

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG

Oleh :

**TANIA PUSPITA DEVI
NPM. 1704100252**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1442 H / 2021 M

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS
AMAN SYARIAH SEKAMPUNG

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar S1 perbankan Syariah (S.E)

Oleh:
TANIA PUSPITA DEVI
NPM. 1704100252

Pembimbing : Nizaruddin, S.Ag.M.H

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2021 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Tania Puspita Devi**

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 : Tania Puspita Devi
NPM : 1704100252
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI
NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN
SYARIAH SEKAMPUNG**

Sudah dapat saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan saya dan atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

**Metro, Juni 2021
Pembimbing**



Nizaruddin, S.Ag., MH.

NIP.197403021999031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI
NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK
PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN
SYARIAH SEKAMPUNG**

Nama : Tania Puspita Devi

NPM : 1704100252

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1-Perbankan Syari'ah

Sudah dapat saya setujui untuk di munaqsyahkan dalam sidang
munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, Juni 2021
Pembimbing



Nizaruddin, S.Ag., MH.

NIP.197403021999031001



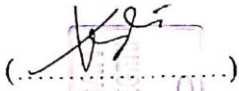



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro
Lampung 34111 Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; E mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

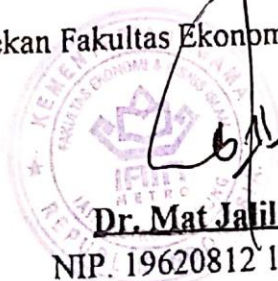
No. B-2159 /ln. 28.3 /D/PP.00.9/07 /2021.....

Skripsi' dengan judul : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, disusun Oleh: TANIA PUSPITA DEVI, NPM: 1704100252, Jurusan: S1 Perbankan Syari'ah, telah diujikan dalam sidang munaqasyah, Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/29 Juni 2021.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator	: Nizaruddin, S.Ag.,M.H	()
Penguji I	: Zumaroh, M.E.Sy	()
Penguji II	: Reonika Puspita Sari, M.E.Sy	()
Sekretaris	: Upia Rosmalinda, M.E.i	()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil. M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM
MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN
SYARIAH SEKAMPUNG

Oleh:
Tania Puspita Devi
NPM. 1704100252

Pembiayaan Multijasa merupakan pembiayaan lain-lain dari bank syariah bagi nasabah untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah. Pembiayaan multijasa menempati posisi kedua setelah murabahah sebagai pembiayaan yang paling banyak diminati oleh nasabah bank. Nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung mendapat informasi dari teman, anggota keluarga, ataupun dari tempat yang strategis dari bank itu sendiri.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian dengan bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini peneliti mewawancarai direktur BPRS Aman Syariah Sekampung, *marketing lending*, dan nasabah yang peneliti temui.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan multijasa yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung merupakan salah satu pembiayaan konsumtif dalam memenuhi kebutuhan akan manfaat atas suatu jasa, seperti biaya pendidikan, biaya kesehatan, biaya pernikahan dan lainnya. Pembiayaan multijasa juga berpedoman pada fatwa DSN-MUI dan disini juga menggunakan akad ijarah multijasa.

Penggunaan informasi yang nasabah terima dari penyebaran informasi yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung, nasabah gunakan dalam memilih produk pembiayaan multijasa sudah efektif. Pada hasil penelitian terdapat dua (2) informasi yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa BPRS Aman Syariah Sekampung. Informasi tersebut yaitu informasi dari bank seperti produk, harga, tempat, dan promosi, dan informasi dari nasabah ke nasabah, yang diukur dengan pengukuran efektivitas tugas atau fungsi, rencana atau program, ketentuan atau peraturan, tujuan dan kondisi ideal.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

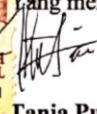

Nama : Tania Puspita Devi

NPM : 1704100252

Jurusan : S1-Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2021
Yang menyatakan


Tania Puspita Devi
NPM. 1704100252

MOTTO

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِن كُنْتُمْ

تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

Artinya : "Dan jika (orang yang berhutang ini) dalam kesukuran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan, dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui"

(Q.S. Al-Baqarah : 280)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah atas segala yang diberikan oleh Allah SWT, Kesehatan, kecukupan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu Surtini dan Bapak Sugaib, yang telah mengasuh, membimbing, mendidik dan membesarkan dengan penuh rasa sayang, sabar, tabah dan semangat, serta senantiasa mendo'akan demi keberhasilan penulis dalam melaksanakan study.
2. Kakak tercinta (Totok Budi Laksono) yang selalu memberikan semangat dan dukungan demi keberhasilan penulis dalam melaksanakan study.
3. Bapak Nizaruddin, S,Ag.,M.H selaku pembimbing akademik telah memberikan arahan dan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran.
5. Keluarga besarku, sahabat-sahabatku, serta teman-temanku khususnya S1-Perbankan Syariah kelas A angkatan 2017
6. Almamater IAIN METRO.

KATA PENGANTAR

أَلْتَمَعُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada kita, khususnya penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa Di BPRS Aman Syariah Sekampung”. Penulisan Skripsi ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar S.E.

Penulis sepenuhnya menyadari telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag, PIA selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Bapak Nizaruddin, S.Ag.,MH selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan.

5. Pemimpin dan karyawan perpustakaan dan institut yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
6. Kepada BPRS Aman Syariah Sekampung serta nasabah BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan S1 Perbankan Syariah yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Atas segala bantuan dan bimbingan dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih semoga Allah SWT akan membalas segala budi baik dan jasa-jasa mereka. Amin.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Akhirnya hasil penelitian yang telah diteliti kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perbankan.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Metro, Juli 2021

Penulis



Tania Puspita Devi

NPM:1704100252

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
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. Informasi	13
1. Pengertian Informasi	13
2. Ciri-Ciri Informasi Berkualitas	14

3. Jenis-Jenis Informasi	16
4. Siklus Informasi	17
5. Informasi yang Digunakan dalam Keputusan Nasabah	19
B. Pembiayaan Multijasa	21
1. Pengertian Pembiayaan Multijasa	21
2. Landasan Hukum Pembiayaan Multijasa.....	23
3. Akad Pembiayaan Multijasa	25
4. Jasa Pembiayaan Multijasa	27
5. Manfaat Pembiayaan Multijasa.....	28
C. Efektivitas	29
1. Pengertian Efektivitas	29
2. Pengukuran Efektifitas	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	30
B. Sumber Data.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
D. Teknik Analisa Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMAHASAN

A. Hasil penelitian.....	37
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
2. Struktur organisasi BPRS Aman Syariah Sekampung.....	40
3. Produk-produk BPRS Aman Syariah Sekampung.....	42

B. Efektivitas penggunaan informasi nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung	46
C. Analisis efektivitas penggunaan informasi nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Posisi Keuangan.....	6
--	---

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Proses Informasi.....	14
2.2 Gambar Siklus Informasi	18
4.2 Struktur Organisasi Bprs Aman Syariah Sekampung	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Pra Survey
3. Outline
4. Alat Pengumpulan Data
5. Formulir Bimbingan
6. Surat Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam atau yang disebut dengan bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatannya tanpa adanya bunga. Bank syariah dapat juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan operasional dan produk-produknya berdasarkan pada al-qur'an dan al-hadis. Kegiatan operasional bank syariah harus sesuai dengan ketentuan syariat islam, khususnya dalam menyangkut tata cara bermuamalat secara syariat Islam.¹

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Bank syariah biasa disebut *Islamic banking*, yaitu sistem perbankan dimana kegiatan pelaksanaannya tidak menggunakan sistem bunga (*Riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan (*gharar*).²

Menurut jenisnya bank terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS adalah bank yang melaksanakan

¹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 1.

² Zainuddin Ali, *Hukum perbankan syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), 1.

kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁴

PT. BPRS Aman Syariah merupakan salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang bergerak dalam usaha jasa keuangan yang terletak di Jalan Raya Sekampung, Sumber Gede, Sekampung, Kabupaten Lampung Timur, Lampung. Berdasarkan lokasi tersebut letak Bank Aman Syariah strategis dan pangsa pasar yang mendukung. PT. BPRS Bank Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan dengan prinsip Syariah. Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan, diawasi oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya PT. BPRS Aman Syariah Sekampung memiliki produk-produk penghimpunan dana dan pembiayaan. Produk penghimpunan dana antara lain: Produk Pendanaan yaitu tabungan

³ Darsono dkk, *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 210.

⁴ Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia, 2012), 1.

khusus *wadiah* (TAWA), tabungan *mudharabah* (TAMBAH), dan deposito *mudharabah*.

Sedangkan dari produk penempatan dana masyarakat (Pembiayaan) yaitu pembiayaan dengan transaksi jual beli meliputi *murabahah*, *istishna*, *salam*, *ijarah*, multijasa. Pembiayaan dengan bagi hasil meliputi *mudharabah*, *musyarakah*. Sedangkan produk pembiayaan PT. BPRS Aman Syariah lainnya berdasarkan prinsip Rahn, Qard, Qardhul hasan. Tabungan *Wadiah* (TAWA), Tabungan Idul Fitri (TIFI), dan *Deposito Mudharabah*. *Murabahah* (Jual Beli), *Mudharabah* (Bagi Hasil), *Musyarakah* (Bagi Hasil), *Al-Ijarah* (Sewa), dan *Hiwalah* (Talangan).⁵

Beragamnya produk dan jasa pada lembaga keuangan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada para nasabah untuk memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan mereka. Dari keinginan nasabah dalam memilih lembaga keuangan inilah muncul keputusan untuk menggunakan suatu produk.

Keputusan atau *decision* yang berarti pilihan atau *choise*, merupakan pilihan dari dua atau lebih kemungkinan yang akan terjadi. Pengambilan keputusan atau *decision making* dikatakan sebagai sebuah ilmu dan seni.⁶ Hal ini dikarenakan pengambilan keputusan harus dicari, dipelajari dan dimiliki

⁵ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto Selaku Direksi BPRS Aman Syariah Sekampung Pada Tanggal 27 Januari 2021.

