

SKRIPSI

**PROSEDUR PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN
SYARIAH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018**

Oleh:

**ANGGUN LUTVIA
NPM. 1502100152**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441H / 2019 M**

**PROSEDUR PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN
SYARIAH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018**

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

Oleh:

ANGGUN LUTVIA
NPM. 1502100152

Pembimbing I : Drs. Tarmizi, M.Ag
Pembimbing II : Nizaruddin, S.Ag.,MH.

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441H / 2019 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARPAH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018**

Nama : **ANGGUN LUTVIA**
NPM : 1502100152
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Oktober 2019

Pembimbing I,



Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Pembimbing II,



Nizaruddin, S.Ag.,MH.
NIP. 19740302 199903 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 7205 / (n. 23 - 3 / D / PP. 00.9 / 11 / 2019)

Skripsi dengan Judul: PROSEDUR PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARIAH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018, disusun Oleh: ANGGUN LUTVIA, NPM: 1502100152, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/21 Oktober 2019.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. Tarmizi, M.Ag

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

Penguji II : Nizaruddin, S.Ag.,MH.

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Niswaha Ninsiana, M.Hum
19720923 200003 2 002

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Anggun Lutvia**

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

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **ANGGUN LUTVIA**
NPM : 1502100152
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN
SYARI'AH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Oktober 2019

Pembimbing I,



Drs. Tarmizi, M.Ag
NIP. 19601217 199003 1 002

Pembimbing II,



Nizaruddin, S.Ag., MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

ABSTRAK

PROSEDUR PEMBIAYAAN *MUDHARABAH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARIAH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018

Oleh:
ANGGUN LUTVIA
NPM. 1502100152

Lembaga keuangan syariah dari tahun ke tahun semakin pesat perkembangannya. Dengan demikian masing-masing lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik yang berbeda sebagai identitas dan juga wujud pelayanan untuk mencapai kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti memberikan judul "Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur) Tahun 2018". penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa dampak prosedur pembiayaan mudharabah yakni: 1). Pengajuan Pembiayaan., 2). Melengkapi syarat administrasi., 3). Analisis administrasi dan juga survei lapangan oleh pihak BPRS., 4). hasil survei dirapatkan oleh staf pembiayaan., 5). Apabila pembiayaan disetujui, makamelakukan akad, pengikatan jaminan dan juga pencairan dana., 6). Nasabah melakukan pembayaran angsuran., 7). Pelunasan pembiayaan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah jika terdapat pembiayaan bermasalah. Sedangkan dalam prosedur pembiayaannyaterdapat pada biaya administrasi, minimal nominal pengajuan, agunan dan pengakuan nilai agunannya, rentang waktu dari pengajuan hingga di survei, dan rentang waktu dari pengajuan sampai pencairan dana. Kemudian dampak prosedur pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah ialah: 1). Syarat dan prosedur pengajuan pembiayaan tidak berdampak apapun terhadap kepuasan nasabah., 2). Prosedur nisbah bagi hasil yang tinggi berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah., 3). Prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah secara kekeluargaan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah., 4). *Personal perform* dalam marketing yang baik berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGUN LUTVIA
NPM : 1502100152
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Oktober 2019
Yang Menyatakan,



Anggun Lutvia
NPM. 1502100152

MOTTO

فِيمَا رَحِمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S. Ali Imran: 159)¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup penulis. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku Ibu Muji Hartini dan Bapak Sudiman yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk saya.
2. Saudara adik kandung saya Puri Retno Mutia dan Nailatul Atsna yang senantiasa memberikan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan dan menyampaikan ilmunya kepada saya, akan selalu ku kenang apa yang telah engkau berikan.
4. Kedua pembimbingku Drs. Tarmizi, M. Ag dan Nizaruddin, S.Ag,MH yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini dengan penuh rasa sabar.
5. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak akan mungkin sampai di sini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

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

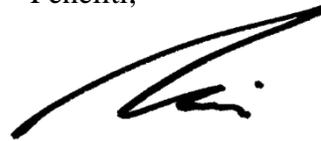
Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Drs. Tarmizi, M.Ag., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak Nizaruddin, S.Ag.,MH., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Pimpinan, segenap KaryawanPT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung

yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Oktober 2019
Peneliti,



Anggun Lutvia
NPM. 1502100152

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangMasalah	1
B. PertanyaanPenelitian	5
C. TujuanandanManfaatPenelitian.....	5
D. PenelitianRelevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Prosedur Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	9
1. Pengertian Prosedur Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	9
2. Jenis-Jenis Prosedur Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	11
3. Tujuan Prosedur Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	12
4. Manfaat Prosedur Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	13
B. KepuasanNasabah	14
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
2. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah	15

3. Indikator Kepuasan Nasabah	16
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	17
C. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah	19
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	29
B. Sumber Data	30
C. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Teknik Analisa Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Sekilas Tentang PT. BPRS Aman Syariah Sekampung	34
B. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung	39
C. Analisis Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung...	51
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Wawancara Mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Prosedur Pembiayaan Mudharabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung Tahun 2018	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah Kabupaten Lampung Timur 2018.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam di Indonesia mendapatkan pijakan yang kokoh setelah diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983, karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk yang nol persen (atau peniadaan bunga sekaligus). Sesungguhnya demikian kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenalkannya pembukaan kantor bank baru.²

Berdasarkan Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94 (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan Syariah) bahwa bank umum konvensional yang juga melakukan kegiatan syariah disebut dengan Unit Usaha Syariah (UUS) dan bank syariah berfungsi juga sebagai lembaga Intermediasi (Intermediary Institution), yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan.³

Lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini mengalami perkembangan sangat pesat. Hal itu ditandai dengan banyak bermunculan lembaga keuangan syariah yang turut andil dalam perkembangan perekonomian Indonesia. Banyaknya lembaga keuangan syariah tersebut

² Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 57-58

³Trisadini P. Usanti dan Abd. Somad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 2-3.

mengindikasikan adanya antusias masyarakat (nasabah) yang tinggi, sehingga kehadirannya sudah mendapatkan sambutan yang hangat.

Sebagai lembaga keuangan syariah mempunyai peran yang penting yaitu sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara satuan-satuan kelompok masyarakat atau unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*Surplus unit*) dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*).⁴ Kemudian secara garis besar produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah menjadi tiga bagian besar yaitu pengumpulan dana (*funding*), penyaluran dana (*financing*) dan pelayanan jasa (*services*).⁵

Pada dasarnya, pembiayaan kerja sama usaha yang disalurkan oleh bank syariah kepada nasabah merupakan investasi yang dilakukan oleh bank syariah kepada nasabah. Bank syariah mempercayai nasabah untuk menjalankan usahanya agar memperoleh keuntungan. Keuntungan atau hasil usaha nasabah atas usaha kerja sama ini akan dibagi antara bank syariah dan nasabah. Bagi hasil merupakan imbalan yang akan diterima oleh bank syariah atas pembiayaan kepada nasabah.⁶

Satu jenis pembiayaan yang menggunakan konsep bagi hasil adalah pembiayaan mudharabah. Pembiayaan mudharabah merupakan akad kerjasama antar kedua belah pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) yang menyerahkan 100% modalnya dan pihak kedua sebagai pengelola (*mudharib*) dalam pelaksanaan kegiatan usaha.

⁴ Amir machmud dan Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia)*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), 26.

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 33

⁶ Ismail, *Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 168.

Untuk saat ini tidak semua bank syariah mau memberikan pembiayaan mudharabah karena jenis pembiayaan ini memiliki resiko yang tinggi. Inilah yang menjadi alasan BPRS Aman Syariah hanya memberikan pembiayaan mudharabah untuk pihak tertentu saja. Berdasarkan pra survey yang dilakukan peneliti di BPRS Aman Syariah dengan Bapak Miftahul Fajar selaku kepala bagian marketing didapat informasi bahwa BPRS Aman Syariah tidak membatasi jumlah nasabah dan nominal yang diberikan. Jangka waktu yang diberikan oleh pihak bank adalah antara 1-5 tahun. Dana yang dialokasikan tersebut bersumber dari modal dan berasal dari simpanan masyarakat. Untuk tahun 2018 terjadi penurunan nasabah pembiayaan mudharabah, yang pada tahun 2017 berjumlah 7 nasabah sedangkan tahun 2018 hanya 4 nasabah.⁷

Lembaga keuangan dalam melaksanakan usahanya memiliki prosedur tersendiri. Dimana prosedur (*Procedures*) merupakan metode atau cara yang baku untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Prosedur diperlukan agar pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan menurut metode tertentu sehingga diperoleh hasil yang seragam.⁸

Berdasarkan pra survey yang dilakukan didapatkan informasi melalui wawancara dengan bapak Sugianto selaku Direktur bahwasannya, nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan *mudharabah* pada PT. BPRS Aman Syariah tentunya harus melengkapi persyaratan, mengikuti prosedur-prosedur

⁷ Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing BPRS Aman Syariah, 28 Oktober 2018.

