

## **Studi Literatur: Analisis *SERVQUAL* Bank dalam Mendorong Pertumbuhan UMKM Ekspor - Impor di Indonesia**

**Chintasi Angreani<sup>1</sup>, Nur Afifah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura,  
Jl. Prof. Dr H. Hadari Nawawi, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78124

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi,  
Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78124

Email: [B2042221019@student.ac.id](mailto:B2042221019@student.ac.id)

### **ABSTRAK**

Pertumbuhan ekspor dan impor berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada 16 Januari 2023, jumlah ekspor Indonesia pada Desember 2022 mencapai US\$291,98 miliar atau tumbuh sebesar 26,07% dibandingkan tahun 2021 kemudian jumlah impor Indonesia Desember 2022 mencapai US\$19,94 miliar atau turun 6,61 persen dibandingkan Desember 2021. Dari jumlah tersebut, kontribusi ekspor impor melalui UMKM dinilai masih sangat rendah. Data Kementerian Koperasi dan UKM diketahui sebanyak 65 juta UMKM di Indonesia menyumbang hanya 15% dari total jumlah ekspor impor secara nasional. UMKM ekspor dan impor membutuhkan dukungan yang kuat dari sektor perbankan untuk memfasilitasi dan mendorong aktifitas perdagangan internasional. Pelayanan yang berkualitas dari sektor perbankan dapat menjadi faktor penentu dalam mendorong pertumbuhan UMKM ekspor-impor di Indonesia. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi peran dan kontribusi bank dalam mendorong pertumbuhan UMKM ekspor impor di Indonesia, menganalisis faktor yang mempengaruhi keberhasilan kualitas layanan bank dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor impor. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Objek penelitian adalah Bank Maybank Indonesia. Kesimpulan : Kualitas layanan Bank Maybank Indonesia telah memenuhi indikator *SERVQUAL* sehingga dapat disimpulkan Bank Maybank Indonesia memiliki kualitas layanan yang sangat baik yang dapat mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia. Indikasi keterbatasan penelitian: Peneliti memiliki keterbatasan dalam akses langsung dengan eksportir dan importir UMKM maka peneliti memberikan saran dan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan survey atau wawancara kepada beberapa eksportir dan importir UMKM dan menganalisa data pendukung jumlah eksportir yang telah menggunakan fasilitas *trade* Bank Maybank Indonesia.

**Kata kunci:** Ekspor Impor; Kualitas Layanan; Perbankan; *SERVQUAL*; UMKM Ekspor Impor;

### **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan ekspor dan impor berperan penting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tanggal 16 Januari 2023, jumlah ekspor Indonesia pada tahun 2022 yaitu sebesar US\$291,98 miliar atau tumbuh sebesar 26,07% dibandingkan pada tahun 2021, jumlah impor Indonesia Desember 2022 yaitu sebesar US\$19,94 miliar atau naik 5,16% dibandingkan dengan November 2022 atau turun 6,61%

dibandingkan dengan Desember 2021. Berdasarkan jumlah tersebut, kontribusi ekspor impor melalui UMKM masih sangat rendah. Berdasarkan Data Kementerian Koperasi dan UKM terdapat 65 juta UMKM di Indonesia menyumbang hanya 15% dari total jumlah ekspor dan impor secara nasional.

Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan perekonomian negara. Di Indonesia, UMKM juga berperan penting dalam meningkatkan ekspor dan impor dalam mendukung pertumbuhan ekonomi secara global. Namun, dalam menghadapi persaingan global yang sangat kompetitif, UMKM dihadapkan dengan bermacam kendala dan permasalahan, termasuk kebutuhan akan layanan perbankan untuk mendukung transaksi dalam perdagangan internasional yang berkualitas.

Dikutip dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2009 pada [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), ekspor merupakan kegiatan mengeluarkan barang dari negara Indonesia yang telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan. Produk dari usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia memiliki potensi yang cukup tinggi untuk dapat menembus pasar internasional. Namun masih terdapat kekurangan informasi dan edukasi terkait prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan agar produk UMKM dapat diekspor ke luar negeri.