⁶ Rizky Dermawan, *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofi, Konsep dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 3.

serta dikembangkan secara mendalam oleh setiap orang. Kegagalan dalam pengambilan keputusan akan memunculkan masalah. Masalah ini yang nantinya akan dihubungkan dengan ketidakmampuan seseorang dalam melakukan pengambilan keputusan untuk menentukan pilihan yang tepat.

Bank syariah memiliki karakteristik produk yang berbeda dengan produk bank konvensional, mulai dari prinsip yang mendasarinya, transaksi akad yang digunakan, produk pembiayaan, akad pembiayaan, dan lain sebagainya. Bank syariah mempunyai produk Funding dan Lending seperti *wadiah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *muzara'ah*, *murabahah*, *ba'i assalam*, *ba'i istishna'*, *ijarah*, *wakalah*, *kafalah*, *hawalah* dan *rahn*.

Dari sejak awal perkembangan perbankan syariah di Indonesia, pembiayaan yang paling besar disalurkan oleh perbankan syariah adalah pembiayaan *murabahah*. Diikuti oleh multijasa yang menjadi nomor dua produk yang banyak diminati oleh para nasabah.

Pembiayaan Multijasa merupakan pembiayaan lain-lain dari bank syariah bagi nasabah untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah.⁷ Objek transaksinya adalah jasa, baik manfaat atas barang maupun manfaat atas tenaga kerja/ jasa. Pembiayaan multijasa memiliki dua akad yaitu *ijarah* dan *kafalah*. Ijarah yang berarti ganti atau upah yaitu akad pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan

⁷ Wangsawidjadja, *Pembiayaan Bank Syariah*, 228–29.

pembayaran berupa imbalan atau *fee. Kafalah* yang berarti menjamin yaitu jaiman yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ke tiga untuk memenuhi kewajiban pihak ke dua.

Pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung diberikan kepada nasabah dengan kegiatan usaha UMKM. Pembiayaan multijasa sendiri adalah pemenuhan manfaat atas suatu jasa seperti pendidikan, kesehatan ataupun lainnya.⁸

Dalam upaya memperkenalkan produk pembiayaan multijasa dan menarik minat masyarakat, strategi promosi bank merupakan faktor yang perlu diperhatikan bagi bank. Promosi yang menarik dan efektif akan mampu menarik minat nasabah menggunakan produk dan jasa pelayanan bank. Promosi adalah kegiatan marketing mix yang terakhir setelah produk, harga dan tempat, serta inilah yang paling sering diidentikkan sebagai aktivitas pemasaran dalam arti sempit. Tanpa promosi nasabah tidak akan mengenal dan mengetahui suatu bank maupun produk-produk yang dimilikinya. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling utama untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.

⁸ *Ibid*, 228.

Tabel 1.1
Laporan Publikasi
Laporan Posisi Keuangan Publikasi
31 Desember 2018-2020
PT. BPRS Aman Syariah

Akad	2018	2019	2020
Murabahah	7.998.796	8.795.102	10.258.373
Salam	0	0	0
Istishna	0	0	0
Mudharabah	736.203	479.158	64.057
Musyarakah	0	0	6.000
Ijarah	0	0	0
Qard	0	1.500	4.500
Multijasa	2.805.293	3.609.242	3.655.446
Total	11.540.292	12.885.002	13.930.726

Ribuan (Rp)

Sumber : Statistik Laporan Keuangan BPRS Aman Syariah.⁹

Berdasarkan data Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa pembiayaan multijasa menempati posisi ke dua setelah pembiayaan *murabahah* sebagai pembiayaan yang paling banyak dilakukan oleh nasabah. Pada tahun 2020 pembiayaan multijasa sebanyak Rp.3.655.446.000 mengalami kenaikan sebesar 1,23% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp.3.609.242.000. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan masyarakat akan pemenuhan jasa-jasa tertentu seperti pendidikan, kesehatan dan pernikahan meningkat. Masyarakat menyadari akan pentingnya keberadaan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan ekonomi baik untuk menyimpan atau melakukan pembiayaan.

⁹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuangan-perbankan/Default.aspx>.

Berdasarkan hasil wawancara prasurevei yang peneliti lakukan dengan Bapak Sugiyanto selaku direksi BPRS Aman Syariah bahwa Di BPRS Aman Syariah Sekampung pembiayaan multijasa memiliki keunggulan yaitu lebih mudah mencari nasabah. Dikarenakan pembiayaan multijasa ini dapat digunakan di beberapa bidang, misal untuk pendidikan anak, kesehatan, pernikahan dan lainnya. Nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa berdomisili tidak hanya masyarakat sekitar saja. Pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah hanya diperuntukan bagi wirausaha seperti pemilik rumah makan ataupun pedagang di pasar.¹⁰ Jadi dalam proses pelaksanaan kewajibannya nasabah harus datang langsung ke BPRS Aman Syariah.

Hasil wawancara pra survey yang peneliti lakukan dengan nasabah pembiayaan multijasa ibu YN, alasan beliau memilih melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah karena tempatnya tidak terlalu jauh dari kediamannya. Pembiayaan multijasa ini beliau gunakan di bidang kesehatan.¹¹

Dalam proses pemberian pembiayaan itu sendiri kebanyakan nasabah tidak mau diwakalahkan. Seperti untuk pembayaran pendidikan anak, nasabah pembiayaan multijasa lebih memilih membayar sendiri dari pada diwakilkan. Nasabah yang melakukan pembiayaan di BPRS Aman Syariah ada yang berdomisili dekat, karena faktor tempat tersebut nasabah tidak perlu

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto Selaku Direksi Bprs Aman Syariah Sekampung Pada Tanggal 27 Januari 2021.

¹¹ Wawancara dengan ibu Yani selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, Februari 2021.

pergi jauh. Ada juga nasabah yang mendapatkan informasi dari temannya sehingga ikut menjadi nasabah pembiayaan multijasa. Promosi produk yang dilakukan oleh bank juga menjadi pertimbangan nasabah dalam menentukan jenis pembiayaan yang akan dilakukannya.

Efektivitas disini menunjukkan keberhasilan penyebaran informasi yang dilakukan oleh bank sehingga nasabah dapat mempertimbangkan informasi tersebut dalam memilih produk pembiayaan multijasa. Dengan demikian, berdasarkan permasalahan diatas maka hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti permasalahan ini dengan judul “Efektivitas Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa Di BPRS Aman Syariah Sekampung”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah : “Informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung ? ”

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan pertanyaan penelitian seperti yang dikemukakan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa Di BPRS Aman Syariah Sekampung.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi pihak-pihak lain. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan khususnya penggunaan informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman serta memberi masukan dan informasi bagi semua pihak, khususnya bagi BPRS Aman Syariah Sekampung.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah penelitian yang berjudul serupa dan penelitian tersebut sedang atau telah diteliti oleh orang lain, sehingga dalam penelitian ini kita mampu membandingkan permasalahan yang ada dari penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul yang penelitian akan ditelit, antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Afifah Fatur Rahmah dalam bentuk skripsi, dengan judul “Mekanisme Pembiayaan Multijasa Menggunakan Akad Ijarah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan”. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah adanya bonus kepada nasabah yang melunasi pinjaman pembiayaan tersebut

sebelum jatuh tempo. Hal ini dilakukan dengan harapan nasabah pembiayaan lebih bersemangat dalam menjalankan kewajibannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pembiayaan multijasa.¹²

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Handayani Ningsih, dalam bentuk skripsi, dengan judul “Implementasi Pembiayaan Multijasa Di BPRS Lampung Timur Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur”. Penelitian ini bersifat lapangan atau *field research*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Implementasi Pembiayaan Multijasa di BPRS Lampung Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan multijasa yang dilakukan oleh BPRS Lampung timur merupakan salah satu pembiayaan konsumtif dalam memenuhi kebutuhan akan manfaat atas suatu jasa, seperti biaya pendidikan, biaya kesehatan, biaya pernikahan dan biaya renovasi rumah.¹³
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Khasanah dalam bentuk skripsi, dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah Di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur”. Penelitian ini bersifat penelitian lapangan. Pada hasil penelitian terdapat dua faktor yang menjadi pertimbangan

¹² Afifah Fatur Rahmah, “Mekanisme Pembiayaan Multijasa Menggunakan Akad Ijarah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan” (Skripsi, Medan, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, 2019).

