

**SKRIPSI**

**LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH*  
MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT  
SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN  
WAY JEPARA**

**Oleh:**

**HENI SASTIKA ASTARI  
NPM. 1602100130**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**

**LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH* MULTIJASA  
PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR  
KECAMATANWAY JEPARA**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**HENI SASTIKA ASTARI  
NPM. 1602100130**

Pembimbing I : Liberty, S.E, M.A

Pembimbing II : M. Hanafi Zuardi, SHI. MSI

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 47296; *website*: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); *e-mail*: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**NOTA DINAS**

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan Permohonan untuk Di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan sebelumnya, maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : Heni Sastika Astari  
NPM : 1602100130  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : RASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH* MULTIJASA  
PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR  
KECAMATAN WAY JEPARA

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I

Liberty, S.E, M.A  
NIP.197408242000032002

Metro, Juni 2023

Pembimbing II

M. Hanafi Zuardi, SHI, MSI  
NIP. 198007182008011012

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN  
*IJARAH* MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN  
RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN  
WAY JEPARA

Nama : Heni Sastika Astari  
NPM : 1602100130  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

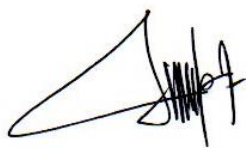
## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



**Liberty, S.E., M.A**  
NIP.197408242000032002



**M. Hanafi Luardi, SHI. MSI**  
NIP. 198001182008011012



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirang Mulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-2566 / In-283 / D / PP.00.9 / 07 / 2023

Skripsi dengan Judul: LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN IJARAH MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA, disusun oleh: Heni Sastika Astari, NPM: 1602100130, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/26 Juni 2023.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A.

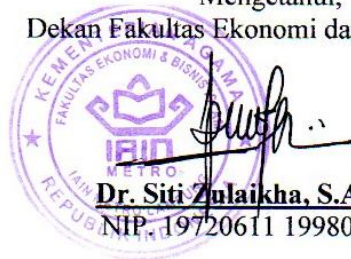
Penguji I : Hermanita, M.M

Penguji II : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., MPH



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## ABSTRAK

### LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH* MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA

Oleh :  
**HENI SASTIKA ASTARI**

Literasi nasabah merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan nasabah agar mereka dapat terhindar dari masalah-masalah keuangan. Munculnya masalah keuangan bukan hanya karena rendahnya tingkat pendapatan, tetapi bisa berasal dari kurangnya pengetahuan nasabah dalam mengelola keuangannya. Pembiayaan *Ijarah* multijasa merupakan pembiayaan dari bank syariah bagi nasabah untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah. Dalam BPR Syariah Lampung Timur ada nasabah yang menggunakan pembiayaan *Ijarah* multijasa yang digunakan untuk pembuatan toko tempat usaha dimana untuk pembelian bahan-bahan materialnya hingga pembuatan tempat usahanya tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa. Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian lapangan atau *field research*, metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mengambil data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur dimana metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul. Wawancara tersebut dilakukan dengan kepala bagian marketing, account officer, dan sepuluh nasabah. Pada tahap analisis data yang digunakan dengan berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa tingkat literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa berbeda-beda, faktor yang mempengaruhi yaitu kemampuan nasabah dalam mengelola keuangan yang berbeda, tingkat kebutuhan yang berbeda serta pemahaman tentang literasi yang berbeda. pembiayaan multijasa yang dilakukan oleh BPR Syariah Lampung Timur merupakan salah satu pembiayaan konsumtif dalam memenuhi kebutuhan akan manfaat atas suatu jasa seperti biaya pendidikan, kesehatan, pernikahan dan renovasi rumah. Pembiayaan multijasa berpedoman pada fatwa DSN-MUI dan menggunakan akad *Ijarah*. Nasabah yang melakukan pembiayaan digunakan untuk pembelian bahan material untuk pembangunan toko sampai dengan pembayaran tukang bangunannya. Tetapi sebagian besar nasabah melakukan pembiayaan ini digunakan untuk biaya pendidikan, sangat disarankan untuk BPR Syariah Lampung Timur lebih teliti lagi untuk pemberian pembiayaan multijasa bagi nasabah.

**Kata Kunci:** Literasi, Pembiayaan, *Ijarah* Multijasa

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heni Sastika Astari  
NPM : 1602100130  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber dan disebutkan di daftar pustaka.

Metro, Juni 2023  
Yang Menyatakan



**Heni Sastika Astari**  
NPM. 1602100130

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ..... ﴿١﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu...*”

(Q.S. Al-Maaidah : 1)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur atas nikmat serta rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta Karunia dan kemudahan yang diberikan-Nya, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti persembahkan Skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus bagi mereka yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Sukardi dan Ibu Sutartik) yang telah memberi dukungan moral dan materi, serta atas segala pengorbanan yang tanpa pamrih. Terimakasih atas segala keluasan hati dan pikiran dua orang yang sangat luar biasa.
2. Pembimbing I Bunda Liberty, S.E, M.A, dan pembimbing II Bapak Muhammad Hanafi Zuardi, SHI. MSI, Beliau-beliau ini adalah dosen yang selalu memberikan bimbingan yang tiada henti dan memberikan kritikan serta masukan yang membangun, pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa.
3. Kakak-kakak saya Angga Oriza Prasetya dan Siti Nuriah yang memberikan support moral dan selalu menghadirkan semangat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Rekan saya, Tri Agus Setiawan, Nurul Ariyani, dan Bayu Nur Azi yang telah menemani dan ikut serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Almamater pendidikan, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
6. Kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat. Peneliti hanya bisa mengucapkan terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *robbil 'alamin* puji syukur peneliti haturkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara. Penelitian ini sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan sumbangasih pemikiran serta intervensi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty, S.E, M.A, selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi.
5. Bapak Muhammad Hanafi Zuardi, SHI. MSI, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi.
6. Direktur dan segenap karyawan BPR Syariah Lampung Timur yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016, yang telah ikut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pemikiran yang dimiliki. Oleh karena itu, kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan guna melengkapi penulisan ini.

Akhirnya, dengan iringan rasa terimakasih peneliti memanjatkan doa kehadiran Allah SWT, semoga jerih payah dan amal Bapak dan Ibu serta rekan-rekan mendapat balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT. Dan peneliti berharap semoga penelitian yang akan dilakukan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah.

Metro, Juni 2023  
Peneliti,



**Heni Sastika Astari**  
NPM.1602100130

## DAFTAR ISI

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan.....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Literasi Nasabah.....	9
1. Pengertian Literasi Nasabah.....	9
2. Jenis-jenis Literasi.....	12
3. Faktor yang Mempengaruhi Literasi .....	14
B. Pembiayaan <i>Ijarah</i> Multijasa .....	16
1. Pengertian Pembiayaan Multijasa .....	16

2. Dasar Hukum Pembiayaan Multijasa.....	19
3. Akad yang Digunakan dalam Pembiayaan Multijasa .....	21
4. Produk Pembiayaan <i>Ijarah</i> Multijasa.....	27
5. Skema Pembiayaan <i>Ijarah</i> Multijasa .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
D. Teknik Analisa Data.....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. BPR Syariah Lampung Timur .....	39
1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Lampung Timur .....	39
2. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Lampung Timur .....	40
B. Implementasi Pembiayaan Multijasa pada PT. BPR Syariah Lampung Timur .....	48
C. Analisis Implementasi terkait Literasi Nasabah Pembiayaan <i>Ijarah</i> Multijasa pada BPR Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara ....	64

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa Tahun 2018-2020 .....	2

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1. Skema Pembiayaan <i>Ijarah</i> Multijasa .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam setiap kehidupan masyarakat memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, kebutuhan sekunder atau kebutuhan tersier. Ada masanya masyarakat tidak memiliki cukup dana untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupannya. Oleh karena itu, dengan perkembangan perekonomian masyarakat yang semakin bertambah meningkat maka muncullah jasa pembiayaan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok dalam bank, dengan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>1</sup>

Sedangkan pembiayaan *ijarah* multijasa merupakan pembiayaan untuk pemenuhan jasa-jasa tertentu bagi nasabah seperti kesehatan, pendidikan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibolehkan secara syariah.<sup>2</sup> Objek transaksinya yaitu jasa, baik manfaat atas barang atau manfaat atas tenaga kerja atau jasa yang melibatkan dua akad yaitu *ijarah* dan *kafalah*. Adapun

---

<sup>1</sup> Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 700.

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen dan Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 57.

dalam Islam yang berkaitan dengan landasan hukumnya terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Qashash ayat 26 sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرُّهُ إِنِّي خَيْرٌ مِّنْ أَسْتَجِرَّتِ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya: “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.<sup>3</sup>

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yaitu lembaga keuangan perbankan yang pola operasionalnya mengikuti prinsip syariah yang mengarahkan dana dari masyarakat yang membutuhkan fasilitas pembiayaan, bentuknya dapat berupa perseroan terbatas, koperasi dan perusahaan daerah. Salah satunya yaitu PT. BPRSyariahLampung Timur yang berada di Jalan Merdeka RT 01/RW 01 Dusun IV Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur yang menggunakan produk pembiayaan terus mengalami penurunan secara signifikan terbukti dengan data awal yang peneliti dapatkan pada tahun 2018, 2019 dan 2020 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Jumlah Nasabah Pembiayaan Tahun 2018 – 2020

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan
1.	2018	964
2.	2019	860
3.	2020	816

Sumber: PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur, 2021

<sup>3</sup>QS. Al-Qashash (28) : 26.

Berdasarkan data nasabah diatas, peneliti akan mengambil data nasabah pada tahun 2018 dengan jumlah 964 nasabah pembiayaan. Pembiayaan yang digunakan oleh BPRSyariahLampung Timur antara lain yaitu pembiayaan jual beli (*murabahah*) yang berjumlah 68 nasabah, pembiayaan bagi hasil (*musyarakah*) berjumlah 16 nasabah, dan pembiayaan multijasa (*ijarah*) yang berjumlah 880 nasabah yang sebagian besar berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Telah terbukti bahwa pembiayaan yang paling diminati adalah pembiayaan *ijarah* multijasa, yang mana pembiayaan digunakan untuk membiayai kebutuhan konsumtif seperti biaya kesehatan, pendidikan anak, pernikahan, renovasi rumah, dan kepada para PNS atau pegawai swasta yang mempunyai penghasilan tetap.

Masalah utama yang dihadapi Bank Syariah adalah bagaimana perusahaan menarik pelanggan dan mempertahankannya agar dapat bertahan dan berkembang. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Karena pemasaran merupakan hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan konsumen.

Sebagai bagian dari pemasaran Lembaga Perbankan Syariah harus tepat dalam mengambil keputusan untuk menghadapi masalah utama yang dihadapi yaitu bagaimana Perbankan Syariah dapat menarik nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah. Strategi yang diambil oleh pemasar harus melihat faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.

Perilaku konsumen juga berpengaruh dari persepsi yang dimiliki konsumen. Banyak persepsi nasabah mengenai pembiayaan *ijarah* multijasa itu sama dengan pembiayaan yang lainnya. Disini saya mencoba untuk meneliti seberapa besar pemahaman nasabah mengenai pembiayaan *ijarah* multijasa yang diberikan oleh BPR Syariah Lampung Timur. Apakah nasabah sudah memahami secara penuh tentang produk tersebut.

Berdasarkan penjelasan salah satu nasabah BPR Syariah Lampung Timur beranggapan sangat berbeda antara pembiayaan *ijarah* multijasa dengan pembiayaan lainnya, pembiayaan *ijarah* multijasa merupakan pembiayaan yang banyak manfaatnya seperti untuk biaya kesehatan dan biaya pendidikan yang dilakukan secara Islam. Makanya nasabah bergabung atau menggunakan jasa pembiayaan tersebut di BPR Syariah Lampung Timur. Tetapi, nasabah tetap memilih pembiayaan *ijarah* multijasa karena pembiayaan tersebut dapat memudahkan dan membantu pihak nasabah untuk membayar biaya sekolah anaknya.<sup>4</sup>

Salah satu nasabah yang menggunakan jasa pembiayaan *ijarah* multijasa menganggap pembiayaan tersebut sama dengan pembiayaan yang lainnya. Beliau beranggapan bahwa inti dari pembiayaan adalah menyalurkan dana atau pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Tidak hanya untuk kebutuhan kesehatan, pendidikan, atau pernikahan saja. Tetapi juga dapat digunakan untuk usaha yaitu pembangunan toko. Dalam pembiayaan tersebut

---

<sup>4</sup>Nasabah di PT. BPRS Lampung Timur Kecamatan Way Jepara, wawancara pada tanggal 21 Juni 2022.

dana digunakan oleh nasabah untuk membeli bahan-bahan material antara lain seperti pasir, batu bara, semen, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Akad yang digunakan dalam kedua pembiayaan tersebut yaitu akad *ijarah*. Sebagai calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan, dimana bank memberikan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah. Ketentuan tersebut yaitu nasabah akan diberikan batasan seperti nominal pembiayaan, jangka waktu pengembalian dan ketentuan lainnya. Serta nasabah yang melakukan pembiayaan dengan akad *ijarah* multijasa harus mengembalikan lebih dari pokok pinjaman karena nasabah harus membayar *ujrah* yang disepakati diawal akad dengan membayar secara angsur setiap bulannya.

Dengan demikian, berdasarkan uraian permasalahan diatas. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat mengajukan pertanyaan yang akan dibahas dalam penelitian ini mengenai bagaimana implementasi terkait Literasi Nasabah Pembiayaan *Ijarah* Multijasa Di BPRSyariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara?

