, Syariah, Kesejahteraan, Muhammadiyah

### **ABSTRACT**

*Empowerment of the Islamic Community Islamic Financing Bank in Yogyakarta. Community service includes the Syariah People's Financing Bank Bangun Derajat Warga as a partner for service activities with the consideration that these partners have been collaborating with Muhammadiyah Regional Leaders and Muhammadiyah Business Charities. Community service aims to create an understanding of customer superior value preferences and win the current competition, especially during the covid 19 pandemic. Competition tends to experience a shift in innovation and creativity at the premium service stage. The implementation method describes the stages of model development focusing on the retail segment through the addition of variations in corporate investment financing based on varied products, supported by customer service, and creative marketing based on digital marketing*

*that is able to implement sharia principles. The empowerment service method is based on increasing the novelty of the strategy applied, giving significant results through new services as a term and permanent waqf financial institution. Impact on accelerating the process of using online bank transfer transactions to bank accounts in a timely manner. This service is only available at banks that are members of the Joint and Prima Automation Teller Machine networks.*

**Keywords:** *Empowerment, Sharia, Welfare, Muhammadiyah*

## **PENDAHULUAN**

Studi Fianto, Gan, Hu, dan Raudaki (2018) mengungkapkan bahwa lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia memberikan peran yang signifikan terhadap pendapatan rumah tangga. Dampak positif kredit mikro dari keuangan mikro syariah di Indonesia meliputi aspek pengentasan kemiskinan, pendidikan, peningkatan taraf hidup keluarga, dan lain-lain. Lembaga keuangan mikro memberikan bantuan keuangan mengembangkan dan meningkatkan bisnis skala kecil. Sehingga, aset usaha mikro nasabah dapat berkembang, meningkatkan kemampuan kapasitas penghasilan, dan kesejahteraan keluarga (Gebru dan Paul, 2011). Kesejahteraan keluarga meliputi pendapatan keluarga dan standar hidup, merupakan salah satu faktor sosial ekonomi terpenting dari keuangan mikro institusi. Ketika individu sebagai nasabah mampu meningkatkan kesejahteraan keluarganya melalui peningkatan pendapatan dan taraf hidup, maka tingkat kepuasan juga diharapkan meningkat. Kepuasan pelanggan adalah elemen kunci bagi organisasi karena menentukan tingkat kesuksesan (Khan dan Akhter, 2017). Abduh (2011) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep untuk mengukur bagaimana harapan pelanggan dapat memenuhi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga. Kepuasan pelanggan adalah ukuran bagaimana total produk organisasi bekerja dalam kaitannya dengan seperangkat kebutuhan pelanggan (Abduh, Kassim, dan Dahari, (2012). Kotler dan Armstrong (2010) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan perasaan senang atau kekecewaan yang muncul karena membandingkan persepsi produk tertentu kinerja. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyarankan bahwa dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dimensi tersebut adalah keandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, pemahaman pelanggan, dan berwujud.

Studi Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (1985) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan didasarkan pada nilai-nilai yang dirasakan atas kualitas layanan terdiri dari lima dimensi yang berwujud (tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan tertulis), keandalan (kemampuan untuk melakukan yang dijanjikan, keandalan layanan, dan akurat), responsif (kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat), jaminan (pengetahuan, kesopanan karyawan, kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan, dan keyakinan), dan empati (kepedulian, perhatian individu, dan ketegasan). Kepuasan pelanggan adalah konsep penting untuk setiap institusi, terutama keuangan lembaga, termasuk bank Pembiayaan rakyat syariah, karena dampak langsung dan signifikannya terhadap pengembangan. Oleh karena itu, lembaga keuangan disarankan agar lebih memperhatikan bagaimana meningkatkan atau setidaknya mempertahankan tingkat kepuasan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Cara terbaik untuk melakukannya adalah dengan meningkatkan fasilitas dan tingkat kualitas layanan. Studi El-Ebrashi, Salem, El-Kayaly, dan