¹³ Dwi Handayani Ningsih, “Implementasi Pembiayaan Multijasa Di BPRS Lampung Timur Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur” (Skripsi, Kota Metro, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019).

konsumen memilih pembiayaan *murabahah* di BPRS Aman Syariah, faktor tersebut yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi sosial, produk, promosi, harga dan pelayanan. Sedangkan faktor internal meliputi faktor sikap dan keyakinan.¹⁴

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat beberapa perbedaan dari tiap-tiap penelitiannya. Penelitian yang pertama dilakukan oleh Afifah Fatur Rahmah berbeda dengan penelitian yang peneliti dilakukan. Penelitian ini berfokus pada mekanisme pelaksanaan akad multijasa, dengan menggunakan analisis SWOT yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Dwi Handayani Ningsih berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti, yaitu penelitian ini berfokus pada implementasi pembiayaan multijasa yang dilakukan di BPRS Lampung Timur, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Nurul Khasanah dalam penelitiannya beliau berfokus tentang pembiayaan *murabahah* di BPRS Aman Syariah

¹⁴ Nurul Khasanah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan *Murabahah* Di Bprs Aman Syariah Sekampung Lampung Timur" (Skripsi, Kota Metro, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

Sekampung Lampung Timur. Sedangkan peneliti meneliti pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur. Demikian dapat ditegaskan bahwa penelitian yang peneliti lakukan berbeda dengan penelitian yang sudah diteliti sebelumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Informasi

1. Pengertian Informasi

Secara umum, informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan.¹

Data berasal dari Latin yang dalam bentuk jamak disebut *datum*, yang berarti “pemberian oleh sesuatu”. Menurut Jogiyanto, data adalah sumber dari informasi.²

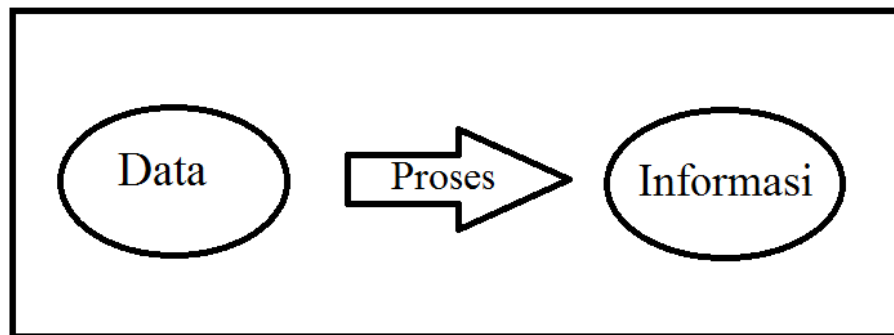
Menurut Robert G Murdick, informasi adalah data yang telah diambil kembali, diolah atau sebaiknya digunakan untuk tujuan kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar untuk dalam pengambilan keputusan.³

Biasanya data ini bersumber dari hasil wawancara yang dilakukan seseorang kepada narasumber. Narasumber yang dimaksud bisa dari direksi, bagian marketing atau nasabah.

¹ Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani, *Pengantar Sistem Informasi* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017), 12.

² Prehanto, Dedy Rahman, *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi* (Surabaya: Soepindo Media Pustaka, 2020), 8.

³ Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 8.



2.1 Gambar Proses Informasi
Sumber Gambar : Dokumen Pribadi

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna, yang menggambarkan kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk membuat suatu keputusan.

2. Ciri-Ciri Informasi Berkualitas

Rahmi Roza menyebutkan bahwa ciri-ciri informasi yang berkualitas ada empat, yaitu akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

a. Akurat

Artinya informasi mencerminkan keadaan sebenarnya. Tidak ada kebohongan dalam sumber informasi sehingga informasi dapat digunakan dengan tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.⁴

⁴ Roza, Rahmi, dkk, *Buku Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter* (Bandung: Kreasi Industri Nusantara, 2020), 20.

b. Tepat waktu

Informasi harus ada saat diperlukan. Masalah yang sering kali muncul pada saat yang tidak tepat, mengharuskan seseorang untuk mendapatkan informasi yang baru. Dengan kata lain informasi tersebut harus ada saat dibutuhkan, agar dapat membantu menyelesaikan permasalahan seseorang.⁵

c. Relevan

Agar bermanfaat, informasi itu harus relevan guna memenuhi kebutuhan pemakai dalam proses pengambilan keputusan. Informasi disebut relevan apabila informasi tersebut dapat digunakan pada saat dibutuhkan. Konsumen mencari informasi yang disimpan di dalam ingatan atau mendapatkan informasi yang relevan dengan kepuasan dari lingkungannya.⁶

d. Lengkap

Artinya informasi harus utuh tidak setengah-tengah. Sumber informasi yang jelas, tidak ada keraguan dalam sumber informasi sehingga informasi dapat diterima dengan mudah.

Dari ciri-ciri di atas dapat dipahami bahwa calon nasabah memerlukan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

⁵ Ibid, 20.

⁶ Yuliawan Eko, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* Volume 1, Nomor 01 (April 2011): 22.

Sehingga mereka dapat mempertimbangkan keputusan yang akan diambil menjadi nasabah di bank.

3. Jenis-Jenis Informasi

Menurut Dedy Rahman Prehanto ada lima jenis-jenis informasi, yaitu *absolute information*, *subtitutional information*, *philosophic information*, *objektive information*, dan *Culture Information*.⁷

a. *Absolute Information*

Merupakan sumber sebuah informasi yaitu jenis informasi yang disajikan dengan sebuah jaminan serta tidak membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

b. *Subtitutional Information*

Merupakan jenis yang merujuk pada kasus dimana konsep informasi digunakan untuk sejumlah informasi

c. *Philosophic Information*

Merupakan jenis informasi yang berkaitan dengan perasaan dan informasi manusia atau dengan kata lain informasi ini berkaitan dengan konsep-konsep yang menghubungkan informasi pada pengetahuan dan kebijakan.

d. *Objektive Information*

Merupakan jenis informasi yang merujuk pada karakter logis informasi tertentu.

⁷ Prehanto, Rahman, *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*, 13.

e. *Culture Information*

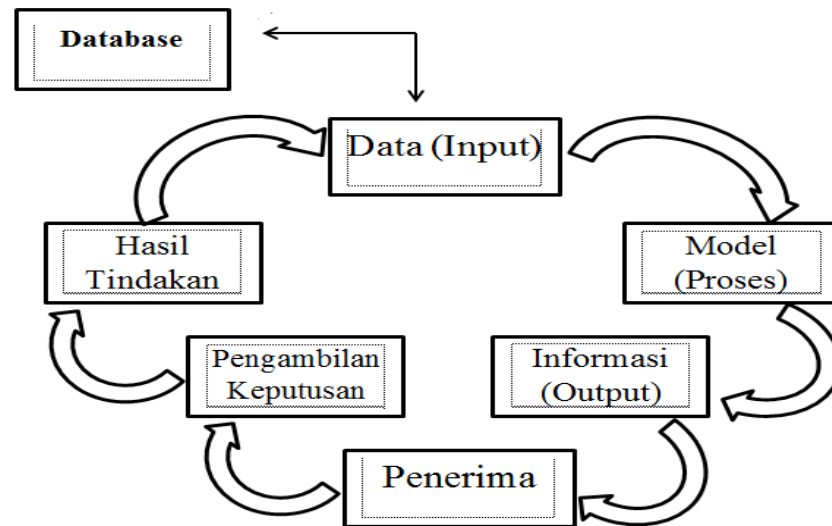
Merupakan informasi yang memberikan rekanan pada dimensi cultural (budaya).

Menurut jenis informasinya pembiayaan multijasa menggunakan jenis informasi yang berkaitan dengan perasaan dan informasi manusia atau informasi yang mengubungkan dengan kebijakan (*philosophic information*). Bank syariah memberikan bantuan kepada nasabah berupa jasa yang dapat digunakan untuk pendidikan, kesehatan, nikahan ataupun pariwisata.

4. Siklus Informasi

Informasi yang didapat sebenarnya adalah data yang telah diolah. Dengan kata lain data adalah bahan mentah untuk mendapatkan informasi.⁸ Data yang belum diolah akan disimpan yang bentuknya berupa basis data. Data penyimpanan ini dapat diambil kembali ketika akan diolah menjadi informasi.

⁸ Marimin dkk, *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Grasindo, 2006), 19.



2.2 Gambar Siklus Informasi
 Sumber Gambar : Dokumen Pribadi

Dari penggambaran siklus informasi diatas dapat dipahami bahwa data yang diperoleh biasanya akan disimpan dalam bentuk database, yang nantinya dapat diambil kembali dengan di *input*. Setelah data di *input* akan diproses menggunakan model tertentu sehingga menghasilkan informasi sebagai *output*-nya. Informasi ini diterima oleh penerima yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dan menghasilkan tindakan. Sebagai timbal balik dari tindakan tersebut akan menghasilkan data yang baru.

5. Informasi yang Digunakan Dalam Keputusan Nasabah

Beberapa informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah adalah :

a. Produk (*Product*)

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

Setiap perusahaan menghasilkan dan memasarkan lebih dari satu jenis produk, sehingga strategi produk merupakan unsur yang paling penting. Dengan produk yang berupa barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan untuk digunakan konsumen memenuhi kebutuhannya.

b. Harga (*Price*)

Harga merupakan sejumlah nilai yang harus dibayarkan nasabah untuk membeli atau menikmati barang ataupun 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.¹⁰

Jadi, harga mempunyai peran yang penting dalam pengambilan keputusan yang akan digunakan seorang nasabah dalam pengambilan keputusan.

⁹ Al Arif M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 139–40.

¹⁰ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), 191.

c. Tempat (*Place*)

Lokasi ini berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh perusahaan mengenai dimana operasi dan karyaannya di tempatkan. Ada faktor yang yang harus diperhatikan dalam pemilihan lokasi, ialah¹¹ :

- 1) Akses, yaitu terkait kemudahan untuk menjangkaunya. Misalnya, lokasi yang mudah dijangkau dengan transportasi umum.
- 2) Visibilitas, terkait dengan lokasi yang dapat dengan jelas dilihat dari tepi jalan.
- 3) Tempat parkir yang luas aman dan nyaman untuk kendaraan baik itu calon nasabah, nasabah dan karyawan.
- 4) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mencangkup jasa yang ditawarkan
- 5) Persaingan, yaitu lokasi pesaing di daerah.

Tempat (*Place*) menjadi hal yang penting dalam suatu pengambilan keputusan nasabah, karena tempat itu sendiri merupakan suatu penentuan kenyamanan atau tidaknya suatu hal.

d. Promosi (*Promotion*)

Menurut Kotler dan Armstrong, promosi merupakan suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar

¹¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andy Offset, 2002), 92.

tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan maupun publikasi.¹²

Promosi sendiri merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir dan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.¹³ Dengan diadakannya promosi, bank dapat menginformasikan segala jenis produk yang akan ditawarkan guna menarik calon nasabah yang baru.

B. Pembiayaan Multijasa

1. Pengertian Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung kelancaran investasi yang telah direncanakan. Pembiayaan atau *financing* atau yang disebut juga dengan pendanaan yang diberikan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya guna mendukung kelancaran investasi yang telah direncanakan sebelumnya.