Dikutip dari sumber [www.djpen.kemendag.go.id](http://www.djpen.kemendag.go.id), Direktur Pengembangan Pasar dan Informasi Ekspor Kementerian Perdagangan. Bapak Ari Satria menjelaskan bahwa persyaratan produk UMKM untuk dapat diekspor, yaitu melengkapi administrasi ekspor dan impor, memiliki legalitas ekspor dan impor, persiapan produk untuk diekspor, serta kesiapan secara operasional. Untuk itu, eksportir dan importir UMKM membutuhkan dukungan perbankan yang dapat membantu mereka dalam memenuhi persyaratan ekspor regulasi pemerintah agar dapat melakukan perdagangan internasional dan melaksanakan transaksi internasional dengan lancar.

Eksportir dan importir UMKM membutuhkan dukungan perbankan untuk dapat membantu mereka dalam melaksanakan transaksi internasional. Layanan perbankan yang berkualitas memegang peran kunci utama dalam memfasilitasi proses ekspor dan impor UMKM, baik dari segi proses pembayaran internasional, pembiayaan usaha, hingga konsultasi dan pemahaman mengenai regulasi pemerintah terkait ekspor dan impor. Peningkatan literasi keuangan juga dibutuhkan oleh bank agar dapat mendukung

pertumbuhan ekspor dan impor UMKM di Indonesia, bank dapat berperan serta dalam peningkatan literasi keuangan para pelaku UMKM ekspor dan impor. Dengan menyediakan edukasi dan pelatihan mengenai manajemen risiko transaksi internasional, instrumen keuangan, serta informasi terkait regulasi pemerintah, bank dapat membantu para eksportir dan importir UMKM Indonesia untuk dapat memaksimalkan potensi perdagangan produk UMKM dalam perdagangan internasional.

Pelayanan yang berkualitas dari sektor perbankan merupakan faktor penentu dalam pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia. UMKM membutuhkan akses yang mudah, cepat dan transparan terhadap berbagai layanan perbankan internasional, seperti pembiayaan perdagangan ekspor dan impor, jasa pembayaran internasional, dan solusi keuangan yang dibutuhkan lainnya.

UMKM ekspor dan impor di Indonesia perlu memperhatikan faktor-faktor apa saja untuk menentukan pilihan bank sebagai mitra dalam kegiatan ekspor-impor. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan serta dampaknya terhadap pertumbuhan UMKM ekspor-impor, maka dapat dikembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan daya saing UMKM di pasar global. Untuk itu, analisis terhadap kualitas layanan perbankan menjadi penting dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia.

Tujuan penelitian ini antara lain mengidentifikasi peran dan kontribusi bank dalam mendorong pertumbuhan UMKM ekspor impor di Indonesia, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kualitas layanan bank dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor impor, menjelaskan upaya bank dalam mengoptimalkan produk dan fasilitas perbankan serta kualitas layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan eksportir dan importir UMKM, mengidentifikasi upaya bank dalam meningkatkan literasi keuangan eksportir dan importir UMKM serta menganalisis *SERVQUAL* yang telah dilakukan oleh bank dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor impor. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi penting untuk eksportir, importir UMKM, untuk sektor perbankan dan dapat menambah wawasan bagi akademisi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang dijelaskan dalam buku Metode Penelitian Kepustakaan oleh Mestika Zed (2008) dalam (Hiya,

2022), penelitian dengan rangkaian langkah pengumpulan data, kajian literatur serta mengelola bahan penelitian. Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode studi literatur dengan cara mencari jurnal, artikel penelitian terdahulu, dan kajian literatur yang diterbitkan 10 tahun terakhir.

