

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN
MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA**

Oleh:

**SOVIA ANDINI
NPM. 1704100248**



**Jurusan S1Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H/2022 M**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUKPEMBIAYAAN
MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SOVIA ANDINI

NPM 1704100248

Pembimbing I : Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I

Pembimbing II :Dliyaul Haq, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1443 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosahkan Saudari Sovia Andini**

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di_
Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara :

Nama : **SOVIA ANDINI**
NPM : 1704100248
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI-Perbankan Syariah
Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHIN
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA
BANDAR JAYA**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro) untuk dimunaqosahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing I



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 003

Metro, Desember 2021

Dosen Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 291503 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHIN
MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK
PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR
JAYA**

Nama : **SOVIA ANDINI**
NPM : 1704100248
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**
Jurusan : **SI Perbankan Syariah**

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosahkan pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Desember 2021

Dosen Pembimbing I



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 003

Dosen Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 291503 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0725) 47298, Website: www.iainmetro.ac.id, E-mail: iaimetro@iainmetro.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-0055/In.28.4/D/PP.00.9/01/2022

Skripsisidengan judul: ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA, yang disusun Oleh: SOVIA ANDINI, NPM: 1704100248, Jurusan SI Perbankan Syariah, telah dibahas dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/17Desember 2021.

TIM PEMBAHAS:

Ketua Sidang : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguii I : Nizaruddin, S.Ag., M.H

Penguji II : Dliyaul Haq, M.E.I

Sekretaris : Thoyibatun Nisa, M.Akt



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalli, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA

Oleh:
SOVIA ANDINI
NPM. 1704100248

Pembiayaan multijasa adalah pembiayaan yang diberikan oleh BPRS Rajasa Bandar Jaya kepada nasabah untuk memperoleh manfaat dari suatu jasa. BPRS Rajasa Bandar Jaya memiliki keyakinan bahwa nasabah pembiayaan multijasa sering kali membutuhkan dana talangan yang cukup besar untuk terpenuhinya kebutuhan sehari-hari yang harus dibayarkan, seperti pendidikan, kesehatan, haji atau umrah, resepsi, ketenagakerjaan dan kepariwisataan. Dalam hal ini pembiayaan multijasa merupakan produk pembiayaan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan nasabah di saat kondisi keuangan sedang sulit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya dengan sifat deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research*), sumber data yang diperoleh adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini yaitu *Snowball Sampling* dimana teknik penentuan responden dilakukan secara multi tahapan yang pada akhirnya dapat berkembang luas dan mendalam sehingga diharapkan mampu menjawab permasalahan penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara direktur, *legal officer*, *marketing*, dan delapan nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya. Dari data-data penelitian tersebut dianalisis secara kualitatif dengan berfikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa terdapat satu faktor, yaitu faktor eksternal yang meliputi sosial, produk, promosi, pelayanan dan tempat. Faktor eksternal muncul ketika adanya pengaruh dan dorongan yang berasal dari lingkungan sekitar seperti keluarga, tempat bekerja dan tempat tinggal.

Kata Kunci : Minat Nasabah, Pembiayaan Multijasa.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SOVIA ANDINI
NPM : 1704100248
Juruan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desembet 2021

Yang Menyatakan,



Sovia Andini
NPM. 1704100248

MOTTO

يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

Artinya: Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah : 6)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup saya. Semua yang telah tercapai tak terlepas dari segala perjuangan dan rasa syukur yang dalam kepadanya. Saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih saya kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Gimun dan Ibu Sukatilah atas segala pengorbanan, kasih sayang dan dukungan serta do'a tulus yang tiada henti dan takkan pernah padam sepanjang masa, terimakasih karena beliau adalah orang tua yang sangat luar biasa.
2. Kakakku tersayang Merly Sofiyon yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya.
3. Ibu Rina El Maza, S.H.I., M.S. selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan motivasi serta tidak lelah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan motivasi serta tidak lelah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu menemani hari-hariku, Firda Rahmawati, Septiani Solekha, Mei Muntowimah, Feni Rahayu, Meri Puspitasari, Yulfiana Firdayani, Awalina Alfi Nikmah, Desta Riana Syafitri.

6. Sahabat-sahabat terbaikku selama berproses diorganisasi, Wuni Silvia,
Rizky Aldilla, Eka Mita Lestari.
7. Almamaterku tercinta Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. PIA selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhammad Ryan Fahlevy, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Rina El Maza, S.H.I,M.S.I selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Dliyaul Haq, M.E.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Dosen dan Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah, yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.

8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena keterbatasan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan bagi peneliti dan akan diterima untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Metro, Desember 2021

Peneliti



Sovia Andini
NPM. 1704100248

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Minat Nasabah.....	13
1. Pengertian Minat Nasabah	13
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	14
3. Cara Pembentukan Minat.....	22
B. Produk Pembiayaan Multijasa.....	23
1. Pengertian Pembiayaan Multijasa	23
2. Implementasi Akad Pembiayaan Multijasa.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	36
1. Sejarah Berdirinya BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	36
2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	37
3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	38
4. Produk-produk BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	42
B. Mekanisme Layanan di BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	45
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	49
D. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.....	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa Tahun 2017-2020	5
Table 4.1	Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah Tahun 2017-2020	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
2. Konsultasi Bimbingan skripsi
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan lembaga keuangan khususnya dibidang perbankan memiliki peran yang sangat strategis dalam menjembatani kebutuhan permodalan bagi masyarakat. Sehubungan dengan perkembangan zaman yang pesat telah membentuk pola pikir masyarakat untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan pilihannya. Masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam sebagai umat yang berkomitmen pada ajaran Islam, menginginkan institusi yang didasarkan pada nilai-nilai Islam.¹

Bank Islam atau bank syariah relatif belum lama berkembang di Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, secara operasional jenis Bank dibagi menjadi dua, yaitu Bank konvensional dan Bank syariah. Untuk operasional Bank syariah diatur dalam Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008. Perbedaan yang mendasar diantara operasional kedua jenis bank tersebut terletak pada bagi hasilnya. Bagi hasil bank konvensional diwujudkan dalam bentuk penetapan bunga, sedangkan pada bank syariah pada wujud imbal hasil atau penetapan bagi hasil akad pembiayaan.²

¹ Irfan Fahmi, *Bank Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasinya* (Bandung: Alfabeta, 2014), 2.

² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 138.

Bank Syariah secara umum adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah tidak hanya bebas bunga tetapi juga berorientasi pencapaian kesejahteraan. Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Pada dasarnya kegiatan usaha yang dilakukan yaitu menghimpun dana dari masyarakat (*Funding*), menyalurkan dana kembali ke masyarakat (*Financing*), dan pelayanan jasa (*Service*).³

Banyaknya produk yang ditawarkan lembaga keuangan khususnya BPRS yang menjadikan masyarakat daerahnya sebagai subjek sasaran utama dalam menyalurkan dana pada produk pembiayaan syariah seperti pembiayaan murabahah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan qord, dan pembiayaan multijasa. Pembiayaan multijasa adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam bentuk sewa-menyewa jasa dengan akad ijarah dan kafalah. Landasan syariah pembiayaan multijasa ini adalah Fatwa DSN MUI No.44/DSN-MUI-VII/2004 tentang pembiayaan multijasa. Pembiayaan multijasa menyediakan fasilitas pembiayaan yang dapat diambil manfaatnya dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan ketenagakerjaan dan kepariwisataan.⁴

Minat diartikan sebagai perhatian, simpati, kesenangan, daya tarik (kecocokan hati) keinginan terhadap sesuatu. Oleh karena itu, perlu adanya keterpaduan baik itu internal maupun eksternal, baik dalam lingkup proses maupun implementasi, serta keleluasaan dan kedalaman implementasi dari

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 58.

⁴ *Ibid.*, 81.

layanan tersebut. Sedangkan nasabah merupakan pelanggan (*customer*) baik individu maupun perusahaan yang mendapatkan manfaat atau kegunaan dari produk dan jasa yang ditawarkan oleh sebuah lembaga keuangan perbankan, meliputi kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana serta layanan jasa.⁵

Pelayanan nasabah adalah sekumpulan sikap dan perilaku pegawai bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan kepada nasabah merupakan suatu hal yang dirasa sangat penting. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan petugas bank dengan baik dan memuaskan akan memberikan rasa kepercayaan nasabah kepada bank tersebut.⁶

Pada tahun 2020 lembaga keuangan perbankan terkena dampak dari adanya Covid-19. *Corona Virus Disease 2019* atau Covid-19 adalah penyakit menular yang menyebabkan penyakit paru-paru serius menyebar dengan sangat cepat. Kasus Covid-19 pertama kali ditemukan di China pada November 2019. Dan mulai merebak ke Indonesia pada tahun 2020. Sehingga membuat laju perekonomian tidak stabil dan mengalami penurunan.⁷

Salah satu lembaga keuangan perbankan yang berada di Lampung Tengah khususnya yang memiliki produk pembiayaan yang berprinsip syariah adalah BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah memiliki beragam produk penghimpunan dana,

⁵Mislah Hayati, Sutisna, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Nisbah*, 1.No 1 (2015), 64.

⁶ Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 212.

⁷ Mardhiyaturrositaningsih, Muhammad Syarqim Mahfudz, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah", *Ekonomi dan Manajemen*, 2. No 1(Juni 2020), 2.

penyaluran dana dan pelayanan jasa yang dapat digunakan oleh masyarakat. Dengan perkembangan yang begitu pesat dan terus kreatif menciptakan dan menawarkan produk-produk keuangan syariah yang dibutuhkan oleh masyarakat. Melihat dari kebutuhan masyarakat menyebabkan munculnya produk pembiayaan multijasa.⁸

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan Direktur BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah, bahwa produk yang banyak diminati oleh masyarakat adalah pembiayaan multijasa. Pembiayaan multijasa mulai ada dan beroperasi pada tahun 2012. Pembiayaan multijasa dirasa fleksibel karena mudah dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan. Akad yang digunakan pada pembiayaan multijasa yaitu akad Ijarah dan Kafalah. Jika yang digunakan akad Ijarah tentu sesuai dengan Fatwa Ijarah, begitupun sebaliknya.⁹

Pembiayaan multijasa merupakan produk yang banyak diminati masyarakat, dan nasabah yang sudah pernah mengajukan permohonan pembiayaan melakukan *Top Up* kembali karena dirasa produk ini nyaman untuk digunakan dan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan. Sehingga setiap tahunnya jumlah nasabah pembiayaan multijasa mengalami peningkatan yang signifikan. Akan tetapi ditahun 2020 mengalami penurunan yang disebabkan adanya pandemi Covid-19, hal ini tidak lepas dari pengaruh

⁸ Wawancara dengan Bapak Aan Febriyanto selaku Legal Officer di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021.