⁸Ratu Ria Dapun Nopus, "Prosedur Pembiayaan Warung Mikro dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Padang Bulan", dalam [http: //repository.uinsu.ac.id/3805/](http://repository.uinsu.ac.id/3805/), diunduh pada 28 Oktober 2018.

yang telah ditetapkan oleh pihak Bank. Persyaratannya antara lain foto copy ktp suami istri, kartu keluarga, surat nikah, dan jaminan, jika pembiayaan di atas 50 juta menggunakan NPWP.⁹

Adapun prosedur pembiayaan mudharabah yang diterapkan antara lain, nasabah harus mengisi formulir permohonan pembiayaan, melengkapi persyaratan, evaluasi awal (pengecekan), dilakukan survey, evaluasi akhir dimana AO membuat sejenis proposal yang diampiri dengan berkas nasabah, selanjutnya dilakukan rapat/komite oleh semua anggota untuk menentukan nasabah tersebut layak diberikan pembiayaan atau tidak, hasil rapat disampaikan ke AO untuk diinformasikan kepada nasabah, legal mempersiapkan berkas untuk menjadwalkan akad, akad perjanjian, terakhir realisasi pembiayaan. Pada BPRS Aman Syariah dari proses pengajuan pembiayaan sampai dengan proses realisasi pembiayaan membutuhkan waktu yang cukup singkat sekitar minimal 3 hari dan maksimal 7 hari, serta tidak dibatasi nominal pembiayaannya.¹⁰

Lembaga keuangan dalam menjalankan usahanya memiliki ciri tertentu dalam beroperasi. Karena sebagai identitas dan bentuk kehati-hatian, juga sebagai langkah untuk mewujudkan ketertarikan nasabah yang pada pencapaiannya yaitu kepuasan nasabah. Menurut Kotler yang menjadi indikator seorang nasabah bisa dikatakan puas atau tidaknya dengan suatu pelayanan atau produk adalah “nasabah tersebut lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal”, artinya nasabah tersebut cenderung akan kembali lagi

⁹ Sugiyanto, Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung, 28 Oktober 2018.

¹⁰ Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing BPRS Aman Syariah, 28 Oktober 2018.

pada produk atau pelayanan tersebut jika merasakan puas dengan apa yang didapatkan. Hal ini berbanding terbalik dengan yang ada di BPRS Aman Syariah, meskipun prosedur yang dilakukan bertujuan untuk menarik minat nasabah dan pencapaian akhirnya yaitu kepuasan nasabah, namun nasabah yang memutuskan untuk melakukan pembiayaan tergolong masih sedikit yaitu hanya 4 nasabah untuk tahun 2018 dan rata-rata mereka adalah nasabah baru.

Berdasarkan uraian di atas mengenai prosedur pembiayaan mudharabah yang diterapkan di BPRS Aman Syariah untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana prosedur pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur) Tahun 2018”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini yaitu: “Bagaimanakah Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Aman Syariah di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur tahun 2018?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.

BPRS Aman Syariah di Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur tahun 2018.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan tentang perkembangan ilmu perbankan, memahami permasalahan di bidang perbankan dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Kegunaan Praktis

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihak bank dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur tahun 2018.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji.¹¹ Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan beberapa karya ilmiah yang terkait dengan pembahasan peneliti diantaranya:

1. Skripsi yang disusun oleh Ratu Ria Dapun Nupus yang berjudul “Prosedur Pembiayaan Warung Mikro dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah

¹¹ Zuhairi, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali pers, 2016), 39.

Mandiri KCP. Padang Bulan”. Hasil penelitian ini adalah bahwa prosedur pembiayaan warung mikro pada BSM Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).¹²

2. Skripsi yang disusun oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim yang berjudul “Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya”. Hasil penelitian ini adalah pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya meliputi beberapa tahap yaitu pra, proses, dan pasca pembiayaan.¹³
3. Skripsi yang disusun oleh Anah Hasanah, yang berjudul “Analisis Manajemen Resiko Dalam Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di BJB Syariah KCP Kuningan”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis manajemen resiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syariah KCP Kuningan memiliki 10 prosedur yang dilalui dalam pembiayaan gadai emas dan bagaimana Manajemen Resiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syariah KCP Kuningan.¹⁴

¹²Ratu Ria Dapun Nopus, “Prosedur Pembiayaan Warung Mikro dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Padang Bulan”, dalam <http://repository.uinsu.ac.id/3805/>, diunduh pada 28 Oktober 2018.

¹³ Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, “Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya” dalam <http://digilib.uinsby.ac.id/26153/>, diunduh pada 28 Oktober 2018.

¹⁴Anah Hasanah, “Analisis Manajemen Resiko Dalam Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di BJB Syariah KCP Kuningan” dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/147421392.pdf>, diunduh pada 28 Oktober 2018.

Berdasarkan beberapa penelitiran relevan di atas, dapat diketahui bahwa ketiga skripsi di atas berbeda dengan peneliti, yakni skripsi yang disusun oleh Ratu Ria Dapun Nupus dalam hasil penelitiannya lebih menekankan bahwa prosedur pembiayaan warung mikro pada BSM Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan sesuai dengan SOP(Standar Operasional Prosedur) yang berlaku sesuai kebijakan yang dikeluarkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Skripsi yang disusun oleh Muhammad Fahmi Fauzil Azhim dalam hasil penelitiannya lebih berfokus pada pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Harapan Surabaya meliputi beberapa tahap yaitu pra, proses, dan paska pembiayaan. Skripsi yang disusun oleh Anah Hasanah dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa analisis manajemen resiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syariah KCP Kuningan memiliki 10 prosedur yang dilalui dalam pembiayaan gadai emas dan bagaimana Manajemen Resiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syariah KCP Kuningan. Sedangkan yang sedang diteliti oleh peneliti adalah lebih kepada prosedur pembiayaan dengan akad mudharabah dan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Aman Syariah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*

1. Pengertian Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*

Menurut Kamus Besar Ekonomi, prosedur adalah:

- a. Tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.
- b. Metode/langkah yang dilakukan secara rinci dalam usaha untuk memecahkan suatu permasalahan.¹

Definisi tersebut dapat dipahami bahwa prosedur merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan atau memecahkan suatu permasalahan secara rinci.

Mudharabah secara bahasa berasal dari kata **ضرب** mengikuti *wazan* **مفاعلة** yang menandakan pekerjaan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih².

Menurut Adiwarmanto A. Karim, *mudharabah* adalah akad yang telah dikenal oleh umat Muslim sejak zaman nabi, bahkan telah dipraktikkan oleh bangsa Arab sebelum turunnya Islam.³

Sedangkan menurut Ismail pembiayaan *mudharabah* merupakan akad pembiayaan antara bank syariah sebagai shahibul maal dan nasabah

¹ Sigit Winarno, Sujana Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (Bandung: Pustaka Grafika, 2010), 357

² Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 149

³ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 204

sebagai mudharib untuk melaksanakan kegiatan usaha, di mana banksyariah memberikan modal sebanyak 100% dan nasabah menjalankan usahanya.⁴

Sedangkan menurut Vieitzal Rivai dan Andriana Permata Veithzal menjelaskan secara rinci tentang *Mudharabah*. *Mudharabah* adalah akad kerja sama antara pemilik dana (shahibul maal), yang menyediakan seluruh kebutuhan modal, dan pihak pengelola usaha (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha bersama. Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut perbandingan (nisbah) yang disepakati. Dalam hal terjadi kerugian, maka di tanggung oleh pemilik modal selama bukan diakibatkan kelalaian pengelola usaha. Sedangkan kerugian yang timbul karena kelalaian pengelola akan di tanggung jawab oleh pengelola usaha itu sendiri. Pemilik modal tidak turut campur dalam pengelola usaha, tetapi mempunyai hak untuk melakukan pengawasan.⁵

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerjasama antara dua belah pihak yaitu antara pemilik dana (shahibul maal) dengan pengelola dana (mudharib). Dalam pelaksanaannya apabila terjadi kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan pengelola maka kerugian akan di tanggung oleh pemilik modal, namun apabila kerugian tersebut terjadi karena kelalaian pengelola maka

⁴ Ismail, *Perbankan Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 168.

⁵ Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 123.

kerugian di tanggung pengelola usaha. Sementara jika mendapatkan keuntungan di bagi sesuai porsi yang telah disepakati di awal.

Berdasarkan definisi di atas tentang prosedur dan pembiayaan *mudharabah* dapat di pahami bahwasannya prosedur pembiayaan *mudharabah* adalah suatu kegiatan atau langkah untuk menyelesaikan suatu aktivitas yang berhubungan dengan pembiayaan dimana pemilik dana (shahibul maal) menyerahkan 100% modalnya untuk dikelola oleh pengelola dana (mudharib).

2. Jenis-Jenis Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*

Secara umum, pembiayaan mudahrabah terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. *Mudharabah Mutlaqah*
Transaksi mudahrabah mutlaqah adalah bentuk kerja sama antara penyedia modal (shahibul maal) dan pengelola modal (mudharib) yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis yang akan digunakan untuk usahanya.
- b. *Mudharabah Muqayyadah*
Mudharabah muqayyadah atau disebut juga dengan istilah *restritedmudharabah* atau *specifiedmudharabah* adalah kebalikan dari mudharabah mutlaqah. Si mudharib dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, dan tempat usahanya. Adanya pembatasan tersebut seringkali mencerminkan kecenderungan umum si shahibul maal dalam memasuki jenis dunia usaha.⁶

Jenis produk pembiayaan mudahrabah yang diterapkan pada PT BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur yaitu Pembiayaan *Mudharabah Mutlaqah*. Secara umum mengenai prosedur yang kaitannya dengan pembiayaan *mudharabah mutlaqah* atau

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 97.

prosedur pembiayaan *mudharabah* muqayyadah dalam pelaksanaanya tidak berbeda, yang membedakan disini hanyalah terletak pada ketentuan yang ada di dalamnya. Ketentuan tersebut misalkan yang dalam *mudharabah* mutlaqah pihak pengelola dana tidak dibatasi jenis usaha, waktu serta daerah bisnis, sedangkan dalam *mudharabah* muqayyadah pengelola dana dibatasi dalam menjalankan usaha seperti jenis usaha, tempat usaha dan lain-lain.