Peneliti memperoleh jurnal dari aplikasi *Harzing's Publish and Perish*, *Google Scholar*, *Semantic*, *Emerald* dan lainnya. Kami juga mencari data pendukung dari sumber yang terpercaya yang sudah dipublish secara terbuka. Kata kunci yang digunakan dalam studi literatur ini yaitu *SERVQUAL*, kualitas layanan, UMKM ekspor impor, ekspor impor di Indonesia, perbankan, bank maybank indonesia. Kami juga mengumpulkan data dari Wikipedia, situs resmi pemerintah seperti Kemenkeu, Bank Indonesia, Bea Cukai, Kementerian Industri dan Perdagangan, Kementerian Koperasi dll dan situs web Bank Maybank Indonesia yang dipublikasikan secara terbuka dan dapat diakses secara online.

Informasi yang kami teliti merupakan informasi yang relevan dengan tema penelitian kami, yaitu kualitas layanan Bank Maybank Indonesia dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia. Metode kualitatif ini membantu kami untuk memahami dan menggambarkan informasi yang kami peroleh sehubungan dengan analisis penerapan kualitas layanan dengan menggunakan Metode *SERVQUAL* oleh bank dan apakah layanan tersebut dapat mendukung pertumbuhan ekspor dan impor di Indonesia. Kami juga menggunakan metode ini untuk melakukan pencarian langsung secara deskriptif. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas layanan bank yang diberikan dalam mendukung pertumbuhan ekspor dan impor UMKM di Indonesia.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam proses pemberian layanan jasa, perbankan perlu memenuhi 5 indikator kualitas layanan, antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* (Steven Darwin et al., 2014).

Indikator kualitas layanan dengan Model *SERVQUAL* menurut (Parasuraman et al., 1988) terdiri dari *Tangible* (bukti fisik), indikator ini melihat pada bukti fisik dari layanan dan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses layanan. *Reliability* (keandalan), indikator ini mengacu pada kemampuan bank dalam menyediakan layanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten. *Responsiveness* (daya tanggap), indikator ini mengukur kecepatan dan

daya tanggap bank dalam merespon kebutuhan dan harapan nasabah. *Assurance* (jaminan), indikator ini mencerminkan kompetensi, kepercayaan, dan layanan dari karyawan bank yang bersikap positif dan siap sedia dan tulus melayani nasabah. *Empathy* (empati), indikator ini mengukur kemampuan bank dalam memahami nasabah.

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan bank dalam mendukung pertumbuhan ekspor dan impor UMKM di Indonesia. Bank yang menjadi objek penelitian adalah Bank Maybank Indonesia. Bank ini merupakan salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia sebagai bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank) yang merupakan salah satu lembaga layanan keuangan terbesar di ASEAN.

Produk-produk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia memiliki potensi yang cukup bersaing untuk menembus pasar ekspor. Hanya saja, masih banyak yang kurang informasi dan memahami mengenai prosedur dan mekanisme yang harus dilalui supaya produk UMKM dapat diekspor ke luar negeri.

Direktur Pengembangan Pasar dan Informasi Ekspor Kementerian Perdagangan, Bapak Ari Satria menginformasikan langkah yang harus ditempuh pelaku UMKM agar produknya dapat diekspor, yakni persiapan administrasi, legalitas sebagai eksportir, persiapan produk ekspor, dan persiapan operasional ([djpen.kemendag.go.id](http://djpen.kemendag.go.id), 2023). Bank dapat berperan dalam persiapan administrasi legalitas eksportir sebagai salah satu lembaga pendukung dalam peningkatan literasi keuangan bagi para pelaku UMKM agar dapat memenuhi persyaratan ekspor dan impor sesuai dengan regulasi pemerintah.

Kualitas layanan ialah segala bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah, (Riadi, et al. 2021:48). Untuk itu, Bank Maybank Indonesia menjawab kebutuhan dan harapan nasabah dengan menyediakan edukasi dan pelatihan mengenai manajemen risiko transaksi internasional, instrumen keuangan internasional, dan regulasi pemerintah seperti pelaporan SIMODIS atau Sistem Informasi Monitoring Devisa terIntegrasi Seketika dan DHE atau Devisa Hasil Ekspor dan praktik perdagangan internasional, Maybank membantu para eksportir dan importir UMKM Indonesia dalam memaksimalkan potensi perdagangan produk UMKM agar dapat bersaing dalam perdagangan internasional salah satunya dengan menyediakan informasi mengenai aplikasi pelaporan pemerintah SIMODIS pada layar menu website resmi Bank Maybank Indonesia.