El-Bassiouny (2018) menjelaskan bahwa perbandingan preferensi konsumen antara Islam dan konvensional dalam produk dan layanan pembiayaan kredit. Nasabah cenderung memilih produk dari kredit konvensional daripada syariah. Namun, terdapat hubungan signifikan antara demografi konsumen dan preferensi atas produk dan layanan. Levesque dan McDougall (1996) menjelaskan bahwa kepuasan akan cenderung mengarahkan pada pengembangan institusi meliputi keuntungan dan keunggulan persaingan, oleh karena itu kepuasan konsumen menjadi salah satu yang faktor pemengaruh dalam kesuksesan bisnis. Selain itu, kepuasan konsumen akan memberikan dampak pada peningkatan kepercayaan, loyalitas, dan keuntungan institusi meliputi profitabilitas, pangsa pasar, dan laba investasi (Anderson, Fornell, dan Lehmann, 1994).

Di masa pandemi ini, semua orang menghadapi tantangan kesulitan yang sama, yaitu sama-sama berusaha untuk sehat sejahtera. Stres menjadi cara yang tidak bisa dihindarkan akibat adanya perubahan pola hidup yang menuntut untuk diadaptasi. Dalam mengelola stres, kepekaan pada perasaan emosi-emosi yang muncul. Tujuannya untuk membaca kondisi diri dan berusahalah untuk menyadari apa yang sedang terjadi. Seperti dalam masa pandemi ini, stres kebanyakan muncul dari rasa bosan karena tidak bisa keluar rumah, khawatir terpapar virus, maupun kondisi ekonomi yang memburuk karena bisnis atau pekerjaan menghadapi tantangan. Dengan memahami apa yang sedang terjadi, maka akan lebih mudah membaca penyebab stres. Aktualisasi diri bisa menjadi cara untuk menghilangkan stres. Cara dalam mengaktualisasi diri tiap individu juga berbeda. Ada yang mengatasinya dengan hobi, ada yang berinovasi kebaruan. Pengabdian Masyarakat ini menyertakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga (BPRS BDW) sebagai mitra kegiatan pengabdian dengan pertimbangan, mitra tersebut selama ini telah menjalin kerjasama dengan Pimpinan Wilayah Muhammadiyah dan Amal Usaha Muhammadiyah. BPRS BDW ibarat dari Muhammadiyah, oleh Muhammadiyah, dan untuk Muhammadiyah. Sehingga, untuk mengembangkan, amal usaha Muhammadiyah dan memanfaatkan menuju kesejahteraan.

Beberapa Strategi telah dilaksanakan antara lain pemasaran produk pendidikan. BPRS BDW memiliki produk untuk memfasilitasi sekolah yang ingin memberikan penghargaan kepada guru dan karyawan berupa simpanan. Selain itu, ada pula produk prima yang merupakan pembiayaan tanpa agunan untuk guru dan karyawan dengan sistem potong gaji. Tujuannya untuk pensiun yang dibayarkan pihak sekolah agar memiliki kesejahteraan setelah purna tugas, Selanjutnya sebagai lembaga keuangan penerima produk wakaf permanen dan berjangka Namun ada beberapa permasalahan yang dapat menjadi kebaruan dari BPRS BDW melalui pemasaran kreatif didukung oleh aktualisasi diri dan manajemen stres dari karyawan sehingga dapat menghilangkan kesan masih melakukan promosi separuh jiwa. Pada akhirnya publik akan mengetahui posisi mitra sebagai nomor satu di Yogyakarta dan lebih mengenal potensi melalui promosi yang lebih berani dan agresif, artinya dapat membuat produk kekinian bagi nasabah dengan berbasis pada trend usaha di masa pandemi Covid 19. Terdapat permasalahan mengenai fenomena perkembangan bank pembiayaan rakyat syariah saat ini diharuskan menawarkan kebaruan, karena adanya beberapa bank pembiayaan konvensional dan koperasi juga menawarkan layanan serupa. Akibatnya, anteseden kepuasan nasabah pada kinerja untuk memenangkan persaingan yang mengarah ke loyalitas nasabah di bank pembiayaan rakyat syariah, akan lebih memperoleh fokus perhatian. Sehingga, tujuan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan adalah mengkreasikan pemahaman preferensi nilai pelanggan superior dan memenangkan persaingan saat ini khususnya di masa pandemi covid 19, dimana persaingan cenderung mengalami pergeseran inovasi dan kreativitas pada tahapan pelayanan premium.