---

<sup>5</sup>*Ibid.*,

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi terkait Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa DiBPRSyariahLampung Timur Kecamatan Way Jepara.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis, manfaat penelitian ini adalah agar dapat menjadi tambahan literatur atau referensi yang dapat memberikan pemahaman, gambaran dan wawasan peneliti serta pembaca mengenai ilmu-ilmu perbankan syariah.
- b. Secara Praktis, dengan adanya laporan ini diharapkan agar dapat menambah kepustakaan pada BPRSyariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara dan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan, serta dapat menambah pengetahuan lebih dalam mengenai produk pembiayaan *ijarah* multijasa dan mampu menginspirasi kepada semua masyarakat.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelitian ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Dalam pemaparan ini akan dijelaskan dari segi perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, sehingga diketahui posisi penelitian ini dari penelitian sebelumnya.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Isnurhadi dalam bentuk skripsi, dengan judul “Kajian Tingkat Literasi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Palembang)”.<sup>6</sup> Hasil dari penelitian ini adalah meneliti tentang tingkat pemahaman atau literasi masyarakat terhadap perbankan syariah di Indonesia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang ada kemungkinan mempunyai hubungan terhadap tingkat literasi perbankan syariah di Indonesia tersebut. Serta dalam penelitian ini tidak memfokuskan pada bagaimana seseorang melakukan aktivitas perbankan dengan memahami tentang bank syariah akan tetapi peneliti mencoba melangkah lebih ke belakang ingin meneliti sejauh mana masyarakat sudah mempunyai pengetahuan dan kesadaran akan bank syariah yang merupakan persyaratan untuk seseorang dalam menggunakan produk bank syariah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kuart Ismanto dalam bentuk skripsi, dengan judul “Literasi Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Pekalongan)”.<sup>7</sup> Hasil dari penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi masyarakat tentang bank syariah terhadap minatnya menjadi nasabah bank syariah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank syariah.

---

<sup>6</sup>Isnurhadi, “Kajian Tingkat Literasi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Palembang)” Skripsi, dalam [www.repository.unsri.ac.id](http://www.repository.unsri.ac.id) pada tanggal 9 September 2022.

<sup>7</sup>Kuart Ismanto, “Literasi Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Pekalongan)” Skripsi, dalam [www.jurnal.uinsu.ac.id](http://www.jurnal.uinsu.ac.id) pada tanggal 9 September 2022.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Hery Indra Saputra Dewa dalam bentuk skripsi, dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Literasi Masyarakat Tentang Lembaga Keuangan Syariah dan Relevansinya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus di Desa Banarjoyo Kecamatan Batang Hari, Lampung Timur)”.<sup>8</sup> Hasil dari penelitian ini tentang faktor yang mempengaruhi literasi masyarakat tentang lembaga keuangan syariah adalah faktor internal dan faktor eksternal. Relevansinya terhadap keputusan menjadi nasabah adalah ketika faktor-faktor tersebut baik faktor internal dan eksternal ada didalam setiap masyarakat, maka masyarakat akan bergabung atau menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.

Perbedaan dari ketiga penelitian ini dengan yang kan diteliti adalah penelitian ini lebih menekankan kepada kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah, dengan beberapa faktor yang mempengaruhi literasi masyarakat tentang Lembaga Keuangan Syariah. Sedangkan penelitian yang akan diteliti lebih memfokuskan pada literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa di PT. BPRSyariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara.

---

<sup>8</sup>Hery Indra Saputra Dewa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Literasi Masyarakat Tentang Lembaga Keuangan Syariah dan Relevansinya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus di Desa Banarjoyo Kecamatan Batang Hari, Lampung Timur)” Skripsi, dalam [www.repository.metrouniv.ac.id](http://www.repository.metrouniv.ac.id) pada tanggal 9 September 2022.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Literasi Nasabah**

##### **1. Pengertian Literasi Nasabah**

Berdasarkan kutipan yang dijelaskan oleh Herawati mengenai tentang literasi atau pengetahuan telah menjadi salah satu titik fokus kebijakan pemerintah di berbagai Negara termasuk di Indonesia, melalui lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan nasabah mengenai Lembaga Jasa Keuangan serta produk dan jasa yang ditawarkan.<sup>1</sup>Oleh karena itu, dengan meningkatkan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai lembaga keuangan akan berpengaruh pada kemampuan dan kepercayaan masyarakat serta nasabah terhadap lembaga dan produk jasa keuangan di Indonesia.

Dengan demikian, literasi terdiri dari sejumlah kemampuan dan pengetahuan mengenai keuangan yang dimiliki oleh seseorang supaya mampu mengelola atau menggunakan sejumlah uang untuk meningkatkan taraf kehidupannya, maka literasi keuangan berkaitan dengan perilaku, kebiasaan dan pengaruh dari faktor eksternal.

Pengetahuan atau literasi merupakan informasi yang telah diproses untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran, dan pengalaman yang

---

<sup>1</sup>Nyoman Trisna Herawati, "Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa serta Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya", *Akuntansi FE* Vol 5 No 2/2017, 131.

dapat diakumulasi sehingga mampu diaplikasikan dalam bisnis tertentu. Secara umum pengetahuan yaitu segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal, pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah sangat mempengaruhi sikap masyarakat terhadap produk yang ditawarkan sehingga semakin baik pengetahuan masyarakat mengenai perbankan syariah maka akan memicu minat menjadi nasabah. Sedangkan apabila pengetahuan masyarakat tersebut terbatas akan mengakibatkan persepsi yang kurang baik terhadap perbankan syariah.<sup>2</sup>

Produk merupakan salah satu strategi bank untuk memperoleh nasabah, produk pembiayaan yang ditawarkan oleh setiap bank semakin bertambah dengan seiring banyaknya jumlah lembaga keuangan perbankan sehingga masyarakat harus mengenali kebutuhan dan latar belakang dari produk yang ditawarkan dengan baik. Pengetahuan dan pemahaman nasabah mengenai produk adalah hal yang sangat penting, karena pengetahuan merupakan dasar dari keputusan nasabah sebagai konsumen bank tersebut.<sup>3</sup>

Nasabah merupakan pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta

---

<sup>2</sup>Maskur Rosyid dan Halimatu Saidiah, "Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Minat Menabung Santri dan Guru", *Isalminomic* Vol. 7 No. 2/2016, 38.

<sup>3</sup>Ayun Sekar Widowati, "Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah", *Nominal* Vol. 7 No. 2/2018, 143.

layanan jasa.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 pada pasal 1 ayat 17 tentang nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Oleh karena itu, nasabah memiliki peran penting dalam industri perbankan, dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Menurut Kasmir yang dikutip oleh Sonny Koeswara dan Muslimah dalam jurnalnya yang menjelaskan tentang “nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”<sup>5</sup> Adapun pengertian lain dalam kutipan Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, menurut Komaruddin “nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.”<sup>6</sup> Berdasarkan pengertian tersebut nasabah merupakan seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan dan pinjamandan melakukan transaksi tersebut pada sebuah bank.

---

<sup>4</sup>Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking,” *Nisbah* No. 1/2015, 65.

<sup>5</sup>Sonny Koeswara dan Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple,” *Pasti* No. 1/2013, 3.

<sup>6</sup>Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember,” *Ekonomi Dan Bisnis Growth* No. 2/2016, 50.

## 2. Jenis-Jenis Literasi

Berdasarkan jenis-jenis literasi dapat dikelompokkan menjadi lima jenis yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>

### a. Literasi Informasi

Literasi informasi merupakan rangkaian kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk menyadari kapan informasi dibutuhkan dan kemampuan untuk menempatkan, mengevaluasi dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Literasi informasi juga memiliki kemampuan untuk tahu kapan ada kebutuhan untuk informasi agar dapat mengidentifikasi, menemukan, mengevaluasi dan secara efektif menggunakan informasi tersebut untuk isu atau masalah yang dihadapi.

### b. Literasi Media

Literasi media merupakan keahlian untuk menghasilkan, mendistribusikan serta mengevaluasi isi koleksi pandang dengar (*audio visual*).

### c. Literasi Global

Literasi global merupakan pemahaman akan saling ketergantungan manusia di dunia global, sehingga mampu berpartisipasi di dunia global dan berkolaborasi.

---

<sup>7</sup>Hery Indra Saputra Dewa, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Literasi Masyarakat Tentang Lembaga Keuangan Syariah dan Relevansinya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Kasus di Desa Banarjoyo Kecamatan Batang Hari, Lampung Timur)" Skripsi, dalam [www.repository.metrouniv.ac.id](http://www.repository.metrouniv.ac.id) pada tanggal 9 September 2021.

d. Literasi Kompensasi Sosial

Literasi kompensasi sosial dan tanggung jawab lebih kepada pemahaman etika dan pemahaman terhadap keamanan dan privasi dalam berinternet. Di tengah keberagaman bentuk dan jenis informasi, maka kita dituntut tidak hanya dapat membaca dan menulis bahan tertulis atau dalam bentuk buku atau tercetak, tetapi bentuk-bentuk lain seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

e. Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan pengetahuan atau kemampuan untuk mengelola keuangan. Menurut OJK (Otoritas Jasa Keuangan) bahwa literasi keuangan adalah rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan, keyakinan dan keterampilan konsumen dan masyarakat luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan dengan baik.<sup>8</sup>

Dari kelima jenis literasi di atas, maka peneliti memilih literasi keuangan terkait dengan judul penelitian. Dalam literasi keuangan diharapkan nasabah memiliki pengetahuan, keterampilan dan keyakinan yang cukup terhadap lembaga keuangan serta seluruh layanan dan produknya. Keyakinan yang dimaksud seperti melakukan aktivitas keuangan yaitu mencatat rencana investasi, pengeluaran, menyusun rencana anggaran, dan sebagainya.

---

<sup>8</sup>Otoritas Jasa Keuangan, "Literasi Keuangan," dalam [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) pada tanggal 10 September 2022.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Literasi

#### a. Faktor Internal

- 1) Usia, Abu Ahmadi menjelaskan bahwa daya ingat seseorang tersebut salah satunya dipengaruhi oleh usia. Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa bertambahnya usia dapat berpengaruh pada penambahan pemahaman yang diperoleh, namun pada usia tertentu (menjelang usia lanjut) kemampuan penerimaan atau mengingat suatu pemahaman akan berkurang.
- 2) Pengalaman, hal tersebut merupakan sumber pemahaman atau suatu cara untuk memperoleh kebenaran. Oleh karena itu, pengalaman pribadi dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pemahaman.
- 3) Intelegensi, salah satu faktor yang mempengaruhi hasil dari proses belajar, bagi seseorang hal tersebut merupakan salah satu modal untuk berfikir dan mengelola berbagai informasi secara terarah sehingga mampu menguasai lingkungan.<sup>9</sup>

#### b. Faktor Eksternal

- 1) Pendidikan, tingkat pendidikan menentukan mudah atau tidaknya seseorang menyerap dan memahami pemahaman yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik juga pemahamannya.

---

<sup>9</sup>Nugroho J. Setiadi, *Prilaku Konsumen Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Pramedia Media Group, 2010), 12.

- 2) Pekerjaan, hal tersebut dikarenakan pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan.
- 3) Sosial budaya dan Ekonomi, sosial budaya mempunyai pengaruh pada pemahaman seseorang dan status ekonomi seseorang juga menentukan persediaan suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga akan mempengaruhi pemahaman seseorang.
- 4) Lingkungan, dalam lingkungan seseorang akan memperoleh pengalaman yang akan berpengaruh pada cara berfikir seseorang.
- 5) Informasi, karena maupun seseorang memiliki pendidikan rendah tetapi jika mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya seperti televisi, radio atau koran maka hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman masyarakat.<sup>10</sup>

Dengan demikian, dari faktor internal dan faktor eksternal tersebut telah menjadi panduan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian dikarenakan secara umum kedua faktor tersebut sangat berpengaruh dan sangat berkaitan besar sehingga sangat efektif untuk dijadikan sebagai panduan.

---

<sup>10</sup>Sudaryanto, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman," dalam [www.lingkunganmasyarakat.blogspot.com](http://www.lingkunganmasyarakat.blogspot.com) diunduh pada 12 November 2022.

## B. Pembiayaan *Ijarah* Multijasa

### 1. Pengertian Pembiayaan Multijasa

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan di atas bahwa pembiayaan merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Syariah. Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak tertentu. Dalam undang-undang perbankan UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Pasal 1 ayat 25 menjelaskan bahwa pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu seperti:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau *sewa beli* dalam bentuk *ijarah mutahiya bittamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *istisna*
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk *piutang qardh*
- e. Transaksi sewa menyewajasa 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 (*ujrah*), tanpa imbalan atau bagi hasil.<sup>11</sup>

Secara umum pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank atau lembaga keuangan lainnya dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>12</sup>

Pengertian multijasa secara terminologi atau menurut bahasa terdiri dari dua kata, *multi* yaitu banyak atau bermacam-macam dan kata *jasa* yang berarti perbuatan yang berguna atau bernilai bagi orang lain. Maka multijasa merupakan sebuah perbuatan yang atau manfaat yang bermacam-macam yang berguna bagi orang lain.<sup>13</sup>

Dalam koordifikasi Produk Perbankan Syariah lampiran SEMI Nomor 10/31/DPbS pada Tanggal 7 Oktober 2008 perihal Produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dan PBI No. 10/17/PBI/2008 pada Tanggal 25 September 2008 tentang produk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, tidak ada definisi khusus mengenai pembiayaan multijasa. Tetapi uraian mengenai mekanisme pembiayaan multijasa dapat disimpulkan bahwa pembiayaan multijasa yaitu pembiayaan lain-

---

<sup>11</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*,(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 26.

<sup>12</sup>Viethzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*., 700.

<sup>13</sup>Ahmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 115.

lain dari bank syariah bagi nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa atau pemenuhan jasa-jasa tertentu seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah.<sup>14</sup>

Objek transaksinya adalah jasa, baik manfaat atas barang maupun manfaat atas tenaga kerja atau jasa. Dalam pembiayaan multijasa sendiri melibatkan dua akad yaitu akad *ijarah* dan *kafalah*. Akad merupakan segala sesuatu yang dilaksanakan dengan perikatan antara dua pihak atau lebih melalui proses *ijab* dan *kabul* yang didasarkan pada ketentuan hukum Islam yang memiliki akibat hukum kepada para pihak dan objek yang diperjanjikan.<sup>15</sup>

Pembiayaan multijasa merupakan Pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang bertujuan untuk memperoleh barang atau kebutuhan lainnya untuk memenuhi kepuasan dalam konsumsi. Pembiayaan konsumtif merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk membeli barang atau jasa untuk keperluan tidak digunakan untuk keperluan usaha.<sup>16</sup>

Dengan demikian, pembiayaan dalam Lembaga Keuangan Syariah merupakan salah satu pembiayaan yang berkaitan dengan fungsi ekonomi syariah yaitu menggerakkan sektor riil yang ada di masyarakat. Dengan adanya pembiayaan multijasa, dapat memudahkan pihak

---

<sup>14</sup>A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Building, 2012), 228-229.