Salah satu tugas pokok bank adalah memberikan pembiayaan dengan menyediakan dana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pasal 1 ayat(25), menyebutkan pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa :

¹² Gary Armstrong and Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2012), 63.

¹³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 246.

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istisna
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang qardh
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan berupa ujah, tanpa imbalan ataupun bagi hasil.¹⁴

Multijasa secara terminologi terdiri dari dua kata, yaitu multi yang berarti banyak, bermacam-macam dan kata jasa yang berarti perbuatan yang berguna atau bernilai bagi orang lain. Jadi multijasa adalah bermacam-macam perbuatan yang dilakukan yang menimbulkan manfaat bagi orang lain. Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No.44/DSN-MUI/VII 004 tentang pembiayaan multijasa, bahwa salah satu bentuk pelayanan jasa keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pembiayaan multijasa.¹⁵

Menurut Wangsawidjaja, pembiayaan multijasa adalah pembiayaan lain-lain dari bank syariah bagi nasabah untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti pendidikan, kesehatan dan jasa lainnya.¹⁶

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa pembiayaan multijasa adalah penyediaan dana/jasa yang dilakukan oleh bank syariah dan menyalurkannya kepada nasabah guna memenuhi

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 27.

¹⁵ Abdul Rohman Ghazaly, *Fiqih Muamalah* (Jakarta: Kencana Premedia Group, 2010), 284.

¹⁶ Wangsawidjadja, *Pembiayaan Bank Syariah*, 228.

kebutuhannya baik itu untuk pendidikan, kesehatan, pernikahan dan lain sebagainya, yang mana dalam proses pembayarannya dapat dilakukan dikemudian hari dengan cara menyicil atau mengangsur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh pihak bank dan nasabah.

2. Landasan Hukum Pembiayaan Multijasa

Landasan hukum multijasa bersumber dari Al-Quran dan Fatwa DSN MUI.

a. Al-Quran

QS. Al-Baqarah ayat 233:¹⁷

... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا
 سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا
 تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٣٣﴾

Artinya :

“... Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, tidak dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertaqwalah kepada Allah: dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”

Disebutkan bahwa “Apabila kamu memberikan pembayaran yang patut” menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat

¹⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV Diponegoro, 2005), 37.

kewajiban membayar upah (*fee*) secara patut, yang termasuk didalamnya jasa penyewaan (*leasing*).

b. Fatwa DSN MUI

Dasar hukum Pembiayaan Multijasa yaitu Dewan Syariah Nasional No. 44/DSN-MUI/VII/2004 tentang pembiayaan multijasa, PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana serta pelayanan Jasa Bank Syariah sebagaimana telah di ubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008.¹⁸

Ketentuan umum dari Fatwa DSN-MUI Nomor:44/DSN-MUI/VII/2004 tentang pembiayaan multijasa, antara lain:

- 1) Pembiayaan multijasa hukumnya boleh (jaiz) dengan menggunakan akad *Ijarah* atau kafalah.
- 2) Dalam hal LKS menggunakan akad *ijarah*, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam Fatwa *Ijarah*.
- 3) Dalam hal LKS menggunakan akad kafalah, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam Fatwa kafalah.
- 4) Dalam kedua pembiayaan multijasa tersebut, LKS dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*.
- 5) Besar *ujrah* atau *fee* harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk presentase.¹⁹

Pembiayaan multijasa atas dasar akad *Ijarah*, bank bertindak sebagai penyedia dana. Dalam kegiatan transaksi *Ijarah* dengan nasabah, bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang dipesan nasabah. Dalam pembiayaan

¹⁸ Wangsawidjadja, *Pembiayaan Bank Syariah*, 229–231.

¹⁹ *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan syariah Nasional MUI* (Jakarta: Erlangga, 2014), 26.

multijasa, jasa keuangan syariah dapat memperoleh imbalan jasa atau *ujrah*.

3. Akad Pembiayaan Multijasa

Rohman ghazali menyebutkan ada dua akad yang digunakan dalam pembiayaan multijasa, yaitu akad *ijarah* dan akad *kafalah*.

a. Ijarah

Ijarah berasal dari kata *al-Ajru* yang arti menurut bahasa adalah *al-iwadh* yang mempunyai arti ganti atau upah. Secara etimologi *ijarah* berarti upah, jasa, dan imbalan. Menurut terminologi *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa, dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah sewa tanpa diikuti oleh pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.²⁰

Sementara itu, Kompensasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20 mendefinisikan *Ijarah*, "*Ijarah adalah sewa barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran*"²¹

Ijarah adalah salah satu produk penyaluran dana dari bank syariah kepada nasabah pembiayaan dengan prinsip sewa menyewa dan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Fitur dan mekanisme pembiayaan multijasa atas dasar akad *ijarah* adalah :²²

²⁰ Rohman Ghazaly, *Fiqih Muamalah*, 278.

²¹ Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 102.

²² Dariana Wawan Iamanto, "*Analisis Pembiayaan Multijasa dengan Akad Ijarah*," JPS (Jurnal Perbankan Syariah) Vol. 1, No.1 (April 2020): 3.

- 1) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi ijarah dengan nasabah
- 2) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang dipesan nasabah
- 3) Pengembalian atas jasa penyediaan dana bank dengan cara cicilan

PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan Penghimpun Dana dan Penyaluran Dana serta pelayanan Jasa Bank Syariah sebagaimana telah di ubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008, persyaratan kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan ijarah untuk transaksi multijasa sebagai berikut:

- 1) Bank dapat menggunakan akad ijarah untuk transaksi multijasa dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan pariwisata.
- 2) Dalam pembiayaan kepada nasabah yang menggunakan akad ijarah untuk transaksi multijasa, bank dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*;
- 3) Besar *ujrah* atau *fee* harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk presentase.²³

Pembiayaan multijasa dalam akad ijarah digunakan untuk transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau jasa antara pemilik objek sewa dengan si penyewa guna mendapatkan timbal balik berupa imbalan atau *fee/ujrah*.

²³ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2014), 276.

b. Kafalah

Kafalah menurut bahasa artinya menanggung, dan menjamin. *Kafalah* merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.²⁴

Pembiayaan multijasa atas dasar akad kafalah, disini bank bertindak sebagai pemberian jaminan atas pemenuhan kewajiban nasabah terhadap pihak ketiga. Objek penjamin harus merupakan kewajiban pihak/ orang yang meminta jaminan, jelas nilai, jumlah dan spesifiknya, dan tidak bertentangan dengan syariah (tidak haram). Dalam pembiayaan multijasa atas dasar akad kafalah ini, bank dapat memperoleh imbalan atau *fee* yang disepakati di awal serta dinyatakan dalam jumlah nominal yang tetap.

4. Jasa Pembiayaan Multijasa

Wangsawidjaja menyebutkan bahwa multijasa adalah salah satu produk pembiayaan dengan memperoleh manfaat atas suatu jasa atau pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, untuk pernikahan dan lainnya yang dibenarkan oleh syariah.²⁵

a. Pendidikan

Jasa pendidikan ini diberikan oleh bank kepada nasabah pembiayaan multijasa dengan menyediakan pembiayaan untuk

²⁴ Rohman Ghazaly, *Fiqih Muamalah*, 286.

²⁵ Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, 228–229.

keperluan sekolah maupun kuliah. Dalam jasa ini bank sebagai pihak yang menyediakan dana memberikan kepercayaan dengan menyalurkan dananya kepada nasabah pembiayaan untuk keperluan sekolah ataupun kuliah. Pihak penerima dana atau nasabah pembiayaan dapat mengembalikan dananya dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

b. Jasa Kesehatan

Disini bank menyediakan dana untuk nasabah pembiayaan multijasa, dimana dana ini digunakan untuk bidang kesehatan seperti berobat ke dokter atau rumah sakit dan lainnya.

c. Jasa Pernikahan

Disini bank menyediakan dana kepada nasabah pembiayaan untuk keperluan pernikahan.

5. Manfaat Pembiayaan Multijasa

Dalam melakukan pembiayaan multijasa terdapat manfaat bagi bank dan bagi nasabah antara lain :

a. Bagi Bank

Manfaat pembiayaan multijasa bagi bank adalah sebagai salah satu bentuk penyaluran dana dalam rangka pemberi pelayanan jasa bagi nasabah dan untuk memperoleh pendapatan dalam bentuk imbalan/*fee/ujrah*.

b. Bagi Nasabah

Manfaat pembiayaan multijasa bagi nasabah adalah memperoleh pemenuhan jasa-jasa tertentu, seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa-jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah.²⁶

C. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang berarti ada efeknya (akibat, pengaruh, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna.²⁷ Dalam Ensiklopedi Nasional Indonesia, efektivitas adalah menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Hasil yang mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.²⁸

Menurut Baego Ishak, efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis, bertahap, cermat dan dilakukan secara maksimal dengan tujuan untuk mencapai tujuan.²⁹

Sedangkan menurut Mulyadi, efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan)

²⁶ Wangsawidjadja, 230.

²⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 284.

²⁸ Ensiklopedi nasional Indonesia (Jakarta: Adi Cipta, 2002), 12.

²⁹ Baego Ishak, *Pengembangan Kurikulum Teori dan Teknik* (Ujung Pandang: Berkah Utama, 1998), 21.

output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.³⁰

Maksudnya efektivitas itu menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara maksimal untuk mencapai tujuan.

2. Pengukuran Efektivitas

Menurut Muasaroh ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu sebagai berikut³¹ :

a. Tugas atau Fungsi

Individu ataupun organisasi dapat dianggap efektif apabila melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan ketentuan.

b. Rencana atau Program

Suatu kejadian dapat dinilai efektif jika memiliki suatu rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan tanpa

³⁰ Mulyadi, *Efektivitas Online Public Access Catalog (Opac) Berbasis Senayan Library Management System (Slims) Sebagai Sarana Temu Kembali Informasi di Upt Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora, 2016), 29.