Riyadi (2019) menyebutkan bahwa kualitas layanan merupakan hal yang berkaitan atas terpenuhinya harapan atau kebutuhan nasabah, layanan yang diberikan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi harapan nasabah, (Fiqri & Dyah, 2023).

Bank dengan layanan yang berkualitas akan memberikan dukungan dan pengetahuan kepada UMKM terkait regulasi perdagangan internasional, risiko bisnis, strategi ekspor dan impor, dan negara tujuan perdagangan yang potensial. Dukungan ini membantu UMKM dalam mengoptimalkan potensi yang mereka miliki untuk dapat bersaing dalam perdagangan internasional dan meningkatkan pertumbuhan bisnis UMKM ekspor dan impor. Analisis kualitas layanan bank yang berkualitas dapat memberikan dukungan yang signifikan bagi UMKM dalam mengembangkan kegiatan ekspor-impor mereka. Kualitas layanan bank kepada UMKM ekspor dan impor yang baik dengan cara pembiayaan modal kerja yang memadai, mempercepat dan mempermudah proses transaksi, serta menciptakan kepercayaan pelanggan. Dengan kualitas layanan yang memadai, maka UMKM dapat meningkatkan volume ekspor dan impor, memperluas pasar internasional, dan berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Analisis kualitas layanan perbankan akan berfokus pada evaluasi terhadap berbagai faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas layanan perbankan sehingga dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan UMKM ekspor dan impor terhadap layanan perbankan. Dalam penelitian ini, analisis kualitas layanan bank menggunakan *grand theory SERVQUAL* menurut Parasuraman (1988) untuk kemudian dianalisa apakah kualitas layanan Bank Maybank Indonesia sejalan dengan tujuannya dalam mendukung pertumbuhan ekspor dan impor UMKM di Indonesia.

Adapun indikator *SERVQUAL* menurut Parasuraman dkk (1988) yaitu :

### ***Tangible* ( Bukti fisik )**

*Tangible* atau bukti fisik merupakan suatu elemen penting dalam membentuk persepsi nasabah untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, (Haqiqi dan Sopingi, 2019). Dalam tujuannya untuk mendukung pertumbuhan ekspor dan impor Indonesia, maka Bank Maybank Indonesia memberikan *tangible* atau bukti fisik sebagai berikut:

Kantor cabang, Bank Maybank Indonesia memiliki jaringan kantor cabang nasional dan internasional yang terhubung dengan Grup Maybank di ASEAN. Menurut informasi pada *website* resmi Bank Maybank Indonesia per Desember 2021, Bank Maybank Indonesia

memiliki 356 kantor cabang yang tersebar di Indonesia juga satu cabang di luar negeri yaitu di Mumbai, India. Bank Maybank Indonesia pun memiliki 22 unit Mobil Kas Keliling dan 1.033 Mesin ATM yang terhubung dengan lebih dari 20.000 ATM dengan jaringan ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, CIRRUS juga terhubung dengan 3.500 ATM Bank Maybank yang terletak di Singapura, Malaysia, dan Brunei. Bukti fisik lainnya berupa kartu debit atau biasa disebut dengan kartu ATM, kemudian buku tabungan atau rekening koran, bilyet deposito, bukti transaksi, *Letter of Credit* atau LC, *Purchase Order* atau *Sales Contract* merupakan bukti fisik transaksi *trade* yang dapat menjadi pegangan atau bukti bagi eksportir dan importir serta pihak bank. Dokumen ini berisi informasi bank penerbit, nominal transaksi, tanggal terbit, tanggal kontrak, waktu, lokasi transaksi, dan hal penting lainnya terkait transaksi ekspor dan impor serta dokumen lainnya yang dibutuhkan dalam transaksi perdagangan internasional.