<sup>15</sup>Muhammad Asro dan Muhammad Kholid, *Fiqh Perbankan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 73.

<sup>16</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Perdana Grafika Group, 2011), 101.

lembaga keuangan syariah dalam memberikan berbagai macam pembiayaan kepada pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang selama ini digunakan dalam bidang multijasa.

Pada umumnya pembiayaan multijasa di Lembaga Keuangan Syariah yaitu membeli jasa dari penyedia jasa, kemudian nasabah akan membayar *ujrah (fee)* sebagai kompensasi atas manfaat yang diperoleh dengan cara mengangsur atau langsung melunasi sekaligus sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian yang disepakati di awal akad.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa pembiayaan multijasa merupakan penyediaan dana dari Bank Syariah bagi nasabah untuk memperoleh pemenuhan manfaat atas suatu jasa, seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa-jasa lainnya.

## **2. Dasar Hukum Pembiayaan Multijasa**

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI mengenai pembiayaan multijasa yaitu pembiayaan yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Syariah kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Menurut DSN-MUI memandang bahwa perlu menetapkan fatwa tentang pembiayaan multijasa sebagai pedoman pelaksanaan transaksi tersebut agar sesuai dengan prinsip syariah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan jasa.

Fatwa ini ditetapkan dari hasil rapat pleno mengenai DSN-MUI pada tanggal 11 Agustus 2004, dibuat berdasarkan kehadiran surat permohonan dari Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 28 April 2004

dari Bank Danamon. Fatwa tersebut substansi dari fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan *ijarah* dengan fatwa DSN-MUI No. 11/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan *kafalah*.<sup>17</sup>

Ditinjau dari sudut pandang Fatwa DSN-MUI, yang menjelaskan tentang beberapa ketentuan pembiayaan multijasa terdapat dalam fatwa DSN-MUI No. 44/DSN-MUI/VII/2004, yaitu sebagai berikut:

a. Ketentuan umum

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

b. Penyelesaian perselisihan

Apabila salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan dari kedua belah pihak, maka penyelesaiannya

---

<sup>17</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi, 2015), 280.

dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.

c. Ketentuan penutup

Fatwa tersebut berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, apabila kemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan.<sup>18</sup>

Berdasarkan kajian *fiqh muamalah* dan memutuskan tentang pembiayaan multijasa hukumnya boleh dengan menggunakan akad *ijarah* dan *kafalah*. 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 multijasa, jasa keuangan syariah dapat memperoleh imbalan jasa atau *ujrah*. Besarnya *ujrah (fee)* harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan presentase.

Pengembalian atas penyediaan dana bank dapat dilakukan baik dengan angsuran maupun sekaligus dan pengembalian atas penyediaan dana, bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk piutang maupun dalam aspek pembebasan utang.<sup>19</sup>

### 3. Akad yang Digunakan dalam Pembiayaan Multijasa

Berdasarkan aplikasinya pembiayaan multijasa tersebut menggunakan 2 (dua) jenis akad yaitu sebagai berikut:

---

<sup>18</sup>Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), 56.

<sup>19</sup>A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah.*, 228.

a. *Ijarah*

Menurut Djoko Muljono yang terdapat dalam bukunya, *Al-Ijarah* merupakan perjanjian antara pemilik barang dengan penyewa yang memperbolehkan penyewa tersebut memanfaatkan barang yang disewa dengan membayar sewa tersebut sesuai dengan persetujuan kedua belah pihak. Apabila masa sewa telah berakhir, maka barang akan dikembalikan kepada pemilik.<sup>20</sup>

Dalam hal transaksi *Ijarah* dilandasi dengan adanya perpindahan manfaat atau hak guna, bukan dengan perpindahan kepemilikan atau hak milik. Maka pada dasarnya, *ijarah* sama halnya dengan prinsip jual beli. Namun, perbedaannya terletak pada objek transaksinya yaitu apabila pada jual beli objek transaksinya barang, sedangkan *ijarah* objek transaksinya adalah barang atau jasa.<sup>21</sup>

Sedangkan pengertian lain mengenai *Al-Ijarah* merupakan akad penyaluran dana untuk pemindahan hak atau manfaat atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*) antara bank syariah sebagai pemberi sewa (*mu'ajjir*) dengan penyewa (*musta'jjir*) tanpa disertai pengalihan kepemilikan atas barang tersebut. Oleh karena itu, dalam akad *ijarah* tidak ada perubahan kepemilikan hanya pemindahan hak guna dari yang menyewakan kepada penyewa.

---

<sup>20</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah.*, 286.

<sup>21</sup>Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 137-138.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka terdapat landasan hukum tentang *ijarah* dalam Al-Qur'an dan Hadist, dalam surat Ath-Thalaaq ayat 6 yang berbunyi, sebagai berikut:

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُّوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمِلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآئُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ وَأَتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُمْ فَاسْتَرْضِعْ لَهُ وَأُخْرَىٰ ﴿٦﴾

Artinya: “tempatkanlah mereka (para isteri) dimana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (istri-istri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”.<sup>22</sup>

Dari penjelasan ayat diatas menjadi dasar hukum adanya sistem sewa dalam hukum Islam yaitu bahwa seseorang itu boleh menyewa orang lain untuk menyusui mereka dengan memperkerjakan orang lain dan memberikan upah yang layak. Hal tersebut merupakan konsekuensi dari perbedaan ekonomi yang terdapat dalam

<sup>22</sup>QS. Ath-Thalaaq (65) : 6.

masyarakat.<sup>23</sup> Sedangkan terdapat hadist yang berkaitan dengan *ijarah* yaitu sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) Hadist riwayat Ibnu Majah dari Ibnu Umar yang artinya “*Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering*”.
- 2) Hadist riwayat Abd Ar-Razzaq dari Abu Hurairah dan Abu Sa’id Al-Khuduri yang berarti “*Barang siapa memperkerjakan pekerja, beritahukan-lah upahnya*”.
- 3) Hadist riwayat Ahmad, Abu Daud, dan Nasaiy dari Sa’d bin Abi Waqas menyebutkan “*Dahulu kita menyewa tanah dengan jalan membayar dengan hasil tanaman yang tumbuh disana. Rasulullah SAW lalu melarang cara yang demikian dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang, emas, atau perak*”.

Dari ketiga hadist diatas dapat dijelaskan bersegeralah menunaikan hak setelah pekerjaannya atau tidak ada kesepakatan memberi upah setiap bulannya, dan jika ada kesepakatan beritahukanlah beberapa upah yang akan didupatkannya serta pelarangan Rasulullah terdupat praktik sewa tanah yang tidak ditetapkan harga yang jelas pada akad awalnya.

Sedangkan mu’amalah yang diijinkan bahwa diperintahkan oleh Rasulullah yaitu sejak akad sewa, pemilik lahan sudah memiliki bagian yang jelas dengan nominal tertentu dengan mata

---

<sup>23</sup>Ahmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah.*, 138.

<sup>24</sup>Ilfi Nur Diana, *Hadist-hadist Ekonomi* (Malang: UIN-Maliki Press, 2012), 147.



uang yang berlaku pada saat ini. Maka sudah jelas para ulama terdahulu sudah memberikan landasan untuk transaksi sesuai dengan akad dan besaran upah sudah jelas diawal kesepakatan dengan menggunakan akad.

Adapun rukun transaksi *ijarah* untuk pembiayaan multijasa, menurut Osmad Muthher menjelaskan bahwa pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atas jasa dengan menggunakan akad *ijarah*, pembiayaan multijasa hukumnya boleh (jaiz) dengan menggunakan akad *ijarah* dan *kafalah*.<sup>25</sup> Transaksi *ijarah* hukumnya sah apabila memenuhi rukun yang ada didalamnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Shigat (kalimat yang digunakan transaksi)
- 2) Ujrah atau upah
- 3) Manfaat (manfaat dari barang atau jasa yang disewakan)
- 4) Mukri atau mu'jir (pihak yang menyewakan)
- 5) Muktari atau musta'jir (pihak yang menyewa)

b. *Kafalah*

Dalam hukum Islam, penanggungan utang dapat dikenal dengan istilah *kafalah* yaitu seseorang (berakal sehat) diperbolehkan untuk berjanji menunaikan hak yang wajib ditunaikan orang lain atau berjanji menghadirkan hak tersebut dipengadilan.

---

<sup>25</sup>Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 125.

Menurut Khatibul Umam yang dijelaskan dalam bukunya, seseorang dalam kehidupan sehari-hari ketika akan melakukan kegiatan meminjam atau berhutang kepada orang lain, biasanya diminta untuk memberikan jaminan bahwa pada kemudian hari akan membayar utang tersebut.<sup>26</sup> Maka seseorang menjaminkan barangnya berupa barang bergerak dengan hipotik atau hak tanggungan dapat meminta orang lain untuk menjadi penjamin atas utang-utangnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat menyimpulkan bahwa perjanjian penanggungan merupakan perjanjian yang bersifat tambahan dari perjanjian utang piutang sebagai perjanjian pokok. Konsekuensi dari hal tersebut yaitu keberadaannya sangat tergantung dari perjanjian pokoknya.

Dengan demikian, landasan hukum yang berkaitan dengan *kafalah* terdapat pada Al-Qur'an surat Yusuf ayat 72, yang berbunyi:

قَالُوا نَفَقِدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾

Artinya: *Penyeru-penyeru itu berkata: "Kami kehilangan piala Raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjami terhadapnya".*<sup>27</sup>

<sup>26</sup>Khatibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 162.

<sup>27</sup>QS. Yusuf (12) : 72.

Dengan demikian, *Al-kafalah* merupakan jaminan yang diberikan pihak satu kepada pihak lainnya untuk memenuhi kewajiban terutama menyangkut perihal tertentu. Oleh karena itu, jaminan perseorangan menjadi sah digunakan dalam transaksi ekonomi Islam.<sup>28</sup>

Berdasarkan rukun dari akad *kafalah* yang harus dipenuhi dalam menjalankan transaksi tersebut, sebagai berikut:

- 1) Pelaku akad yaitu *kafil* (pihak yang menjamin) dan *makful* (pihak yang dijamin).
- 2) Objek akad yaitu *makful 'alaih* (objek penjaminan).
- 3) Shighah yaitu ijab dan qabul.

Sedangkan *kafalah* juga memiliki beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Kafalah bin-nafs* (akad memberikan jaminan atas diri)
- 2) *Kafalah bil-maal* (jaminan pembayaran barang atau pelunasan utang)
- 3) *Kafalah bit-taslim* (dilakukan untuk menjamin pengembalian atas barang yang disewa, pada waktu masa sewa berakhir)
- 4) *Kafalah al-munjazah* (jaminan mutlak yang tidak bisa dibatasi oleh jangka waktu untuk kepentingan dan tujuan tertentu)

---

<sup>28</sup>Dwi Suwiknyo, *Ayat-ayat Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 139.

5) *Kafalah al-muallaqah* (penyegerhanaan dari *kafalah al-munjazah*, baik oleh industri perbankan atau asuransi).<sup>29</sup>

#### 4. Produk Pembiayaan *Ijarah* Multijasa

Adapun beberapa jenis produk pembiayaan *ijarah* multijasa yang terdapat dalam buku Djoko Muljono pada perbankan syariah, yaitu sebagai berikut:

##### a. Pembiayaan multijasa

Pembiayaan multijasa merupakan produk pembiayaan yang memberikan penyaluran dana dalam bentuk penggunaan untuk barang yang siap pakai atau kebutuhan yang bersifat jasa atau manfaat yang dibutuhkan oleh nasabah dengan menggunakan akad *kafalah* dan *ijarah*.

##### b. Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan konsumtif merupakan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor, selama jasa tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang atau hukum yang berlaku, serta tidak termasuk kategori yang diharamkan oleh syariat Islam.

##### c. Pembiayaan pendidikan

Pembiayaan pendidikan sesuai dengan syariah merupakan multijasa dengan fasilitas pembiayaan yang menggunakan konsep *Ijarah*, dengan angsuran sewa sesuai dengan kemampuan nasabah

---

<sup>29</sup>Juhaya S. Pradja, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 90-91.

yang telah disepakati di awal sampai akhir pembiayaan, sehingga memberikan ketenangan dan kepastian jumlah pembayaran (angsuran) sewa bagi masyarakat.

d. Pembiayaan haji dan umroh

Pembiayaan haji dan umroh merupakan multijasa untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Oleh karena itu, pembiayaan multijasa dapat digunakan untuk biaya perjalanan ibadah haji dan umroh, biaya kesehatan, biaya pendidikan, dan biaya yang berupa jasa lainnya.<sup>30</sup>

Sedangkan jasa dari produk multijasa untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa atau pemenuhan jasa tertentu seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah. Sebagai berikut:

a. Jasa Pendidikan

Jasa pendidikan merupakan suatu jasa yang diberikan bank kepada nasabah untuk menyediakan pembiayaan untuk keperluan anak sekolah. Dalam jasa pendidikan ini pemilik dana memberikan kepercayaan untuk menyalurkan dananya, sehingga penerima dana dapat mengembalikan pembiayaan yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad tersebut.

---

<sup>30</sup>Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah.*, 283.