3. Tujuan Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*

Tujuan pembiayaan *mudharabah* ada tiga pihak yang masing-masing memiliki tujuan, di antaranya:

- a. Bank (selaku mudharib atau shahibul maal)
 - 1) Penghimpunan dana masyarakat yang mengalami kelebihan dana.
 - 2) Penyaluran/pemberian pembiayaan merupakan bisnis utama dan tersebar hampir pada sebagian besar bank.
 - 3) Penerimaan bagi hasil dari pemberian pembiayaan bagi bank merupakan sumber pendapatan terbesar.
 - 4) Sebagai salah satu instrumen/produk bank dalam memberikan pelayanan pada customer.
 - 5) Sebagai salah satu media bagi bank dalam berkontribusi dalam pembangunan.
 - 6) Sebagai salah satu komponen dari *asset allocation approach*.
- b. Nasabah (selaku shahibul maal atau mudharib)
 - 1) Sebagai pemilik dana yang menginginkan penitipan atau investasi atas dana yang dimiliki.
 - 2) Sebagai salah satu potensi untuk mengembangkan usaha.
 - 3) dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
 - 4) Sebagai salah satu alternatif pembiayaan perusahaan.
- c. Negara (selaku regulator)
 - 1) Sebagai salah satu sarana dalam memacu pembangunan.
 - 2) Meningkatkan arus dana dan jumlah uang beredar.
 - 3) Meningkatkan pertumbuhan perekonomian.
 - 4) Meningkatkan pendapatan negara dari pajak.
 - 5) Selain negara dan bank sentral, dalam operasional perbankan syariah adanya peran dari Dewan Syariah Nasional (DSN) yang

mengawasi dan mengeluarkan fatwa berkaitan dengan kepatuan atas aspek syariahnya.⁷

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwasannya ada tiga pihak yang memiliki tujuan dalam pembiayaan *mudharabah* di antaranya bank, nasabah dan pemerintah. Sedangkan prosedur memiliki tujuan untuk mempermudah dalam melakukan suatu kegiatan atau program kerja. Jika dikaitkan dengan pembiayaan *mudharabah*, maka prosedur pembiayaan *mudharabah* memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah pihak bank dalam melakukan tugasnya dalam menyalurkan pembiayaan khususnya pembiayaan *mudharabah*.

4. Manfaat Pembiayaan *Mudharabah*

Manfaat dari prosedur pembiayaan *mudharabah* di antaranya:

- a. Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha meningkat.
- b. Bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha bank, sehingga bank tidak pernah mengalami *negative spread*.
- c. Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan *cash flow* (arus kas) usaha nasabah, sehingga tidak memberatkan nasabah.
- d. Bank selektif dan hati-hati (*prudent*) mencari usaha yang benar, halal, aman dan menguntungkan yang konkret dan benar-benar terjadi itulah yang akan terjadi.
- e. Prinsip bagi hasil dalam *mudharabah* berbeda dengan prinsip bunga tetap, dimana bank akan menagih penerima pembiayaan (nasabah) sesuai yang disepakati berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi kritis ekonomi.⁸

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa pembiayaan *mudharabah* memiliki banyak manfaat terutama jika dikaitkan dengan prosedur dimana

⁷Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking (Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 711-712

⁸ Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rjawali Pers, 2016), 76

pembiayaan akan berjalan dengan sistematis dengan adanya prosedur tersebut. Manfaat dari pembiayaan *mudharabah* itu sendiri bisa dirasakan oleh bank maupun nasabah. Manfaat yang di dapat oleh bank diantaranya mendapatkan keuntungan jika usaha yang di biyai mengalami peningkatan keuntungan, dan bank tidak perlu membayar bagi hasil secara tetap karena disesuaikan dengan pendapatan usaha. Sedangkan manfaat untuk nasabah, karena sistem bagi hasil maka pembayaran pokok pengembalian disesuaikan dengan arus kas usaha hal ini tidak memberatkan nasabah sekalipun merugi dan terjadi kritis ekonomi.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pengertian nasabah adalah “orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadu pelanggan bank (dalam hal keuangan).”⁹

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.

Philip Kotler mengatakan bahwa: “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterimadengan apa yang diharapkan”.

Definisi kepuasan menurut Engel bahwa: “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-

⁹W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 795

kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan¹⁰.

Berdasarkan dua pengertian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan puas yang dirasakan pelanggan dari terpenuhinya apa yang menjadi hasil kerja/produk sesuai dengan yang diharapkan.

Macam-macam atau jenis kepuasan nasabah terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Kepuasan Fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal: karena makan membuat perut kita menjadi kenyang.
- b. Kepuasan Psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud. Misal: perasaan bangga karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah¹¹.

Terdapat dua macam kepuasan nasabah yang pertama adalah kepuasan fungsional dimana konsumen merasa puas ketika memakai suatu produk, sedangkan kepuasan psikogikal adalah kepuasan yang dirasakan konsumen namun tidak berwujud.

2. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah:

- a. Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya luas.

¹⁰M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 193

¹¹ Kotler, "Kepuasan Konsumen", dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html> di unduh pada 28 Oktober 2018

- b. Puas dengan cara menjualnya: ramah, sopan dan akrab, murah senyum, menyenangkan, tanggap cepat dan cermat.
- c. Puas dengan harganya: murah atau mahal sesuai harapan, bersaing.¹²

Berdasarkan uraian di atas mengenai jenis kepuasan nasabah dapat peneliti pahami bahwasannya jenis kepuasan nasabah terdiri dari tiga di antaranya, puas dengan produknya, puas dengan pelayanannya, dan yang terakhir puas dengan harganya.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, “Gerakan atau kampanye pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi menyebarkan pengalaman *profit*-nya kepada orang lain”.

Menurut Kotler, ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada.
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- d. Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga
- e. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- f. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.¹³

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 199-200.

¹³ Sirhan Fikri, et. al, ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa”, (Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), Vol. 3 No.1, Januari 2016, 123.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi indikator atau alat ukur dari kepuasan nasabah adalah apabila nasabah tersebut merasa puas dan akan setia pada suatu produk tersebut lalu akan merekomendasikan kepada orang lain tanpa diminta oleh pihak bank, sehingga nasabah tersebut akan berkunjung kembali

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut M. Nur Rianto Al Arif, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah perusahaan harus melakukan pengukuran kepuasan nasabah.

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah:

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*).

Perusahaan minta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwasannya yang dapat dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung dalam mengukur kepuasan nasabah dengan menyediakan kotak saran, dimana

¹⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah.*, 204.

nasabah yang mempunyai saran atau keluhan dapat mengutarakan keluhan dan sarannya melalui kotak tersebut.

b. Survei kepuasan nasabah (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan dari umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.¹⁵

Cara kedua yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan melakukan wawancara atau tanya jawab dengan nasabah, atau bisa juga dengan mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberi laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.¹⁶

Cara mengukur kepuasan nasabah yang ketiga adalah dengan mencari orang tertentu untuk melakukan transaksi di bank lain dan kemudian orang tersebut melaporkan bagaimana keunggulan dan kelemahan pegawai bank tersebut dalam melayaninya.

¹⁵*Ibid.*, 204.

¹⁶*Ibid.*, 204-205.

d. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya¹⁷.

Cara terakhir untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan menganalisa pelanggan yang lari. Dimana nasabah berhenti melakukan pembiayaan di bank tersebut atau pindah ke bank lain, atau nasabah yang menutup rekeningnya. Pihak bank dapat melakukan tanya jawab dengan nasabah tersebut, untuk mengetahui penyebab berpindahnya nasabah tersebut ke bank lain.

C. Prosedur Pembiayaan *Mudharabah* Terhadap Kepuasan Nasabah

Produk pembiayaan ini diatur dalam Fatwa DSN 07/DSN-MUI/IV/2000 yang artinya akad kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha dibagi menurut

¹⁷*Ibid.*, 205.

kesepakatan (bagi hasil), sedangkan rugi ditanggung pemilik modal jika kerugian bukan akibat kelalaian si pengelola.

Hal tersebut sesuai dengan fatwa tentang *mudharabah* yang dinyatakan DSN dengandalil: “LKS (lembaga Keuangan Syariah) sebagai penyedia dana, menanggung semua kerugian akibat dari *mudharabah* kecuali jika mudharib (nasabah) melakukan kesalahan yang disengaja, lalai, atau menyalahi perjanjian.”

DSN juga kembali menekankan akan prinsip *mudharabah* dengan pernyataan: “Penyedia dana menanggung semua kerugian akibat dari *mudharabah*, dan pengelola tidak boleh menanggung kerugian apapun, kecuali diakibatkan dari kesalahan disengaja, kelalaian, atau pelanggaran kesepakatan.”¹⁸

Berdasarkan uraian di atas dapat peneliti simpulkan bahwasannya pembiayaan *mudharabah* diperbolehkan selagi tidak keluar dari peraturan yang telah ditetapkan Fatwa DSN 07/DSN-MUI/IV/2000 baik itu mengenai rukun dan syarat akad, ketentuan pembiayaan, dan ketentuan hukum pembiayaan. Mengenai prosedur sendiri tidak diatur dalam Fatwa DSN, akan tetapi prosedur pembiayaan diperbolehkan selagi tidak bertentangan dengan fatwa yang ada.

Pada prosedur penilaian pembiayaan perbankan antar bank yang satu dengan yang lain tidak jauh berbeda. Perbedaannya terletak pada persyaratan dan ukuran-ukuran penilaian yang ditetapkan oleh bank masing-masing.

¹⁸ Winda Citra Sari, “Upaya Preventif Yang Harus Dilakukan Perbankan Syariah Dalam Menjaga Kredibilitas Dan Kepercayaan Publik Terkait Produk Pembiayaan Murabahah, Musyarakah, dan *Mudharabah*”, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya), 15

Prosedur pembiayaan dibedakan antar pembiayaan perorangan dengan pembiayaan oleh suatu badan hukum atau perusahaan, dinilai dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif.