### ***Reliability***

*Reliability* atau dapat diandalkan merupakan aspek penting dari kualitas layanan bank untuk memenuhi kebutuhan UMKM ekspor dan impor, eksportir dan importir UMKM membutuhkan bank yang dapat diandalkan dalam proses transaksi dengan tepat dan akurat. Respon yang cepat terhadap kebutuhan layanan perbankan eksportir dan importir UMKM. Menurut pendapat ahli pemasaran, Kotler, 2017 dalam (Satria dan Diah Astarini, 2023), kualitas layanan harus berdasarkan kebutuhan pelanggan untuk kemudian menciptakan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta merespon harapan konsumen, (Riadi, et al, 2021).

Untuk merespon dan memenuhi kebutuhan nasabah eksportir dan importir UMKM serta mendukung pertumbuhan ekspor dan impor di Indonesia, Bank Maybank Indonesia harus dapat diandalkan dalam menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan eksportir dan importir UMKM, serta menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan eksportir dan importir mencakup pembiayaan perdagangan internasional, jasa keuangan, dan layanan transaksi internasional yang efektif dan efisien.

### ***Responsiveness***

Daya tanggap yang tepat dan cepat dari pihak bank juga tidak kalah penting, karena UMKM perlu mendapatkan respon yang cepat dan solusi yang efektif dari bank terkait kebutuhan mereka yang lebih kompleks dibandingkan dengan usaha dalam negeri. Respon yang cepat oleh bank terhadap kebutuhan pelanggan dalam kegiatan ekspor dan impor

dimana terdapat kendala *trust issue* yaitu kondisi pembayaran sering terhambat, terkait perihal pihak mana yang lebih dulu melakukan pembayaran atau yang lebih dulu melakukan pengiriman barang.

Menurut Kotler dan Keller (2012 : 225) kepercayaan adalah kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis. Peranan bank dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia, dalam hal ini yaitu sebagai pihak ketiga yang menjembatani eksportir dan importir dalam melakukan perdagangan barang atau jasanya. Di dalam transaksi perdagangan internasional kepercayaan menjadi masalah utama baik pihak pembeli maupun penjual diharapkan untuk mempunyai rasa percaya satu sama lain. Pihak penjual harus percaya bahwa pihak pembeli akan melakukan pembayaran tepat pada waktunya, sedangkan pihak pembeli harus percaya bahwa jumlah dan kualitas barang yang diterimanya nanti akan sesuai dengan yang telah ditentukan bersama saat kontrak. Untuk itu, Bank Maybank Indonesia hadir untuk memecahkan kendala tersebut dengan memfasilitasi masalah antar eksportir dan importir UMKM tersebut. Tujuan dari penyampaian jasa adalah untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan (Riyadin et al., 2019), dalam (Fiqri & Dyah, 2023 : 1913).

Untuk memecahkan masalah tersebut, bank hadir dalam transaksi antar negara ini sebagai pihak perantara sekaligus pihak yang menjadi penjamin bahwa transaksi antar eksportir dan importir berjalan dengan baik dan terpercaya. Salah satunya dengan menggunakan fasilitas perbankan berupa *Letter of Credit (LC)* / Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) Ekspor dalam hal ini Bank Maybank Indonesia memberikan *responsiveness* atas tantangan yang dihadapi eksportir dan importir UMKM berupa layanan penerusan LC/SKBDN Ekspor dan fasilitas pemeriksaan serta pengiriman dokumen ekspor milik eksportir kepada Bank Penerbit (Issuing Bank) yang berada di luar negeri, kemudian untuk mendukung pertumbuhan ekspor dan impor di Indonesia, Bank Maybank Indonesia juga menyediakan fasilitas pembiayaan LC/SKBDN Ekspor (*Pre Shipment Financing*) yaitu dengan memberikan pembiayaan modal kerja dengan jangka waktu yang relatif singkat dalam rangka merespon kebutuhan ekspor produk UMKM untuk pembelian bahan baku, proses produksi dan keperluan ekspor impor lainnya. Melalui *Pre Shipment Financing*, eksportir juga dapat memfasilitasi kebutuhan modal kerja untuk menjalankan transaksi ekspor sehingga eksportir UMKM dapat mengatur arus kas perusahaan secara efektif dan efisien. Kemudian, Bank Maybank juga menyediakan fasilitas *Post Shipment Financing*, dimana eksportir dapat menerima pembayaran terlebih dahulu atas hasil ekspor tanpa perlu