³¹ Muasaroh, *Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPMP* (Malang: Universitas Brawijaya, 2010), 53.

adanya rencana atau program maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai

c. Ketentuan dan peraturan

Peraturan dibuat untuk menjaga kelangsungan suatu kegiatan berjalan sesuai rencana. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila mengikuti peraturan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan.

d. Tujuan dan kondisi ideal

Suatu usaha dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditargetkannya.

Berdasarkan beberapa pengukuran efektivitas diatas maka peneliti menggunakan indikator-indikator untuk mengukur efektivitas menurut Muasaroh karena peneliti ingin mengetahui efektivitas penggunaan informasi nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu pencarian fakta menurut metode objektif yang jelas untuk menemukan hubungan antar fakta dan menghasilkan dalil atau hukum.¹ Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *fiel research*. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi penelitian tersebut.

Peneliti berangkat ke lapangan untuk melakukan pengamatan tentang suatu fenomena keadaan sehari-hari guna menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data tertulis ataupun lisan dari orang-orang². Lokasi penelitian ini berlokasi di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur dengan fokus penelitian terhadap informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung

¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 7.

² Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 26.

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Prosedur pemecahan masalah pada metode deskriptif adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang yang berdasarkan fakta-fakta keadaan yang sebenarnya, yang nantinya akan dianalisis dan diinterpretasikan dalam bentuk berupa survei dan studi perkembangannya.³

Sedangkan penelitian kualitatif adalah data yang berupa pendapat atau pernyataan sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata-kata atau kalimat. Data ini diperoleh dari teknik pengumpulan data dengan cara wawancara ataupun observasi lapangan.⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, maka sifat penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengarah pada judul penelitian yang berfokus terhadap informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

B. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Sumber data utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya

³ Ibit, 16.

⁴ Ibit, 38.

adalah data tambahan seperti dokumen. Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁵ Sedangkan menurut Sugiyono, sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁶

Dengan kata lain sumber primer ini adalah sumber asli yang bersumber langsung tanpa adanya perantara. Jadi, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber untuk memperoleh informasi terkait dengan penelitian. Narasumber yang dimaksud adalah wawancara dengan Bapak Sugiyanto selaku direksi Bank Aman Syariah Sekampung, ibu Eka selaku marketing Bank Aman Syariah Sekampung dan nasabah pembiayaan multijasa Bank Aman Syariah Sekampung yang dilakukan dengan teknik *insidental sampling*. *Insidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel.

Dengan data ini peneliti mendapatkan informasi mengenai informasi yang didapatkan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

⁵ Bungin M. Burhan, *Metodelogi Penelitian Sosial & Ekonomi Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 128.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 225.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua sesudah sumber data primer.⁷ Sumber kedua ini, diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi. Bentuk ini bisa dalam bentuk dokumen yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain dan biasana dalam bentuk publikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber data sekunder dari buku-buku dan jurna yang sesuai dengan permasalahan peneltian. Sumber buku yang digunakan yaitu tentang teori informasi, pembiayaan dan mengenai multijasa yang berhubungan dengan informasi yang didapatkan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai beringkut :

1. Wawancara (*Interview*)

Metode Interview adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden secara langsung.⁸ Dengan kata lain peneliti berkomunikasi secara langsung kepada responden. Komunikasi ini berlangsung dengan bertatap muka secara langsung.

Bentuk interview yang peneliti gunakan yaitu interview semiterstruktur, dimana dalam pelaksanaanya wawancara ini lebih bebas

⁷ Ibit, Bungin M. Burhan, 128.

⁸ Victirianus ,Aries Siswanto, *Strategi Dan Langkah-Langkah Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 58.

bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur, wawancara ini digunakan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat serta ide-idenya.⁹

Dalam hal ini responden yang akan diwawancarai adalah Bapak Sugiyanto selaku direksi Bank Aman Syariah Sekampung, ibu Eka selaku marketing Bank Aman Syariah Sekampung dan nasabah pembiayaan multijasa Bank Aman Syariah Sekampung.

Jadi peneliti menyiapkan pertanyaan yang berhubungan dengan informasi yang didapatkan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung dan peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh narasumber.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.¹⁰ Dokumen-dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, brosur atau arsip-arsip. Pada penelitian ini, dokumentasi digunakan dengan memanfaatkan sumber-sumber data seperti profil BPRS Aman Syariah Sekampung, Struktur Organisasi dan Data lainnya yang berkaitan dengan BPRS Aman Syariah Sekampung.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, 223.

¹⁰ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelogi Peneitian Social* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 73.

D. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diteliti terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah menganalisa data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dengan mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.¹¹

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif karena data yang didapat berupa uraian-uraian dan keterangan-keterangan, dan data yang didapat adalah dari kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti. Kemudian pengambilan kesimpulan menggunakan analisis yang bersifat deskriptif dengan berfikir secara induktif. Induktif yaitu suatu metode berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkret tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.

Berdasarkan keterangan diatas maka peneliti menganalisis data dengan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi apa saja yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, 244.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Bank Aman Syari'ah Sekampung

Perkembangan perbankan syari'ah didorong oleh empat alasan utama yaitu: pertama adanya kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan atau kegiatan ekonomi yang sejalan dengan nilai dan prinsip syari'ah, khususnya bebas riba. Kedua adanya keunggulan *system* operasional dan produk perbankan syari'ah yang antara lain mengutamakan pentingnya moralitas, keadilan dan transparansi dalam kegiatan operasional perbankan syari'ah. Ketiga adanya pengawasan dan pembinaan dari Bank Indonesia sehingga kelangsungan Perbankan Syari'ah tetap terjaga. Keempat adanya Lembaga Penjamin Simpanan.

Keempat alasan tersebut berlaku pula di wilayah kabupaten Lampung Timur, beberapa tokoh praktisi Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (BMT) di Sekampung bercita-cita mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah dengan nama PT. BPRS Aman Syari'ah. Dimana BPRS sebagai *community* bank yaitu bank yang fokus melayani masyarakat di wilayah cakupan layanannya, dengan menerapkan strategi bersaing yang memanfaatkan potensi muatan lokal (*local content*) dengan berbagai dimensi.

Maka pendirian PT. BPRS Aman Syari'ah dengan potensi muatan lokal yaitu: Permodalan, Penghimpunan Dana, Penyaluran Dana, Pengurus, Pegawai adalah berasal dari masyarakat Lampung Timur khususnya yang berdomisili di Kecamatan Sekampung.

Dengan berlandaskan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah dan PBI No. 11/23/PBI/2009 tanggal 1 Juli 2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah serta SE BI No. 11/34/DPbS tanggal 23 Desember 2009 perihal Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah maka di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur direncanakan didirikan PT. BPRS AMAN SYARI'AH sebagai *community bank*.

PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham. PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Februari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Menkumham) Nomor: AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Februari 2014 serta surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip Pendirian PT. BPRS Aman Syari'ah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30

Desember 2014. Berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasionalnya PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syari'ah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).¹

Berdasarkan paparan di atas dapat peneliti pahami bahwa PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur merupakan badan usaha berbentuk perseroan terbatas (PT) dalam bidang perbankan syari'ah yang mengelola pembiayaan dan simpanan dengan prinsip-prinsip syari'ah yang mulai beroperasi sejak tanggal 30 Desember 2014.

b. Visi dan Misi Bank Aman Syari'ah Sekampung

1) Visi

Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung dan sekitarnya melalui layanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

¹ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto, Direksi BPRS Aman Syariah Sekampung, 18 Juni 2021.

2) Misi

- a) Membantu atau mengembangkan serta mendorong kegiatan usaha dan bisnis disegala sektor ekonomi yang berbasis ekonomi syari'ah dalm menggerakan roda perekonomian di wilayah Kabupaten Lampung Timur.
- b) Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
- c) Terciptanya Ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPRS sebagai pelaksana, amaliah, maupun di antara nasabah BPRS.
- d) Konsistensi dalam menjalankan usaha sebagai lembaga keuangan perbankan yang berpedoman pada prinsip kehati-hatian (*prudentisl banking*) transparansi, tertib atas prosedur serta *compliance* terhadap Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Fatwa Syari'ah Nasional.
- e) Menyiarkan ekonomi islam kepada masyarakat Kabupaten Lampung Timur pada khususnya dan masyarakat Lampung pada umumnya.²

Dari seluruh kegiatan Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur berdasarkan dari paparan visi dan misi nya maka bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat baik dari tingkat bawah hingga atas di wilayah Lampung dan