Secara umum prosedur pembiayaan oleh badan hukum (perusahaan) sebagai berikut:

1. Pengajuan Proposal

Untuk memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank maka tahap pertama pemohon pembiayaan mengajukan permohonan pembiayaan secara tertulis dalam bentuk proposal pembiayaan harus dilampiri dengan dokumen-dokumen lainnya yang dipersyaratkan. Yang perlu diperhatikan dalam dalam setiap pengajuan proposal hendaknya yang berisi keterangan tentang:

- a. Riwayat perusahaan seperti riwayat hidup perusahaan, jenis bidang usaha, nama pengurus berikut latar belakang pendidikannya, perkembangan perusahaan serta wilayah pemasaran produknya.
- b. Tujuan pengambilan pembiayaan, dalam hal ini harus jelas tujuan pengambilan pembiayaan. apakah untuk memperbesar omzet penjualan atau meningkatkan kapasitas produksi atau untuk mendirikan pabrik baru (perluasan) serta tujuan lainnya. kemudian juga perlu mendapat perhatian adalah kegunaan pembiayaan apakah untuk modal kerja atau investasi.

- c. Besarnya pembiayaan dan jangka waktu. Dalam proposal pemohon menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang diinginkan dan jangka waktu pembiayaannya.
- d. Cara pemohon mengembalikan pembiayaan maksudnya perlu dijelaskan secara rinci cara-cara nasabah dalam mengembalikan pembiayaannya apakah dari hasil penjualan atau dengan cara lainnya.
- e. Jaminan pembiayaan. Jaminan pembiayaan yang diberikan dalam bentuk surat dan sertifikat. Penilaian jaminan pembiayaan haruslah teliti jangan sampai terjadi sengketa, palsu dan sebagainya, biasanya setiap jaminan diikat dengan asuransi tertentu. Selanjutnya proposal dilampiri dengan berkas-berkas yang telah dipersyaratkan seperti:
 - 1) Akte pendirian perusahaan
 - 2) Bukti diri (KTP) para pengurus pembiayaan.
 - 3) Kartu keluarga (KK) bagi perorangan.
 - 4) Daftar penghasilan bagi perorangan (ditunjukkan dengan slip gaji 3 bulan terakhir.¹⁹
 - 5) TDP (Tanda Daftar Perusahaan)

Merupakan tanda daftar perusahaan yang dikeluarkan oleh Departemen Perindustrian dan Perdagangan dan biasanya berlaku lima tahun, jika habis dapat diperpanjang kembali.

¹⁹Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UNISNUPRESS, 2017), 129-131.

6) NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Nomor pokok wajib pajak, dimana sekarang ini setiap pemberian pembiayaan terus dipantau oleh Bank Indonesia adalah NPWP-nya.

7) Neraca dan laporan laba rugi tiga tahun terakhir.

8) Bukti diri dari pimpinan perusahaan.

9) Foto copy sertifikat jaminan.²⁰

Dalam prosedur pembiayaan dibedakan menjadi dua yaitu pembiayaan perorangan dan pembiayaan badan hukum. Prosedur pertama yang harus dilakukan oleh badan hukum jika akan melakukan pembiayaan adalah dengan mengajukan proposal pembiayaan serta harus dilampiri dengan berkas-berkas yang telah ditentukan oleh pihak bank.

2. Penyelidikan Berkas Pembiayaan

Tahap selanjutnya adalah penyelidikan dokumen-dokumen untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan. Jika menurut pihak bank belum lengkap atau belum cukup maka nasabah diminta untuk melengkapinya, apabila sampai batas tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangan tersebut maka permohonan pembiayaan bisa dibatalkan.

Pada penyelidikan berkas hal-hal yang perlu diperhatikan adalah membuktikan kebenaran dan keaslian akte notars, TDP, KTP dan surat-surat jaminan seperti sertifikat tanah, BPKB mobil ke instansi yang berwenang mengeluarkannya. Kemudian jika asli dan benar maka pihak

²⁰Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), 101.

bank mencoba mengkalkulasi apakah jumlah pembiayaan yang diminta memang relevan dan kemampuan nasabah untuk membayar. Semua ini dengan menggunakan perhitungan terhadap angka-angka yang dilaporkan keuangan dengan berbagai rasio keuangan yang ada.

Pada penyelidikan berkas pembiayaan pihak bank akan melakukan pemeriksaan terkait dengan berkas nasabah pembiayaan tersebut apakah sudah sesuai dengan persyaratan atau belum. Jika berkas kurang lengkap nasabah akan diberi tenggang waktu untuk melengkapinya dan apabila melewati batas waktu yang ditentukan maka pembiayaan tersebut bisa dibatalkan.

3. Wawancara Pertama

Tahap ini merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan cara berhadapan langsung dengan calon peminjam. Tujuannya adalah untuk mendapatkan keyakinan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti yang bank inginkan. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya. Hendaknya dalam wawancara ini dibuat serileks mungkin sehingga diharapkan hasil wawancara sesuai dengan tujuan yang diharapkan. pertanyaan yang diajukan dapat pula dilakukan dengan wawancara terstruktur.²¹

Pada wawancara tahap pertama ini pihak bank berusaha memastikan apakah berkas yang diberikan sesuai yang diharapkan. Dengan

²¹ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah.*, 131-132.

adanya wawancara ini juga bisa mengetahui apa yang sebenarnya menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah mengajukan pembiayaan.

4. Peninjauan ke Lokasi (On The Spot)

On The Spot (OTS) adalah berupa kunjungan langsung ketempat usaha/domisili nasabah/calon nasabah untuk mengecek kebenaran data dengan melihat tempat usaha/domisili dan agunan secara fisik. Selain itu, OTS juga digunakan untuk menggali aktivitas usaha nasabah.²² Kemudian hasil OTS dicocokkan dengan hasil wawancara pertama. Pada saat hendak melakukan OTS jangan diberitahu kepada nasabah, sehingga apa yang kita lihat dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Tujuan peninjauan kelapangan adalah untuk memastikan bahwa objek yang akan dibiayai benar-benar ada dan sesuai dengan apa yang tertulis dalam proposal.²³

Pada tahap ke empat pihak bank melakukan *on the spot* atau kunjungan langsung ketempat usaha atau agunan. On the spot ini untuk mengecek kebenaran data tempat usaha dan agunan secara fisik serta untuk mencocokkan dengan hasil wawancara pertama.

5. Wawancara Kedua

Hasil peninjauan kelapangan dicocokkan dengan dokumen yang ada serta hasil wawancara satu dan wawancara kedua. Wawancara ini merupakan kegiatan perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* dilapangan. Catatan

²²Ikatan Bankir Indonesia(IBI)dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 110.

²³Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah.*, 133.

yang ada pada permohonan dan pada saat wawancara pertama dicocokkan dengan pada saat on the spot apakah ada kesesuaian dan mengandung suatu kebenaran.²⁴

Pada wawancara kedua ini untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang dan untuk mencocokkan hasil dari wawancara pertama dengan hasil peninjauan lapangan, untuk melihat apakah ada kesesuaian dan kebenaran.

6. Keputusan Pembiayaan

Atas dasar laporan hasil pembiayaan, pihak pemutus pembiayaan, yaitu pejabat-pejabat yang mempunyai wewenang memberikan pembiayaan, dapat memutuskan apakah permohonan pembiayaan tersebut layak untuk dikbulkan atau tidak. Dalam hal ini tidak *faesible*, permohonan tersebut harus segera ditolak. Isi penolakan surat tersebut biasanya bernada diplomatis, tetapi cukup jelas.

Apabila permohonan tersebut layak untuk dikabulkan (seluruhnya atau sebagian), segera pula dituangkan dalam Surat Keputusan Pembiayaan yang biasanya disertai persyaratan tertentu.²⁵ Lalu selanjutnya disiapkan admisnistrasinya biasanya mencakup: Akad pembiayaan yang akan ditandatangani, jumlah uang yang diterima, jangka waktu pembiayaan, biaya-biaya yang harus dibayar.²⁶

Keputusan pembiayaan ditentukan berdasarkan laporan hasil pembiayaan, dalam tahap ini pihak bank akan memutuskan apakah nasabah

²⁴*Ibid.*, 133

²⁵Juhaya S. Pradja, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2013),

²⁶Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah.*, 134.

tersebut layak atau tidak diberikan pembiayaan. Jika di tolak maka harus dibuatkan surat penolakan dan jika diterima harus segera disiapkan administrasinya.

7. Penandatanganan Akad Pembiayaan/Perjanjian Lainnya

Kegiatan ini merupakan lanjutan dari diputuskannya pembiayaan. Sebelum pembiayaan dicairkan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad pembiayaan, kemudian mengikat jaminan pembiayaan dengan hipotik atau surat perjanjian yang dianggap perlu. Penandatanganan antara bank dengan debitur secara langsung atau melalui notaris.

Pada tahap ini nasabah akan melakukan penandatanganan akad pembiayaan dan dilanjutkan dengan pengikatan jaminan serta surat perjanjian lain yang mungkin dianggap perlu.

8. Realisasi Pembiayaan

Setelah akad ditandatangani maka langkah selanjutnya adalah merealisasikan pembiayaan. realisasi pembiayaan diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan. Dengan demikian penarikan dana pembiayaan dapat dilakukan melalui rekening yang telah di buka. Pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian pembiayaan dapat diambil sesuai dengan ketentuan dan tujuan

pembiayaan. Pencairan dna pembiayaan tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak dan dapat dilakukan sekaligus atau secara bertahap.²⁷

Tahap terakhir adalah reaslisasi pembiayaan dimana nasabah akan membuat rekening giro atau tabungan untuk melakukan penarikan pembiayaan. mengenai pencairan yang dilakukan sekaligus atau bertahap tergantung dari kesepakatan kedua belah pihak.