⁹Wawancara dengan Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021.

lemahnya kondisi ekonomi karena pembatasan mobilitas, aktivitas masyarakat demi menekan penyebaran Covid-19. Hal ini dapat di lihat pada table berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa	Jumlah Plafon Pembiayaan Multijasa
2017	227	7.365.000.000,00
2018	781	28.444.000.000,00
2019	1012	33.096.000.000,00
2020	550	22.186.000.000,00

Sumber : Dokumentasi Arsip BPRS Rajasa Bandar Jaya

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat pada tahun 2017 nasabah pembiayaan multijasa berjumlah 227 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp7.365.000.000 dan mengalami kenaikan sebanyak 554 nasabah sehingga menjadi 781 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp28.444.000.000 ditahun 2018. Selanjutnya ditahun 2019 kenaikan jumlah nasabah pembiayaan multijasa sebanyak 231 nasabah sehingga menjadi 1012 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp33.096.000.000. Akan tetapi ditahun 2020 nasabah pembiayaan multijasa mengalami penurunan drastis sebanyak 462 nasabah sehingga menjadi 550 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp22.186.000.000.¹⁰

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Aan Febriyanto selaku Legal Officer di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 23 Maret 2021.

Akibat dari penurunan jumlah nasabah pembiayaan multijasa, menyebabkan pengendapan dana di BPRS yang harusnya disalurkan untuk pembiayaan. Tetapi di tahun 2020 tidak bisa maksimal seperti tahun-tahun sebelumnya sehingga berpengaruh terhadap pendapatan BPRS. Pada bulan November tahun 2020 BPRS Rajasa Lampung Tengah sementara tutup kantor yang disebabkan karena beberapa pegawai reaktif Covid-19 sehingga BPRS tidak dapat beroperasi secara maksimal. Setelah dua minggu BPRS baru mulai melakukan aktivitas kembali akan tetapi jam kerja dibatasi dan dibagi. Penurunan ini justru membuat BPRS Rajasa Lampung Tengah menambah jumlah kantor kas yang tadinya hanya ada di Kalirejo dan di Rumbia. Pada tahun 2020 bertambah empat kantor kas lagi yaitu, kantor kas Punggur, kantor kas Bandar Mataram, kantor kas Bumi Ratu Nuban, dan kantor kas Bandar Agung.¹¹

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa pembiayaan multijasa merupakan satu-satunya produk yang menjadi roda penggerak kemajuan BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Karena pendapatan terbesar ada di produk pembiayaan multijasa. Meningkatnya penerimaan dari pembiayaan yang dilakukan oleh BPRS maka meningkat pula pendapatan yang dihasilkan. Oleh sebab itu produk pembiayaan multijasa menjadi produk unggulan BPRS Rajasa Lampung Tengah, jika dibandingkan dengan produk tabungan dan pembiayaan lainnya. Dan

¹¹ Wawancara dengan Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021

kemungkinan jika produk pembiayaan multijasa ini tidak berkembang maka BPRS Rajasa tidak akan maju seperti sekarang ini.¹²

BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah memiliki keyakinan bahwa nasabah pembiayaan multijasa sering kali membutuhkan dana talangan yang cukup besar untuk terpenuhinya kebutuhan sehari-hari yang harus dibayarkan, seperti pendidikan, kesehatan, haji atau umrah, resepsi, dan pariwisata. Dalam hal ini pembiayaan multijasa merupakan produk pembiayaan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan nasabah di saat kondisi keuangan sedang sulit.¹³

Pada kenyataannya BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah menawarkan begitu banyak produk layanan yang dapat digunakan oleh para nasabah. Namun masyarakat lebih memilih produk pembiayaan multijasa. Hal yang perlu diketahui pertama kali adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produk pembiayaan multijasa baik dari sisi internal maupun eksternal bank. Adapun faktor internalnya yaitu motivasi, sikap dan keyakinan. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu sosial, produk, harga, promosi, tempat dan pelayanan.

Hal ini menjadi daya tarik peneliti, sejauh mana minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa, sesungguhnya apa yang menarik dari produk pembiayaan multijasa yang dimiliki BPRS

¹²Wawancara dengan Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021.

¹³Wawancara dengan Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021.

Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah, sehingga banyak nasabah yang memilih menggunakan produk pembiayaan multijasa.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti ingin memfokuskan untuk mengetahui tentang “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan mutijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pernyataan yang sudah ada di latar belakang kemudian peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan penelitian di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai ilmu pengetahuan lembaga keuangan dibidang perbankan, khususnya yang terkait pada analisis faktor-faktor yang

mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS.

b. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini difokuskan bidang praktisi yaitu dalam manajemen Lembaga Keuangan Syariah khususnya pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) untuk dijadikan bahan evaluasi pertimbangan dalam menentukan langkah dan perencanaan kinerja dimasa yang akan datang seperti meningkatkan minat nasabah untuk melakukan pembiayaan produk lain, serta sebagai bahan mengambil pertimbangan dalam suatu kebijakan.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan merupakan uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*previous research*) tentang suatu persoalan yang akan dikaji.¹⁴ Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan beberapa tinjauan sebelum melakukan penelitian, dan tinjauan tersebut merujuk dari beberapa skripsi terdahulu antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Ama Tintya, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Setifikasi Akad Ijarah Multijasa di BPRS Kotabumi KC Panaragan”. Penelitian ini menjelaskan bahwasanya di BPRS Kotabumi KC Panaragan menyediakan pembiayaan sertifikasi ini khusus untuk pegawai negeri yang memiliki tunjangan sertifikasi.

¹⁴Zuhairi, Kuryani dkk, *Pedoman Tulisan Karya Ilmiah edisi revisi* (IAIN Metro, 2018), 52.

Biasanya guru, pengawas, dan kepala sekolah membutuhkan dana besar untuk kebutuhan sehari-hari seperti untuk biaya kuliah anak, ibadah haji, modal usaha, renovasi rumah, dan lain-lain. Hasil penelitian yang di dapat bahwa di BPRS Kotabumi KC Panaragan menunjukkan bahwa BPRS Kotabumi KC Panaragan sudah layak menjadi lembaga intermediasi yang menyalurkan dan menghimpun dana ke masyarakat dengan berprinsip syariah. BPRS Kotabumi KC Panaragan cukup berhasil menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan sertifikasi karena bagi nasabah-nasabah yang melakukan pembiayaan di BPRS tersebut mendapat pelayanan yang nyaman, puas, prosedur dan cara pengambilan dananya mudah.¹⁵

Berdasarkan dari penelitian relevan diatas dapat dilihat persamaan Peneliti yang akan melakukan penelitian akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Sedangkan perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu subjeknya yang hanya untuk guru yang bersertifikasi, lokasi penelitian dan responden.

2. Penelitian oleh Nurul Khasanah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur". Penelitian ini menjelaskan bahwasanya selama tiga tahun nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah mengalami kenaikan, padahal Bank Aman Syariah menawarkan begitu banyak layanan yang benar-benar menghargai

¹⁵Ama Tintya, Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Metro (2019), Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Pembiayaan Sertifikasi Akad Ijarah Multijasa di BPRS Kotabumi KC.Panaragan “.

pelanggannya, namun masyarakat lebih condong melakukan pembiayaan murabahah. Hasil penelitian yang di dapat yaitu ada dua faktor yang menjadi pertimbangan konsumen memilih pembiayaan murabahah di BPRS Aman Syariah, faktor-faktor tersebut, khususnya faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal termasuk sosial, produk, promosi, harga dan pelayanan. Sedangkan faktor internal meliputi faktor sikap dan keyakinan.¹⁶

Berdasarkan dari penelitian relevan diatas maka dapat dilihat persamaan peneliti yang akan melakukan penelitian yaitu akan sama-sama membahas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai jenis produknya, lokasi penelitian dan responden.

3. Penelitian oleh Subroto, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Ishlah Cabang Arjawinangun". Penelitian ini menjelaskan bahwasannya BMT belum menemukan respon yang antusias dari masyarakat tentang keberadaan penyedia layanan syariah yang terbilang masih terbilang baru pada BMT Al-Ishlah cabang Arjawinangun yang masih begitu rendah. Akan tetapi masyarakat cenderung lebih suka mengambil uang dari pemilik uang atau rentenir. Hasil penelitian yang di dapat yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen dalam

¹⁶Nurul Khasanah, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Metro, (2019), "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur".

menggunakan produk pembiayaan murabahah meliputi persepsi terhadap kualitas produk, persepsi lokal, kualitas layanan, dan insentif individu.¹⁷

Berdasarkan dari penelitian relevan diatas dapat dilihat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu membahas tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah. Namun perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu peneliti melihat tingginya minat, jenis produk, lokasi penelitian dan responden.

¹⁷Subroto, Skripsi Fakultas Syariah di IAIN Syekh Nurjati (2013), “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT Al-Ishlah Cabang Arjawinangun”.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Minat Nasabah

1. Pengertian Minat Nasabah

Minat adalah dorongan yang ada dan timbul dari aspek psikis manusia untuk sampai pada suatu tujuan. Perhatian akan muncul ketika seseorang tertarik pada suatu hal, dan jika hal tersebut dirasa tidak disenangi maka tidak akan menimbulkan minat pada hal tersebut.¹

Minat merupakan adanya ambisi yang muncul dari individu itu sendiri tanpa adanya paksaan dari orang lain sehingga tercapailah tujuan yang diinginkan. Minat adalah perasaan yang ada seperti rasa senang dan tertarik pada suatu tindakan atau berupa kegiatan tanpa adanya pengaruh dari orang lain maka cenderung akan mencari tahu dengan sendirinya akan objek tersebut. Sehingga minat sering populer sebagai keputusan penggunaan atau pemakaian pada sebuah produk.²

Nasabah adalah orang/pelanggan yang berkunjung di bank, nasabah/pelanggan adalah salah satu sumber pendapatan dari bank kebutuhan dan keinginan nasabah haruslah dipenuhi oleh pihak bank karena dengan memberikan pelayanan yang efektif menimbulkan kepuasan bagi nasabah. Jika nasabah puas dan loyal maka dengan

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 744.

² Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 141.

sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profit pada bank.³

Menurut Komarudin, minat nasabah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan oleh konsumen pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Proses pengambilan keputusan tertentu dilakukan dalam beberapa tahapan yang dilakukan oleh seseorang, yaitu proses pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.⁴

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, minat nasabah merupakan suatu dorongan atau keinginan dari dalam diri nasabah terhadap sesuatu yang disenangi atau dibutuhkan, dalam hal yaitu untuk datang ke bank dengan tujuan dan maksud tertentu sesuai dengan kebutuhan masing-masing dari setiap nasabah, seperti halnya dalam pengajuan permohonan pembiayaan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat

Beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah, terdapat sejumlah faktor eksternal dan faktor internal yang memberikan pengaruh terhadap minat nasabah.⁵ Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi minatnasabah :

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah unsur-unsur internal psikologi yang melekat pada setiap individu konsumen. Faktor tersebut diantaranya:

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2021), 224.