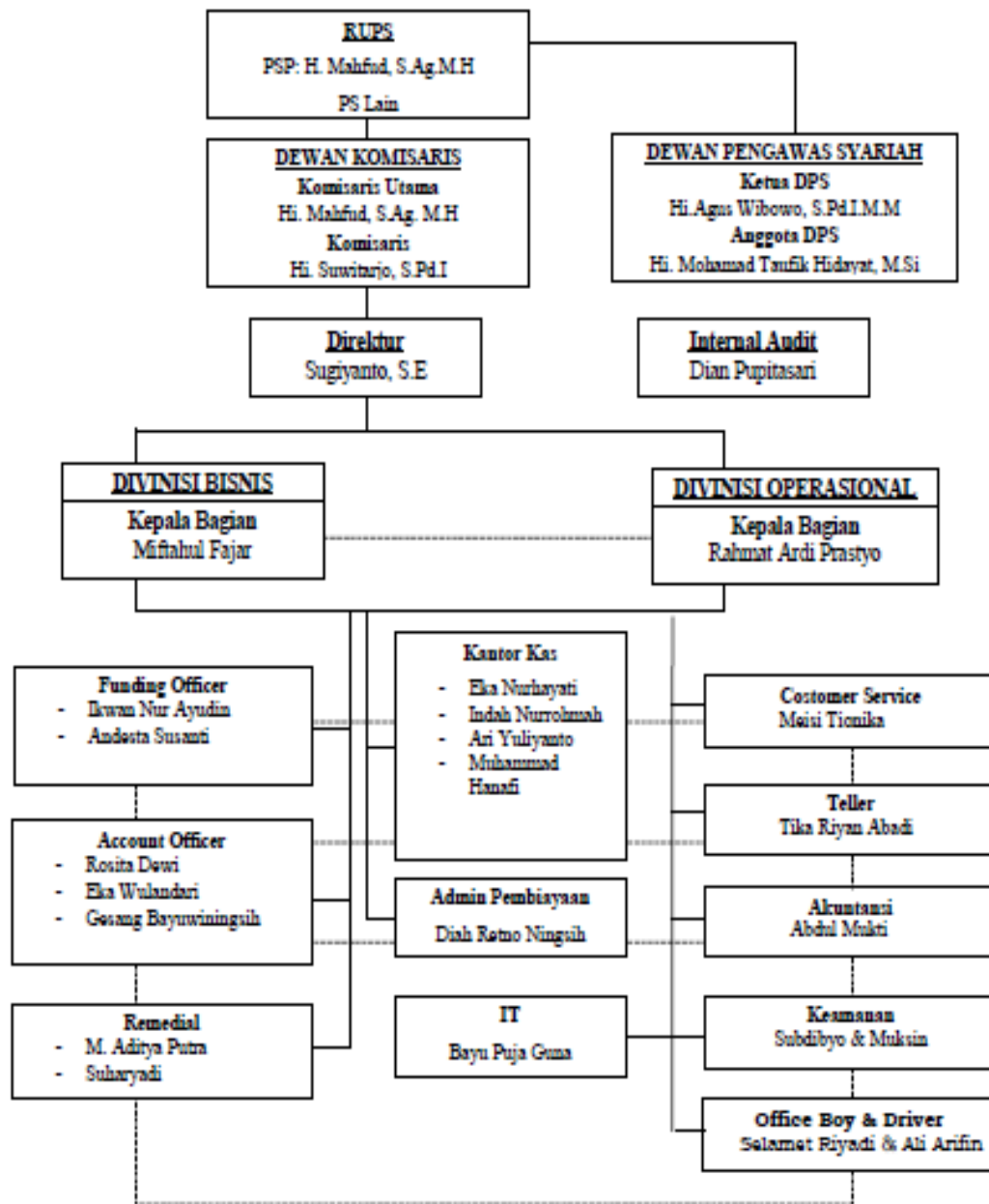
² ibid

sekitarnya. Dengan membuka lowongan pekerjaan, memberikan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah untuk menghindari masyarakat dari rentenir serta menciptakan ekonomi syari'ah.

2. Struktur Organisasi BPRS Aman Syari'ah Sekampung

Struktur Organisasi tertinggi Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur pada tahun 2021 adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang membawahi Dewan Komisaris Bapak H. Mahfud, S.Ag.M.H dan Bapak Hi. Suwitarjo, S.Pd.I. Dewan Direksi Bapak Sugiyanto, S.E dan Dewan Pengawas Syari'ah (DPS) Yang di ketuai oleh Bapak Hi. Agus Wibowo, S.Pd.I.M.M dan anggotanya Bapak Hi. Mohamad Taufik Hidayat, M.Si. Dalam pengelolaannya Dewan Direksi membawahi bagian operasional, bagian umum dan SDM serta bagian marketing penyaluran dan pendanaan, selain itu membawahi *Internal Audit*.

Struktur organisasi Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur 2021

3. Produk-produk Bank Aman Syari'ah Sekampung

a. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana yang ditawarkan di Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur meliputi:

- 1) Tabungan Pendidikan Aman Syari'ah (TAPENAS)
- 2) Tabungan Masa Tua (TAMATU)
- 3) Tabungan Anak Sejahtera (TABANAS)
- 4) Tabungan Haji Mambur (TAJIMABRUR)
- 5) Tabungan Qurban Aman Syari'ah (TAQURBANAS)
- 6) Tabungan Makbullah Umrah (TAMU)
- 7) Tabungan Wisata (TAWA)
- 8) Tabungan Keluarga Samara (TAKASMARA)
- 9) Tabungan Idul Fitri (TIFI)
- 10) Tabungan *Mudharabah* (TABAH)
- 11) Deposito *Mudharabah* (TOBAH).

b. Produk Pembiayaan

Pembiayaan yang ditawarkan di Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur dengan akad *murabahah*, *mudharabah*, *ijarah*, *multijasa*, *qardhul hasan* dan *istishna* untuk penyalurkan pembiayaannya di salurkan dalam bentuk, seperti:

- 1) Modal kerja, usaha-usaha, renovasi, pembelian tanah, kendaraan, rumah dan konsumtif lainnya.
- 2) Pembiayaan untuk kebutuhan manfaat seperti jasa pendidika, umrah, perjalanan wisata, dan lain-lain.

c. Produk Jasa Lainnya

Bank Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur menyediakan produk jasa pelayanan Gadai Emas Syari'ah (Rahn) yang ketentuan dan tata caranya ditetapkan oleh Bank Aman Syari'ah.³

B. Efektivitas Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank dan/atau lembaga keuangan lainnya dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Produk-produk pembiayaan yang terdapat di BPRS Lampung Timur antara lain Pembiayaan Murabahah, pembiayaan Mudharabah, pembiayaan Musyarakah, dan pembiayaan Ijarah Multijasa.

Pembiayaan Multijasa merupakan produk pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atau suatu jasa, seperti

³ Ibid

jasa pendidikan, kesehatan, pernikahan, renovasi rumah dan lainnya. Pada laporan posisi keuangan BPRS Aman Syariah tahun 2018 sampai dengan 2020 pembiayaan multijasa mengalami kenaikan. Di tahun 2020 pembiayaan multijasa sebanyak Rp.3.655.446.000 mengalami kenaikan sebesar 1,23% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp.3.609.242.000. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan masyarakat akan pemenuhan jasa-jasa tertentu seperti pendidikan, kesehatan dan pernikahan meningkat. Masyarakat menyadari akan pentingnya keberadaan BPRS Aman Syariah dalam meningkatkan ekonomi baik untuk menyimpan atau melakukan pembiayaan.⁴

Bapak Sugiyanto selaku Direksi Bank Aman Syariah Sekampung menjelaskan bahwa pembiayaan multijasa menempati posisi kedua setelah murabahah sebagai pembiayaan yang paling diminati nasabah, karena pembiayaan multijasa dapat digunakan di beberapa bidang jasa, jadi nasabah dapat dengan mudah mengaplikasikannya.⁵

Dalam melakukan pembiayaan multijasa ada ketentuan dan persyaratannya. Persyaratan yang digunakan oleh calon nasabah pembiayaan *multijasa* di BPRS Aman Syariah yaitu

1. Mengisi formulir pengajuan yang telah disediakan oleh bank
2. Foto tempat usaha
3. Fotocopy KTP suami/istri

⁴ Ibid

⁵ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto, Direksi BPRS Aman Syariah Sekampung.

4. Pas foto 3 x 4 suami/istri
5. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
6. Fotocopy surat nikah
7. Fotocopy rekening listrik / PBB
8. Agunan

Adapun ketentuan yang ditetapkan BPRS Aman Syariah Sekampung adalah sebagai berikut:

1. Ketentuan yang diberlakukan BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur dalam melakukan pembiayaan multijasa yaitu memiliki sumber pendapatan, dan hanya diperuntukan dalam bidang jasa seperti jasa layanan dibidang pendidikan, kesehatan, pernikahan, termasuk untuk talangan haji dan umrah dan lain sebagainya
2. Pembiayaan multijasa disesuaikan dengan jenis pemenuhan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah
3. Adanya perjanjian pembiayaan multijasa menyangkut ujah, lamanya pengangsuran, dan besarnya pengangsuran
4. Pemberian pembiayaan multijasa oleh BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur kepada nasabah dapat diberikan secara langsung ataupun wakalah (pelimpahan kekuasaan).
 - a. Pemberian pembiayaan multijasa secara langsung

Bank memberikan pembiayaan multijasa secara langsung kepada nasabah yang bersangkutan. Ini dilakukan bank untuk menjaga nama baik nasabah yang bersangkutan ataupun atas permintaan

nasabah itu sendiri. Nantinya nasabah harus menyerahkan surat pelunasan hutang (apabila pembiayaan multijasa digunakan untuk melunasi hutang ke pihak lain), dan bukti pembayaran spp (apabila pembiayaan multijasa digunakan di bidang pendidikan).

- b. Pemberian pembiayaan multijasa secara wakalah (pelimpahan kekuasaan)

Disini Bank yang akan membayarkan pemenuhan jasa atas pembiayaan multijasa yang dilakukan nasabah. Seperti untuk talangan haji dan umrah, bank akan membayarkan lalu nantinya nasabah tinggal melunasi dengan cara mengangsur di bank.⁶

Menurut ibu Eka Wulandari selaku bagian marketing di BPRS Aman Syariah Sekampung ada faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa yaitu faktor sosial. Karena nasabah sedang membutuhkan pembiayaan untuk pemenuhan suatu jasa tertentu kemudian pihak BPRS mengarahkan untuk menggunakan pembiayaan multijasa, karena sebagian besar nasabah tidak paham dengan produk-produk yang ada di BPRS Aman Syariah sekampung.⁷

Adapun tahap-tahap yang dilakukan nasabah sebelum mengambil keputusan, yaitu:

1. Pengenalan kebutuhan. Proses pembelian dimulai ketika pembeli mengenal suatu masalah atau kebutuhan.

⁶ Ibit

⁷ Wawancara dengan ibu Eka Wulandari selaku bagian marketing BPRS Aman Syariah Sekampung., 18 Juni 2021.