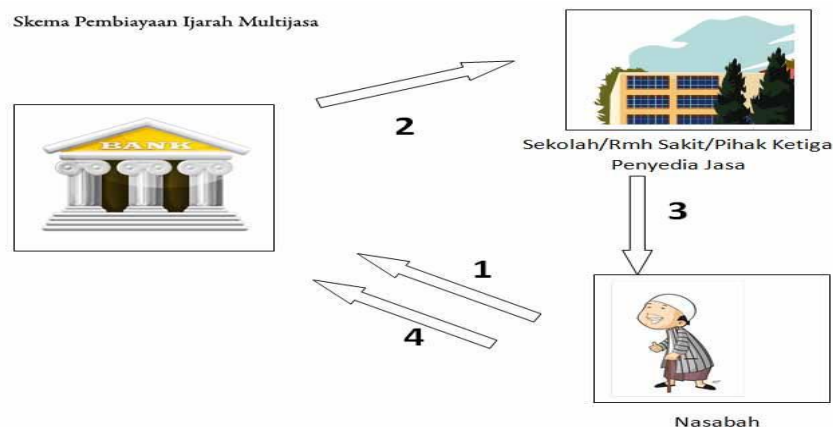
b. Jasa Kesehatan

Jasa kesehatan adalah dimana bank menyediakan dana atau jasa untuk pembiayaan kepada nasabah untuk membangun sarana untuk kesehatan seperti biaya berobat kedokter atau rumah sakit.

c. Jasa pernikahan

Jasa Pernikahan adalah suatu jasa yang diberikan bank kepada nasabah untuk menyediakan pembiayaan untuk keperluan pernikahan.<sup>31</sup>

## 5. Skema Pembiayaan *Ijarah* Multijasa



Sumber: Google Immage

### 2.1 Gambar Skema Pembiayaan Multijasa

Keterangan Skema Pembiayaan Multijasa:

- Nasabah mengajukan pembiayaan multijasa ke Bank Syariah.
- Pihak bank dan nasabah melakukan akad pembiayaan multijasa, dan menandatangani akad tersebut serta pihak nasabah memberikan jaminan SK pegawai negeri dan ATM, setelah itu pihak bank akan membayarkan biaya pendidikan/kesehatan/ pernikahan ditempatnya.

<sup>31</sup>A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah.*, 229.

- c. Setelah itu pihak sekolah atau rumah sakit memberikan kuitansi ke pihak nasabah jika sudah ada pihak bank yang membayar administrasi tersebut.
- d. Setelah itu nasabah membayar angsuran serta ujarah yang dipinjam oleh nasabah tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*). Penggunaan jenis kualitatif lapangan dikarenakan “peneliti harus terjun ke lapangan, terlibat dengan masyarakat setempat. Dan terlibat dengan partisipan atau masyarakat berarti turut serta merasakan apa yang mereka rasakan, sekaligus mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi setempat”.<sup>1</sup>

Ide pentingnya bahwa peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah dan menghasilkan data deskriptif yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan penelitian yang diamati.<sup>2</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan yaitu peneliti mempelajari secara mendalam tentang literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara.

##### **2. Sifat Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitian kualitatif di atas, maka penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan mengungkapkan literasi

---

<sup>1</sup>J.R.Raco, *Metode Penelitian Kualitatif “Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya”* (Jakarta, Grasindo, 2010), 9.

<sup>2</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 26.



nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur yang kemudian disajikan dalam bentuk narasi laporan penelitian.

Penelitian deskriptif Menurut Donald Ary sebagaimana dikutip oleh Imam Suprayogo dan Tobroni, mempunyai beberapa jenis yaitu “studi kasus, survey, penelitian pengembangan (*developmental study*) penelitian lanjutan (*follow up study*), analisis dokumen (*content analysis/hermeneutika*), analisis kecenderungan (*trend analysis*) dan penelitian kolerasi.”<sup>3</sup>

Dengan demikian, penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu hanya semata-mata melukiskan keadaan atau peristiwa tanpa untuk mengambil suatu kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Penelitian deskriptif kualitatif yang akan digunakan oleh Peneliti merupakan penelitian yang akan mengarah tentang fakta yang terjadi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara mengenai Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa.

## **B. Sumber Data**

Penelitian kualitatif menempatkan sumber data sebagai subjek yang memiliki kedudukan penting. Konsekuensi lebih lanjut dari posisi sumberdata tersebut dalam penelitian kualitatif, ketepatan memilih dan

---

<sup>3</sup>Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial dan Agama* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003), cet ke-2, 137.

menentukan jenis sumber data akan menentukan kekayaan data yang diperoleh.<sup>4</sup>

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Klasifikasi sumber data tersebut bermanfaat sebagai acuan untuk memilah data yang seharusnya menjadi prioritas dalam penelitian.

### **1. Sumber Data Primer**

“Sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.”<sup>5</sup> Sumber data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistem pengumpulan data yang menjadi sumber data yaitu Bapak Putut Fan Yudi selaku Kepala Bagian Marketing, Bapak Ahmad Fajar selaku *Account Officer*, dan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur yang terdiri dari 10 nasabah.

Penelitian tidak dilakukan terhadap seluruh nasabah pembiayaan *ijarah* multijasa, sehingga peneliti memerlukan sampel yang dapat mewakili terhadap data yang dibutuhkan. Untuk menentukan sampel tentunya diperlukan cara yang dinamakan teknik sampling. Teknik

---

<sup>4</sup>Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial dan Agama.*, 163.

<sup>5</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 62.

sampling adalah suatu cara yang digunakan dalam mengambil sampel dari populasi.<sup>6</sup>

Terdapat beberapa jenis teknik sampling yang dapat digunakan sesuai dengan kondisi penelitian yang dibutuhkan. Teknik sampling yang akan peneliti gunakan yaitu *Purposive Sampling* yang berarti dilakukan atas dasar adanya tujuan tertentu, sehingga dinamakan juga sampel bertujuan. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya karena sampel terbatas waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel besar dan jauh.<sup>7</sup>

Sampel yang dijadikan pertimbangan peneliti yaitu nasabah yang berprofesi Guru PNS atau non-PNS dan masyarakat sekitar yang sudah penulis kenal dan dapat ditemui secara langsung. *Purposive sampling* merupakan teknik yang mutlak dilakukan agar pihak yang diwawancarai dapat secara terbuka memberikan informasi yang objektif. Dalam hal ini peneliti akan mengambil 10 sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tersebut.

## 2. Sumber Data Sekunder

“Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya seperti lewat orang lain atau lewat dokumen.”<sup>8</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini

---

<sup>6</sup>Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*, (Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008), 84.

<sup>7</sup>*Ibid.*, 87.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif.*, 62.

adalah buku-buku perbankan yang dapat dijadikan acuan teoretik tentang pembiayaan *ijarah* multijasa.

Sumber data sekunder yang digunakan peneliti diantara yaitu: buku *Bank dan Lembaga Keuangan Bank Lainnya* karya Kasmir, buku *Bank Islam Analisa Fikih dan Keuangan* karya Adiwarmanto Karim, buku *Hukum Perbankan Syariah* karya Akhmad Mujahidin, buku *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* karya Djoko Muljono, dan buku *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* karya Muhammad.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data dalam memenuhi standar yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi yang berperan serta (*participican observation*), wawancara mendalam (*in dept interview*) dan dokumentasi.<sup>9</sup> Mencermati uraian di atas, maka metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dengan wawancara secara mendalam dan dokumentasi, sebagai berikut:

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, 63.

## 1. Metode Wawancara (*interview*)

“Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari narasumber.”<sup>10</sup> Menurut Burhan Bungin, “wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.”<sup>11</sup>

Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur. Pada wawancara semi terstruktur ini, langkah pertama *interview* dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur. Kemudian satu persatu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut, maka jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti untuk mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan wawancara semi terstruktur. Peneliti akan berwawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi selaku Kepala Bagian Marketing, Bapak Ahmad Fajar selaku *Account Officer*, dan Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur untuk memperoleh informasi mengenai literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa.

---

<sup>10</sup>Suharsini Arikunto, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*,. 132.

<sup>11</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 133.

<sup>12</sup>W. Gulo, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: PT Grasindo, 2004), 119.

## 2. Dokumentasi

Penelitian yang digunakan selanjutnya adalah dokumentasi. “Dokumentasi merupakan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.”<sup>13</sup> Teknik ini digunakan untuk mencatat, menyalin, menggandakan data atau dokumen tertulis lainnya. Semua bahan-bahan tersebut dipilah dan dikualifikasi berdasarkan jenisnya, karena bahan-bahan tersebut merupakan data primer yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Penggunaan dokumentasi diperlukan bagi peneliti untuk menunjang validasitas dan efektivitas dalam pengambilan data. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mencari sumber yang berkaitan dengan penelitian dalam Pembiayaan *ijarah* multijasa di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur.

### D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. Sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>14</sup>

Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat diinterpretasi.<sup>15</sup> Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan

---

<sup>13</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*., 216.

<sup>14</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*., 244.

<sup>15</sup>Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pusaka Setia, 2008), 95.

dalam bentuk uraian serta bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan memiliki pemahaman awal mengenai situasi masalah yang dihadapi.

Penelitian ini menggunakan metode berfikir induktif dalam menganalisa data, yaitu suatu metode berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkret tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>16</sup> Maksudnya dari kenyataan atau individu yang bersifat khusus kemudian dapat disimpulkan menjadi kesimpulan yang bersifat umum.

Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti menganalisis data dengan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi mengenai Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara.

---

<sup>16</sup>Sutrisno Hadi, *Metode Research* (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 2011), 42.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PT. Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Syariah Lampung Timur**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. BPRSyariah Lampung Timur**

BPRSyariah Lampung Timur merupakan bentuk investasi penanaman modal oleh pemerintah kabupaten Lampung Timur dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah di bidang Perbankan. BUMD ini mulai beroperasi pada tanggal 30 Juli 2009. Dasar pendirian mengacu pada Perda No. 9 Tahun 2007 tentang Pembentukan PD. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Lampung Timur (PD. BPRS Lampung Timur) dan diubah dengan Perda No. 3 Tahun 2009 tentang PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur. Perubahan Perda tersebut merupakan perubahan Badan Hukum dari PD ke PT sesuai Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 dan Peraturan Bank Indonesia No. 11/23/PBI/2009 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>1</sup>

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah salah satu Lembaga Keuangan Perbankan Syariah yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah atau muamalah Islam. BPRSyariah Lampung Timur diatur dalam POJK No.03/POJK.03/2016 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah bahwa dalam rangka mendukung

---

<sup>1</sup>Dokumentasi berupa website [www.banksyariahlampungtimur.co.id](http://www.banksyariahlampungtimur.co.id).



pertumbuhan ekonomi nasional secara berkesinambungan dan dapat melayani berbagai lapisan masyarakat akan jasa perbankan diperlukan industri perbankan yang kuat dan berdaya saing.

BPRSyariah Lampung Timur berada di JalanMerdeka RT 01/RW 01 Dusun IV, Desa Braja Sakti, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur, Lampung, 34396 dihadirkan sebagai wujud perkembangan aspirasi masyarakat yang menginginkan kegiatan perekonomian terus berkembang dan dapat memenuhi dalam kebutuhan *financial*.

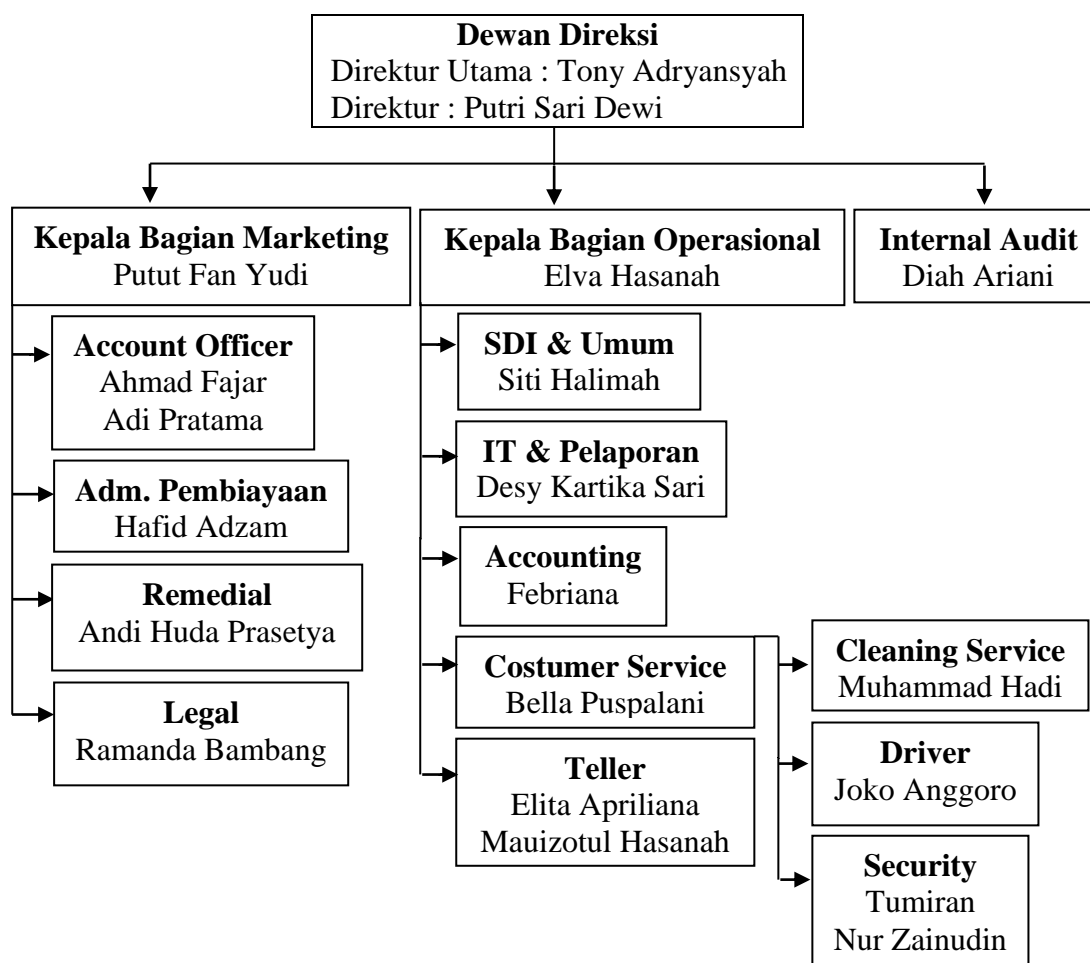
BPRSyariah Lampung Timur bekerjasama dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang berfungsi sebagai penjamin simpanan nasabah serta turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya. Manajemen *finansial* yang lebih aman dengan sistem bagi hasil dimana keuntungan dan kerugian di tanggung bersama-sama sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan. Untuk menciptakan kenyamanan dan kepercayaan nasabah prinsip kehati-hatian sangat diterapkan padaBPRSyariah Lampung Timur untuk mengantisipasi risiko-risiko yang akan terjadi.