⁴ Komarudin, *Kamus Perbankan* (Jakarta: Grafindo, 1994), 94.

⁵ Supranto dan Nanda Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 17.

1) Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri individu yang menyebabkan mereka berperilaku dengan cara yang menjamin tercapainya suatu tujuan.⁶ Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional melalui minat dan penggunaan suatu produk.

2) Sikap dan Keyakinan

Sikap adalah suatu evaluasi atau perasaan dari seseorang terhadap sebuah objek atau ide. Sikap menempatkan seseorang kedalam suatu pemikiran untuk menyukai atau tidak menyukai suatu objek. Keyakinan adalah pemikiran yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Keyakinan yang diformulasikan seseorang tentang produk dan jasa tertentu.⁷

Jadi sikap dan keyakinan akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa sehingga sikap konsumen untuk memilih suatu produk atau jasa tersebut akan mempengaruhi konsumen agar tertarik dan menggunakan produk tersebut. Karena sikap dipengaruhi keyakinan, begitu pula sebaliknya keyakinan menentukan sikap.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar diri manusia. Faktor tersebut diantaranya:

70. ⁶ Dedi Ismatullah, *Kewirausahaan Teori dan Praktik* (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2014),

⁷ Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, 176.

1) Sosial

Faktor sosial adalah salah satu faktor dinamik yang memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap perubahan selera dan kebutuhan masyarakat. Faktor sosial ini terdiri dari kelompok referensi, keluarga, peranan dan status. Yang dimaksud kelompok referensi adalah kelompok yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.⁸

Jadi, faktor sosial adalah faktor yang tumbuh dan berkembang yang dipengaruhi oleh keadaan sekitar yang sangat berkaitan erat dalam pengaruh minat nasabah. Sebab di kehidupan bermasyarakat, faktor sosial berhubungan satu sama lainnya dalam menentukan sebuah minat.

2) Produk (*product*)

Produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) yang mencakup warna, harga, kemasan, *prestise* dan pelayanan yang diberikan produsen agar dapat diterima oleh nasabah sebagai kepuasan kebutuhan nasabah.⁹

Pada umumnya setiap perusahaan menghasilkan dan memasarkan lebih dari satu jenis produk, sehingga strategi produk merupakan unsur yang paling penting, dengan produk dimaksudkan barang atau jasa yang dihasilkan untuk digunakan oleh konsumen

⁸ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2013), 195.

⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, 139-140.

guna memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasannya. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan (lembaga keuangan), mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen atau nasabah.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa produk yang bersifat tidak berwujud seperti jasa agar dapat diterima konsumen atau nasabah, maka produk harus mempunyai kualitas yang tinggi atau produk plus dibandingkan dengan produk berwujud.

3) Harga (*price*)

Pengertian harga merupakan sejumlah nilai (dalam mata uang) yang harus dibayar nasabah untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan. Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan marketing mix. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan.¹¹

Jadi, harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa. Harga juga mempunyai peranan penting dalam suatu faktor yang mempengaruhi minat seorang nasabah dalam pengambilan keputusannya.

¹⁰ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 211.

¹¹ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 191.

4) Tempat/lokasi (*place*)

Lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai dimana operasi dan karyawannya di tempatkan. Hal yang paling penting dari lokasi adalah tipe dan tingkat interaksi yang terlibat.

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan lokasi adalah:

- a) Akses, yaitu kemudahan untuk menjangkau. Misalnya lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- b) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas di tepi jalan.
- c) Lalu lintas, menyangkut pertimbangan banyak orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang seringkali terjadi spontan, tanpa perencanaan, atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.
- d) Tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman untuk kendaraan.
- e) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- f) Persaingan, yaitu lokasi pesaing.¹²

¹² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andy Offset, 2002), 92.

Tempat/lokasi menjadi hal yang penting dalam mempengaruhi minat nasabah, karena tempat merupakan suatu penentuan nyaman atau tidaknya suatu aktivitas dilakukan.

5) Promosi (*promotion*)

Menurut Kotler dan Armstrong promosi adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, promosi penjualan, maupun publikasi.¹³

Promosi adalah kegiatan marketing mix yang terakhir dan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.¹⁴ Melalui media promosi, maka bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan menarik calon nasabah.

Terdapat empat sarana promosi yang dapat digunakan oleh bank yaitu:

a) Periklanan (*Advertising*)

Iklan adalah media sarana promosi yang digunakan oleh bank guna menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon nasabahnya. Promosi yang menggunakan iklan dapat dilakukan dengan cara:

(1) Pemasangan *billboard* di jalan-jalan strategis

(2) Pencetakan brosur yang disebar di pusat pembelanjaan

¹³Philip Kotler and Gary Armsrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012), 63.

¹⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 246.

(3) Pemasangan spanduk di lokasi tertentu yang strategis.¹⁵

b) Promosi Penjualan (*sale promotion*)

Promosi penjualan dilakukan untuk menarik nasabah agar segera membeli setiap produk atau jasa yang ditawarkan. Tujuan adanya promosi penjualan yaitu meningkatkan penjualan atau untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Cara yang digunakan oleh bank untuk melakukan promosi penjualan yaitu:

- (1) Pemberian bunga khusus (*special rate*) untuk jumlah dana yang relatif besar,
- (2) Pemberian insentif kepada setiap nasabah yang memiliki simpanan dengan saldo tertentu,
- (3) Pemberian cendera mata, hadiah serta kenangan-kenanganlainnya kepada nasabah yang loyal,
- (4) Dan promosi penjualan lainnya.¹⁶

c) Publisitas (*publicity*)

Publisitas merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra bank didepan para calon nasabah melalui kegiatan yang dilakukan seperti, bakti sosial dan olah raga

¹⁵*Ibid.*,248.

¹⁶*Ibid.*

d) Penjualan Pribadi (*personal selling*)

Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank. Yang secara langsung dapat mempengaruhi nasabah dengan berbagai argument.

Promosi merupakan suatu hal yang harus dilakukan dalam memberi tahu informasi mengenai suatu produk dan membujuk pasar agar perusahaan atau lembaga keuangan tersebut dikenal oleh publik.

6) Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir pelayanan (*service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁷ Pelayanan yang baik juga menjadi salah satu syarat kesuksesan pemasaran suatu produk dalam perusahaan. Pelayanan atau *service* merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dilakukan oleh bank, karena jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik maka nasabah akan merasa puas dan hasil ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.¹⁸

Kualitas pelayanan atau *Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu layanan yang nyata mereka terima dengan layanan sesungguhnya diharapkan.

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 216.

¹⁸ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 226.

Sehingga kualitas layanan sering diartikan sabagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima secara nyata oleh nasabah.¹⁹

Kualitas pelayanan dibangun atas layanan nyata yang diterima nasabah dan layanan yang diharapkan, keduanya harus seimbang, agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik, memuaskan dan nasabah merasa dihargai.

3. Cara Pembentukan Minat

Pada dasarnya minat terdapat dalam diri seseorang, akan tetapi orang lain juga berpengaruh penting dalam sebuah pembentukan minat. Karena pada hakikatnya pembentukam minat terjadi ketika memiliki hubungan dengan objek tersebut. Minat juga akan muncul ketika adanya dorongan yang menyebabkan ketertarikan pada suatu objek. Adapun cara pembentukan minat juga dapat ditinjau dari hal berikut:

- a. Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh objek yang dimaksud. Informasi yang diberikan dapat berasal dari pengalaman, media cetak, dan media elektronik.
- b. Dengan cara memberikan hadiah baik itu berupa barang ataupun sanjungan yang dilakukan sehingga memberi pengaruh terhadap objek.
- c. Adanya relasi hubungan timbal balik antara individu dengan objek sehingga perlu adanya pendekatan emosional yang terjalin.

¹⁹*Ibid.*, 185.

d. Belajar dari pengalaman.²⁰

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa cara pembentukan minat berhubungan dengan sesuatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan bagi setiap nasabah. Semakin sering minat diekspresikan dalam kegiatan akan semakin kuat minat tersebut. Dan sebaliknya, minat akan menjadi pupus jika tidak ada kesempatan untuk mengekspresikannya.

B. Produk Pembiayaan Multijasa

1. Pengertian Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan multijasa adalah salah satu bentuk pembiayaan konsumtif yang tidak bertentangan dengan syariah, yang digunakan untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, resepsi, dan haji atau umrah. Pembiayaan Multijasa menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah transaksi sewa menyewa dengan akad ijarah terhadap jasa.²¹

Pembiayaan multijasa merupakan salah satu bentuk/pelayanan jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat. Pembiayaan multijasa menggunakan akad ijarah dan kafalah. Namun jika lembaga keuangan syariah menggunakan akad ijarah, maka harus memenuhi semua ketentuan fatwa ijarah. Di sisi lain, jika menggunakan akad kafalah, harus mengikuti semua ketentuan fatwa kafala.

²⁰Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Kencana, 2011), 63-64.

²¹ Ahmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2019), 15.

Pembiayaan multijasa adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dalam bentuk sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah dan kafalah. Landasan syariah pembiayaan multijasa ini adalah Fatwa DSN MUI No. 44/DSN-MUI/VII/2004 tentang Pembiayaan Multijasa.

Fitur dan mekanisme pembiayaan multijasa atas dasar akad ijarah :

- a. Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi ijarah dengan nasabah.
- b. Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan barang sewa yang dipesan oleh nasabah.
- c. Pengembalian atas penyediaan dana bank dapat dilakukan angsuran atau sekaligus.
- d. Pengembalian dana terkait dengan penyediaan dana bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk piutang atau pembebasan utang.

Fitur dan Mekanisme pembiayaan multijasa berdasarkan akad kafalah:

- a. Bank bertindak sebagai penjamin kepada pihak ketiga atas pemenuhan kewajiban nasabah.
- b. Objek penjamin harus: i i
 - 1) Merupakan kewajiban pihak/orang yang meminta jaminan.
 - 2) Nilai, jumlah spesifiknya jelas. Tidak bertentangan dengan Syariah (tidak diharamkan).
- c. Bank dapat menerima imbalan atau *fee* yang telah disepakati sebelumnya dan ditunjukkan dalam jumlah nominal yang tetap.