## METODE

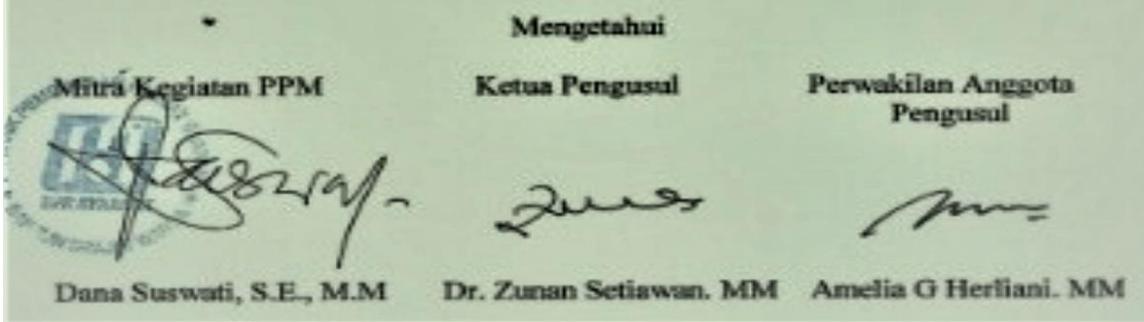
Metode pelaksanaan dibersamai berbasis pada desain pemikiran dan sistimatis meliputi rangkaian workshop dengan pokok diskusi mengenai solusi permasalahan kekinian (pemasaran kreatif, aktualiasi diri dan manajemen stres). Pengabdian masyarakat yang telah dilakukan Zunan Setiawan (ketua pengusul program) dan Agus Siswanto, Amelia Guestya Herliani, Iwan Setiawan, Wahyu Indrapermana, Dheva Lakshita, dan Syaeful Anam (anggota pengusul program) dilangsungkan tgl 12-16 Juni 2021, berbasis pada kesepakatan jadwal dengan pihak mitra. Metode pelaksanaan telah menjelaskan tahapan untuk mengatasi beberapa permasalahan diantaranya model BPRS BDW fokus pada segmen ritel, termasuk UMKM, dan konsumen. Selanjutnya, menambahkan variasi segmen pembiayaan seperti kepada korporasi dan investasi. Produk yang lebih variatif dan pelayanan antar pelanggan sesuai ekspektasi masyarakat. Kemudian, mengedukasi penerimaan masyarakat dengan memberikan pemahaman literasi keuangan pada faktor fitur produk, kualitas layanan akses, dan pengenalan nasabah agar tidak terbatas pada pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih rendah. Sehingga menghilangkan rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan perbankan syariah. Peningkatan pelatihan berbasis pada kuantitas, kualitas Sumber Daya Manusia dan teknologi informasi yang menentukan keberhasilan pengembangan produk dan layanan perbankan, serta operasional BPRS BDW. Disamping itu, peningkatan kapasitas aktualisasi diri dan manajemen stres pada SDM dan pemasaran kreatif berbasis digital pemasaran yang mampu mengimplementasikan prinsip syariah.

## HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Hasil pengabdian pemberdayaan melalui pelatihan menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan perbankan syariah merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi sikap terhadap niat menggunakan pembiayaan. Hal ini menyiratkan bahwa jika pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap jasa yang ditawarkan perbankan syariah lebih tinggi, maka akan berpengaruh positif pada sikap individu terhadap niat untuk menggunakan pembiayaan syariah, menyesuaikan diri, menghargai pendapat, saran kerabat, dan teman-teman. Kewajiban agama juga ditemukan menjadi pendorong signifikan sikap terhadap pembiayaan syariah. Hal ini mengungkapkan bahwa nasabah percaya pembiayaan syariah sesuai dengan hukum syariah dan filosofi Islam dalam melakukan transaksi perbankan memiliki sikap yang lebih positif menggunakannya. Pengaruh kewajiban agama terhadap sikap menunjukkan bahwa nasabah akan memiliki sikap positif terhadap pembiayaan syariah jika mereka merasa sejalan dengan filosofi Islam. Dengan demikian, hubungan yang tidak mempengaruhi antara kesadaran dan sikap menunjukkan bahwa penerima informasi terkait pembiayaan syariah tidak dapat meyakinkan nasabah bahwa pembiayaan syariah bebas dari bunga dan riba. Ini berarti bahwa nasabah mungkin mengetahui keuangan syariah, namun masih terdapat keraguan dan percaya bahwa pembiayaan Murabahah tidak didasarkan pada Al-Qur'an atau Hadits, kesadaran ini tidak akan mengarah pada sikap positif terhadap pembiayaan syariah. Temuan ini dapat memberikan penjelasan atas kegagalan bank syariah. Fenomena nasabah secara ketat mengikuti prinsip-prinsip syariah dalam semua aspek kehidupan, dan lebih suka menggunakan pembiayaan syariah, bahkan jika penetapan biaya lebih tinggi, asalkan bebas bunga daripada berurusan dengan bank konvensional, bahkan jika tingkat bunganya lebih rendah karena agama Islam melarang terlibat dalam urusan bunga. Ini berarti bahwa dalam hal keyakinan agama, penetapan biaya tidak terlalu berpengaruh pada sikap umat Islam.

No	Jenis Mitra	Jenis Keberdayaan	Ya	Tidak
1	Mitra Non Produktif	Ekonomi		
		Pengetahuannya meningkat		
		Keterampilannya meningkat		
		Kesehatannya meningkat		
		Percepatannya meningkat		
2	Mitra Produktif	Ekonomi	v	v
		Pengetahuannya meningkat	v	v
		Keterampilannya meningkat	v	v
		Kualitas produknya meningkat	v	v
		Jumlah produknya meningkat	v	
		Jenis produknya meningkat	v	
		Kapasitas produksi meningkat		
		Jumlah aset meningkat	v	
		Jumlah omsetnya meningkat	v	
		Kemampuan manajemennya	v	v
		Keuntungannya meningkat	v	
		Produk tersertifikasi	v	
		Produk terstandarisasi	v	
		Unit usaha berbadan hukum	v	
		Jumlah wirausaha baru mandiri meningkat		

Sumber: Pengabdian Masyarakat 2021



Gambar 1. Peningkatan Keberdayaan Mitra Kegiatan PPM Reguler

Berbasis pada hasil pengabdian masyarakat telah melaksanakan pada beberapa bidang utama yang memberikan hasil pengetahuan, ketrampilan, kualitas, jumlah, jenis, kapasitas produk, jumlah aset, omset, kemampuan manajemen, keuntungan, produk tersertifikasi dan terstandarisasi meningkat sehingga memberikan dampak positif signifikan pada kepuasan pelanggan bank pembiayaan rakyat syariah. Kesuksesan lembaga keuangan syariah tidak terlepas dari peran pemasaran kreatif, aktualisasi diri, dan manajemen stres yang mampu memberikan layanan premium produknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal itu yang membuat masyarakat dapat memilih lembaga keuangan syariah yang dinilai mampu mengelola keuangannya, selain mengelola juga mampu memberikan solusi atas masalah ekonomi. Oleh sebab itu memilih mitra kegiatan di BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta, untuk memberikan informasi kepada masyarakat mampu menjawab segala keresahan masyarakat selama ini. Strategi pemasaran kreatif BPRS BDW dalam menarik minat calon nasabah untuk

menggunakan produknya, aktualisasi diri agar meyakinkan calon nasabah menjadi nasabah, efektifitas manajemen stres bagi pengembangan layanan premium, dan kinerja pada BPRS BDW Yogyakarta (Gambar 2).

## BPRS BDW Yogyakarta

Wakaf selamanya diartikan dengan wakaf yang tidak ada pembatasan waktunya sehingga tidak ada akhirnya atau berlaku untuk jangka waktu selamanya, sedangkan wakaf sementara adalah wakaf yang memiliki batas waktu berakhirnya wakaf.



Dengan fitur Transfer Online ini memungkinkan kita bisa melakukan transaksi transfer ke rekening bank lain secara realtime. Layanan ini hanya ada di bank-bank yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama dan Prima.