Berdasarkan uraian di atas mengenai prosedur pembiayaan *mudharabah* peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai prosedur pembiayaan *mudharabah* terhadap kepuasan nasabah, dimana untuk mengetahui tingkat kepuasan dari nasabah dapat dilakukan pengukuran kepuasan nasabah dan yang di dalamnya terdapat beberapa indikator untuk mengetahuinya.

²⁷Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah.*, 134.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.¹ Penelitian ini dilakukan di BPRS Aman Syariah Sekampung.

Tujuannya untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi sosial sesuai unit sosial individu (perorangan), kelompok (suku bangsa, agama, ras), lembaga (kedudukan) atau masyarakat (keseluruhan dari individu atau kelompok).

2. Sifat Penelitian

Penelitian bersifat Deskriptif Kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.² Untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

¹ Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 80

² Choid Narbuko, Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

Penelitian ini bermaksud untuk menggandakan pemeriksaan mengenai Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus di PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur) Tahun 2018.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah tempat atau gudang penyimpanan yang orisinal dari data sejarah. Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu.³ Data primer yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah data-data yang berupa gambaran cara pelaksanaan pembiayaan kepada masyarakat. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sistem pengumpulan data, jadi dalam penelitian ini yang menjadi sumber data ini adalah Direktur PT. BPRS Aman Syariah, Kabag Marketing, dan 4 Nasabah pembiayaan mudharabah (Bpk. BN, Bpk. BY, Bpk. BJ, Bpk. LS).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah catatan tentang adanya suatu peristiwa, ataupun catatan-catatan yang “jaraknya” telah jauh dari sumber orisinal.⁴ Data sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat-surat pribadi, kitab harian, notulen rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Sumber skunder ini

³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 50

⁴ *Ibid.*, 50

sungguh kaya dan siap sedia menunggu penggunaannya oleh peneliti yang memerlukannya.

Data sekunder yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang peneliti ambil.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi dan dalam pelaksanaannya, peneliti langsung terjun pada objek penelitian yaitu melalui:

1. Wawancara

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sistem pengumpulan data, jadi dalam mengumpulkan data yaitu menggunakan pendekatan wawancara.

Menurut S. Nasution wawancara atau interview adalah “suatu bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi”.⁵

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Sugianto selaku direktur PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur dan Bapak Miftahul Fajar selaku Kepala Bagian Marketing BPRS Aman Syariah, serta beberapa nasabah pembiayaan mudharabah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan prosedur operasional pembiayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur.

⁵ S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah), (Penelitian Ilmiah)*,(Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 113

Untuk memperoleh informasi nasabah pembiayaan mudharabah peneliti menggunakan teknik sampling nonprobability sampling dengan menggunakan teknik sampling insidental yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁷

Pada penelitian ini berupa sejarah berdirinya visi dan misi, struktur organisasi serta job description dari PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis ini bertujuan untuk menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi konsep, proporsi, kategori atau variabel, yang berguna untuk membangun teori substantif.⁸

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 84-85.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*, 231

⁸ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), 288

Data yang peneliti peroleh dari Bank Aman Syariah Kecamatan Sekampung merupakan data kualitatif. Sebab itulah, teknik analisis data yang peneliti gunakan pun adalah teknik analisis kualitatif dengan menggunakan metode berfikir deduktif. Metode berfikir deduktif adalah metode berfikir yang menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagiannya yang khusus.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sekilas Tentang PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia didorong oleh 4 (empat) alasan utama yaitu: pertama adanya kehendak sebagian masyarakat untuk melaksanakan transaksi perbankan atau kegiatan ekonomi secara umum yang sejalan dengan nilai dan prinsip syariah, khususnya bebas riba sesuai dengan fatwa MUI . Dan kedua adanya keunggulan sistem operasional dan produk perbankan syariah yang antara lain mengutamakan pentingnya moralitas, keadilan dan transparansi dalam kegiatan operasional perbankan syariah. Ketiga adanya Pengawasan dan Pembinaan dari Bank Indonesia sehingga kelangsungan Perbankan Syariah tetap terjaga. Keempat adanya Lembaga Penjamin Simpanan.¹

Keempat alasan tersebut berlaku pula di wilayah Kabupaten Lampung Timur, maka beberapa tokoh praktisi Lembaga Keuangan Mikro Syariah (BMT) di Sekampung bercita-cita mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan nama PT. BPRS Aman Syariah. Di mana BPRS sebagai Community bank yaitu bank yang fokus melayani masyarakat di wilayah cakupannya layanannya, dengan menerapkan strategi bersaing yang memanfaatkan potensi muatan lokal (local content) dengan berbagai dimensi. Maka Pendirian PT.BPRS Aman Syariah dengan dengan potensi muatan lokal

¹ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

yaitu Permodalan, Penghimpunan Dana, Penyaluran Dana, Pengurus, Pegawai adalah berasal dari masyarakat Lampung Timur khususnya yang berdomisili di Kecamatan Sekampung.

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

Dan sesuai dengan PBI No.11/23/PBI/2009 BPRS hanya dapat didirikan dengan izin Bank Indonesia yaitu izin prinsip dan izin usaha. Untuk izin prinsip salah satunya adanya studi kelayakan mengenai peluang pasar dan potensi ekonomi.²

PT. BPRS Aman Syariah Lampung Timur didirikan berdasarkan Rapat Calon Pemegang Saham pada tanggal 17 Maret 2012 oleh 17 orang calon pemegang saham PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur. Mendapatkan badan hukum PT berdasarkan Akta Pendirian PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur No. 15 tanggal 11 Pebruari 2014 oleh Notaris Abadi Riyantini, Sarjana Hukum dan pengesahan Badan Hukum PT dari Kementerian Hukum dan Hak Azasi Manusia (Menkumham) Nomor: AHU-10.01982.PENDIRIAN-PT.2014 tanggal 13 Pebruari 2014 serta Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-2/PB.1/2014 tentang Pemberian Izin Prinsip

² Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

Pendirian PT BPRS Aman Syariah pada tanggal 28 Januari 2014 dan Mulai beroperasi pada tanggal 30 Desember 2014 berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan Nomor: S-237/PB.131/2014 tentang Pemberian Izin Usaha pada tanggal 30 Desember 2014. Dalam operasioanalnya PT.BPRS Aman Syariah Lampung Timur dikelola oleh Direksi dan jajaran karyawan dan diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengelolaan yang dilakukan oleh Direksi dan pengawasan yang dilakukan Dewan Komisaris serta pengawasan secara syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dilaporkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

PT BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dan BPRS merupakan singakatan dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sedangkan Aman Syariah merupakan nama dari badan usaha tersebut. PT BPRS Aman Syariah merupakan badan usaha dalam bidang perbankan syariah yaitu mengenai pembiayaan dan simpanan pola syariah.³

Adapun yang menjadi tujuan atau visi dan misi pendirian PT. BPRS Aman Syariah Lampung yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat di wilayah Lampung Timur dan sekitarnya melalui:

1. Pemberian pelayanan jasa perbankan bagi pengusaha kecil di pedesaan yang mudah, aman, Islami dengan prinsip bank yang sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

³ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

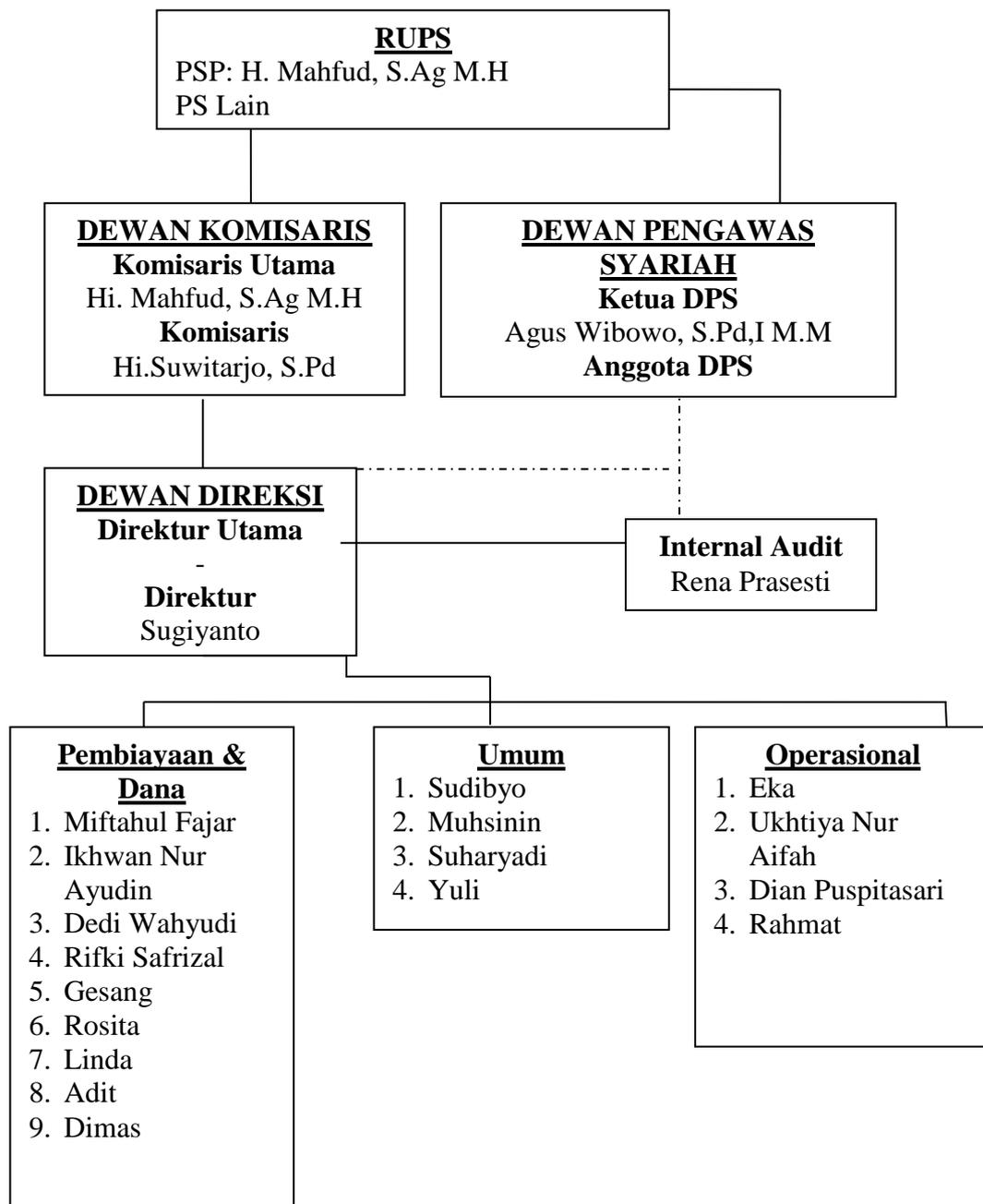
2. Membuka dan memperluas lapangan dan kesempatan kerja bagi masyarakat.
3. Berpartisipasi dalam upaya memberantas para pelepas uang (rentenir).
4. Terciptanya ukhuwah Islamiyah yang semakin berkualitas baik antara nasabah dengan BPR Syariah sebagai pelaksana amaliah, maupun di antara nasabah BPR Syariah.
5. Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha.⁴