2. Implementasi Akad Ijarah Pada Pembiayaan Multijasa

Kata *ijarah* merupakan derivasi dari kata *al-ajr*, yang berarti upah (ganti). Adapun dalam istilah syariat, *ijarah* adalah transaksi atas suatu manfaat dengan adanya ganti (upah). Adakalanya manfaat tersebut berupa barang, seperti penempatan rumah atau kepemilikan mobil, adakalanya berupa keterampilan (jasa), seperti arsitek atau tukang bangunan, adakalanya berupa tenaga orang, seperti pelayan dan kuli. Selama transaksi *ijarah* masih berlaku dan sah, *muta'jir* (penyewa/nasabah) memiliki hak atas manfaat, dan *mu'jir* (menyewakan/bank) memiliki hak atas upah. Sebab *ijarah* adalah transaksi pertukaran.²²

Ijarah sebagai suatu akad sewa-menyewa dapat diimplementasikan oleh bank syariah sebagai salah satu produk penyaluran dana kepada masyarakat. *Ijarah multijasa* adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa, misalnya jasa berupa pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan kepariwisataan. Ketentuan berkaitan dengan *ijarah multijasa* didasarkan kepada Fatwa DSN-MUI No. 44/DSN-MUI/VII/2004 11 Agustus 2004 tentang pembiayaan multijasa.²³

Menurut pasal 17 PBI No. 7/46/PBI/2005, yaitu PBI yang telah dicabut dengan PBI No. 10/16/PBI/2008, kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan *ijarah* untuk transaksi multijasa berlaku persyaratan paling kurang sebagai berikut :

²² Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-faifi, *FIKIH SUNNAH SAYYID SABIQ* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2013), 802.

²³ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), 275.

- a. Bank dapat menggunakan akad ijarah untuk transaksi multijasa dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan kepariwisataan;
- b. Dalam pembiayaan kepada nasabah yang menggunakan akad ijarah untuk transaksi multijasa, bank dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*;
- c. Besar *ujrah* atau *fee* harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan bentuk persentase.

Ketentuan yang berkaitan dengan ijarah multijasa didasarkan kepada Fatwa DSN-MUI No. 44/DSN-MUI/VII/2004 tentang pembiayaan multijasa. Dan terdapat beberapa ketentuan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Multijasa hukumnya boleh (*jaiz*) dengan menggunakan akad ijarah atau kafalah.
- b. Dalam hal LKS menggunakan akad ijarah, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam Fatwa Ijarah.
- c. Dalam hal LKS menggunakan akad kafalah, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam Fatwa Kafalah.
- d. Dalam kedua pembiayaan multijasa tersebut, LKS dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*.
- e. Besar *ujrah* atau *fee* harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk prosentase.

Berdasarkan ketentuan PBI dan Fatwa DSN tersebut, pembiayaan ijarah multijasa dijalankan oleh bank syariah dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan ijarah multijasa dituangkan dalam akad ijarah dengan objek manfaat atas suatu jasa;
- b. Bank diperkenankan memperoleh imbalan jasa atau *fee* atas jasa yang diberikan;
- c. Besarnya imbalan jasa atau *fee* disepakati di awal.²⁴

²⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, 275-276.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dilapangan ataupun dilokasi penelitian yang akan dijadikan bahan untuk menjadi objek yang akan dibahas oleh peneliti.¹

Penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan dilapangan, seperti dilingkungan masyarakat atau suatu organisasi. Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti akan menggunakan jenis penelitian lapangan dengan mengumpulkan data dari organisasi yang berkaitan dengan Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu studi yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang sedang terjadi pada saat ini. Penelitian deskriptif berfokus pada masalah yang dihadapi, seperti yang terjadi pada saat penelitian. Melalui penelitian deskriptif, berusaha mendeskripsikan kejadian, dan kejadian

¹ Abdurahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 96.

yang sedang menjadi sorotan tanpa memberikan perlakuan khusus pada kejadian tersebut.² Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang pengumpulan datanya dari suatu peristiwa yang akan diteliti, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana adalah instrumen kunci.³

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, untuk mengumpulkan fakta. Penelitian deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan atau menggambarkan suatu kondisi secara akurat mengenai fakta yang berasal dari sumber baik tertulis atau lisan dari narasumber maupun perilaku yang diamati mengenai Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam suatu penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data dari responden melalui pengukuran langsung, kuesioner, kelompok panel atau data hasil wawancara dengan narasumber.⁵ Teknik pengambilan sampel yang

² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), 34-35.

³ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 8.

⁴ Andra Tersiana, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018), 74.

⁵ *Ibid*, 75.

digunakan . penelitian . ini yaitu *Snowball Sampling* . dimana teknik penentuan responden dilakukan secara multi tahapan yang pada akhirnya dapat berkembang luas dan mendalam sehingga diharapkan mampu menjawab permasalahan penelitian. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara kepada Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah, mencari data terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa. Bapak arief Yuli selaku *Marketing* BPRS Rajasa Bandar jaya Lampung Tengah, untuk mencari data terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa. Bapak Aan Febriyanto selaku *Legal Officer*, untuk mencari data terkait dengan laporan jumlah nasabah pertahun produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Lampung Tengah. Dan 8 nasabah pembiayaan multijasa, guna untuk perbandingan hasil responden dan menggali pengaruh minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari catatan, laporan pemerintah, buku, dll.⁶ Sumber data sekunder yang digunakan antara lain dari catatan arsip BPRS Rajasa, dan buku Bank Lembaga Keuangan Syariah karangan Andri Soemitra, buku Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah karangan Ikatan Bankir Indonesia, buku

⁶*Ibid.*,

Hukum Perbankan Syariah karangan Akhmad Mujahidin, serta kepustakaan ilmiah yang berkaitan dengan Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah proses penjelasan mengumpulkan informasi menggunakan metode tanya jawab atau menggunakan wawancara tatap muka dengan pewawancara dengan atau tanpa panduan wawancara. Jenis wawancara antara lain adalah :

a. Terstruktur

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti atau pengumpul data sudah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diterima. Dalam wawancara ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.

b. Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur bertujuan untuk menemukan masalah yang lebih terbuka di mana pihak yang diwawancarai untuk berkomentar dan memberikan gagasan mereka. Dalam wawancara, peneliti harus mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang disampaikan informan.

c. Tak Berstruktur

Wawancara tak berstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti menggunakan panduan wawancara yang tersusun secara sistematis dan diatur secara lengkap untuk pengumpulan data. Panduan wawancara yang digunakan hanyalah garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur artinya dalam wawancara peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan yang sesuai dengan informasi yang ingin didapatkan, namun pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat berkembang sesuai dengan situasi saat wawancara dilakukan.⁷

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi tentang Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah, dengan mengajukan pertanyaan kepada :

- a. Bapak Herwanto, selaku Direktur BPRS Rajasa Lampung Tengah. Mencari data terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa.
- b. Bapak Arief Yuli, selaku Marketing BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Mencari data terkait dengan faktor-faktor

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2012), 233.

yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa.

- c. Bapak Aan Febriyanto, selaku *Legal Officer*. Mencari data terkait dengan laporan jumlah nasabah produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Lampung Tengah.
- d. Dan 8 Nasabah pembiayaan multijasa, guna untuk perbandingan hasil responden secara bertahap sehingga dapat menggali pengaruh minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data, mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda, dll. Yang berisi informasi, penjelasan fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan permasalahan penelitian.⁸ Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan yang didapatkan dari hasil wawancara dan foto wawancara, catatan materi, meminta data-data yang diperlukan untuk penelitian mengenai Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

⁸*Ibid*, 96.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang ada, teknik ini merupakan teknik terbaru setelah menerima data penelitian. Analisis data adalah proses menyederhanakan data dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen ke dalam cara sistematis memilah data menjadi beberapa bagian, mendeskripsikannya dalam unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga dapat dengan mudah dipahami, serta oleh orang lain. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah metode berfikir induktif, yaitu analisis data berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dikembangkan pola hubungan tertentu.⁹

Berdasarkan keterangan yang dijelaskan diatas, maka dalam menganalisis data penelitian yaitu pertama, peneliti mengumpulkan data berupa membuat catatan atau rangkuman berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya. Peneliti memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan demikian dari data ini akan memberikan gambaran sehingga dapat mempermudah penelitian dalam mengumpulkan data selanjutnya. Kedua, peneliti membuat penyajian dalam bentuk tabel. Ketiga, kemudian dianalisis dengan menggunakan icarai berfikir induktif yaitu berangkat dari informasi i tentang Analisis faktor-

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 224.

faktor yang memperoleh minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya, kemudian dapat ditarik kesimpulan tentang permasalahan Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Bandar Jaya

1. Sejarah Berdirinya BPRS Rajasa Bandar Jaya

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Rajasa Lampung Tengah merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah (BUMD) Kabupaten Lampung Tengah yang mulai beroperasi pada Tanggal 31 Juli 2008 berdasarkan izin prinsip dari Bank Indonesia No 10/35/DPbS/Bdl tanggal 3 Maret 2008 dan izin operasional yang tertuang dalam keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/829/DPbS tanggal 30 Juni 2008, dengan tujuan untuk membantu mengembangkan usaha masyarakat pada sektor mikro dan kecil di wilayah Kabupaten Lampung Tengah dan sekitarnya juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pendapatan asli daerah bagi Pemda Kabupaten Lampung Tengah.

Diawal berdirinya BPRS Rajasa Lampung Tengah masih berbentuk Perusahaan Daerah (PD) dengan nama sesuai Surat Izin Operasional dari Bank Indonesia yaitu PD. BPRS Rajasa Lampung Tengah, yang beralamat di Jalan Proklamator Raya No. 9 Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Lampung Tengah (status gedung masih Sewa).

Pada Tahun 2010 PD. BPRS Rajasa Lampung Tengah berubah badan hokum menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. BPRS

Rajasa Lampung Tengah yang disahkan melalui Akta Notaris Tubagus Lukman Suheru No. 41 Tanggal 29 Maret 2010.