## **2. Struktur Organisasi PT. BPRS Lampung Timur**

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, dipimpin dan terkendali dalam

memanfaatkan sumber daya yang ada dan yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Struktur organisasi mempunyai peranan dalam menunjang tugas, wewenang, tanggung jawab serta hubungan kerjasama antara pimpinan dan bawahan yang ada pada organisasi tersebut. Dibuat dengan tujuan untuk mengatur dan mengarahkan setiap aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan sehingga dapat terkoordinasi dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Struktur Organisasi PT. BPRSyariah Lampung Timur dapat digambarkan sebagai berikut:<sup>2</sup>



<sup>2</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

Penjelasan mengenai struktur di atas:<sup>3</sup>

a. Direktur Utama

Direktur utama adalah seseorang yang berwenang merumuskan dan menetapkan suatu kebijaksanaan dan program umum perusahaan atau organisasi sesuai dengan batas wewenang yang diberikan oleh suatu badan pengurus atau badan pimpinan yang dapat diartikan seperti Dewan Komisaris.

b. Direktur

Direktur merupakan seseorang yang bertanggung jawab membantu direktur utama untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan direksi dan penilaian terhadap faktor kualitas aset.

c. Internal Audit

Internal audit merupakan salah satu pekerjaan mengaudit atau memeriksa keuangan. Kegiatan audit keuangan memicu pada posisi pekerjaan sebagai auditor. Auditor bertugas memeriksa keuangan secara menyeluruh pada sebuah perusahaan mencakup dalam hal memeriksa transaksi keluar dan transaksi masuk oleh perusahaan tersebut.

d. Kepala Bagian Marketing

Kepala bagian marketing memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam peningkatan profit perusahaan. Diantaranya yaitu harus

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

dapat menganalisis kesempatan untuk kedepan, membuat rumusan dan melaksanakan kegiatan untuk mencapai sasaran yang ditentukan perusahaan. Maka tugas kepala bagian marketing adalah melaksanakan fungsi manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran. Fungsi manajemen yang dilakukan sebagai tugas kepala bagian marketing seperti *Planning, Organizing, Actuating, dan Evaluation* (POAC). Sedangkan tugas dari kepala bagian marketing yaitu, sebagai berikut:

- 1) Membuat dan menyusun program aktivitas rencana kerja dalam ruang lingkup urusan pembiayaan dan dana untuk periode tahun berikutnya.
- 2) Menilai dan mengarahkan AO dan marketing dalam pemeliharaan nasabah eksis dan collection.
- 3) Menyiapkan, menurus dan membuat laporan hasil pembahasan pembiayaan sebelum diajukan kepada komite yang lebih tinggi.
- 4) Menyelesaikan pembuatan laporan-laporan yang berkaitan dengan bagian pembiayaan seperti Laporan SID, laporan nominatif pembiayaan dan realisasi pembiayaan, laporan pembiayaan bermasalah dan kolektabilitas serta Laporan NPF dan laporan lain yang berkaitan dengan bagian maketing.
- 5) Menganalisa kelayakan pemberian pembiayaan kepada nasabah.

e. Kepala Bagian Operasional

Tugas utama kepala bagian operasional adalah bertanggung jawab untuk memastikan perusahaan berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para nasabah atau klien dengan cara yang efektif dan efisien. Pada intinya kepala bagian operasional berkewajiban membuat perusahaan mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dengan biaya yang lebih rendah.

f. Accounting

Accounting adalah bagian yang memegang peranan penting dalam perusahaan. Dengan kinerja yang baik dari accounting, tentu bisa melihat bagaimana proses perkembangan perusahaan dari segi finansial secara detail. Dimana perusahaan mengalami keuntungan atau kerugian, bisa dilihat melalui laporan akuntansi yang terstruktur. Seorang accounting merupakan pekerja yang memiliki tugas melakukan perhitungan terhadap aset finansial perusahaan.

g. SDI dan Umum

SDI dan umum merupakan seseorang yang berfungsi sebagai kesekretariatan seperti pengelolaan surat menyurat masuk dan keluar serta distribusinya, mengadministrasikan biaya umum yang dikeluarkan BPRSyariah Lampung Timur, menyelenggarakan fungsi personalia seperti mengurus kebutuhan karyawan, cuti, lembur, dan pelatihan.

h. Customer Service

Customer service adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada klien dalam menyelesaikan masalah, pelayanan yang diberikan dengan menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi nasabah.

i. Teller

Teller merupakan seseorang yang bertanggung jawab melakukan berbagai aktivitas transaksi perbankan untuk nasabah dan melayani secara tatap muka seperti pencairan cek, memberi layanan penarikan dan penyetoran uang, dan mencetak transaksi keuangan nasabah. Seorang teller harus memiliki pemahaman yang baik tentang sistem kerja bank dan peraturannya untuk dapat membantu nasabah memenuhi kebutuhan finansial saat nasabah datang ke bank.

j. IT & Pelaporan

Seorang IT (*Information Technology*) bertugas mempelajari, menggunakan dan menjaga teknologi yang ada secara tepat untuk menunjang karyawan agar dapat bekerja secara efisien dan bertanggung jawab untuk merawat perangkat keras dan perangkat lunak, serta teknologi yang diterapkan oleh manajemen untuk kelancaran kinerja operasional.

k. Legal

Legal merupakan profesi yang tugasnya menangani masalah hukum baik secara internal maupun eksternal serta untuk melindungi perusahaan atau bank supaya terhindar dari masalah hukum. Agar lebih memastikan bahwa tindakan hukum yang dilakukan sesuai untuk kelangsungan operasional, legal bertanggung jawab penting dalam memberikan nasihat hukum, mengidentifikasi risiko, mengadakan sosialisasi, dan melakukan riset.

l. Account Officer

Account officer merupakan seseorang yang memiliki tugas bertanggung jawab menangani berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan nasabah. seorang account officer harus mampu menguasai semua informasi tentang produk di BPR Syariah Lampung Timur dan bagaimana menangani komplain dari nasabah dengan tepat sehingga hubungan antara bank dan nasabah tetap terjaga dengan baik. Adapun tugas dari account officer yaitu:

- 1) Melakukan pengenalan produk-produk kepada nasabah maupun calon nasabah secara tepat dan baik, termasuk memberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya.
- 2) Memastikan nasabah telah mendapatkan solusi yang terbaik tentang permasalahan yang dialaminya.

3) Menjaga kredibilitas bank dengan cara menjaga citra bank di masyarakat dan menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah.

m. Remedial

Remedial atau *Debt Collector* merupakan seseorang yang bertugas melakukan penagihan keterlambatan pembayaran nasabah yang bermasalah dalam rentang waktu penagihan nasabah menunggak sesuai dengan klasifikasi waktu.

n. Administrasi Pembiayaan

Administrasi pembiayaan adalah kegiatan dalam memproses urusan keuangan serta mengelola keuangan yang bersifat formal karena sudah di atur dengan perundang-undangan yang berlaku. Serta melakukan perencanaan atau penganggaran, pencatatan pengeluaran serta pertanggung jawaban.

o. Cleaning Service

Cleaning service merupakan pekerjaan yang berurusan dengan kebersihan dan merawat sarana dan prasarana perusahaan atau bank. Tetapi, tugas dari cleaning service tersebut dapat dibagi menjadi dua disesuaikan dengan kebutuhan pihak bank yaitu mengurus perawatan bank dan ditugaskan untuk membantu pekerjaan karyawan.



p. Driver

Seorang driver atau sopir bank adalah mengantarkan pejabat atau direktur bank menggunakan kendaraan mobil dan bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan tersebut.

q. Security

Security atau petugas keamanan bank bertanggung jawab atas keamanan yang ada di bank, baik itu dari memeriksa setiap orang yang datang, menanyakan keperluan, sampai membantu dan mengarahkan nasabah yang ingin melakukan transaksi atau berurusan dengan bank.

## **B. Implementasi Pembiayaan Multijasa pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur**

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antar bank atau lembaga keuangan lainnya dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Produk pembiayaan yang terdapat di PT. BPRSyariah Lampung Timur antara lain Pembiayaan *Murabahah*, Pembiayaan *Mudharabah*, Pembiayaan *Musyarakah*, dan Pembiayaan *Ijarah Multijasa*.<sup>4</sup>

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

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Fajar, selaku Account Officer PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.

jasa pendidikan, jasa kesehatan, jasa pernikahan, renovasi rumah dan lainnya. Nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa berjumlah 820 nasabah. Nasabah yang melakukan pembiayaan tersebut rata-rata berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil, tetapi ada juga nasabah umum non Pegawai Negeri Sipil. Pembiayaan PNS merupakan pembiayaan yang menggunakan jaminan SK guru PNS atau tanpa SK awal. Pembiayaan umum digunakan untuk masyarakat umum yang menggunakan jaminan seperti BPKB motor atau mobil dan sertifikat tanah atau bangunan.<sup>5</sup>

PT. BPRSyariah Lampung Timur telah mengeluarkan atau meluncurkan pembiayaan multijasa sejak tahun 2015. Dalam melakukan pembiayaan multijasa ada ketentuan dan persyaratan. Ketentuan dalam melakukan pembiayaan multijasa yaitu memiliki penghasilan yang tetap, sedangkan syarat untuk melakukan pembiayaan tersebut, yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. Syarat pengajuan pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariah Lampung Timur bagi calon nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan menggunakan Sertifikasi. Pembiayaan tersebut, diberikan kepada PNS yang belum mempunyai pembiayaan atau pinjaman di Bank lain. Adapun persyaratan, antara lain sebagai berikut:
  - a. Mengisi formulir permohonan yang telah disediakan oleh Bank
  - b. Fotocopy KTP suami dan istri
  - c. Fotocopy kartu keluarga

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Fajar, selaku Account Officer PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.

- d. Fotocopy buku nikah (bagi yang berstatus kawin) atau surat cerai (bagi yang berstatus janda/duda)
- e. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- f. Fotocopy sertifikat pendidik
- g. Fotocopy ijazah terakhir atau ijazah profesi guru
- h. Fotocopy dirjen pendidik tentang pemberian tunjangan sertifikasi (dokumen yang asli diserahkan pada saat pencairan)
- i. Fotocopy SK Kepala sekolah tentang beban kerja guru terakhir
- j. Fotocopy buku tabungan beserta mutasi rekening terakhir tabungan penerima tunjangan sertifikasi dan ATM
- k. Fotocopy slip gaji terakhir
- l. Fotocopy SK 100% dan SK terakhir
- m. Fotocopy SK kenaikan gaji berkala terakhir
- n. Pas photo berwarna 3x4

Cara angsuran, antara lain sebagai berikut:

- a. Pada saat pencairan pembiayaan, nasabah diwajibkan menyetorkan tabungan beku sebesar tiga kali angsuran untuk angsuran pembiayaan nasabah selama 3 bulan kedepan.
- b. Untuk angsuran selanjutnya, bank akan melakukan penarikan sebesar tiga kali angsuran dengan ATM nasabah dari tabungan nasabah sampai pembiayaan nasabah lunas.

2. Syarat pengajuan pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariahLampung Timur bagi calon nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) tanpa SK awal, sebagai berikut:
  - a. Mengisi formulir permohonan pengajuan pembiayaan
  - b. Ijazah terakhir atau SK kenaikan pangkat terakhir
  - c. Fotocopy KTP suami dan istri
  - d. Fotocopy SK 80%, SK 100% sampai dengan terakhir
  - e. Fotocopy kartu pegawai, taspen, dan kartu keluarga
  - f. Fotocopy surat nikah
  - g. Pas photo berwarna 4x6
  - h. Tanda jaminan dari bank lain
  - i. Slip dan daftar gaji terakhir
  - j. Akad/perjanjian atau jadwal angsuran kredit di bank lain
  - k. Tabungan beku satu kali angsuran
  - l. Sisa gaji minimal Rp. 300.000,- setelah dikurangi angsuran.
3. Syarat pengajuan pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariahLampung Timur bagi calon nasabah non Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau umum, sebagai berikut:
  - a. Mengisi permohonan pengajuan pembiayaan
  - b. Pas photo berwarna 3x4
  - c. Fotocopy KTP suami dan istri
  - d. Fotocopy buku nikah
  - e. Fotocopy kartu keluarga

- f. Bukti pembayaran rekening listrik/telepon
- g. Bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- h. Jaminan atas nama sendiri berupa:
  - 1) BPKB Kendaraan Bermotor (umur kendaraan roda dua maksimal 3 tahun dan umur kendaraan roda empat maksimal 7 tahun)
  - 2) Sertifikat hak milik tanah
- i. Melampirkan izin usaha dan laporan keuangan usaha (umur permohonan 21 s.d 50 tahun).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi selaku kepala bagian marketing sebelum memberikan persetujuan kepada nasabah atas pengajuan pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariah Lampung Timur memiliki kriteria calon nasabah tersendiri, baik calon nasabah yang PNS maupun nasabah umum.<sup>7</sup>

Kriteria yang paling utama yaitu memiliki karakter yang baik. Sebelum pihak bank memberikan persetujuan atas pembiayaan yang diajukan, bank akan menganalisis nasabah tersebut. Nasabah yang sudah mengajukan pembiayaan dan sudah disetujui oleh pihak bank berarti telah memenuhi persyaratan 5C, yaitu sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. *Character* (watak)

Pihak bank PT. BPRSyariahLampung Timur menganalisis karakter calon nasabah dengan cara melihat terlebih dahulu di Sistem Layanan

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>8</sup>*Ibid.*,

Informasi Keuangan (SLIK) pihak bank akan mengetahui apakah calon nasabah memiliki pinjaman di bank lain dan seberapa tinggi tingkat kolektibilitas calon nasabah tersebut, dengan cara tersebut dapat terlihat semua karakter calon nasabah. Apabila nasabah memiliki karakter yang kurang baik pihak bank tidak akan memberikan persetujuan pembiayaan yang telah diajukan oleh calon nasabah.