2. Pencarian informasi nasabah. Meliputi pencarian sumber-sumber informasi oleh nasabah. Memproses informasi meliputi aktivitas mencari, memperhatikan, memahami, menyimpan dalam ingatan, dan mencari tambahan informasi.
3. Evaluasi alternatif. Nasabah akan berupaya untuk mengurangi perasaan ketidakpastian tersebut. Mereka mungkin akan membaca iklan-iklan. Pencarian informasi dapat bersifat internal maupun eksternal.
4. Keputusan pembelian. Seorang calon nasabah harus mengambil keputusan pembelian. Keputusan tersebut mungkin dapat berupa tidak memilih salah satu alternatif yang tersedia.
5. Konsumsi pascapembelian dan evaluasi. Dengan asumsi bahwa pengambilan keputusan juga sekaligus merupakan pemakaian, maka persoalan kepuasan dari pembelian atau ketidakpuasan dari pembelian tetap akan ada.⁸

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sugiyanto Selaku Direksi di BPRS Aman Syariah Sekampung, penyebaran informasi mengenai produk pendanaan maupun pembiayaan BPRS Aman Syariah Sekampung dilakukan dengan menyebarkan brosur ke nasabah yang berkunjung ke bank maupun ke masyarakat luas, media sosial, dan dari nasabah yang bersangkutan.⁹

Menurut bapak SF sebagai nasabah, beliau mendapat informasi adanya BPRS Aman Syariah Sekampung saat beliau lewat dan mengetahui adanya

⁸ Sudaryono, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran* (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014), 218–221.

⁹ Wawancara dengan Bapak Sugiyanto, Direksi BPRS Aman Syariah Sekampung.

BPRS Aman Syariah Sekampung. Lalu beliau menjadi tertari untuk menabung di BPRS Aman Syariah Sekampung. Selain menabung beliau juga mengambil pembiayaan multijasa di bidang pendidikan. Alasan beliau memilih pembiayaan multijasa karena kebutuhan anak sekolah.¹⁰

Menurut ibu YN sebagai nasabah, alasan beliau memilih menjadi nasabah di BPRS Aman Syariah Sekampung karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dari kediamannya. Beliau melakukan pembiayaan multijasa karena pada saat itu ada anggota keluarganya yang sedang sakit dan diharuskan berobat ke rumah sakit, kemudian ibu YN ke BPRS Aman Syariah Sekampung dan pihak BPRS Aman Syariah Sekampung menawarkan untuk memakai pembiayaan multijasa. Sehingga adanya faktor sosial memudahkan calon nasabah untuk mendapat informasi tentang adanya pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah.¹¹

Menurut ibu SY sebagai nasabah, alasan beliau memilih menjadi nasabah di BPRS Aman Syariah Sekampung karena setiap berangkat maupun pulang kerja beliau melewati BPRS Aman Syariah Sekampung. Alasan beliau memilih melakukan pembiayaan multijasa karena produknya dapat digunakan untuk pemenuhan jasa-jasa, dan pihak BPRS Aman Syariah Sekampung

¹⁰ Wawancara dengan bapak SF selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, 17 Juni 2021.

¹¹ Wawancara dengan ibu YN selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, 17 Juni 2021.

menawarkan pembiayaan multijasa dikarenakan beliau tidak paham dengan produk-produk di BPRS Aman Syariah Sekampung.¹²

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak ES, beliau mengatakan melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung karena selain tidak terlalu jauh dari kediamannya, beliau juga diajak oleh temannya. Karena informasi dari temannya bahwa melakukan pembiayaan untuk talangan haji dan umrah di BPRS Aman Syariah Sekampung harganya tidak terlalu tinggi.¹³

Sedangkan menurut ibu TH, adanya penyebaran informasi berupa brosur menjadikan beliau tertarik untuk menjadi nasabah di BPRS Aman Syariah Sekampung. Pembiayaan multijasa yang beliau lakukan, digunakan untuk kebutuhan pendidikan anaknya.¹⁴

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat dipahami informasi yang menjadi pertimbangan dalam memilih produk pembiayaan di BPRS Aman Syariah Sekampung yaitu informasi dari bank (produk, harga, tempat dan promosi) dan informasi dari nasabah ke nasabah. BPRS Aman Syariah sudah memberikan yang terbaik untuk para nasabah dan meyakinkan calon nasabah untuk menggunakan produk BPRS Aman Syariah khususnya pembiayaan multijasa.

¹² Wawancara dengan ibu SY selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, 17 Juni 2021.

¹³ Wawancara dengan bapak ES selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, 18 Juni 2021.

¹⁴ Wawancara dengan ibu TH selaku nasabah pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung, 17 Juni 2021.

C. Analisis Efektivitas Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung

Penyebaran informasi yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung mengenai produk bank khususnya produk pembiayaan multijasa dapat dikatakan baik dengan menepati posisi kedua setelah pembiayaan murabahah sebagai pembiayaan yang paling banyak diminati. Penyebaran informasi mengenai produk bank oleh BPRS Aman Syariah Sekampung dilakukan dengan pembagian brosur, iklan di sosial media, pemasangan spanduk, dan dilakukan secara *face to face* oleh marketing ke calon nasabah. Pemasangan iklan tersebut memuat data diri BPRS Aman Syariah Sekampung terkait tempat, produk dan lain sebagainya.

Informasi mengenai tempat yang strategis dapat memudahkan nasabah maupun calon nasabah untuk dengan mudah menemukan lokasi BPRS Aman Syariah Sekampung. Seperti wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak SF yang menyatakan bahwa beliau hanya lewat dan mengetahui adanya BPRS Aman Syariah Sekampung karena lokasi yang dapat mudah ditemukan, lalu beliau menjadi tertarik untuk menjadi nasabah.

Produk pembiayaan multijasa merupakan produk kedua sebagai produk yang paling banyak diminati nasabah. Banyak nya masyarakat yang masih awam tentang produk bank syariah mengharuskan bank syariah untuk dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat luas. Pembiayaan multijasa yang dapat digunakan di beberapa bidang jasa dapat

menarik minat calon nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh ibu SY, beliau akan melakukan pembiayaan tetapi bingung akan produk bank syariah sehingga pihak bank menjelaskan mengenai produk-produk di bank.

Harga menjadi peran penting dalam sebuah produk. Keseimbangan harga dengan kondisi ekonomi dapat mempengaruhi minat calon nasabah untuk menjadi nasabah. Harga yang tidak terlalu tinggi dapat menarik calon nasabah untuk melakukan pembiayaan khususnya multijasa. Menurut bapak ES selaku nasabah pembiayaan multijasa beliau melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung karena mendapatkan informasi dari temannya bahwa ujah untuk pembiayaan multijasa di bidang talangan haji tidak terlalu tinggi.

Promosi *face to face* yang dilakukan oleh bagain marketing BPRS Aman Syariah Sekampung kepada calon nasabah dikatakan efektif, dimana pendekatan ini merupakan pendekatan yang sangat mudah dimengerti oleh nasabah, karena dengan berkomunikasi marketing dapat meyakinkan kepada nasabah/calon nasabah tentang keunggulan-keunggulan yang ada di BPRS Aman Syariah Sekampung. Setelah nasabah tertarik untuk melakukan pembiayaan dengan salah satu produk di BPRS Aman Syariah Sekampung dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, nasabah akan memberikan informasi mengenai bank ke anggota keluarganya ataupun temannya.

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana organisasi atau seseorang mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Muasaroh dalam efektivitas terdapat pengukuran yang dapat digunakan, yaitu :

1. Tugas atau fungsi

Individu ataupun organisasi dapat dianggap efektif apabila melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, pembiayaan multijasa pada BPRS Aman Syariah Sekampung yang berfungsi membantu nasabah dalam pemenuhan kebutuhan atas jasa-jasa tertentu seperti dibidang kesehatan, pendidikan, pernikahan dan lain sebagainya. Nasabah dapat memilih bidang dalam pembiayaan multijasa sesuai dengan kebutuhannya.

- a. Bidang pendidikan

Menurut bapak SF sebagai nasabah, beliau mendapat informasi adanya BPRS Aman Syariah Sekampung saat beliau lewat dan mengetahui adanya BPRS Aman Syariah Sekampung. Lalu beliau menjadi tertarik untuk menabung di BPRS Aman Syariah Sekampung. Selain menabung beliau juga mengambil pembiayaan multijasa di

bidang pendidikan. Sama halnya dengan ibu TH, beliau melakukan pembiayaan multijasa untuk pendidikan anaknya.

b. Bidang kesehatan

Menurut ibu YN sebagai nasabah, alasan beliau memilih menjadi nasabah di BPRS Aman Syariah Sekampung karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dari kediamannya. Beliau melakukan pembiayaan multijasa karena pada saat itu ada anggota keluarganya yang sedang sakit dan diharuskan berobat ke rumah sakit, kemudian ibu YN ke BPRS Aman Syariah Sekampung dan pihak BPRS Aman Syariah Sekampung menawarkan untuk memakai pembiayaan multijasa.

c. Talangan haji

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak ES, beliau mengatakan melakukan pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung karena selain tidak terlalu jauh dari kediamannya, beliau juga diajak oleh temannya. Karena informasi dari temannya bahwa melakukan pembiayaan untuk talangan haji dan umrah di BPRS Aman Syariah Sekampung harganya tidak terlalu tinggi.

Penerapan fungsi dari pembiayaan multijasa dapat dikatakan efektif karena pembiayaan multijasa digunakan oleh nasabah untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu.

2. Rencana atau program

Suatu kegiatan dinilai efektif jika memiliki suatu rencana yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tanpa adanya rencana atau program maka tujuan tidak akan tercapai. Pembiayaan dengan akad multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung disebut sebagai pembiayaan konsumtif karena dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sekunder. Informasi yang telah diterima calon nasabah tidak lepas dari penyebaran informasi yang telah direncanakan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung. Penyebaran informasi yang telah diterima calon nasabah dapat calon nasabah gunakan untuk mempertimbangkan menjadi nasabah atau tidak.