Pada Tanggal 31 Juli 2018 tepat diusia 10 Tahun PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah telah menempati dan memiliki gedung sendiri milik Pemerintah Daerah Lampung Tengah yang beralamat di Jalan Proklamator Raya No. 14C-D Kelurahan Bandar Jaya Timur Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.¹

2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Bandar Jaya

a. Visi

Terwujudnya BPR Syariah Rajasa Lampung Tengah yang profesional dan sehat sebagai mitra perekonomian umat menuju masyarakat madani.

b. Misi

- 1) Mewujudkan organisasi dan SDI yang sehat, maju, dan professional
- 2) Melakukan sosialisasi dan edukasi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah
- 3) Mengembangkan kegiatan ekonomi umat pada sektor UMKM dan sektor lainnya
- 4) Menciptakan kemitraan bermuamalah yang amanah kehati-hatian dan professional
- 5) Menggalang dana ZIS yang menyeluruh dan transparan

¹Arsip BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

6) Berkontribusi terhadap PAD Kabupaten Lampung Tengah.²

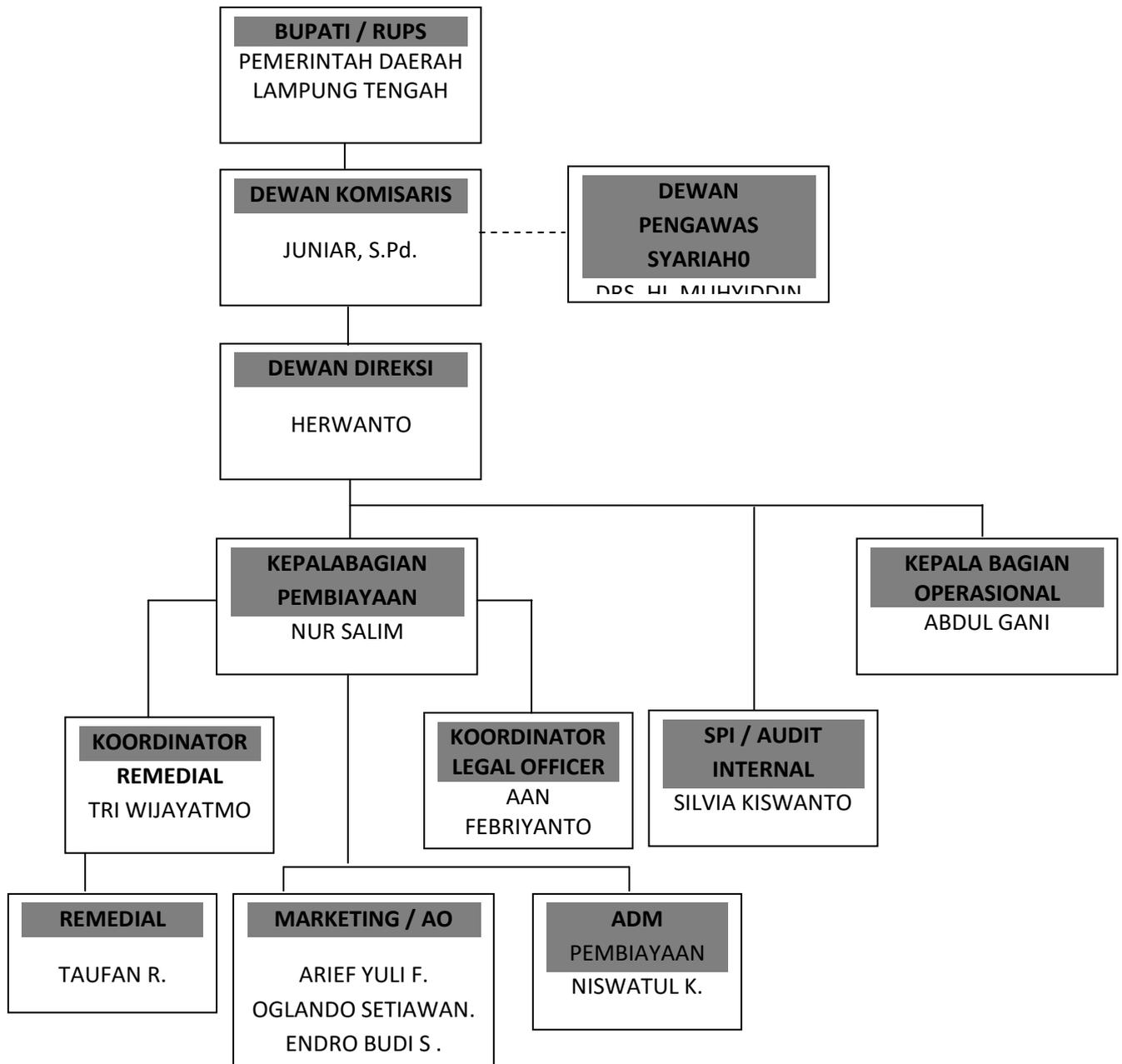
3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah

Struktur merupakan sarana yang menentukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas dan tegas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

²*Ibid.*

Berikut ini adalah struktur organisasi pada BPRS Rajasa Bandar

Jaya Lampung Tengah :



Berdasarkan struktur organisasi tersebut dapat dijelaskan kegiatan dari setiap bagian sebagai berikut :

a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Rapat umum pemegang saham (RUPS) adalah organisasi perorangan terbatas yang memiliki kewenangan eksklusif yang tidak diberikan kepada direksi dan dewan komisaris.

b. Dewan Komisaris

Dewan komisaris adalah penentu garis besar kebijaksanaan yang akan dijalankan bank serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengurusan bank.

c. Dewan Pengawas Syariah

Dewan pengawas syariah adalah badan yang ada dilembaga keuangan syariah dan bertugas mengawasi pelaksanaan keputusan DSN di lembaga keuangan syariah tersebut.

d. Direksi

Direksi adalah suatu tim yang terdiri dari direktur utama dan direktur. Dalam pengelolaan sehari-hari direksi dibantu oleh kepala bidang dan karyawan kantor yang bertanggung jawab kepada direksi.

e. Kepala Bagian Operasional

Kepala bagian operasional adalah mengkoordinasi, mengarahkan, membina dan mengawasi semua kegiatan yang berhubungan langsung dengan bagian operasional.

f. Kepala Bagian Pembiayaan

Kepala bagian pembiayaan adalah mengajukan usul pengeluaran perusahaan sesuai dengan batasan. Memberikan saran kepada direksi untuk kepentingan perbaikan dan pengembangan kegiatan pemasaran pembiayaan.

g. Kepala Kantor Cabang

Kepala kantor cabang adalah membantu pencapaian target direksi atas pertumbuhan dan perkembangan perusahaan yang sehat.

h. *Legal Officer*

Legal Officer adalah mengurus semua dokumen, perizinan, serta permasalahan hukum yang terjadi dalam perusahaan.

i. Audit Internal

Audit internal adalah membantu direksi dan dewan komisaris untuk melakukan pengawasan atas kegiatan operasional perseroan.

j. *Marketing/Account Officer*

Marketing/Account Officer adalah menawarkan dan memberikan pembiayaan kepada calon nasabah yang melakukan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan syarat yang adapada BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah.

k. Teller

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada nasabah.

1. *Customer Service*

Customer Service adalah yang memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk, syarat dan tata cara yang terdapat pada BPRS Rajasa Bandar Jaya.

4. Produk-produk BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah

a. Produk Tabungan

- 1) Tabungan Wadiah Rajasa (TAWAR)

Tabungan dengan akad *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap saat di Bank Syariah rajasa pada hari kerja. Setoran awal Rp.50.000,- dan untuk setoran selanjutnya minimum Rp.10.000,-. Untuk setoran nominal tertentu, penarikan/penyetoran dapat dijemput oleh petugas bank. .

- 2) Tabungan Haji Rajasa (TAHARA)

Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setelah dana anda cukup terkumpul untuk mendapatkan kepastian jatah tempat (seat) naik haji. Membantu menyiapkan rencana keuangan anda agar dapat menunaikan ibadah haji. Maksimal pengambilan 3 bulan sekali, atau apabila saldo anda telah melebihi Rp10.000.000. Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan.

- 3) Tabungan Qurban Rajasa (TAQUR)

Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap

setahun sekali (saat anda berqurban), yaitu 1 bulan hingga 1 minggu sebelum Hari Raya Idul adha. Membantu merencanakan anda untuk berqurban. Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan.

4) Tabungan Siswa Rajasa (TASIRA)

Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap 6 bulan sekali atau setiap akhir semester. Membantu merencanakan biaya pendidikan siswa-siswi anda agar lancar hingga selesainya masa pendidikan. Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan.

5) Tabungan Arisan Rajasa (TARISA)

Tabungan dengan akad *Mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil sesuai dengan periode pengambilan arisan. Memudahkan pengendalian alokasi uang dalam kelompok arisan, dengan saldo minimal sebesar Rp. 10.000,-. Diberikan bagi hasil yang sangat menguntungkan.

6) Deposito Rajasa

Merupakan penempatan dana berjangka dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan. Deposito minimal 5 juta maksimal 200 juta. Investasi disalurkan untuk usaha produktif yang halal.

Mendapatkan bagi hasil yang sangat menarik. Dapat diperpanjang secara otomatis pada saat jatuh tempo.³

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan dengan prinsip jual beli barang pada harga asal ditambah keuntungan yang disepakati, dimana pihak BPRS Rajasa selaku penjual dan anggota selaku pembeli. Pembayaran dapat dilakukan secara angsuran sesuai dengan kesepakatan bersama. Pembiayaan ini cocok untuk yang membutuhkan tambahan aset namun kekurangan dana untuk melunasinya secara tunai.

2) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan antara bank sebagai pihak yang menyediakan fasilitas pembiayaan yang dapat diambil manfaatnya oleh nasabah dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan Pendidikan, Kesehatan, Ketenagakerjaan dan Kepariwisata

3) Pembiayaan Musyarakah

Kerjasama yang terjadi antara bank dan nasabah dimana masing-masing menyertakan modalnya dan nasabah yang akan menjalankan usahanya sebagaimana yang dimohonkan nasabah kepada dan disetujui oleh Bank atas dasar pembebanan resiko, rugi ditanggung bersama sesuai penyertaan modalnya masing-masing

³Profil BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

dan keuntungan dibagi sesuai porsi modal atau berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

4) Pembiayaan Qord

Pinjam meminjam uang yang dibayar atau ditagih kembali sebesar jumlah pokok pinjaman tanpa memperjanjikan imbalan apapun dari penerima pinjaman kepada pemberi pinjaman.⁴

B. Mekanisme Layanan di BPRS Rajasa Bandar Jaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arief selaku Marketing bahwa BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah untuk mekanisme layanan dalam hal simpanan/tabungan tidak perlu ada tahapan khusus, cukup seorang calon nasabah harus melakukan beberapa prosedur yang telah ditetapkan yaitu :

1. Pengisian permohonan pembukaan rekening,
2. Menyerahkan photocopy identitas yang masih berlaku (KTP/SIM) bagi perorangan, Sedangkan bagi badan hukum :
 - a. Menyetorkan KTP pengurus,
 - b. NPWP,
 - c. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan),
 - d. Menyerahkan setoran tabungan awal sesuai dengan jenis simpanan yang dikehendaki oleh calon nasabah.

Hal ini sudah memenuhi syarat sah menjadi nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa Lampung Tengah.⁵

⁴*Ibid.*

Sedangkan untuk mekanisme pelayanan dalam hal pembiayaan, ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah dalam melayani calon nasabah antara lain :

1. Dari pihak Bank pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa melakukan survey tentang kondisi atau potensi ataupun usaha daerah yang mampu dijangkau oleh cabang yang dilakukan oleh Manajer Operasi, kemudian hasil survey tersebut dituangkan dalam bentuk laporan hasil survey.
2. Tahapan permohonan pembiayaan, photocopy KTP suami/Istri kepada *Marketing/Account Officer* dengan dilampiri legalitas usaha, photocopy KK, identitas diri, photocopy agunan.
3. Survey, pada tahapan ini dilakukan survey oleh pihak Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa untuk meneliti kelayakan calon nasabah. Kemudian analisa dilakukan oleh *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan.