2. *Capacity* (kemampuan)

Pihak bank PT. BPRSyariah Lampung Timur dapat melihat kemampuan calon nasabah dengan aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah diisi oleh calon nasabah bagian data penghasilan. Pada bagian ini dapat menunjukkan berapa besar biaya hidup dan angsuran lainnya, setelah dilakukan perhitungan berapa hasil penghasilan bersih calon nasabah pihak bank dapat menentukan berapa besar jumlah pembiayaan yang akan diberikan oleh pihak bank sesuai kemampuan calon nasabah.

3. *Capital* (modal)

PT. BPRSyariahLampung Timur juga dapat melihat seberapa banyak data kekayaan atau penghasilan yang dimiliki oleh calon nasabah dari aplikasi pembiayaan yang telah diisi oleh calon nasabah.

4. *Collateral* (jaminan)

Nasabah di PT. BPRSyariah Lampung Timur rata-rata berprofesi guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersertifikasi sehingga yang menjadi jaminan seperti ijazah terakhir, SK, sertifikat pendidik, buku

tabungan dan kartu ATM calon nasabah yang mengajukan pembiayaan tersebut.

Adapun bagi nasabah umum yang melakukan pembiayaan multijasa dengan menggunakan jaminan atas nama sendiri berupa BPKB kendaraan roda dua maksimal umur kendaraan 3 tahun sedangkan kendaraan roda empat maksimal umur kendaraan 7 tahun dan sertifikat hak milik tanah. Pihak bank akan melakukan survey langsung ke lokasi calon nasabah, sebelum memberikan persetujuan untuk memastikan apakah pihak calon nasabah benar memiliki harta yang dijaminakan.

5. *Condition* (kondisi)

PT. BPRSyariahLampung Timur dapat melihat kondisi calon nasabah dengan melihat kapan masa pensiun nasabah yang mengajukan pembiayaan multijasa, karena pada dasarnya nasabah yang melakukan pembiayaan multijasamayoritas guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersertifikasi. Sehingga pihak bank dapat melihat berapa besar calon nasabah memperoleh pembiayaan dan berapa lama masa pelunasannya dapat disesuaikan dan diperhitungkan.

Setelah persyaratan yang dibutuhkan sudah diterima oleh bank dan sudah disetujui oleh Kepala Bagian Marketing dan Direktur. Sebelum pembiayaan tersebut dicairkan calon nasabah terlebih dahulu menandatangani akad pembiayaan, kemudian mengikat yang dijadikan jaminan pembiayaan dengan surat perjanjian.

Penandatanganan akad pembiayaan dapat dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah yang bertempat di PT. BPRSyariahLampung Timur. Akad yang digunakan PT. BPRSyariahLampung Timur dalam pembiayaan multijasa yaitu menggunakan akad *Ijarah* multijasa. Akad *Ijarah* merupakan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. Dalam pembiayaan *Ijarah* multijasa pihak bank mengambil keuntungan berbentuk imbalan jasa (*ujrah*) atau *fee*. Besar *ujrah* harus disepakati diawal.<sup>9</sup>

Prosedur dalam pengajuan pembiayaan multijasa di BPRSyariah Lampung Timur , sebagai beringkut:

1. Nasabah mengajukan pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariah Lampung Timur.
2. Nasabah menyiapkan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak PT. BPRSyariahLampung Timur.
3. Nasabah harus menunggu keputusan manager untuk disetujui atau tidak disetujui pengajuan pembiayaan yang telah diajukan.
4. Apabila disetujui langkah selanjutnya akan dilaksanakan proses akad dan proses pencairan dana sesuai waktu yang telah ditentukan oleh pihak PT. BPRSyariah Lampung Timur.<sup>10</sup>

Pembiayaan multijasa di PT. BPRSyariah Lampung Timur digunakan untuk nasabah yang memerlukan pembiayaan berupa jasa seperti biaya

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Fajar, selaku Account Officer PT. BPR Syariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.



pendidikan, biaya pernikahan, biaya kesehatan, dan biaya renovasi rumah. Dari semua fasilitas yang diberikan oleh bank, sebagian besar nasabah mengambil pembiayaan multijasa untuk biaya pendidikan.

Sebelum pihak bank menerima pengajuan pembiayaan dari nasabah, pihak bank menganalisis terlebih dahulu jumlah plafond dan jangka waktu angsuran yang akan diambil oleh nasabah. Dalam menganalisis jumlah plafond yang diambil oleh nasabah pihak bank akan menganalisis berdasarkan ketentuan Dewan Syariah Nasional (DSN).<sup>11</sup>

Bank akan mengetahui kemampuan nasabah dengan cara melihat apakah memiliki tanggungan di bank lain atau tidak, jumlah pendapatan nasabah tersebut dilihat apakah nasabah mampu untuk meminjam dengan jumlah dan jangka waktu yang diinginkan misalnya nasabah ingin meminjam dengan mengambil plafond sebesar Rp. 20.000.000-, dengan jangka waktu 6 bulan.<sup>12</sup>

Sebelum menyetujuinya, pihak bank akan melihat gaji per bulan nasabah. Dari jumlah plafond yang diambil oleh nasabah dan sudah disetujui atau diperbolehkan oleh pihak PT. BPRSyariah Lampung Timur dan pihak nasabah sudah mulai mengangsur pembiayaan. Maka pihak PT. BPRSyariah Lampung Timur akan mendapatkan *fee* atau *ujrah* dari setiap angsurannya yang sudah disepakati diawal akad.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagaian Marketing BPRSyariah Lampung Timur, ada beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Salah satunya yaitu kurangnya

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>12</sup>*Ibid.*,

sosialisasi ke masyarakat dalam memasarkan produk pembiayaan *Ijarah* multijasa sehingga sebagian masyarakat masih kurang memahami tentang produk tersebut.<sup>13</sup>

Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh pihak BPRSyariah Lampung Timur yaitu dengan cara promosi. Promosi merupakan hal yang dilakukan oleh setiap lembaga keuangan dan promosi yang dilakukan oleh BPR Syariah Lampung Timur dalam memasarkan produk pembiayaan *Ijarah* multijasa dengan cara promosi langsung yang dilakukan kepada nasabah yang dilakukan oleh bagian marketing dan promosi yang dilakukan dari mulut ke mulut. Adapun cara lainnya dengan pemasangan iklan yaitu menggunakan brosur atau radio, serta sosialisasi atau mendatangi langsung calon nasabah dan memberikan pemahaman mengenai pembiayaan tersebut sehingga dapat diketahui secara mendalam tentang produk pembiayaan *Ijarah* multijasa yang dimiliki BPR Syariah Lampung Timur.<sup>14</sup>

Dasar penerapan pembiayaan multijasa di PT. BPR Syariah Lampung Timur berpedoman pada Dewan Syariah Nasional (DSN) tentang pembiayaan multijasa serta sesuai dengan syariat Islam dan berdasarkan Bank Indonesia.<sup>15</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang berprofesi sebagai Guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau non Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan nasabah umum lainnya.

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi, selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRSyariah Lampung Timur, pada 08 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>14</sup>*Ibid.*,

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Fajar, selaku Account Officer PT. BPRSyariah Lampung Timur, wawancara pada 08 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Siti Maysaroh (53 Tahun) dengan pendapatan perbulan sekitar Rp 4.000.000, beliau berminat bergabung dengan BPR Syariah Lampung Timur karena menjalankan bisnis yang sehat untuk mendorong usaha bersama. Pembiayaan multijasa yang beliau ketahui yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan bersifat jasa yang dibutuhkan nasabah. Beliau mengambil pembiayaan multijasa digunakan untuk biaya pendidikan, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak BPR Syariah Lampung Timur sangat optimal sesuai prinsip syariah dan mengutamakan kepuasan nasabah. Prinsip pengelolaan keuangan beliau dengan mengutamakan kebutuhan yang memang dibutuhkan seperti sandang, pangan dan papan yang memang murni dibutuhkan untuk anak dan keluarga artinya kebutuhan diutamakan dari pada keinginan meskipun tidak semua keinginan dapat terpenuhi, karena bagaimana pun manusia adalah makhluk yang tidak pernah merasa puas. Mengenai perencanaan keuangannya beliau akan menabung untuk kebutuhan masa depan dan kebutuhan lainnya, serta dengan investasi yang beliau miliki mampu menambah sumber penghasilannya.<sup>16</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Endang Susilowati (60 Tahun) dengan pendapatan sekitar Rp 4.000.000 per bulan, beliau sangat berminat bergabung dengan BPR Syariah Lampung Timur karena transaksinya sesuai dengan syariah Islam. pembiayaan multijasa menurut beliau pembiayaan yang digunakan untuk membiayai jasa-jasa. Oleh karena itu, beliau mengajukan pembiayaan tersebut untuk biaya pendidikan dan pelayanan yang diberikan

---

<sup>16</sup>Wawancara Ibu Siti Maysaroh selaku nasabah PT. BPR Syariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 09.30 WIB.

oleh pihak BPRSyariah Lampung Timur sangat baik dan cepat. Beliau mengutamakan kebutuhan serta tidak berhambur-hamburan adalah cara pengelolaan keuangan ibu Endang Susilowati, pengelolaan yang dilakukan oleh beliau dengan tidak menghambur-hamburkan dan mengutamakan kebutuhan anak dalam menempuh pendidikan. Kemudian beliau memiliki perencanaan mengenai keuangannya yakni dengan menabung untuk kebutuhan masa depan. Manfaat dari investasi yang beliau miliki adalah mampu menambah penghasilannya.<sup>17</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Siti Juariyah (51 Tahun) dengan pendapatan per bulannya sekitar Rp 4.000.000, beliau berminat untuk bergabung dengan BPRSyariah Lampung Timur karena pihak bank memberikan pelayanan yang baik dan cepat. Mengenai pembiayaan multijasa menurut beliau merupakan pembiayaan yang digunakan untuk pembiayaan jasa atau manfaat. Maka beliau mengambil pembiayaan tersebut untuk membiayai pendidikan anaknya dan mengenai pelayanan dari pihak bank terhadap nasabahnya juga sangat baik. Kemudian cara pengelolaan keuangan ibu Siti Juariyah digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, kebutuhan mingguan, kebutuhan bulanan, serta kebutuhan lain yang tidak terduga. Dalam perencanaan keuangan beliau sangat ingin bisa menabung, tetapi beliau merasa sedikit sulit untuk melakukan *saving* pada setiap bulannya karena lebih besar pengeluaran dari

---

<sup>17</sup>Wawancara Ibu Endang Susilowati selaku nasabah PT. BPRSyariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 09.45 WIB.

pada penghasilan perbulannya. Meskipun beliau tidak memiliki investasi tetapi beliau mendapatkan penghasilan tambahan dari hasil taninya.<sup>18</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Erni Susanti (48 Tahun) , beliau berminat bergabung dengan BPR Syariah Lampung Timur karena transaksi pembiayaan yang dilakukan sesuai dengan syariah Islam dan menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan yang digunakan untuk membiayai kebutuhan jasa. Maka beliau mengambil pembiayaan tersebut digunakan untuk membiayai pendidikan anaknya, serta pelayanan yang diberikan oleh pihak BPR Syariah Lampung Timur sangat sesuai prinsip syariah. Ibu Erni Susanti memiliki pendapatan per bulannya sekitar Rp 4.500.000, dalam mengatur dan mengelola keuangan beliau dengan lebih mengutamakan kebutuhan yang penting dari pada keinginan. Untuk perencanaan keuangan setiap bulannya beliau melakukan *saving* untuk kebutuhan masa depan bersama keluarga. Manfaat dari investasi yang beliau miliki yaitu mendapatkan penghasilan tambahan.<sup>19</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Suyati (60 Tahun) beliau memiliki pendapatan sekitar Rp 4.000.000 setiap bulannya. Menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan untuk pemenuhan kebutuhan serbaguna yang bersifat jasa atau manfaat yang dibutuhkan nasabah, maka beliau sangat berminat bergabung dengan BPR Syariah Lampung Timur karena transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariah. Kemudian beliau

---

<sup>18</sup>Wawancara Ibu Siti Juariyah selaku nasabah PT. BPR Syariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

<sup>19</sup>Wawancara Ibu Erni Susanti selaku nasabah PT. BPR Syariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 09.45 WIB.

mengambil pembiayaan multijasa digunakan untuk biaya pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah sangat baik dan cepat. Dalam mengelola keuangannya dengan lebih mengutamakan biaya kebutuhan hidup dan pendidikan anaknya dan mengenai perencanaan keuangan beliau sangat ingin menabung karna dari pengelolaan yang dilakukan beliau belum mampu *saving* atas penghasilannya, beliau juga tidak memiliki investasi untuk menambah penghasilannya.<sup>20</sup>

Hasil wawancara dengan Ibu Laila Rahmawati (47 Tahun) pendapatan yang beliau miliki sekitar Rp 4.500.000 per bulannya, menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memperoleh manfaat atas suatu jasa. Kemudian beliau berminat untuk bergabung dengan BPRSyariah Lampung Timur karena transaksinya dilakukan dengan sangat baik dan cepat. Oleh karena itu, beliau mengambil pembiayaan multijasa ini untuk biaya pendidikan, pelayanan yang diberikan oleh pihak bank pun sangat menerapkan prinsip syariah secara murni dan melayani secara profesional. Cara pengelolaan keuangan beliau dengan tidak menghambur-hamburkan dan berhati-hati serta lebih bijak dalam mengatur keuangan keluarga, mengenai perencanaan keuangan beliau yaitu menabung untuk masa depan bersama keluarganya. Beliau memiliki investasi bersama suaminya yang mana sangat dapat digunakan sebagai tambahan penghasilan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Wawancara Ibu Suyati selaku nasabah PT. BPRSyariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 10.45 WIB.