Struktur organisasi yang ada di PT BPRS Aman Syariah dapat diketahui bahwa struktur organisasi tertinggi PT BPRS Aman Syariah adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang membawahi Dewan Komisaris H. Mahfud, S.Ag,MH dan H. Suwitarjo, S.Pd.I. Dewan Direksi Sugiyanto dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) H. Agus Wibowo, S.Pd.I, M.M dan H. Mohamad Taufik Hidayat, M.Si. Dalam pengelolaannya Dewan Direksi membawahi Bagian Oprasional, Bagian Umum dan SDM serta Bagian Marketing Penyaluran dan Pendanaan, selain itu membawahi Internal Audit.⁵

⁴ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

⁵ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

Gambar 4.1
Susunan Organisasi PT BPRS Aman Syariah
Kabupaten Lampung Timur 2018



Sumber Data: Dokumentasi Profil PT BPRS Aman Syariah Sekampung⁶

⁶ Dokumentasi Profil PT BPRS Aman Syariah Sekampung, 21 Februari 2019

B. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Prosedur Pembiayaan Mudharabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian marketing yaitu Bapak Fajar didapat keterangan bahwa: ⁷

a. Nasabah yang baru pertama kali mengajukan permohonan

- 1) Mengisi formulir permohonan pembiayaan.
- 2) Foto Copy KTP, Kartu Keluarga, Surat Jaminan

Bagian Pembiayaan

- 1) Menerima permohonan pembiayaan dari nasabah
- 2) Memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan pembiayaan
- 3) Memberikan penjelasan kepada anggota mengenai besarnya nisbah, jangka waktu untuk pelunasan, cara pembayaran kembali dan lain-lain
- 4) Memberikan keputusan kepada nasabah yang layak untuk diberikan pembiayaan atas izin manager.

b. Nasabah lebih dari satu kali pembiayaan

- 1) Mengisi surat permohonan
- 2) Bagian pembiayaan akan melihat data angsuran sebelumnya, apakah rapotnya baik atau tidak
- 3) Bila pertimbangan di atas dianggap bisa menentukan kriteria dan bagus maka biasanya akan direalisasikan kembali

⁷ Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

c. Formulir yang digunakan

1) Surat permohonan pembiayaan

Berisi identitas calon nasabah, pengajuan biaya, jaminan yang digunakan, identitas usaha, lokasi.

2) Akad pembiayaan

Akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak satu (shahibul maal) menyediakan dana, pihak lainnya jadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak antara kedua belah pihak.⁸

Proses pengajuan pembiayaan yang diperoleh berdasarkan wawancara yaitu sebagai berikut:

- a. Permohonan pembiayaan diajukan oleh nasabah kepada PT BPRS Aman Syariah, permohonan disampaikan kepada manager.
- b. Oleh pembagian pembiayaan, permohonan itu diteruskan untuk dianalisa dan di survey, apabila data untuk pertimbangan cukup, maka dapat diteruskan. Tapi apabila masih ada kekurangan data dapat meminta kekurangan data kepada nasabah yang bersangkutan secara tertulis. Untuk nasabah baru jika mengajukan pembiayaan harus di survei semua, sedangkan untuk nasabah lama tidak dilakukan survei.
- c. Setelah survey dilakukan dilakukan pemeriksaan bagi pembiayaan.
- d. Laporan hasil survey diserahkan kepada manager.

⁸ Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

- e. Manager memeriksa hasil survey dan melakukan komite pembiayaan dengan bagian pembiayaan.
- f. Hasil komite pembiayaan diserahkan kepada pengurus.
- g. Pengurus mereview aplikasi pembiayaan sebelum menyetujui dan merekomendasikan, kemudian diserahkan kebagian pembiayaan.
- h. Keputusan ditentukan kebagian pembiayaan untuk dilaksanakan, persiapan perjanjian ditandatangani oleh nasabah atau manager dan teller.
- i. Pengawasan atas fasilitas pembiayaan yang diberikan dilakukan sampai pembiayaan lunas.⁹

Pasal-pasal setelah terjadi persetujuan pembiayaan dengan ketentuan dan syarat sebagai berikut:

- a. Perjanjian pembiayaan dilandasi oleh ketakwaan kepada Allah SWT, saling percaya, ukhuwah Islamiyah dan rasa tanggung jawab.
- b. Pihak I telah setuju untuk memberkan pembiayaan kepada pihak II sebesar pinjaman modal yang telah disepakati.
- c. Kedua belah pihak setuju untuk mengakhiri persetujuan ini apabila Pihak II telah mengembalikan seluruh jumlah uang Pihak I, termasuk yang harus dibayar oleh Pihak II kepada Pihak I.
- d. Jika Pihak II lalai membayar baik mengembalikan uang maupun kewajiban-kewajiban lain yang harus menjadi beban Pihak II, maka

⁹ Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

segala ongkos penagihan termasuk juga kuasa Pihak I, harus dipikul dan dibayar Pihak II.

- e. Guna menjamin kepastian pembayaran Pihak I serta menunjukkan kesungguhan berusaha dari Pihak II menyerahkan jaminan foto copy BPKB kepada Pihak I.
- f. Dalam pelaksanaan pembiayaan tidak diharapkan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dikarenakan dasar transaksi adalah semata-mata kepada Allah SWT, apabila karena kehendak-Nya terjadi permasalahan kedua belah pihak maka sejutu menyelesaikan dengan musyawarah utnuk mufakat. Akad Pembiayaan mudharabah ini disertai tandatangan Pihak I dan Pihak II, serta saksi di atas materai serta berstempel. Kemudian tanda tangan lagi di surat pernyataan da kuasa antara Pihak I dan Pihak II da saksi di atas materai.

Berdasarkan hasil wawancara dengandirektur PT BPRS Aman Syariah untuk mencari data tentang ketentuan-ketentuan draf pembiayaan adalah sebagai berikut: ¹⁰

- a. Untuk nasabah umum
 - 1) Penggunaan
 - a) Kegunaan kredit riil tidak digunakan untuk yang bersifat spekulatif dan melanggar norma-norma.
 - b) Kredit tidak boleh digunakan untuk dua orang atau lebih.
 - c) Kredit tidak boleh digunakan oleh orang lain.

¹⁰ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

d) Diupayakan kredit hanya satu nama dalam satu keluarga.

2) Plafond

Plafond maksimal 50 juta selebihnya ada pembahasan pengurus dengan bagian kredit.

3) Jangka Waktu

a) Jangka waktu maksimal pinjaman 36 bulan (3 tahun) atau lebih diminimalkan lagi.

b) Pinjaman tempo maksimal 3 bulan (produk dibayar akhir)

4) Biaya

a) Administrasi dan provisi 2,5%+materai.

b) Asuransi jiwa disesuaikan jumlah pinjaman.

c) Untuk pinjaman tempo:

Jangka waktu kurang dari 1 bulan administrasi 1% + materai.

Asuransi jiwa 1 s/d 3 bulan administrasi 1,5% + materai.¹¹

5) Sistem angsuran

a) Pokok dan bagi hasil dibayarkan setiap bulan

b) Untuk yang pinjaman tempo bahas dibayarkan setiap bulan, pokok dibayarkan di akhir.

c) angsuran yang mengalami keterlambatan bahas diutamakan.

6) Jaminan

a) Rasio jaminan harus 150% dari plafond pinjaman

Pokok : BPKB kendaraan roda II dan IV

¹¹ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

Tambahan : Sertifikat a/n sendiri

- b) Jaminan BPKB senilai 80%
 - c) Tambahan jaminan sertifikat tanah dipilih yang paling *marketable*. Penggabungan jaminan bisa dilakukan selama nilai jaminan minimal 150% dari plafond (hanya berlaku untuk BPKB) dengan catatan yang memakai hanya satu nama.
- 7) Bagi Hasil
- a) Bagi hasil pinjaman: 1,5% s/d 1,8% per bulan flat
: 24 s/d 28% per tahun (efektif)
 - b) Untuk pinjaman tempo
 - Jangka waktu kurang dari 1 bulan bahas 1,5% dihitung secara harian.
 - Jangka waktu 1 bulan bahas 1,5%
 - Jangka waktu 2 bulan bahas 1,75%.
 - Jangka waktu 3 bulan bahas 2%.¹²
- 8) Mekanisme dan lain-lain
- a) Permohonan/pengajuan pembiayaan nasabah boleh dituliskan oleh yang membawa atau petugas tetai permohonan harus ditandatangani oleh pemohon.
 - b) Pengajuan kredit bawaan, pemohon aau pengajuan harus ditandatangani oleh pemohon pada saat realisasi.
 - c) Waktu pencairan suami/istri harus ikut tanda tangan.