QRIS adalah Quick Response Code Indonesia Standard merupakan standar kode QR Nasional untuk memfasilitasi pembayaran kode QR di Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019.

Penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QRIS.

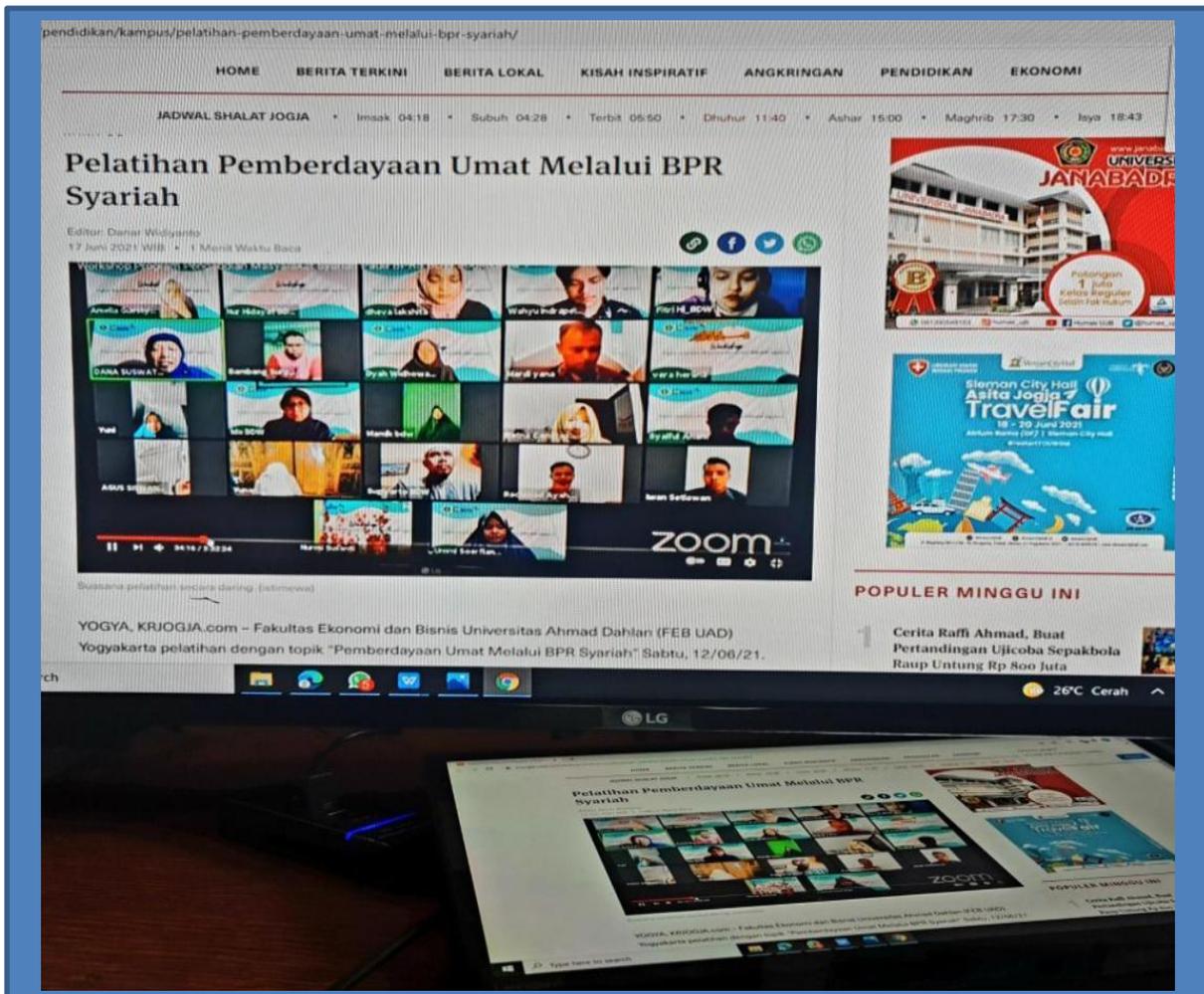


Gambar 2. Produk Layanan Kebaruan BPRS BDW

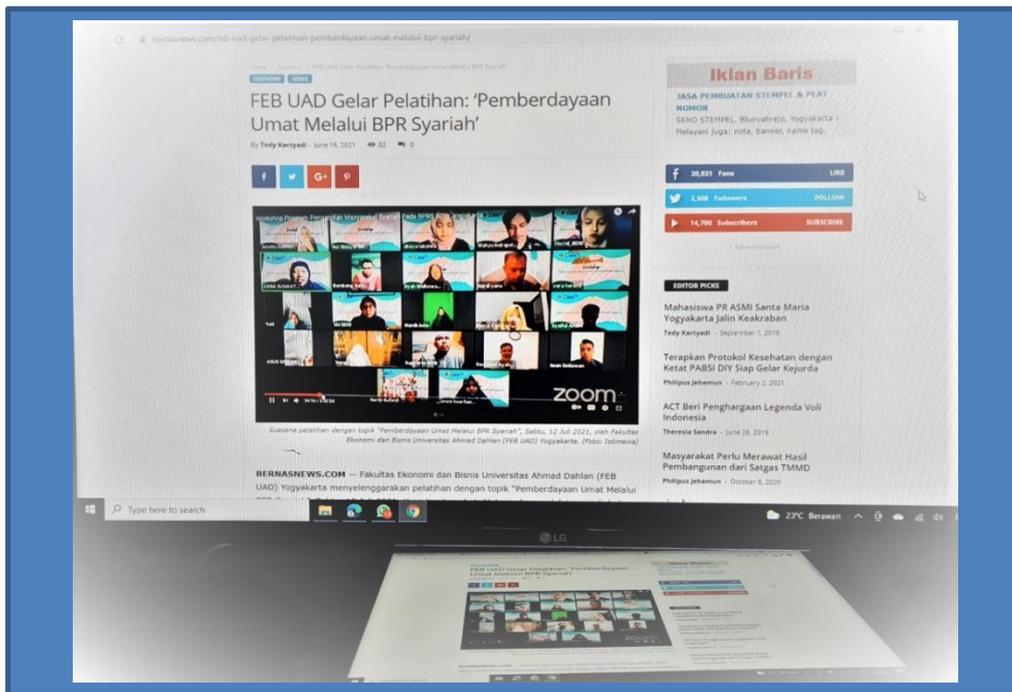
Peningkatan kebaruan strategi yang diterapkan oleh BPRS BDW telah signifikan misalkan dengan layanan baru sebagai lembaga keuangan wakaf berjangka dan permanen. Penggunaan *online* transfer, melalui fitur transfer *online* nasabah BPRS BDW dapat melakukan transaksi transfer ke rekening bank lain secara tepat waktu. Layanan ini hanya ada di bank-bank yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama dan Prima. Selanjutnya, mengenai standart pembayaran nasional berbasis pada penyatuan berbagai macam QR dari berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) menggunakan *QR Code*. QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.



Gambar 3. Pengabdian Masyarakat dipublikasikan di media cetak Kedaulatan Rakyat



Gambar 4. Pengabdian Masyarakat dipublikasikan di media online KRJogja.com



Gambar 5. Pengabdian Masyarakat dipublikasikan di media online Bernasnews.com

Tabel 1. Luaran Penelitian

Jenis Media	Judul Artikel	Keterangan