menunggu pembayaran hasil tagihan dari Bank Penerbit (*Issuing Bank*) jatuh tempo, sehingga dapat membantu eksportir dalam mengatasi arus kas yang bisa lebih cepat dari waktu kontrak secara efektif dan efisien.

Beberapa fasilitas yang disediakan Bank Maybank Indonesia yang telah disebutkan merupakan bentuk nyata kualitas layanan yang dapat menjadi solusi atas respon dari permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh eksportir dan importir UMKM di Indonesia dalam tujuannya untuk mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia.

### ***Assurance (Jaminan)***

Kualitas layanan bank yang baik juga harus mampu memberikan jaminan atas keamanan dan kerahasiaan data nasabah serta pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh bank dalam mendukung UMKM dalam perdagangan internasional juga menjadi faktor penentu kualitas layanan yang baik. Untuk itu, Bank Maybank Indonesia berkomitmen dalam pelaksanaan layanan perbankan selalu menjunjung tinggi kerahasiaan nasabah seperti yang diatur dalam UU Perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SE-OJK) Nomor 4/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen (Bank Indonesia.go.id, 2020). Bank Maybank Indonesia sebagai bank yang terdaftar pada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dipastikan turut mematuhi peraturan pemerintah, sehingga pelaku UMKM ekspor dan impor mendapat jaminan atas keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Bank Maybank Indonesia berkomitmen untuk memegang teguh ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi nasabah. Dalam website resmi Bank Maybank Indonesia dikatakan bahwa Bank Maybank Indonesia berkomitmen menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh seluruh karyawan Bank Maybank Indonesia. Bank Maybank Indonesia menjamin pelaksanaan kegiatan operasional akan selalu menjunjung tinggi prinsip kerahasiaan data nasabah yang diimplementasikan dalam berbagai mekanisme dan prosedur kerja layanan yang dilakukan baik dalam pemberian informasi maupun dalam penanganan permohonan ataupun keluhan nasabah.

Disisi lain, terdapat juga tantangan lain yang dihadapi oleh UMKM ekspor dan impor yaitu risiko fluktuasi nilai tukar mata uang asing yang digunakan sebagai alat pembayaran transaksi perdagangan internasional, maka untuk memitigasi risiko tersebut dan untuk dapat

mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia, Bank Maybank Indonesia menyediakan fasilitas transaksi perlindungan nilai tukar mata uang atau biasa disebut *hedging* sehingga para pelaku UMKM ekspor dan impor Bank Maybank Indonesia mendapatkan jaminan atas kurs valuta asing sesuai dengan kontrak yang telah disetujui bersama. Sekilas tentang fasilitas *hedging* Bank Maybank Indonesia :

*FX Forward* yaitu perjanjian jual beli valuta asing menggunakan kurs yang sudah disepakati saat perjanjian, dan transaksi dilakukan maksimal 2 hari kerja setelah tanggal perjanjian dengan perhitungan Kurs *Forward* berdasarkan Kurs *Spot* ditambah dengan *Swap Point* (selisih bunga antar valuta asing yang ditukar).