¹² Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

- d) Membuka rekening tabungan.
 - e) Setiap pemohon harus disikapi dalam posisi netral dan objektif, profesional.
 - f) Permohonan lengkap dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
 - g) Jaminan asli harus di kroscheck dengan copyan pada saat realisasi.
- b. Kredit Pegawai
- 1) Penggunaan
 - a) Kegunaan kredit bersifat riil tidak digunakan untuk yang bersifat spekulatif dan melanggar norma-norma.
 - b) Kredit tidak boleh digunakan untuk 2 orang atau lebih
 - c) Kredit tidak boleh digunakan oleh orang lain.
 - d) Fasilitas kredit anggota hanya satu nama.
 - e) Diupayakan kredit hanya untuk satu nama untuk satu pegawai.¹³
 - 2) Plafond

Plafond maksimal 20 juta selebihnya ada pembahasan pengurus dengan bagian kredit.
 - 3) Jangka waktu
 - a) Jangka waktu pinjaman maksimal 60 bulan (5tahun) atau lebih diminimalkan lagi.
 - b) Pinjaman tempo maksimal 3 bulan (pokok dibayar di akhir)

¹³ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

4) Biaya

- a) Administrasi dan provisi 2,5% + materai
- b) Asuransi jiwa disesuaikan dengan pinjaman.
- c) Untuk pinjaman tempo:

Jangka waktu kurang dari 1 bulan administrasi 1%.

Jangka waktu 1s/d 3 bulan administrasi 1,5%.

5) Sistem Angsuran

- a) Pokok dan bagi hasil dibayarkan setiap setiap bulan.
- b) Untuk yang pinjaman tempo bahas dibayarkan setiap bulan, pokok dibayarkan diakhir.
- c) Sistem angsuran anggota yang statusnya sebagai karyawan BMT harus melalui potong gaji.

6) Jaminan

- a) Rasio jaminan harus 150% dari plafond pinjaman.

Pokok : BPKB/ Sertifikat tanah a/n sendiri.

Tambahan : Saham + SHU (1 lembar Rp 3.000.000,-)

- b) Jaminan sertifikat tanah dipilih yang *marketable*.
- c) Penggabungan jaminan bisa dilakukan selama nilai jaminan minimal 150% dari plafond (hanya berlaku untuk BPKB) dengan catatan yang memakai hanya satu nama.

7) Bagi Hasil

- a) Bagi hasil pinjaman: 17% per tahun efektif.
- b) Untuk pinjaman tempo

Jangka waktu kurang dari 1 bulan bahas 1,5% dihitung secara harian.

Jangka waktu 1 bulan bahas 1,5%

8) Mekanisme dan lain-lain

- a) Permohonan pengajuan pembiayaan dapat lewat bendahara gaji atau datang sendiri ke kantor PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur.
- b) Ada MOU dengan lembaga atau instansi terkait.
- c) pengajuan dilampiri fotocopy KTP suami/istri, surat nikah, copy SK.
- d) Dilampiri slip gaji yang ditandatangani oleh bendahara gaji.
- e) Pada saat realisasi suami/istri harus ikut tanda tangan.
- f) Membuka rekening tabungan.
- g) Setiap permohonan harus dilengkapi dalam posisi netral dan obyektif, profesional.
- h) Permohonan lengkap dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.
- i) Jaminan asli harus di kroscheck dengan copyan pada saat realisasi.

Berdasarkan data yang ada di PT BPRS Aman Syariah Lampung Timur, ketentuan penggantian jaminan meliputi beberapa hal, yaitu: ¹⁴

- a. Mengajukan permohonan penggantian jaminan secara tertulis.

¹⁴ Sugiyanto, Direktur PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

- b. Melampirkan fotocopy jaminan pengganti.
- c. Dilakukan cek fisik/survey jaminan.
- d. Jaminan pengganti harus senilai atau lebih dari jaminan lama.
- e. Kredit harus lancar.
- f. Dilakukan perubahan perjanjian.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dalam mengajukan pembiayaan adalah fotocopy identitas diri (KTP, SIM, KK, dan Surat Nikah), surat pengantar dari kelurahan, fotocopy agunan BPKB dan STNK yang masih berlaku serta sertifikat tanah, rekening pembayaran listrik, telepon dan air, surat kesanggupan potongan gaji dan slip gaji untuk pegawai negeri dan pegawai swasta serta mengisi formulir permohonan pembiayaan.

2. Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa nasabah yang menjadi nasabah pembiayaan mudharabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung Tahun 2018 diperoleh informasi:

a. Prosedur Pengajuan Pembiayaan sampai dengan Pencairan

Berdasarkan beberapa nasabah yang diwawancarai mereka merasakan kemudahan dalam persyaratan pembiayaan di PT BPRS Aman Syariah Sekampung, bahkan ia mengungkapkan biaya administrasinya yang murah. Biaya administrasi di PT BPRS Aman Syariah Sekampung dikenakan Rp. 25.000,- ditambah dengan dana

tabarru' sebesar 2,5% dari pencairan dana pembiayaan yang disetujui.¹⁵

Selanjutnya lama waktu pengajuan sampai disurvei di PT BPRS Aman Syariah Sekampung. Pihak PT BPRS Aman Syariah Sekampung mengungkapkan itu tergantung dari banyak sedikitnya pembiayaan yang terjadi (minimal 1 hari dan maksimal 1 minggu). Sedangkan dari pihak nasabah mengakui rata-rata 1-3 hari. Bagi nasabah lama tidak disurvei lagi ketika mengajukan pembiayaan. Sedangkan lama waktu pengajuan hingga pencairan dana 1-10 hari tergantung pada hasil survei. Dari 4 nasabah yang diwawancarai juga mengakui rata-rata 1-7 hari (dengan catatan yang 1 hari sudah dicairkan itu adalah nasabah lama dan nominal pembiayaannya tidak terlalu banyak). Rata-rata untuk nasabah baru 2-4 hari.

b. Prosedur Bagi Hasil

Menurut Bapak LS nasabah pembiayaan mudharabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung mengungkapkan, ia menyayangkan bagi hasilnya masih tinggi yakni 1,7%. Menurutnya terkait bagi hasil menyayangkan di PT BPRS Aman Syariah Sekampung yang masih tinggi. Menurut Bapak LS di Perbankan Syariah seharusnya bagi hasilnya harus lebih murah. Kemudian yang namanya bagi hasil yakni membagi hasilnya ketika mengalami keuntungan. Akan tetapi Pihak PT BPRS Aman Syariah Sekampung tidak mau tahu ketika nasabah

¹⁵ Nasabah Pembiayaan Mudharabah Pt BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Rabu 6 Februari 2019.

mengalami kolaps/kerugian. Yang pada kosekuensinya harus bayar pokok ditambah dengan denda dan juga bagi hasilnya.¹⁶

Lain halnya dengan nasabah yang sudah lama dalam pembiayaan di PT BPRS Aman Syariah Sekampung, ini juga menyayangkan bagi hasil tidak ada perbedaan dengan nasabah baru. Padahal mereka menjadi nasabah PT BPRS Aman Syariah Sekampung sudah lama. Dengan perkembangan yang pesat tersebut, nasabah yang lama mengharapkan ada perbedaan juga tingkat bagi hasilnya dengan nasabah yang baru.

c. Prosedur Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Tindakan PT BPRS Aman Syariah Sekampung ketika nasabah tidak memenuhi kewajibannya atau terjadi pembiayaan bermasalah yaitu kategori nasabah kurang lancar dan macet yakni dengan kekeluargaan yaitu dengan cara marketingnya mendatangi rumah nasabah, kemudian di sms apabila belum juga membayarkan tanggungannya. Jika lebih dari satu bulan diberikan surat peringatan dan denda karena sudah keterlaluhan dan yang terakhir dilaksanakan pelelangan.¹⁷ Dari pihak nasabah pun juga menyatakan kekeluargaan. Bahkan tidak jarang bagi nasabah yang macet, terlebih dahulu menghubungi marketingnya kalau akan membayar tanggungan dalam

¹⁶LS, Nasabah Pembiayaan Mudharabah Pt BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Rabu 6 Februari 2019.

¹⁷Miftahul Fajar, Kepala Bagian Marketing PT BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Senin 4 Februari 2019.

waktu tertentu dan pihak marketing atau PT BPRS Aman Syariah Sekampung menyadari akan hal tersebut.¹⁸

Tabel 4.1.
Tabel Hasil Wawancara Mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Prosedur Pembiayaan Mudharabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung Tahun 2018

No.	Nama	Alamat	Kategori		Keterangan
			Puas	Tidak Puas	
1.	Bpk. BN	Sekampung	√	-	Bpk Benu mengungkapkan akan tetap melakukan pembiayaan di BAS dikarenakan personal perform marketing yang baik.
2.	Bpk. BY	Sekampung	√	-	Bpk. Boymin menyatakan sudah puas karena faktor kekeluargaan, proses yang cepat dan kemudahan.
3.	Bpk. BJ	Sekampung	√	-	Bpk. Bejo mengatakan cepatnya proses pembiayaan dalam waktu 2-4 hari.
4.	Bpk. LS	Sekampung	-	√	Bpk. LS mengatakan kurang puas terhadap bagi hasil yang diterapkan di BAS karena bagi hasil masih tinggi

C. Analisis Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung

Pada dasarnya mengenai pembiayaan mudaharabah ini diperbolehkan untuk dilaksanakan, yang mendasari diperbolehkannya pembiayaan mudharabah ini adalah Fatwa DSN 07/DSN-MUI/IV/2000 yang artinya akad kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan (bagi hasil),

¹⁸ Nasabah Pembiayaan Mudharabah Pt BPRS Aman Syariah Sekampung, *Wawancara*, Rabu 6 Februari 2019.

sedangkan rugi ditanggung pemilik modal jika kerugian bukan akibat kelalaian si pengelola. Berdasarkan Fatwa tersebut bahwa dalam menjalankan usahanya lembaga keuangan di sini PT BPRS Aman Syariah Sekampung boleh melaksanakan kegiatannya untuk menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pembiayaan mudharabah. Dengan syarat semua yang dilakukan tidak boleh bertentangan dan keluar dari Fatwa yang ada.