<sup>21</sup>Wawancara Ibu Laila Rahmawati selaku nasabah PT. BPRSyariah Lampung Timur pada 12 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Suharyanto (55 Tahun) dengan penghasilan per bulannya sekitar Rp 4.500.000, beliau berminat untuk bergabung dengan BPRSyariah Lampung Timur karena mampu menjalankan bisnis yang sehat. Menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memperoleh jasa, beliau mengambil pembiayaan tersebut digunakan untuk modal usaha (pembuatan toko). Pihak bank memberikan pelayanan dengan sangat ramah dan menerapkan prinsip Islam. Pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh bapak Suharyanto dengan memenuhi kebutuhan sehari-hari, kebutuhan bulanan, serta kebutuhan biaya yang tidak terduga lainnya. Berdasarkan dari pengelolaan keuangan tersebut beliau memiliki perencanaan keuangannya yaitu pendapatan setiap bulannya akan dipergunakan untuk menabung dan menambah modal untuk usahanya. Mengenai hasil investasi yang dimiliki oleh beliau sangat bermanfaat untuk menambah penghasilannya.<sup>22</sup>

Wawancara dengan Bapak Agus Supriyanto (53 Tahun) beliau memiliki pendapatan sekitar Rp 4.000.000 per bulannya, beliau berminat untuk bergabung dengan BPRSyariah Lampung Timur karena transaksi yang dilakukan sangat cepat. Menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan yang digunakan untuk jasa dengan biaya pendidikan. Oleh karena itu, beliau mengambil pembiayaan tersebut digunakan untuk biaya pernikahan anaknya. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sangat profesional. Beliau mengelola keuangan kesehariannya dengan cara

---

<sup>22</sup>Wawancara Bapak Suharyanto selaku nasabah PT. BPRSyariah Lampung Timur pada 13 Mei 2023 pukul 09.45 WIB.

mengutamakan kebutuhan dari pada keinginan, dan beliau memiliki perencanaan mengenai keuangannya beliau sangat ingin bisa menabung untuk kedepannya. Meskipun beliau tidak memiliki investasi tetapi beliau memiliki penghasilan tambahan dari hasil tanamnya.<sup>23</sup>

Wawancara dengan Ibu Beta Fitri Yuniarni (40 Tahun) beliau memiliki pendapatan sekitar Rp 4.000.000 per bulannya, beliau berminat untuk bergabung dengan BPRSyariah Lampung Timur karena memberi pelayanan yang mudah, cepat dan terbaik kepada nasabahnya. Menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan yang digunakan untuk membiayai jasa-jasa, maka beliau mengambil pembiayaan tersebut digunakan untuk biaya pendidikan. Beliau mengelola keuangan dengan cara tidak menghambur-hamburkan dan mengutamakan kebutuhan, mengenai perencanaan keuangan untuk pendapatan setiap bulannya digunakan untuk membuat usaha dan menabung masa depan. Manfaat dari hasil investasi yang beliau miliki yaitu menambah penghasilannya.<sup>24</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Epi Indah Purwanti (45 Tahun) beliau berminat bergabung dengan BPR Syariah Lampung Timur karena menjalankan bisnis yang sehat serta melahirkan ide yang inovatif untuk mendorong usaha bersama. Menurut beliau pembiayaan multijasa merupakan pembiayaan untuk pemenuhan kebutuhan serbaguna yang bersifat jasa atau manfaat yang dibutuhkan nasabah, maka beliau mengambil pembiayaan tersebut untuk

---

<sup>23</sup>Wawancara Bapak Agus Supriyanto selaku nasabah PT. BPRSyariah Lampung Timur pada 13 Mei 2023 pukul 10.00 WIB.

<sup>24</sup>Wawancara Ibu Beta Fitri Yuniarni selaku nasabah PT. BPR Syariah Lampung Timur pada 13 Mei 2023 pukul 10.15 WIB.



biaya pendidikan. Pelayanan yang diberikan juga sangat baik dan ramah. Pendapatan per bulannya sekitar Rp 4.000.000, cara mengelola keuangan beliau dengan mengutamakan kebutuhan dari pada keinginan dan mengenai perencanaan keuangan beliau digunakan menabung untuk masa depan. Dan beliau mendapatkan tambahan penghasilan dari investasi yang dimiliki.<sup>25</sup>

### **C. Analisis Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa pada BPR Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan di BPR Syariah Lampung Timur dapat disimpulkan bahwa literasi sangat berpengaruh penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan nasabah mengenai lembaga keuangan serta produk dan jasa yang ditawarkan, maka dengan meningkatkan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai lembaga keuangan akan berpengaruh pada kemampuan dan kepercayaan masyarakat serta nasabah terhadap lembaga dan produk jasa keuangan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah dapat diketahui bahwa literasi sangat berpengaruh penting dalam kehidupan, sehingga seseorang harus memahami dan dapat mengelola keuangan dengan bijaksana dan berhati-hati dalam mengambil keputusan keuangan. Agar kesejahteraan keuangan dapat berjalan dengan efektif karena keuangan merupakan aspek penting yang melekat dalam kehidupan masyarakat luas. Pengetahuan keuangan yang dimiliki dapat membantu nasabah untuk menentukan

---

<sup>25</sup>Wawancara Ibu Epi Indah Purwanti selaku nasabah PT. BPR Syariah Lampung Timur pada 13 Mei 2023 pukul 10.30 WIB.

keputusan dalam menentukan produk finansial yang dapat mengoptimalkan keputusan keuangannya.

Dengan demikian, dari hasil wawancara dengan responden yaitu 10 nasabah pembiayaan multijasa tersebut tidak pernah mengalami pelayanan yang kurang baik dari pihak BPRSyariah Lampung Timur. Ketika nasabah hendak memilih pembiayaan yang diinginkan pihak bank juga menjelaskan tentang akad-akad yang digunakan, seperti pembiayaan multijasa tersebut akad yang digunakan yaitu akad *Ijarah*. Peneliti juga menganalisis bahwa nasabah dapat mengelola keuangan dengan baik, atas dasar perencanaan keuangan yang tepat, dengann mengedepankan kebutuhan pokok dari pada kebutuhan lainnya, mampu mengontrol diri dalam membeli suatu barang dan pentingnya investasi, serta gaya hidup yang tidak konsumtif sehingga mampu melakukan *saving* dari penghasilan setiap bulannya. Dalam menjalankan usaha bank memberikan pelayanan produk pembiayaan atau memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa Pembiayaan yang ada di BPRSyariah Lampung Timur antara lain pembiayaan murabahah, pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah dan pembiayaan multijasa. Pembiayaan yang paling diminati oleh nasabah yaitu pembiayaan multijasa. Pembiayaan multijasa merupakan penyediaan dana dari bank bagi nasabah untuk memperoleh pemenuhan manfaat atas suatu jasa seperti pendidikan, kesehatan, pernikahan dan jasa-jasa lainnya. Prosedur serta syarat-syarat yang harus disiapkan oleh nasabah yang akan melakukan

pembiayaan multijasa tidak rumit hanya dokumen kelengkapan data calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan multijasa berupa identitas atau tanda bukti diri, KTP, KK, Surat nikah, dan lain-lain yang berkaitan dengan identitas, serta persyaratan yang paling penting bagi nasabah yang akan melakukan pembiayaan multijasa yaitu sertifikat pendidik, SK dirjen pendidikan tentang pemberian tunjangan serifikasi (bagi nasabah yang PNS dan menggunakan jaminan SK sertifikat serifikasi), bagi nasabah umum yang akan melakukan pembiayaan multijasa dengan melampirkan jaminan BPKB kendaraan motor atau mobi serta sertifikat rumah sesuai dengan jumlah yang akan dipinjam oleh nasabah.

Akad *ijarah* dalam pembiayaan multijasa untuk transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atau *fee*. Dalam melakukan pembiayaan multijasa ini pihak bank berpedoman pada ketentuan syariat Islam dan Fatwa MUI Indonesia tentang pembiayaan multijasa dan tidak ditinggalkan berdasarkan ketentuan BI. Dari hasil wawancara BPRSyariah Lampung timur dalam melakukan pembiayaan multijasa mendapatkan *fee* atau *ujrah* dari pihak nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa. Jumlah *ujrah* yang didapatkan oleh pihak BPRSyariah Lampung Timur berdasarkan nominal bukan presentase dan jumlah yang didapatkan berbeda-beda sesuai dengan jumlah plafond yang diambil oleh nasabah pembiayaan multijasa dan jangka waktu pengembalian atau angsuran.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah pembiayaan multijasa di BPRSyariah Lampung Timur rata-rata nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa digunakan untuk membayar kebutuhan biaya sekolah anak dari SD sampai perguruan tinggi. Karena rata-rata nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa adalah para guru-guru PNS yang menggunakan jaminan SK sertifikasi. Dari semua nasabah yang peneliti wawancara mengambil pembiayaan ini memudahkan dan membantu pihak nasabah untuk membayar biaya sekolah anak pada saat pihak nasabah masih tidak mempunyai uang untuk membayar biaya sekolah yang besar. Dari 10 (sepuluh) nasabah yang peneliti wawancarai ada satu nasabah yang mengambil pembiayaan multijasa tetapi digunakan untuk biaya pembuatan toko. Dari permasalahan ini tidak sesuai dengan teori yang peneliti ambil tentang pembiayaan multijasa. Dalam teori pembiayaan multijasa digunakan untuk membiayai kebutuhan jasa seperti biaya pendidikan, pernikahan, kesehatan dan lain sebagainya yang dibenarkan berdasarkan syariat Islam.

Dalam teori menggunakan akad *ijarah* dalam pembiayaan multijasa untuk transaksi sewa menyewa atas suatu barang atau jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atau *fee* didalam bank *fee* sering disebut dengan kata *ujrah* atau objek sewa yang disewakan. Bank dapat menggunakan akad *ijarah* untuk transaksi multijasa dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, pernikahan dan lain-lain. Pada saat peneliti mewawancarai pihak nasabah yang melakukan pembiayaan multijasa yang digunakan untuk pembuatan

tempat toko usaha ini pihak nasasah juga menggunakan uang ini untuk pembelian bahan material hingga pembangunan tokonya sampai dengan pembayaran para pekerja.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan nasabah pembiayaan multijasa di BPR Syariah Lampung Timur dapat disimpulkan bahwa tingkat literasi nasabah terhadap pembiayaan *ijarah* multijasa berbeda-beda. Dari tujuh nasabah memiliki literasi yang baik mampu mengelola keuangan dengan baik atas dasar perencanaan keuangan yang tepat, mengutamakan kebutuhan pokok dari pada kebutuhan lainnya, mampu mengontrol dalam memuaskan keinginan dan gaya hidup yang tidak konsumtif sehingga beberapa nasabah mampu melakukan *saving* dari penghasilan setiap bulannya dan memiliki investasi untuk menambah penghasilan, dan tiga dari nasabah tersebut belum mampu melakukan *saving* dan belum memiliki investasi. Faktor yang mempengaruhi yaitu kemampuan nasabah dalam mengelola keuangan yang berbeda, tingkat kebutuhan yang berbeda serta pemahaman tentang literasi yang berbeda.

Sedangkan dari pembiayaan *ijarah* multijasa di BPR Syariah Lampung Timur yaitu belum sepenuhnya dilakukan berdasarkan teori. Hal ini dibuktikan dengan adanya nasabah yang melakukan pembiayaan digunakan untuk pembuatan toko usahanya dengan pembelian bahan materialnya hingga pembuatannya. Sedangkan dalam teori bahwa pembiayaan multijasa digunakan untuk pemberian jasa-jasa dalam bentuk biaya pendidikan, biaya pernikahan, biaya kesehatan, dan lain sebagainya yang sesuai dengan syariat Islam.

Dengan demikian, pembiayaan multijasa yang rata-rata digunakan oleh nasabah untuk biaya pendidikan anak dan sebagian besar nasabahnya berprofesi sebagai guru Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dalam melakukan pembiayaan multijasa ini pihak bank menggunakan akad *ijarah* dan pihak bank akan mendapatkan *fee* atau *ujrah* dari pembiayaan multijasa ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

### 1. Bagi Bank

- a. Dalam memberikan pembiayaan multijasa ke pada pihak nasabah haruslah lebih teliti lagi, akan digunakan untuk apa pihak nasabah meminjam uang tersebut serta pihak bank harus lebih meningkatkan kualitas pembiayaan multijasa tersebut dan lebih dikembangkan.
- b. Meningkatkan sosialisasi serta pemahaman kepada masyarakat tentang produk dan jasa layanan lembaga keuangan syariah.

### 2. Umum

Semoga Skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi semua yang membacanya dan lebihh memahami produk pembiayaan Multijasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*. Jakarta: Aksara Bumi, 2010.
- Asro, Muhammad dan Kholid, Muhammad. *Fiqh Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- Bungin, Burhan. *Metedologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Diana, Ilfi Nur. *Hadist-hadist Ekonomi*. Malang: UIN-Maliki Press, 2012.
- Gulo, W. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo, 2004.
- Hadi, Sutrisno. *Metode Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 2011.
- Herawati, Nyoman Trisna. "Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa serta Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya". *Akuntansi FE* Vol 5 No 2/2017.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ismail. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana Perdana Grafika Group, 2011.
- Karim, Adiwarmarman. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Koeswara, Sonny dan Muslimah. "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple". *Pasti* No. 1/2013.
- Kusnadi, Edi. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*. Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Muhammad. *Manajemen dan Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia, 2005.
- Mujahidin, Ahmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Muljono, Djoko. *Buku Pintar Akuntansi Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Andi, 2015.