*Export / Import Liability Hedging*, sebagai contoh kasus, eksportir dan importir UMKM dari Indonesia mempunyai kewajiban untuk membayar USD 100 ribu untuk pembayaran *supplier* yang berada di negara lain atau menerima pembayaran *buyer* yang berada dinegara lain dalam tempo 30 hari kedepan, dengan menggunakan fasilitas perlindungan nilai tukar valuta asing Bank Maybank Indonesia maka didapat ilustrasi sebagai berikut : Ketidak pastian nilai tukar valuta asing membuat eksportir dan importir berasumsi bahwa USD akan menguat dalam waktu 30 hari kedepan, untuk itu Bank Maybank Indonesia memberikan solusi atas ketidakpastian tersebut dengan fasilitas perlindungan nilai tukar valuta asing. Kontrak FX Forward dengan jangka waktu 30 hari berada diposisi 8,750 (kurs jual Maybank saat kontrak FX Forward dilakukan). Saat jatuh tempo kontrak 30 hari kemudian, maka rekening rupiah importir akan didebet sebesar 875 juta rupiah dan rekening USD importir dikredit sebesar USD 100 ribu. Sehingga, eksportir dan importir UMKM mendapat *assurance* atau jaminan atas nilai tukar mata uang dalam kewajiban membayar *supplier* atau menerima pembayaran dari *buyer* diluar negeri dalam 30 hari kedepan.

### ***Empathy (Empati)***

Indikator empati perbankan terhadap nasabah dalam memahami kebutuhan dan kendala yang dihadapi oleh eksportir dan importir UMKM serta dapat memberikan solusi terbaik atas permasalahan tersebut akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan UMKM terhadap bank sebagai mitra bisnis, ( Ya Wa Lang et al, 2015).

Visi Bank Maybank Indonesia yaitu "Menjadi Bank No.1 di Indonesia dalam Kepuasan Pelanggan dengan kualitas layanan kelas dunia dan selalu berinovasi tinggi". Untuk mewujudkan visinya, Bank Maybank Indonesia selalu berusaha menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pengalaman nasabah yang baik serta

berempati serta merespon kebutuhan nasabah dalam penelitian ini khususnya eksportir dan importir UMKM di Indonesia.

Sejalan dengan misinya yaitu *Humanising Financial Services*, Bank Maybank Indonesia berkomitmen untuk selalu mewujudkan layanan yang berkualitas dengan memberikan fasilitas perbankan yang menjadi solusi atas kebutuhan nasabah. Layanan yang berkualitas ialah upaya pemenuhan kecukupan dan kebutuhan nasabah, serta tersedianya informasi yang sesuai dengan yang diharapkan nasabah, (Kusumasitta, 2014).

Untuk mewujudkan kualitas layanan yang baik untuk mencapai visi dan misi perusahaan, Bank Maybank Indonesia juga menyediakan divisi khusus menangani nasabah 24/7 yaitu *Maybank Customer Care* agar nasabah mendapatkan layanan terbaik 24/7, mudah diakses melalui telepon, email dan sosial media. Nasabah mendapat pelayanan berupa informasi, permintaan atau penyampaian kendala dan keluhan sehingga nasabah UMKM ekspor dan impor menerima pelayanan bank yang memahami dan merespons kebutuhan nasabah, (Ya Wa Lang et al, 2015) sebagai salah satu upaya Bank Maybank Indonesia dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Kualitas layanan bank yang memuaskan dapat menciptakan kepercayaan nasabah terhadap bank sebagai mitra bisnis dalam kegiatan ekspor dan impor UMKM. Kepercayaan nasabah yang besar dapat memotivasi UMKM untuk lebih meningkatkan jumlah serta kualitas produk UMKM di perdagangan internasional dan memperluas jangkauan pasar sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan bank yang baik dapat mendukung pertumbuhan ekspor dan impor UMKM di Indonesia.