Analisa secara detail terhadap kelayakan calon nasabah antara lain meliputi aspek 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*) :

a. Watak (*Character*)

Berarti bank harus dapat menilai calon debitur memiliki pembawaan, karakter, dan sifat-sifat yang baik dalam melaksanakan kewajibannya.

⁵ Wawancara Bapak Arief Yuli selaku Marketing di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

b. Kemampuan (*Capacity*)

Berarti bank harus dapat menilai calon debitur, memiliki kemampuan secara ekonomis (pada masa sekarang dan masa mendatang) dalam melakukan pinjaman.

c. Modal (*Capital*)

Yang berarti dapat menilai calon debitur memiliki aset-aset ekonomis yang dapat dijadikan sarana calon debitur melaksanakan kewajiban-kewajibannya.

d. Jaminan (*Collateral*)

Yang berarti bank harus dapat menilai aset calon debitur yang memiliki nilai ekonomis yang proposional dengan jumlah pinjaman (pembiayaan) yang diberikan bank kepada calon debitur.

e. Kondisi Ekonomi (*Condition Economy*)

Yang berarti bank harus dapat menilai stabilitas kondisi ekonomi dan keuangan calon debitur pada saat pinjaman dan perkiraan pada saat mendatang.⁶

Syarat-syarat permohonan pembiayaan :

1. Pembiayaan pegawai

Merupakan pembiayaan yang dimanfaatkan oleh masyarakat yang telah menjadi pegawai:

- a. Menilai aplikasi pembiayaan dengan persetujuan suami/istri/orangtua.

⁶*Ibid.*,

- b. Photocopy KTP yang masih berlaku, suami/istri bagi yang sudah menikah.
- c. Photocopy KK dan Photocopy surat nikah.
- d. Photocopy rekening listrik, telepon, pam.
- e. Photocopy PBB.
- f. Photocopy jaminan (BPKB, STNK/SHM).
- g. Photocopy slip gaji terakhir dan surat keterangan bekerja.
- h. Photocopy surat keterangan usaha/SIUP/TDP/NPWP.
- i. Photocopy Tabungan 3 bulan terakhir.

2. Pembiayaan Modal Kerja

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat umum yang memiliki usaha.

- a. Photocopy identitas suami/istri yang masih berlaku
- b. Mengisi formulir pembiayaan
- c. Photocopy Rekening listrik
- d. Photocopy KK
- e. Photocopy Surat Nikah
- f. Melampirkan SIUP/SITU/SKU
- g. Memiliki jaminan,BPKB asli motor/mobil dan sertifikat asli SH

3. Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan dengan menyewakan jasa yang bersifat konsumsi. Syarat umum:

- a. Fotocopy KTP suami – istri
- b. Foto copy KK dan surat nikah/cerai
- c. Fotocopy NPWP suami istri
- d. Tanda Terima dari Bank lain
- e. Blanko dari Bank
- f. SK pengangkatan/keterangan kerja dan rekomendasi pimpinan perusahaan
- g. Slip gaji 3 bulan terakhir & copy buku tabungan rekening gaji
- h. Jaminan : sertifikat, IMB & PBB.⁷

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa setiap calon nasabah yang akan menjadi nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah harus mengikuti semua prosedur mekanisme yang telah ditetapkan pihak BPRS baik itu produk tabungan ataupun produk pembiayaan, agar tercapainya tujuan bersama antara calon nasabah dengan pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah.

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya

Minat nasabah merupakan suatu dorongan atau keinginan dari dalam diri nasabah terhadap sesuatu yang disenangi atau dibutuhkan, dengandemikian sama halnya dalam memilih suatu produk, para calon nasabah terlebih dahulu mempertimbangkan sekecil mungkin resiko dan

⁷*Ibid.*

besarnya keuntungan yang didapat. Maka dari itu akan muncul timbulnya minat pada calon nasabah.⁸

BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah memiliki banyak produk pembiayaan hanya saja produk yang banyak diminati oleh masyarakat adalah produk pembiayaan multijasa karena produk ini dirasa fleksibel mudah dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Herwanto selaku Direktur BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah, bahwa pembiayaan multijasa mulai ada dan beroperasi pada tahun 2012. Dahulu pelayanannya menggunakan kas keliling, lain halnya dengan sekarang yang sudah dilakukan di kantor. Produk pembiayaan multijasa merupakan produk unggulan di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Produk pembiayaan multijasa ini menggunakan akad ijarah yang berarti bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi ijarah dengan nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan.⁹

Setiap tahun jumlah nasabah yang melakukan pengajuan pembiayaan multijasa mengalami naik turun tetapi lebih dominan naik. Selama 4 tahun terakhir yaitu pada tahun 2017-2019 terlihat adanya peningkatan jumlah nasabah pembiayaan multijasa akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang disebabkan adanya pandemi Covid-19, sebagaimana terlihat pada grafik berikut :

⁸ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, 63.

⁹Wawancara Bapak Herwanto selaku Direktur di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 9 April 2021.

Tabel 4.1

**Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung
Tengah Tahun 2017-2020**

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa	Jumlah Plafon Pembiayaan Multijasa
2017	227	7.365.000.000,00
2018	781	28.444.000.000,00
2019	1012	33.096.000.000,00
2020	550	22.186.000.000,00

Sumber : Dokumentasi Arsip BPRS Rajasa Bandar Jaya

Pada 3 tahun terakhir maka dapat dilihat ada peningkatan jumlah nasabah pembiayaan multijasa pada tahun 2017 berjumlah 227 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp7.365.000.000 mengalami kenaikan sebanyak 554 nasabah sehingga menjadi 781 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp28.444.000.000 ditahun 2018. Kemudian ditahun 2019 kenaikan jumlah nasabah pembiayaan multijasa sebanyak 231 nasabah sehingga menjadi 1012 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp33.096.000.000. Akan tetapi ditahun 2020 nasabah pembiayaan multijasa mengalami penurunan yang signifikan sebanyak 462 nasabah sehingga menjadi 550 nasabah dengan jumlah plafon pembiayaan sebesar Rp22.186.000.000.¹⁰

Dengan banyaknya jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa ini, bukan berarti meninggalkan standar operasional yang telah ditetapkan. Persaingan di dunia perbankan sudah menjadi keniscayaan. Dalam hal ini, upaya yang perlu dilakukan BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung

¹⁰ Wawancara Bapak Aan Febriyanto selaku Legal Officer di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

Tengah dalam mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap produknya, yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arief Yuli selaku *Marketing/Account Officer* menjelaskan upaya yang dilakukan dalam mempertahankan agar tetap menjadi nasabah BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah yaitu dengan cara :

1. Silaturahmi ke sekolah-sekolah karena mayoritas nasabah Bapak/Ibu guru yang mengajar disekolah.
2. Prosedur atau mekanisme yang dilakukan dalam mengajukan pembiayaan lebih mudah, cepat dan *friendly*.
3. *Ujrah/fee* yang telah disepakati antara pihak BPRS dengan nasabah tidak terlalu besar, yang merupakan keuntungan dari pihak bank.
4. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat ramah dan terbuka.
5. Proses pencicilan angsuran oleh nasabah sangat mudah, nasabah tidak perlu datang ke bank langsung karena pihak bank bersedia mendatangi tempat tinggal ataupun sekolah-sekolah tempat mengajar nasabah untuk menarik angsuran.¹¹

Menurut Bapak Arief Yuli selaku *Marketing/Account Officer* bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa adalah faktor sosial, karena nasabah mengetahui pembiayaan multijasa dari rekan kerja sesama nasabah yang menyarankan untuk mengajukan pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya. Pada saat itu si calon nasabah sedang membutuhkan

¹¹ Wawancara Bapak Arief Yuli selaku Marketing di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

dana untuk modal resepsi anaknya. Maka dari itu pengenalan kebutuhan akan dimulai ketika adanya pengenalan suatu masalah dari kebutuhan itu. Kemudian ada faktor lain yaitu dari plafon pada produk pembiayaan yang cukup besar dari Rp10.0000.000 - Rp150.000.000 dengan jangka waktu angsuran yang telah ditetapkan maksimal 5 tahun, dengan margin 10% pertahun. Sehingga membuat nasabah tergiur atau berminat mengajukan produk pembiayaan multijasa. Upaya yang dilakukan *Marketing/Account Officer* dengan memperluas pemasaran yaitu dengan datang kesekolah-sekolah untuk menawarkan produk pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Nasabah yang berminat pada produk pembiayaan multijasa ini tidak hanya berdomisili Lampung Tengah saja. Ada juga yang berdomisili diluar Lampung Tengah, seperti Tulang Bawang, Lampung Utara, Pringsewu, dan Metro.¹²

Menurut Bapak Basuki selaku nasabah pembiayaan multijasa yang sudah menjadi nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya satu tahun. Alasan memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung tengah karena pada saat itu beliau sedang membutuhkan tempat tinggal (rumah) untuk langsung dihuni. Sebelumnya beliau tinggal bersama orang tua beserta istri dan anaknya. Kemudian pihak BPRS membagikan brosur dan menawarkan untuk menggunakan produk pembiayaan multijasa. Dan setelah dijelaskan secara terperinci membuat beliau tertarik. Sehingga dengan adanya faktor promosi memudahkan calon nasabah mendapatkan

¹²*Ibid.*

informasi tentang adanya pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Sedangkan pelayanan yang didapatkan dari pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah ramah, serta terbuka karena produk pembiayaan multijasa dijelaskan secara detail.¹³

Menurut Bapak Karyono yang sudah menjadi nasabah pembiayaan multijasa selama enam bulan. Memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena adanya kebutuhan mendesak untuk membiayai kuliah anaknya. Faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa yaitu adanya relasi hubungan tempat beliau bekerja yang menyarankan untuk mengajukan pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya, karena proses pencairannya cepat. Sedangkan pelayanan yang diberikan memuaskan dan cepat.¹⁴

Menurut Ibu Sulastri yang telah menjadi nasabah pembiayaan multijasa selama dua tahun. Beliau memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena telah melakukan survei ke beberapa BPRS dan membandingkan bahwa margin di BPRS Rajasa lebih rendah dari BPRS lain. Sehingga menarik minat beliau untuk mengajukan pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya. Faktor yang mempengaruhi minatnya yaitu rendahnya margin sehingga membuat beliau melakukan pengajuan

¹³Wawancara Bapak Basuki selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

¹⁴Wawancara Bapak Karyono selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

pembiayaan sebanyak dua kali. Sedangkan pelayanan yang diberikan sopan, ramah, dan terbuka.¹⁵

