

## Ditinjau Dari Konsep Service Dominant Logic, Tabungan Utsman Meningkatkan Perekonomian Kota Bukittinggi

Dina Syafitri - [BUKITTINGGI.BRIMOB.NET](http://BUKITTINGGI.BRIMOB.NET)

May 20, 2023 - 14:32



Bukittinggi- Pengembangan ekonomi lokal merupakan faktor penting dalam memajukan suatu wilayah. Salah satu penopang ekonomi lokal terbesar adalah keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Kota Bukittinggi dengan sektor utama ekonomi adalah pariwisata dan perdagangan, telah melahirkan banyak UMKM yang turut serta menggerakkan perekonomian dan menahan laju inflasi yang semakin hari makin mengancam perekonomian domestik.

Pemerintah Kota Bukittinggi memberi perhatian besar terhadap sektor UMKM. Salah satunya adalah membantu pelaku UMKM yang kesulitan modal berusaha

melalui program Tabungan Utsman.

Program ini merupakan kerjasama yang dilakukan dengan PT BPRS Jam Gadang (Perseroda) untuk membantu pembiayaan bagi pelaku UMKM tanpa agunan dan tanpa bunga.

Program yang baru diluncurkan pada tahun 2022 ini telah mengucurkan modal selama tahun 2022 kepada 1.956 debitur UMKM sebanyak Rp.14.518.200.000 dengan subsidi Pemerintah Kota Bukittinggi sebesar Rp.2.574.989.266.

Sebuah gebrakan yang Hebat dan pro-ekonomi rakyat. Dipandang dari sisi pelayanan publik, ini merupakan sebuah inovasi dalam bidang pemerintahan, yaitu sesuai dengan konsep "Service Dominant Logic" ( Vargo & RobertF.Lusch, 2017), dimana konsep ini mengedepankan pertukaran jasa, penggabungan sumber daya, pemanfaatan operant resources (sumber daya operant: pengetahuan, skill dari sumber daya manusia, budaya organisasi, sistem organisasi, kompetensi, informasi, dan jaringan), penciptaan nilai bersama dengan pelanggan dan aktor lainnya, serta bersifat customer centric atau responsive.

Pemerintah Kota Bukittinggi melalui Tabungan Utsman telah mengedepankan pertukaran jasa, bukan lagi barang. Ini artinya bantuan kepada masyarakat adalah jasa yang membangun pertumbuhan masyarakat.

Penggabungan sumber daya dilakukan baik sumber daya dari instansi pemerintahan maupun dari PT BPRS Jam Gadang, terutama sumber daya operant yaitu skill sumber daya manusia dan profesionalitasnya dalam menjalankan Tabungan Utsman.

Ini terbukti dengan PT BPRS Jam Gadang memperoleh rewards Penghargaan Top BUMD Awards Bintang 5 di tahun 2023. Kemudian penciptaan nilai bersama telah dilakukan antara Pemerintah Kota Bukittinggi dengan masyarakat, artinya masyarakat mendapat manfaat dan nilai tambah secara langsung dari Tabungan Utsman yang mana telah melepaskan masyarakat dari praktek riba dan memberi insentif dalam berusaha.

Orientasi pelanggan diutamakan yakni fokus program adalah masyarakat Kota Bukittinggi pelaku UMKM yang telah memenuhi persyaratan yang mendapat manfaat tabungan utsman.

Responsive terhadap kebutuhan pelanggan juga menjadi poin penting dalam Tabungan Utsman, seperti nasabah tidak perlu datang ke bank dalam pengembalian pinjaman, karena petugas Bank dapat menjemput pemenuhan cicilan setiap harinya dengan nominal yang tidak begitu memberatkan bagi pelaku UMKM.

Tabungan Utsman telah membuat UMKM kembali menggeliat pasca pandemi, dan angka kemiskinan pun turun dari 5,14 % tahun 2021, menjadi 4,46 % pada Tahun 2022. Konsep SDL yang mengutamakan pemberian nilai pada customer yang digagas Vargo & RobertF.Lusch (2017) ternyata merupakan konsep lama yang terinspirasi dari Utsman Bin Affan seorang khalifah yang selalu mengedepankan masyarakat selama kekhalifannya.

Dan pada saat ini, konsep itu digunakan kembali oleh Pimpinan Pemerintah Kota Bukittinggi dalam membantu perekonomian masyarakat melalui Tabungan Utsman, Pembiayaan kepada Pelaku UMKM Tanpa Agunan, dan Tanpa Bunga.



*Mira syahraini.SE.MM.Cfra  
Akademisi /Praktisi*