Ditinjau berdasarkan kebutuhan perbankan khususnya nasabah UMKM eksportir dan importir dengan cara menganalisis penerapan kualitas layanan dengan metode *SERVQUAL*, dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Bank Maybank Indonesia telah memenuhi indikator *SERVQUAL* dengan sangat baik sehingga dapat disimpulkan Bank Maybank Indonesia memiliki kualitas layanan yang sangat baik yang berpotensi untuk berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia serta dapat memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

### **Indikasi keterbatasan penelitian:**

Dikarenakan peneliti memiliki keterbatasan dalam akses kepada para eksportir dan importir UMKM secara langsung maka peneliti memberikan saran untuk perbaikan terkait keterbatasan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya untuk dapat

menganalisa dengan menggunakan data pendukung jumlah eksportir dan importir UMKM yang telah menggunakan fasilitas Bank Maybank Indonesia serta melakukan survey atau wawancara kepada beberapa eksportir dan importir UMKM di Indonesia yang telah menggunakan fasilitas *trade* Bank Maybank Indonesia. Adapun hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Bagi akademisi dapat menambah wawasan terkait fasilitas perbankan untuk eksportir dan importir UMKM di Indonesia, kemudian melalui penelitian ini saran untuk Bank Maybank Indonesia agar dapat selalu mengikuti perkembangan pasar dalam persaingan yang dinamis sehingga Bank Maybank Indonesia akan semakin unggul. Bagi eksportir dan importir UMKM dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pemilihan Bank dan menjadikan Bank Maybank Indonesia sebagai pilihan utama sebagai mitra bisnis serta dapat merekomendasikan Bank Maybank Indonesia sebagai Bank untuk bertransaksi bisnis ekspor dan impor yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik dalam mendukung pertumbuhan UMKM ekspor dan impor di Indonesia.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan mendalam untuk semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan jurnal penelitian studi literatur ini.

Pertama, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada panitia Magister Business Innovation Conference 2023 yang telah memberikan kesempatan untuk saya untuk berpartisipasi dalam seminar nasional MBIC 2023.

Selanjutnya saya sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Nur Afifah, S.E. Msi, selaku Dosen Pembimbing saya, selaku penulis kedua yang juga merupakan Kaprodi Magister Manajemen FEB Untan atas arahan dan bimbingannya serta memberikan arahan dalam proses penulisan penelitian saya.

Kemudian saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada Bank Maybank Indonesia selaku objek penelitian sekaligus tempat saya bekerja dan pemberi beasiswa untuk pendidikan magister saya.

Dan juga terima kasih saya sampaikan kepada para penulis, peneliti terdahulu, dan para ahli yang telah menemukan literatur yang menjadi dasar penelitian saya.

Selanjutnya saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada keluarga saya dan semua pihak yang telah berperan dan membantu saya menyelesaikan jurnal penelitian studi literatur ini. Semoga kita semua dapat terus berkolaborasi dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Semoga jurnal penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang studi literatur dan membuka pintu bagi penelitian-penelitian dikemudian hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dimensi, R., Pelayanan, K., Kepuasan, D., Bagi, P., Di, P. M., Mini, T., & Museum, P. (n.d.). 53.
- Ewaldo, E. (2015b). Analisis ekspor minyak kelapa sawit di Indonesia. In *Industri dan Moneter* (Vol. 3, Issue 1).
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector: The moderating role of organizational culture. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(8), 1546–1567. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008>
- Hiya, N. N. (2022). Studi Literatur Kebijakan Moneter Islam tanpa Bunga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 868. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4307>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality Cost-Effective Service Excellence View project Customer Experience View project*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Pengaruh Ekspor Impor Dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Cadangan Devisa Indonesia Tahun*. (2000).
- Riadi, M., & Kamase, J. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1).
- RIPLAY UMUM Transaksi Ekspor-UPDATE MAYBANK*. (n.d.).
- Satria, F., & Diah Astarini. (2023a). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Tjandrasa, B. B. (2018). The influence of secure image, rate and charges, and variation of product towards customer interest in selecting certain banks and the role in net-interest margin in Indonesia. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, 21(2). <https://doi.org/10.14414/jebav.v21i2.1441>
- WANG, Y. L., LUOR, T., LUARN, P., & LU, H. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Informatica Economica*, 19(1/2015), 34–45. <https://doi.org/10.12948/issn14531305/19.1.2015.03>