Harian Kedaulatan Rakyat. 17 Juni 2021	Pemberdayaan Komunitas Keuangan Syariah Melalui Workshop Pengembangan Pemasaran Kreatif, Aktualisasi Diri, dan Manajemen Stres Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga (BPRS BDW) Jogjakarta	Cetak
Bernas.Com, 16 Juni 2021	Pemberdayaan Komunitas Keuangan Syariah Melalui Workshop Pengembangan Pemasaran Kreatif, Aktualisasi Diri, dan Manajemen Stres Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga (BPRS BDW) Jogjakarta	Online <a href="https://www.krjogja.com/pendidikan/kampus/pelatihan-pemberdayaan-umat-melalui-bpr-syariah/">https://www.krjogja.com/pendidikan/kampus/pelatihan-pemberdayaan-umat-melalui-bpr-syariah/</a>
KR Jogja.Com, 16 Juni 2021	Pemberdayaan Komunitas Keuangan Syariah Melalui Workshop Pengembangan Pemasaran Kreatif, Aktualisasi Diri, dan Manajemen Stres Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Derajat Warga (BPRS BDW) Jogjakarta	Online <a href="https://bernasnews.com/feb-uad-gelar-pelatihan-pemberdayaan-umat-melalui-bpr-syariah/">https://bernasnews.com/feb-uad-gelar-pelatihan-pemberdayaan-umat-melalui-bpr-syariah/</a>
Video Live Streaming YouTube Marketing Club MMUAD	Workshop Program Pengabdian Masyarakat Syariah Pada BPRS BDW Jogjakarta	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=UZsW1VbuSr">https://www.youtube.com/watch?v=UZsW1VbuSr</a>