- Muthaher, Osmad. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Nasution, Misliah Hayati dan Sutisna. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”. *Nisbah* No. 1/2015.
- Otoritas Jasa Keuangan. “Literasi Keuangan”. dalam [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) pada tanggal 10 September 2021.
- Pradja, Juhaya S. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif “Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Rivai, Veithzal dan Arifin, Arviyan. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Rosyid, Maskur dan Saidiah, Halimatu. “Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Minat Menabung Santri dan Guru”. *Isalminomic* Vol. 7 No. 2/2016.
- Saebani, Beni Ahmad. *Metode Penelitian*. Bandung: Pusaka Setia, 2008.
- Setiadi, Nugroho J. *Prilaku Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Pramedia Media Group, 2010.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suprayogo, Imam dan Tobroni. *Metodologi Penelitian Sosial dan Agama*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003.
- Suwiknyo, Dwi. *Ayat-ayat Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Umam, Khatibul. *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Widowati, Ayun Sekar. “Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah”. *Nominal* Vol. 7 No. 2/2018.
- Wiryaningtyas, Dwi Perwitasari. “Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember”. *Ekonomi Dan Bisnis Growth* No. 2/2016.
- Z, A. Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Building, 2012.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **OUT LINE**

### **LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH* MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**PERSETUJUAN**

**PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- D. Penelitian Relevan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Literasi Nasabah
  - 1. Pengertian Literasi Nasabah
  - 2. Jenis-jenis Literasi
  - 3. Faktor yang Mempengaruhi Literasi
- B. Pembiayaan *Ijarah* Multijasa
  - 1. Pengertian Pembiayaan Multijasa
  - 2. Dasar Hukum Pembiayaan Multijasa
  - 3. Akad yang Digunakan dalam Pembiayaan Multijasa
  - 4. Produk Pembiayaan *Ijarah* Multijasa
  - 5. Skema Pembiayaan *Ijarah* 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 PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum PT. BPR Syariah Lampung Timur
    - 1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Lampung Timur
    - 2. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Lampung Timur
  - B. Implementasi Pembiayaan Multijasa pada PT. BPR Syariah Lampung Timur
  - C. Analisis Implementasi terkait Literasi Nasabah Pembiayaan *Ijarah* Multijasa pada BPR Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara
-

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan

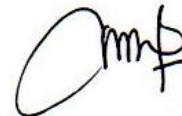
B. Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Maret 2023  
Mahasiswi Ybs,



**Heni Sastika Astari**  
NPM.1602100130

Pembimbing I



**Liberty, S.E., M.A**  
NIP.197408242000032002

Pembimbing II



**M. Hanafi Zuardi, SHI, MSI**  
NIP. 198007182008011012

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN *IJARAH* MULTIJASA PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA

#### A. Wawancara (*Interview*)

##### 1. Kepada Kepala Bagian Marketing

- a. Apakah dasar penerapan pembiayaan *ijarah* multijasa?
- b. Digunakan untuk apa saja pembiayaan *ijarah* multijasa tersebut?
- c. Bagaimana prosedur melakukan pembiayaan *ijarah* multijasa?
- d. Bagaimana cara menentukan flafond yang di pinjam oleh nasabah dalam pembiayaan *ijarah* multijasa?
- e. Bagaimana upaya BPR Syariah Lampung Timur terhadap kendala yang dihadapi dalam mengedukasi masyarakat yang kurang memahami pembiayaan *ijarah* multijasa?

##### 2. Kepada Account Officer

- a. Apa yang dimaksud dengan pembiayaan multijasa? Sejak tahun berapa mulai dikeluarkan produk pembiayaan tersebut?
- b. Produk pembiayaan apa saja yang ada di BPR Syariah Lampung Timur?
- c. Apa saja syarat dan ketentuan dalam melakukan pembiayaan multijasa?

- d. Bagaimana pelaksanaan pembiayaan dalam menyalurkan dana kepada nasabah?

**3. Kepada Nasabah di PT. BPR Syariah Lampung Timur**

- a. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?
- b. Apakah informasi yang Bapak/Ibu terima mengenai pembiayaan *ijarah* multijasa mampu menarik minat untuk bergabung ke pembiayaan tersebut?
- c. Apakah ada penjelasan tentang akad ketika Bapak/Ibu hendak memilih pembiayaan yang diinginkan?
- d. Apa yang Bapak/Ibu ketahui tentang pembiayaan multijasa?
- e. Untuk keperluan apa mengajukan pembiayaan multijasa? Apakah pembiayaan tersebut mampu membantu tingkat kesejahteraan Bapak/Ibu?
- f. Berapa pendapatan Bapak/Ibu perbulannya?
- g. Apakah Bapak/Ibu memiliki perencanaan keuangan terhadap pendapatan setiap bulannya?
- h. Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam mengelola keuangan sehari-hari?
- i. Apakah Bapak/Ibu memiliki investasi? Apa manfaat dari investasi yang Bapak/Ibu miliki?

## **B. Dokumentasi**

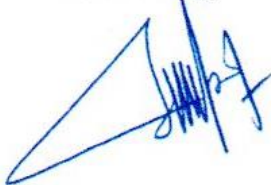
1. Dokumentasi tentang data yang berkaitan dengan profil, sejarah di PT. BPR Syariah Lampung Timur
2. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Lampung Timur
3. Data jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan Multijasa
4. Dokumentasi saat wawancara dengan kepala bagian marketing, account officer dan nasabah.

Metro, Maret 2023  
Mahasiswi Ybs,



**Heni Sastika Astari**  
NPM.1602100130

Pembimbing I



**Liberty, S.E., M.A**  
NIP.197408242000032002

Pembimbing II



**M. Hanafi Zuardi, SHI, MSI**  
NIP. 198007182008011012



Nomor : 4113/In.28.1/J/TL.00/12/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN/SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Liberty (Pembimbing 1)  
Muhammad Hanafi Zuardi (Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **HENI SASTIKA ASTARI**  
NPM : 1602100130  
Semester : 11 (Sebelas)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN IJARAH  
MULTIJASA PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH  
LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA KABUPATEN  
LAMPUNG TIMUR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 09 Desember 2021

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



**BANK SYARIAH LAMPUNG TIMUR**  
PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR  
(PERSERODA)



Nomor : 028/BPRS LT/DIR/Eks/I/2022  
Lampiran : -

Way Jepara, 26 Januari 2022

Kepada Yth.  
**Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Institut Agama Islam Negeri Metro**  
Di  
Metro

Perihal : Izin Research

Dengan hormat,

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Semoga Bapak/Ibu beserta jajaran senantiasa dalam lindungan Allah SWT, dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari, Amin.

Berdasarkan surat dari Institut Agama Islam Negeri Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No.4179/In.28/D.1/TL.01/12/2021 perihal izin research atas nama saudara:

Nama : Heni Sastika Astari  
NPM : 1602100130  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : "Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan Ijarah Multijasa Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lampung Timur Kecamatan Way Jepara Kabupaten Lampung Timur"

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa tersebut di atas telah melakukan research di PT. BPR Syariah Lampung Timur (Perseroda), dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

PT. BPRS Lampung Timur (Perseroda)

Direksi,



**Tony Adryansyah**  
Direktur Utama



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo 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: 4179/In.28/D.1/TL.01/12/2021

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

Nama : **HENI SASTIKA ASTARI**  
NPM : 1602100130  
Semester : 11 (Sebelas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

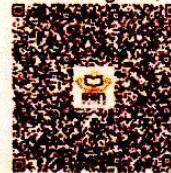
- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT BPRS LAMPUNG TIMUR, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "LITERASI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN IJARAH MULTIJASA PADA PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH LAMPUNG TIMUR KECAMATAN WAY JEPARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 14 Desember 2021

Mengotahui  
Kampus 15 A Inggmulyo Metro Timur  
KOTA METRO LAMPUNG TIMUR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IB  
Toni Adriansyah  
DIREKTUR UTAMA

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  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1132/In.28/S/U.1/OT.01/08/2022**

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

Nama : HENI SASTIKA ASTARI  
NPM : 1602100130  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1602100130

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 September 2022  
Kepala Perpustakaan



*[Handwritten Signature]*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.  
NIP. 19750505 200112 1 002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA: HENI SASTIKA ASTARI

FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS

NPM : 1602100130

SEMESTER / T.A

: XIII / 2022

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 4-07-2022	<ul style="list-style-type: none"><li>- Masih banyak APD mu yg belum mencerminkan teori yg sesuai pada Bab II.</li><li>- Gele lagi definisi (kajin lterensi lku apa?) dan masukkan dlm APD.</li><li>- Terkait sumber data primer, pada jml. webch, mungkin bisa dibuat populer dan terkulum &amp; sampel ny.</li><li>- Perlian nomor footnote, mohon dimulai dari nomor 1 legipaca Bab. III</li></ul>	

Dosen Pembimbing II

Muhammad Hanafi Zuardi, SHI, MSI.  
NIP.198007182008011012

Mahasiswa Ybs

Heni Sastika Astari  
NPM. 1602100130



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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA: HENI SASTIKA ASTARI

FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS

NPM : 1602100130

SEMESTER / T.A : XIII / 2022

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 27/12/2022	APD nya mohon diperbina lagi: ca. formatnya dengan Rajah kamu yg sudah dibangun pada B. (Bua)	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Muhammad Hanafi Zuardi, SHI, MSI.  
NIP. 198007182008011012

Heni Sastika Astari  
NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; *wesite*: www.syariah.metrouniv.ac.id; *e-mail*: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA: HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS**


**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A : XIV/ 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum'at/ 3-3-2023	Masukkan beberapa teori tentang 'Herd' Nasiboh (lihat lagi teori2 yg pada Bus II) pada APD me khususnya pada kolom nasiboh.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs



**Muhammad Hanafi Zuardi, SHI, MSI.**  
NIP.198007182008011012



**Heni Sastika Astari**  
NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; *website*: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); *e-mail*: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA: HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS**

**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A**

**: XIV/ 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Dembaf 31.03.2023	- Ace outline dan APD - - segera konsul ke pemb. I sebelum layout penelitian	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

**Muhammad Manafi Zuardi, SHI, MSI.**  
NIP.198007182008011012

**Heni Sastika Astari**  
NPM. 1602100130





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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA: HENI SASTIKA ASTARI

FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS

NPM : 1602100130

SEMESTER / T.A : XIV/ 2023

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Ace 7. Bas <u>W</u> & <u>V</u> . Lanjutan.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs

Muhammad Hanafi Zuardi, SHL, MSI.  
NIP.198007182008011012

Heni Sastika Astari  
NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS**

**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A**

**: XIV / 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 3/4-23	Bimbingan APD & outline	
		Acc APD	
		Acc Outline	

Dosen Pembimbing I

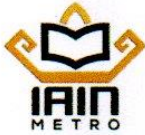
**Liberty, S.E., M.A**

NIP.197408242000032002

Mahasiswa Ybs

**Heni Sastika Astari**

NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**


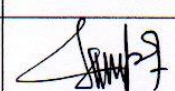
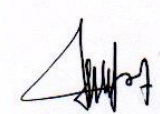
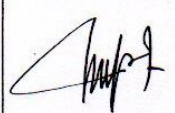
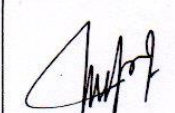
**NAMA : HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / SI PBS**

**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A**

**: XIV / 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1		<p>Bimbingan BAB 4 &amp; 5.</p> <hr/> <p>Sejarah tentang BMT tidak perlu tentu mas. lebih di kucutkan, Ambil poin intinya saja.</p> <hr/> <p>Visi dan Misi jika tidak ada hubungannya maka di Buang saja</p> <hr/> <p>perbaiki !</p> 	   

Dosen Pembimbing I



**Liberty, S.E, M.A**

NIP.197408242000032002

Mahasiswa Ybs



**Heni Sastika Astari**

NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS**

**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A**

**: XIV / 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2		<p>Bimbingan Bab 4-5</p> <p>Struktur organisasi pada hl 43 di jelaskan dan yg menjadi informen untuk kelengkapan data. dia yg di jelaskan fungsi dan tugasnya</p> <p>Bab 4 lebih fokus pada hasil temuan yg ada di lapangan dan APD menjadi landasan pertanyaan ke pada informen</p> <p>perbaiki</p>	   

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Liberty, S.E., M.A**  
NIP.197408242000032002

**Heni Sastika Astari**  
NPM. 1602100130



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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA: HENI SASTIKA ASTARI

FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS

NPM : 1602100130

SEMESTER / T.A

: XIV / 2023

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 14/6 - 23	Pertanyaan yg mungacu dari APD di uraikan secara runtut dan sistimatis	
		Kesimpulan harus menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya.	
		Lampiran <dokumentasi> harus di narasikan / penjilasan	
		perbaiki	

Dosen Pembimbing I

Liberty, S.E, M.A

NIP.197408242000032002

Mahasiswa Ybs

Heni Sastika Astari

NPM. 1602100130



**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  
Telepon (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA: HENI SASTIKA ASTARI**

**FAKULTAS / JURUSAN : FEBI / S1 PBS**

**NPM : 1602100130**

**SEMESTER / T.A**

**: XIV / 2023**

No.	Hari / Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan.	
		lengkapi lampiran $\cong$ .	
		Skripsi Acc	
		Siap di Ujikan	

Dosen Pembimbing I

**Liberty, S.E, M.A**

NIP.197408242000032002

Mahasiswa Ybs

**Heni Sastika Astari**

NPM. 1602100130

## DOKUMENTASI

### 1. Wawancara dengan Bapak Hafid Adzam



### 2. Wawancara dengan Bapak Putut Fan Yudi



### 3. Wawancara dengan Ibu Endang Susilowati



### 4. Wawancara dengan Ibu Epi Indah Purwanti





**5. Wawancara dengan Ibu Suyati**



**6. Wawancara dengan Ibu Laila Rahmawati**



**7. Wawancara dengan Bapak Suharyanto**



## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Heni Sastika Astari, lahir di Purwosari, 22 Juli 1998 dan dibesarkan di Purwosari Lampung Timur, peneliti merupakan anak ke empat dari empat bersaudara, buah hati pasangan dari Bapak Sukardi dan Ibu Sutartik. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di pendidikan di SD N 01 Purwosari pada tahun 2010, MTs Ma'arif 02 Kotagajah pada tahun 2013 dan MA Ma'arif 9 Kotagajah pada tahun 2016. Pada tahun 2016, peneliti melanjutkan studi di perguruan tinggi dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro yang saat ini telah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan UM PTKIN.

Bagi peneliti menjadi mahasiswi di S1 Perbankan Syariah ini bukanlah hal yang mudah, untuk mencapai ketitik puncak peneliti harus melewati proses yang cukup sulit, namun demi cita-cita dan harapan orang tua peneliti harus menyelesaikan studinya dengan baik. Memasuki akhir masa studi peneliti di jurusan S1 Perbanksan Syariah IAIN Metro Lampung, peneliti mempersembahkan sebuah Skripsi yang berjudul “Literasi Nasabah Terhadap Pembiayaan *Ijarah* Multijasa Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kecamatan Way Jepara”.