3. Ketentuan dan peraturan

Suatu peraturan dibuat untuk menjaga keberlangsungan suatu kegiatan agar berjalan sesuai rencana. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila mengikuti peraturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung berlandaskan pada fatwa DSN-MUI. BPRS Aman Syariah Sekampung sudah termasuk anggota LPS atau lembaga penjamin simpanan, jadi nasabah tidak perlu khawatir akan tabungannya di bank.

4. Tujuan dan kondisi ideal

Suatu usaha dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditargetkan. Tujuan adanya pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung yang dikhususkan untuk usaha UMKM adalah berprinsip syariah dan mendapatkan keuntungan melalui *ujrah/fee* yang disepakati. BPRS Aman Syariah Sekampung menyediakan dana untuk nasabah guna membantu pemenuhan atas jasa-jasa tertentu. Informasi pembiayaan multijasa yang disebarkan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung kepada calon nasabah dapat diserap dengan baik, sebagai buktinya pembiayaan multijasa menempati posisi kedua sebagai pembiayaan yang paling banyak diminati oleh nasabah dengan mengalami kenaikan setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil di atas, diketahui bahwa penggunaan informasi yang nasabah gunakan dalam memilih produk pembiayaan multijasa sudah efektif. Karena bank menjalankan tugas dan fungsi yang efektif sehingga dapat menarik calon nasabah untuk menjadi nasabah. Rencana atau program yang dijalankan bank dalam menyebarkan informasi mengenai produk khususnya pembiayaan multijasa sudah efektif sehingga calon nasabah dapat menggunakan informasi tersebut dalam memilih pembiayaan multijasa. Bank menjalankan kegiatan operasionalnya mengikuti peraturan yang direncanakan untuk mencapai tujuan, dengan menjadi anggota di LPS bank memberikan keamanan kepada nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dapat disimpulkan bahwasanya ada dua (2) informasi yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih pembiayaan multijasa, yaitu informasi dari bank (seperti produk, harga, tempat, dan promosi), dan informasi dari nasabah ke nasabah.

Pengukuran efektifitas dapat dilihat dari tugas atau fungsi, rencana atau program, ketentuan atau peraturan, tujuan dan kondisi ideal. Tugas atau fungsi dikatakan efektif karena BPRS Aman Syariah Sekampung melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Rencana atau program dikatakan efektif karena nasabah dapat menggunakan informasi yang diterima untuk memilih pembiayaan multijasa.

B. Saran

Pada akhir penulisan skripsi ini, peneliti mempunyai saran kepada karyawan di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur agar dapat lebih meningkatkan penyebaran informasi terkait produk-produk baik itu pendanaan ataupun pembiayaan. Sehingga calon nasabah mudah untuk mempertimbangkan pembiayaan mana yang akan diambil. Dengan mempertahankan cara penyebaran informasi *face to face* marketing kepada

nasabah yang dapat dikatakan efektif karena dapat menyakinkan nasabah tentang keunggulan-keunggulan produk di BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur khususnya pembiayaan multijasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rohman Ghazaly. 2010. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: Kencana Premedia Group.
- Afifah Fatur Rahmah. 2019. "Mekanisme Pembiayaan Multijasa Menggunakan Akad Ijarah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan". Skripsi, Medan. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Al Arif M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010).
- Bungin M. Burhan. 2013. *Metodelogi Penelitian Sosial & Ekonomi Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dariana Wawan Iamanto. April 2020. "Analisis Pembiayaan Multijasa dengan Akad Ijarah". *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* Vol. 1, No.1.
- Darsono dkk. 2017. *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dedy Rahman Prehanto. 2020. *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Surabaya: Soepindo Media Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid VII*. Jakarta: Lentera Hati.
- Dwi Handayani Ningsih. 2019. "Implementasi Pembiayaan Multijasa Di BPRS Lampung Timur Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur". Skripsi, Kota Metro, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Eko Yuliawan. April 2011. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Cabang Bandung". *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* Volume 1, Nomor 01.
- Elisabet Yunaeti Anggraeni dan Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Gary Armstrong and Philip Kotler. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan syariah Nasional MUI*. 2014. Jakarta: Erlangga.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. 2001. *Metodelogi Peneitian Social*. Jakarta: Bumi Aksara.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/laporan-keuangan-perbankan/Default.aspx>.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2015. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Mustofa. 2016. *Fiqih Muamalah Kontempoeer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2014. *Kewirausahaan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Lexy J. Moleong. 2015. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marimin dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Sumer Daya Manusia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Muasaroh. 2010. *Aspek-Aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nurul Khasanah. 2019. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Terhadap Pilihan Pembiayaan Murabahah Di Bprs Aman Syariah Sekampung Lampung Timur*”. Skripsi. Kota Metro. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Rahmi Roza, dkk. 2020. *Buku Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelangan Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda Berbasis Web Menggunakan Framework Codeleigniter*. Bandung: Kreasi Industri Nusantara.
- Rizky Dermawan. 2013. *Pengambilan Keputusan Landasan Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutan Remy Sjahdeini. 2014. *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Syofian Siregar. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi.
- Victirianus Aries Siswanto. 2012. *Strategi Dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yulia Djahir dan Dewi Pratita. 2015. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia.
- Zainuddin Ali. 2010. *Hukum perbankan syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

DUKUMENTASI









**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;

Nomor : 3550/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

14 Desember 2020

Kepada Yth:
Nizaruddin, S.Ag., M.H.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Tania Puspita Devi
NPM : 1704100252
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Penggunaan Informasi Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
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

3/4/2021

IZIN PRASURVEY



**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.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0877/In.28/J/TL.01/02/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
DIREKTUR PT BRPS AMAN
SYARIAH SEKAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **TANIA PUSPITA DEVI**
NPM : 1704100252
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN DI BPRS
AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

untuk melakukan prasurvey di PT BRPS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 26 Februari 2021
Ketua Jurusan,



Reonika Puspita Sari M.E.Sy
NIP 199202212018012001



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH
DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI
BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Informasi

1. Pengertian Informasi
2. Ciri-Ciri Informasi Berkualitas
3. Jenis-Jenis Informasi
4. Siklus Informasi
5. Informasi yang Digunakan dalam Keputusan Nasabah

B. Pembiayaan Multijasa

1. Pengertian Pembiayaan Multijasa
2. Landasan Hukum Pembiayaan Multijasa
3. Akad Pembiayaan Multijasa
4. Jasa Pembiayaan Multijasa
5. Manfaat Pembiayaan Multijasa

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya BPRS Aman Syariah Sekampung
 2. Visi dan misi BPRS Aman Syariah Sekampung
 3. Struktur organisasi BPRS Aman Syariah Sekampung
- B. Efektivitas penggunaan informasi nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung
- C. Analisis efektivitas penggunaan informasi nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Mei 2021

Peneliti



Tania Puspita Devi

NPM.1704100252

Pembimbing



Nizaruddin, S.Ag., MH.

NIP.197403021999031001

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN SYARIAH SEKAMPUNG

- A. Pertanyaan Kepada Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 1. Kapan Berdirinya BPRS Aman Syariah Sekampung ?
 - 2. Apa Visi dan Misi dari BPRS Aman Syariah Sekampung ?

- B. Pertanyaan Kepada *Marketing Lending* BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 1. Apa sajakah syarat dan ketentuan yang diberlakukan BPRS Aman Syariah Sekampung dalam proses pembiayaan multijasa ?
 - 2. Digunakan untuk apa saja pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung ?
 - 3. Apa saja informasi yang menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih produk pembiayaan multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung ?
 - 4. Bagaimana penyebaran informasi tentang pembiayaan multijasa kepada nasabah ?

- C. Pertanyaan Kepada Nasabah Yang Memilih Pembiayaan Multijasa di BPRS Aman Syariah Sekampung
 - 1. Kenapa anda memilih melakukan pembiayaan di BPRS Aman Syariah Sekampung ?
 - 2. Dari mana anda mendapatkan informasi jika di BPRS Aman Syariah Sekampung ada pembiayaan multijasa ?
 - 3. Kenapa anda memilih pembiayaan multijasa dibandingkan dengan pembiayaan yang lainnya ?
 - 4. Pembiayaan multijasa ini anda gunakan untuk apa ?

Metro, Juni 2021
Peneliti



Tania Puspita Devi
NPM.1704100252

Pembimbing



Nizaruddin, S.Ag., MH.

NIP.197403021999031001



**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 : 1754/In.28/D.1/TL.00/06/2021
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Direktur PT. BPRS Aman Syari'ah
Sekampung Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1753/In.28/D.1/TL.01/06/2021, tanggal 21 Juni 2021 atas nama saudara:

Nama : **TANIA PUSPITA DEVI**
NPM : 1704100252
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut diatas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN SYARI'AH SEKAMPUNG".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 Juni 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.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1753/In.28/D.1/TL.01/06/2021

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

Nama : **TANIA PUSPITA DEVI**
NPM : 1704100252
Semester : **8 (Delapan)**
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN MULTIJASA DI BPRS AMAN SYARI'AH SEKAMPUNG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampaidengan selesai.

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

Dikeluarkan diPada : Metro
Tanggal : 21 Juni 2021

Mengetahui
Pejabat Setempat

Sugiyanto, S.E.
Direktur



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-509/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2021**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Tania Puspita Devi
NPM : 1704100252
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1704100252

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari segala administrasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 22 Juni 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Tania Puspita Devi lahir di Kibang, 19 Desember 1998, anak kedua dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Sugaib dan Ibu Surtini. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri 2 Kibang Kec. Metro Kibang selama enam tahun dan lulus tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMP Negeri 1 Kibang Kec. Metro Kibang dan selesai tahun 2014. Penulis melanjutkan pendidikan atas di SMK Kartikatama 1 Metro jurusan Akuntansi dan selesai pada tahun 2017. Setelah lulus SMK penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Lampung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan S1-Perbankan Syariah pada tahun 2017.