Menurut Ibu Amaliah yang baru menjadi nasabah tiga bulan, memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena produk pembiayaan multijasa ini dapat digunakan sesuai kebutuhan. Pada saat itu beliau membutuhkan dana untuk resepsi anaknya. Lalu ada juga faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa yaitu belum adanya bank di daerah beliau tinggal yang memiliki produk pembiayaan multijasa sehingga beliau rela datang ke Bandar Jaya Lampung Tengah untuk mengajukan pembiayaan multijasa. Sedangkan pelayanan jasa yang diberikan ramah dan cepat.¹⁶

Menurut Ibu Sri Wulandari selaku nasabah yang telah satu tahun menggunakan produk pembiayaan multijasa. Memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena produk pembiayaan multijasa sifat penggunaannya fleksibel. Faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa karena plafon pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya cukup besar. Sedangkan pelayanan yang didapatkan cukup memuaskan, bertutur kata sopan, serta melayani dengan sabar.¹⁷

¹⁵Wawancara Ibu Sulastri selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

¹⁶Wawancara Ibu Amaliah selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

¹⁷Wawancara Ibu Sri Wulandari selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

Menurut Ibu Hawila selaku nasabah yang sudah satu tahun. Beliau memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena pelayanan iasa yang didapat memuaskan dan mekanisme angsuran dimudahkan oleh pihak BPRS Rajasa dengan mendatangi tempat tinggal nasabah. Faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa karena setelah mendapatkan informasi dan masukan dari temannya membuat beliau tertarik untuk mengajukan pembiayaan multijasa dan ternyata cukup membantu untuk memenuhi kebutuhan dana. Sedangkan pelayanan yang diberikan sangat baik, karena nasabah yang belum tahu tentang produk pembiayaan yang akan digunakan lalu diarahkan.¹⁸

Menurut nasabah yang menggunakan produk pembiayaan multijasa yaitu Ibu Rosdawati yang sudah enam bulan menjadi nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya. Beliau memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena lokasi yang strategis dan mudah dijangkau serta dekat dengan rumah sehingga menarik minat beliau. Sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPRS Rajasa dalam proses sosialisasi terhadap produk pembiayaan multijasa sangat memuaskan.¹⁹

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Umi Hanik selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya selama tiga tahun ini tetap memilih bertahan di produk pembiayaan

¹⁸Wawancara Ibu Hawilah selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

¹⁹Wawancara Ibu Rosdawati selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

multijasa dan sudah melakukan *Top Up* sebanyak dua kali karena dirasa prosedur pembiayaannya mudah, pencairannya cepat dan pelayanan jasa yang didapatkan memuaskan, serta mekanisme angsuran dimudahkan karena pihak BPRS Rajasa bersedia mendatangi tempat tinggal nasabah.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya yaitu dari faktor eksternal (sosial, harga, produk, promosi, pelayanan) dan faktor internal (sikap dan keyakinan).

D. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah. Pada teorinya faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa tersebut berasal dari faktor eksternal (sosial, harga produk, promosi, pelayanan, dan tempat). Dan faktor internal berasal dari (motivasi, sikap dan keyakinan). eksternal saja yang dapat diuraikan sebagai berikut :

²⁰Wawancara Ibu Umi Hanik selaku Nasabah Pembiayaan Multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah pada tanggal 4 November 2021.

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar diri manusia. Faktor tersebut diantaranya :

a. Sosial

Faktor sosial adalah faktor yang muncul ketika adanya dorongan dari lingkungan sekitar seperti keluarga, tempat bekerja, dan tempat tinggal, salah satu faktor dinamika yang memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap perubahan selera dan kebutuhan masyarakat.²¹

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan Direktur, *Marketing, Legal Officer*, dan nasabah maka dapat dianalisis, bahwa minat nasabah pada produk pembiayaan multijasa karena adanya referensi dari pihak luar yang mempengaruhi minat nasabah. Minat akan muncul ketika adanya sumber-sumber informasi yang mampu mengarahkan seseorang dalam mengambil suatu keputusan. Terciptanya faktor sosial karena adanya dorongan dari lingkungan sekitar, sehingga dengan adanya faktor sosial bisa memudahkan seseorang untuk mendapatkan informasi terkait dengan adanya pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya. Faktor sosial merupakan pengaruh utama dari terbentuknya sebuah minat. Melalui faktor sosial cenderung lebih mudah menarik minat dari calon nasabah.

²¹ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan* (Bandung: Alfabeta, 2013), 195.

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor sosial muncul ketika dipengaruhi oleh orang-orang sekitar kita, adanya referensi acuan dari hubungan kekeluargaan ataupun rekan kerja dan juga keadaan sekitar yang dapat mempengaruhi sebuah sikap dan perilaku dalam menentukan sebuah minat. Calon nasabah akan terpengaruh dengan adanya dorongan melalui pemahaman yang di salurkan oleh lingkungan sekitar. Jadi faktor sosial merupakan pengaruh terbesar pembentukan minat calon nasabah.

b. Produk

Produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) yang mencakup warna, harga, kemasan, dan pelayanan yang diberikan prosedur agar dapat diterima oleh nasabah sebagai daya tarik minat dan kepuasan kebutuhan nasabah. Faktor produk mampu mempengaruhi konsumen atau nasabah dalam mempengaruhi minat serta keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa.²²

Berdasarkan hasil penelitian dengan nasabah pembiayaan multijasa, maka dapat dianalisis bahwa produk menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan minat pada produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya. Karena produk adalah modal utama suatu perusahaan untuk menawarkan segala jasa yang diberikan kepada nasabah serta kualitas produk menunjukkan ukuran dapat

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, 139-140.

dipercayanya produk tersebut. Semakin banyak jenis produk yang ditawarkan maka semakin menarik minat para calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya. Produk pembiayaan multijasa merupakan produk keunggulan yang banyak diminati oleh para nasabah dibandingkan dengan produk-produk lainnya.

Dari penjelasan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk bergabung dengan suatu perusahaan seperti perbankan, maka suatu konsumen atau nasabah akan lebih dahulu mencari tahu mengenai produk yang ditawarkan, kualitas, keuntungan, serta jaminannya, apabila sudah sesuai dengan yang diharapkan maka dengan beriringan minat pada suatu produk tersebut akan muncul. Keuntungan yang diperoleh dari suatu produk memberikan pengaruh penting terhadap daya tarik minat para calon nasabah. Seperti halnya pada produk pembiayaan multijasa yang dapat digunakan sesuai kebutuhan membuat para calon nasabah tergiur untuk menggunakannya.

c. Promosi

Promosi menjadi modal utama untuk menarik minat nasabah seperti yang dikemukakan oleh Bapak Basuki sebagai nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya. Adanya faktor promosi yang disertai sosialisasi sehingga memudahkan beliau untuk mengetahui produk pembiayaan multijasa. Dan pada saat itu beliau sedang membutuhkan dana untuk membangun tempat tinggal (rumah) yang siap dihuni.

Kemudian beliau ditawarkan dan disarankan oleh pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya untuk menggunakan pembiayaan multijasa. Dan setelah dijelaskan secara terperinci membuat beliau tertarik.

Dari hasil pernyataan diatas maka dapat di analisis, bahwa jenis promosi periklanan (*advertising*) merupakan media sarana promosi yang digunakan oleh bank guna menginformasikan, menarik, dan mempengaruhi calon nasabahnya. Promosi yang menggunakan iklan dapat dilakukan dengan cara pencetakan brosur yang dibagikan disekolah tempat para guru mengajar. Dengan adanya komunikasi yang memberikan informasi sehingga dapat menarik perhatian nasabah untuk mengajukan permohonan pembiayaan. Promosi merupakan media dalam memasarkan produk-produk BPRS Rajasa Bandar Jaya dengan berbagai macam cara. Yang bermula dari sosialisasi disertai pembagian brosur yang dilakukan pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya. Melalui perkenalan dan dilanjutkan dengan pendekatan emosional yang dilakukan *marketing* dengan menjalin komunikasi merupakan pendekatan pemasaran yang sangat mudah dimengerti oleh nasabah, karena dengan berkomunikasi *marketing* dapat menyakinkan kepada calon nasabah tentang keunggulan-keunggulan produk pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor promosi dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa. Dengan kegiatan promosi maka peran *marketing*

sangat berpengaruh dalam menarik minat para calon nasabah dan melihat langsung bagaimana respon calon nasabah setelah di berikan penjelasan tentang produk pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya.

d. Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan BPRS Rajasa Bandar Jaya sudah bagus, seperti yang dikemukakan Bapak Karyono, Bapak Basuki, Ibu Sulastri, Ibu Amaliah, Ibu Sri Wulandari, Ibu Hawilah, Ibu Rosdawati, dan ibu Umi Hanik sebagai nasabah pembiayaan multijasa yang menyatakan bahwa pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya sudah baik, memuaskan, setiap karyawan ramah, bertutur kata sopan, melayani dengan sabar, apabila ada calon nasabah yang belum memahami produk dijelaskan dan diarahkan, proses pencairan dananya cepat, mekanisme angsuran dimudahkan karena pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya bersedia mendatangi tempat tinggal nasabah.

Berdasarkan pernyataan beberapa nasabah diatas dapat dianalisis bahwa pelayanan yang dilakukan pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya sudah baik dan memuaskan, karena karyawannya ramah, bertutur kata sopan sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai, serta dalam mekanisme angsuran pihak bank bersedia mendatangi tempat tinggal nasabah sehingga memudahkan pihak nasabah. Hal tersebut merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi nasabah dalam

mempengaruhi minat pada produk pembiayaan multijasa. Karena dengan pelayanan yang baik maka nasabah dengan sendirinya akan tetap betahan pada produk pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya, dan akan menggunakan jasanya kembali. Pelayanan merupakan salah satu kunci utama dari tertentukannya minat nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik, nasabah akan merasa nyaman dan dihargai.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas peneliti dapat menyimpulkan, bahwa pelayanan merupakan keinginan nasabah yang harus dipenuhi oleh pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya, sehingga mereka merasa senang dan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BPRS Rajasa Bandar Jaya. Pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat nasabah, sebab dengan melakukan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa dihargai dan akan memberikan kesan nyaman kepada nasabah. Dengan demikian minat nasabah akan tetap konsisten dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya.

e. Tempat/Lokasi

Dari hasil penelitian dengan Ibu Rosdawati selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya, beliau mengatakan bahwa alasan memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Bandar Jaya karena lokasinya strategis dekat dengan rumah sehingga faktor tersebut lebih cenderung menarik minat beliau.