## SIMPULAN

Reputasi BPRS BDW telah menjadikan penguatan branding dan budaya perusahaan terbaik dalam strategi pemasaran melalui kepercayaan pelanggan sebagai prasyarat aspek kepatuhan syariah. BPRS BDW menjadi pendorong sikap nasabah terhadap pembiayaan murabahah di kalangan muslim dengan berbagai tingkat religiusitas berdasarkan target nasabah. Berbasis pada model keberhasilan untuk mempertahankan reputasi dengan memperkuat pemasaran kreatif, meningkatkan daya tarik produk, pengembangan sumber daya yang berbasis pada aktualisasi diri, dan manajemen stres.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penyusunan laporan pengabdian ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari semua pihak, baik instansi maupun perorangan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Lembaga Program Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta (Nomor: U.12/spk-ppm-reguler- 060/lppm-uad/iii/2021) selaku pemberi dana.
2. Bapak Anton Yudhana, M.T., Ph.D selaku ketua LPPM UAD.
3. Ibu Dana Suswati SE. MM selaku direktur utama BPRS BDW.
4. Ibu Dr. Ratna Candra Sari, S.E., M.Si., CA, CFP selaku founder literasi keuangan syariah sebagai narasumber pengabdian masyarakat.
5. Dr. Drs. Agus Siswanto, MM selaku anggota pengusul, gurunda, konsultan senior terbaik, Owner Hotel Kryad dan Danau Resto.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Kassim, S.H. and Dahari, Z. (2012), "Customer satisfaction and switching behavior in Islamic banking: evidence from Indonesia", *School of Doctoral Studies (European Union) Journal*, Vol. 4, pp. 209-215.
- Atal, N. U., Iranmanesh, M., Hashim, F., & Foroughi, B. (2020). Drivers of intention to use Murabaha financing: religiosity as moderator. *Journal of Islamic Marketing*,
- AWahibur Rokhman and Muhamad Abduh (2019), "Antecedents of SMEs' satisfaction and loyalty towards Islamic microfinance Evidence from Central Java, Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*
- Berry, L.L., Parasuraman, A. and Zeithaml, V.A. (1985), "Quality counts in services, too", *Business Horizons*, Vol. 28 No. 3, pp. 44-52.
- El-Ebrashi, R., Salem, R., El-Kayaly, D. and El-Bassiouny, N. (2018), "What potentials does Islamic micro-credit have? an empirical investigation in the Egyptian context", *Journal of Islamic Marketing*, Vol. 9 No. 2, pp. 305-328.
- Fianto, B.A., Gan, C., Hu, B. and Raudaki, J. (2018), "Equity financing and debt-based financing: Evidence from Islamic microfinance institutions in Indonesia", *Pacific Basin Finance Journal*, Vol. 52 No. December 2018, pp. 163-172.
- Geburu, B. and Paul, I. (2011), "Role of microfinance in alleviating urban poverty in Ethiopia", *Journal of Sustainable Development in Africa*, Vol. 13 No. 6, pp.165-180.
- Khan, S. and Akhter, W. (2017), "Service quality and the moderating effect of Shari'ah perception on client satisfaction: a comparison of Islamic and conventional microfinance in Pakistan", *Cogent Economics and Finance*, Vol. 5 No. 1315206, pp. 1-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996), *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, NY.