Maka dari hasil wawancara Ibu Rosdawati faktor yang mempengaruhi adalah lokasi yang strategis karena aksesnya mudah dijangkau serta banyak kendaraan berlalu lalang, tempatnya mudah terlihat. Cocok dengan beliau karena tidak perlu jauh-jauh mencari BPRS untuk mengajukan pembiayaan multijasa. Sehingga membuat sifat tersebut muncul dalam diri beliau dengan sendirinya, tanpa pengaruh orang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa minat calon nasabah akan muncul dan terbentuk dengan adanya pemberian informasi dari *marketing* melalui sosialisasi disertai pembagian brosur, kemudian dijelaskan secara terperinci kepada si calon nasabah. Dengan adanya relasi hubungan timbal balik melalui pendekatan emosional. Sehingga akan mempengaruhi minat terhadap produk pembiayaan multijasa yang ditawarkan.

Jadi dari hasil keseluruhan dapat peneliti simpulkan bahwa antara teori mengenai Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa pada BPRS Rajasa Bandar Jaya dengan fakta yang ada di lapangan belum sejalan, karena menurut teori faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah adalah faktor eksternal (sosial, produk, promosi, pelayanan, harga, tempat) dan faktor internal (motivasi, sikap dan keyakinan). Sedangkan menurut hasil penelitian dari narasumber berpendapat bahwa Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah

dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa adalah faktor eksternal yaitu sosial, produk, promosi, pelayanan, dan tempat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah dapat disimpulkan bahwa ada satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa yaitu faktor eksternal yang meliputi sosial, produk, promosi, pelayanan, dan tempat. Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang pengaruhnya berasal dari luar diri manusia, seperti acuan dari lingkungan sekitar tempat tinggal, keluarga, dan rekan kerja. Faktor eksternal mencakup, Faktor sosial karena adanya referensi acuan dari hubungan kekeluargaan ataupun rekan kerja dan juga keadaan sekitar. Faktor produk karena penggunaan produk fleksibel dapat digunakan sesuai kebutuhan seperti untuk biaya pendidikan, ketenagakerjaan, kesehatan, kepariwisataan dan resepsi. Faktor promosi yaitu promosi yang dilakukan melalui sosialisasi disertai pembagian brosur untuk mengetahui produk pembiayaan multijasa. Faktor pelayanan bahwa pelayanan yang dilakukan pihak BPRS Rajasa sangat baik, karyawan ramah dan sopan sehingga nasabah merasa puas, nyaman dan dihargai. Faktor tempat karena lokasi BPRS Rajasa strategis dan mudah dijangkau, serta memiliki tempat parkir yang aman dan luas.

B. Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti ingin menyampaikan saran yang kiranya dapat

memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja yang sudah baik ini agar nasabah tetap loyal dan bertahan serta meningkatkan terhadap minat dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa dan produk-produk lainnya yang ada di BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra Tersiana. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2018.
- Assauri Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Dedi Ismatullah. *Kewirausahaan Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Donni Juni Priansa. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Konteporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Fahmi Irfam. *Bank Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasinya*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset, 2002.
- Fathoni Abdurahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Fitri Agustia Ningsih. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Metro (2020), "*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat Terhadap Produk Kosmetik Wardah Pada Masyarakat 38B Banjarrejo*"
- Ghofur Anshori Abdul, *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Hayati Mislah, Sutisna. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking." *Jurnal Nisbah Fakultas Ekonomi Islam* vol 1. No 1 (Juni 2015)
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Kasmir, *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- , *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- , *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Komarudin. *Kamus Perbankan*. Jakarta: Grafindo, 1994.

- Kuryani, Zuhairi dkk, *Pedoman tulisan karya ilmiah edisi revisi*. IAIN Metro, 2018.
- Mardhiyah Hayati. “*Pembiayaan Ijarah Multijasa aSebagai Alternatif Pembiayaan Pendidikan kajian terhadap Fatwa Dewan Syari’ah Nasional NO.44/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Pembiayaan multijasa*”, ASAS Vol.6, No.2 (Juli 2014).
- Mujahidin Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty, 2002.
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Permata Andria, Veithzal Rivai. *Islamic Financial Management*. Jakarta Utara: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Philip Kotler and Gary Armsrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Riyanto Al Arif Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Setiawan Johan, dan Albi Anggiti. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Soemitrai Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- , *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sunyato Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Supranto, Nanda Lima krisna. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Sutan Remy Sjahdeini. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2014
- Swastha, Irawan. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2001.

Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-faifi, *Fikih Sunnah Sayyid Sabiq*. Jakarta:

Pustaka Al-Kautsar, 2013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 1353/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

09 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Rina El Maza., S.H.I., M.S.I
 2. Dliyaul Haq, M.E.I
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Sovia Andini
NPM : 1704100248
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH





**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sovia Andini Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100248 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 29/21/09	Acc outline lanjutan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP : 19810121 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Sovia Andini
NPM. 1704100248



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sovia Andini

Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah

NPM : 1704100248

Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	24 / 21 09	acc pendalaman skripsi bab 1-3 lanjutkan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa ybs,

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP : 19810121 201503 1 002

Sovia Andini
NPM. 1704100248



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sovia Andini Jurusan/Prodi : FEBI/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1704100248 Semester/TA : IX/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa, 24 / 01 / 21 09	Acc APD lanjutkan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa ybs,

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP : 19810121 201503 1 002

Sovia Andini
NPM. 1704100248



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sovia Andini Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1704100248 Semester / T A : IX / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 19 / 21 09	Acc outline dan AB	

Dosen Pembimbing I

Rina El Maza, S.H.L., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 003

Mahasiswa Ybs,

Sovia Andini
NPM. 1704100248



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sovia Andini Jurusan/Fakultas : SI PBS / FEBI
NPM : 1704100248 Semester / T A : IX / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Babu 01/21 12	Ace Skripsi Untuk di Murag osah kan	

Dosen Pembimbing I

Rina El Maza, S.H.L., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 003

Mahasiswa Ybs,

Sovia Andini
NPM. 1704100248

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA

A. Wawancara dengan Direktur BPRS Rajasa Bandar Jaya

1. Bagaimana sejarah berdirinya BPRS Rajasa Bandar Jaya ?
2. Apa Visi dan Misi BPRS Rajasa Bandar Jaya ?
3. Bagaimana Struktur Organisasi BPRS Bandar Jaya?
4. Produk pembiayaan apa yang banyak diminati di BPRS Rajasa Bndar Jaya ?
5. Berapakah jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa ?
6. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa ?
7. Adakah batasan maksimal dalam mengajukan pembiayaan mulijasa?

B. Wawancara dengan *Marketing/Account Officer* BPRS Rajasa Bandar Jaya

1. Bagaimana upaya yang dilakukan agar mendorong minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah ?
2. Bagaimana prosedur pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah ?
3. Bagaimana upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal terhadap BPRS Rajasa Lampung Tengah ?
4. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa ?

C. Wawancara dengan *Legal Officer* BPRS Rajasa Bandar Jaya

1. Berapakah jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Rajasa Lampung Tengah ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa ?

D. Wawancara dengan 8 Nasabah Pembiayaan Multijasa BPRS Rajasa Bandar Jaya

1. Sudah berapa lama menjadi nasabah di BPRS Rajasa Bandar Jaya ?

2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan multijasa ?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah ?

E. Dokumentasi

1. Profil BPRS Rajasa Bandar Jaya.
2. Data jumlah nasabah produk pembiayaan multijasa.
3. Brosur produk BPRS Rajasa Bandar Jaya.

Metro, 24 Agustus 2021

Peneliti



Sovia Andini
NPM.1704100248

Menyetujui,

Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Pembimbing I



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2804/In.28/D.1/TL.00/09/2021
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
DIREKTUR BPRS RAJASA
BANDAR JAYA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2805/In.28/D.1/TL.01/09/2021,
tanggal 20 September 2021 atas nama saudara:

Nama : SOVIA ANDINI
NPM : 1704100248
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS RAJASA BANDAR JAYA, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 September 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2805/ln.28/D.1/TL.01/09/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SOVIA ANDINI**
NPM : 1704100248
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS RAJASA BANDAR JAYA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA PADA BPRS RAJASA BANDAR JAYA".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 September 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



BANK SYARIAH RAJASA LAMPUNG TENGAH

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa Lampung Tengah



Bandarjaya, 08 November 2021

Nomor : 187/RJSLT/DIR/XI/2021
Lampiran : -
Perihal : Konfirmasi Pelaksanaan Research/Penelitian

Kepada Yth :

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Di-
Metro - Lampung

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah_Nya maka kita dapat melaksanakan aktifitas sehari-hari.

Menindaklanjuti Surat Permohonan izin Research/Penelitian yang telah disampaikan kepada kami, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan research/penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi kepada mahasiswa atas nama :

Nama : Sovia Andini
NPM : 1704100248
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 – Perbankan Syariah
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa pada PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah.

Mahasiswa tersebut diatas telah melakukan Research pada PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah mulai Tanggal 08 November 2021.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, semoga dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BPRS RAJASA LAMPUNG TENGAH A


HERWANTO
Direktur





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iainmetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 2343/In.28.3/D.1/PP.00.9/8/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama : Sovia Andini
NPM : 1704100248
Jurusan : S1-Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini dinyatakan "**Lulus**" pada Ujian Komprehensif dengan rincian sebagai berikut:

No	Jenis Ujian	Nilai
1	Keagamaan	80,00
2	Kefakultasan	81,67
3	Keprodian	85,00
Nilai Akhir		82,22

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 16 Agustus 2021
Wakil Dekan Bidang Akademik,
dan Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611199803 2 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Sovia Andini
NPM : 1704100248
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Multijasa Pada BPRS Rajasa Bandar Jaya** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 2 Desember 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto bersama Bapak Abdul Gani selaku Kepala Bagian Operasional BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Foto bersama Bapak Aan Febriyanto selaku *Legal Officer* BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Foto bersama Bapak Arief Yuli selaku *Marketing/Account Officer*
BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Foto bersama Bapak Karyono selaku nasabah pembiayaan multijasa
BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Foto bersama Ibu Sulastri selaku nasabah pembiayaan multijasa
BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Foto bersama Bapak Basuki selaku nasabah pembiayaan multijasa
BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Brosur Produk-produk BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah



Brosur Produk-produk BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah

Table angsuran produk pembiayaan multijasa BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah

Table angsuran produk pembiayaan multijasa BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Sovia Andini, lahir pada tanggal 07 Agustus 1998 di Desa Sambikarto Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur, anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan Suami Istri Bapak Gimun dan Ibu Sukatilah.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 1 Sambikarto lulus pada tahun ajaran 2010/2011, dan melanjutkan di SMP Negeri 2 Sekampung lulus pada tahun ajaran 2013/2014, dan dilanjutkan ke jenjang SLTA yaitu di SMA Negeri 2 Sekampung lulus pada tahun ajaran 2016/2017 dengan mengambil jurusan IPS. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan pendidikan di IAIN Metro. Peneliti mengambil Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.