Pada PT. BPRS Aman Syariah Sekampung mengenai nasabah pembiayaan mudharabah diwajibkan memberikan jaminan sesuai dengan pembiayaan yang diajukan. Dalam pembiayaan mudharabah seharusnya tidak menggunakan jaminan. Pihak PT. BPRS Aman Syariah menggunakan jaminan itu sebagai langkah dari bentuk kehati-hatian bank dari terjadinya resiko pembiayaan.

Mengenai prosedur sendiri memang tidak di atur dalam fatwa, akan tetapi diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan fatwa yang ada. Adapun prosedur pembiayaan secara umum terdiri dari Pengajuan Proposal, Penyelidikan Berkas Pembiayaan, Wawancara Pertama, Peninjauan ke Lokasi (On The Spot), Wawancara Kedua, Keputusan Pembiayaan, Penandatanganan Akad Pembiayaan/Perjanjian Lainnya, Realisasi Pembiayaan. Dari keseluruhan mengenai prosedur pembiayaan yang ada dalam teori, semua dilaksanakan oleh PT BPRS Aman Syariah Sekampung kecuali wawancara kedua, karena di PT BPRS Aman Syariah Sekampung wawancara hanya sekali dilakukan.

Untuk prosedur pemberian pembiayaan sampai dengan realisasi pembiayaan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak PT BPRS Aman Syariah Sekampung Bapak Sugianto selaku direktur menyatakan bahwa hampir semua bank sama mengenai persyaratan dan pengajuan pembiayaan. Nasabah pembiayaan mudharabah yang diwawancarai menyatakan bahwa kemudahan dalam persyaratan dan prosedur yang dilakukan oleh PT BPRS Aman Syariah Sekampung. Untuk nasabah lama yang mengajukan pembiayaan kembali tidak dilakukan survei ulang. Harusnya pihak PT BPRS Aman Syariah tetap melakukan survei pada nasabah lama untuk menghindari terjadinya resiko pembiayaan yang tidak di inginkan.

Dengan adanya prosedur pembiayaan mudharabah yang ada di PT BPRS Aman Syariah Sekampung memiliki ciri tertentu dalam beroperasi sebagai langkah untuk mewujudkan ketertarikan nasabah yang pada pencapaiannya yaitu kepuasan nasabah. M. Nur Rianlo Al-arif dalam bukunya Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah menyatakan bahwa “kepuasan nasabah bisa diukur melalui sistem keluhan dan saran, survei kepuasan nasabah, pembeli bayangan, dan analisa pelanggan yang lari.” Untuk mengukur kepuasan nasabah tentang prosedur pembiayaan mudharabah yang diterapkan di PT BPRS Aman Syariah Sekampung, peneliti menggunakan survei kepuasan nasabah yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan nasabah tersebut.

Menurut M. Nur Rianto Al Arif variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived*

performance (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh di bawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas dan pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.

Dalam kepuasan nasabah ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk melihat kepuasan nasabah. Menurut Kotler, yang menjadi indikator seorang nasabah dikatakan puas atau tidak adalah sebagai berikut: Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada, Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan, Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga, Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan, Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin. Sedangkan yang terjadi di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung dari tahun 2017 yang berjumlah 7 nasabah menurun pada tahun 2018 menjadi 4 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa dilihat dari indikator kepuasan nasabah nasabah kurang merasa puas karena

nasabah menjadi tidak loyal yang harusnya jika merasakan puas nasabah akan cenderung kembali lagi untuk melakukan pembiayaan atau setidaknya mempromosikan kepada orang lain, dan jika hal ini terjadi maka akan terjadi kenaikan jumlah nasabah.

Mengenai prosedur bagi hasil terjadi apabila pembiayaan telah disetujui oleh pihak yang berwenang, maka selanjutnya PT BPRS Aman Syariah Sekampung melakukan akad/kontrak perjanjian mulai dari nominal pembiayaan, bagi hasil, angsuran dengan pihak nasabah yang juga disertai pengikatan jaminan kemudian pencairan dana. Bagi hasil yang ada di PT BPRS Aman Syariah Sekampung disayangkan oleh bapak LS sebagai nasabah, karena menurutnya bagi hasil masih terlalu tinggi dan harusnya lebih murah, dan apabila terjadi kerugian pihak bank tidak mau tahu, nasabah harus tetap membayarkan kewajibannya beserta denda 1,2% dan bagi hasilnya 1,7%. Padahal seharusnya sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) jika usaha yang dikelola oleh mudharib mengalami kerugian yang bukan disebabkan oleh kesalahan pengelola, maka kerugian ini ditanggung oleh pemilik dana. Seharusnya pihak PT BPRS Aman Syariah Sekampung tidak menuntut nasabah untuk mengembalikan modal, ditambah lagi dengan meminta bagi hasil karena itu tidak sesuai dengan ketentuan pembiayaan mudharabah yang ada. Ada juga nasabah yang mengeluhkan masalah bagi hasil antara nasabah yang baru dan nasabah lama. Menurut nasabah tersebut harusnya ada perbedaan antara tingkat bagi hasil nasabah lama dan nasabah baru. Semua hal yang menjadi keluhan nasabah mengenai prosedur bagi hasil tersebut dapat

mempengaruhi kepuasan nasabah seperti bagi hasil yang tanpa memperhatikan keadaan ekonomi nasabah saat telat pembayaran angsuran, dan pemberian bagi hasil khusus atau fasilitas berbeda bagi nasabah lama juga berdampak pada kepuasan nasabah.

Mengenai hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan nasabah untuk mengetahui kepuasan nasabah jika dikaitkan dengan teori, nasabah bisa dikatakan puas apabila apa yang mereka harapkan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. atau dengan kata lain apa yang mereka dapatkan melebihi apa yang mereka harapkan. Untuk bagi hasil yang ada di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, nasabah belum merasakan puas karena belum sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, seperti halnya bagi hasil yang masih terlalu tinggi yaitu 1,7%, dan ketika mengalami kerugian pihak bank tidak mau tahu dan tetap meminta bagi hasil, dan nasabah juga menginginkan adanya perbedaan bagi hasil antara nasabah lama dan baru.

Dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah PT BPRS Aman Syariah Sekampung memiliki prosedur tersendiri yaitu menyelesaikannya dengan cara kekeluargaan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang di dapat dengan nasabah bahwa jika nasabah telat dalam membayar pihak marketing akan mendatangi kerumah atau melalui sms untuk memberi tahu bahwa sudah jatuh tempo pembayaran. Apabila nasabah yang sudah keterlaluhan dalam membayarkan kewajibannya pihak bank akan memberikan surat peringatan, denda, lalu yang terakhir pelelangan. Dari informasi yang didapatkan nasabah yang kurang lancar menyatakan bahwa di PT BPRS Aman Syariah

Sekampung, mereka merasakan kenyamanan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara kekeluargaan.

Berdasarkan uraian di atas mengenai Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Aman Syariah Sekampung Tahun 2018, rata—rata nasabah merasakan puas dengan prosedur yang ada terutama berkaitan dengan pengajuan pembiayaan sampai dengan realisasi karena persyaratan yang mudah serta waktu yang cukup singkat. Nasabah juga merasakan puas dengan prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah yang ada di PT BPRS Aman Syariah Sekampung karena menyelesaikannya dengan cara kekeluargaan. Dalam prosedur bagi hasil nasabah merasakan kurang puas dengan prosedur yang ada, karena menurut nasabah harusnya sebagai lembaga keuangan syariah bagi hasilnya lebih murah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan dalam bab IV, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh prosedur pembiayaan mudharabah terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
 - a. Prosedur pengajuan pembiayaan sampai dengan pencairan dana terhadap kepuasan nasabah. Secara administrasi nasabah tidak begitu memperlakukan dalam persyaratan maupun biaya yang timbul dari akad tersebut. Baik dari sudut pandang nasabah yang sudah melakukan pembiayaan dan yang belum pernah melakukan pembiayaan.
 - b. Prosedur bagi hasil ketika bagi hasilnya tinggi maka berdampak pada kepuasan menurun. Kemudian praktik bagi hasil yang tidak mau memperhatikan kondisi ekonomi nasabah ketika pembiayaan bermasalah juga berdampak dan disayangkannya hal itu. Begitu juga dengan pemberian bagi hasil yang sama antara nasabah lama dan nasabah baru berdampak kurangnya antusias nasabah lama.
 - c. Prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan kekeluargaan berdampak pada kepuasan nasabah yang baik.

Berdasarkan beberapa prosedur yang ada di PT. BPRS aman Syariah Sekampung seperti Prosedur pengajuan pembiayaan sampai dengan pencairan

dana terhadap kepuasan nasabah, Prosedur bagi hasil ketika bagi hasilnya tinggi maka berdampak pada kepuasan menurun, Prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah, rata-rata nasabah mengatakan puas, hanya saja pada prosedur bagi hasil nasabah kurang merasakan puas.

B. Saran

Dari deskripsi kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan mencoba untuk memberikan saran sebagai berikut:

1. Meskipun para nasabah dalam biaya administrasi selain Rp. 25.000,- tidak begitu mempermasalahkannya, namun seyogyanya di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, tidak memperosentasekan biaya atau dana tabarru' pun seharusnya tidak diwajibkan. Karena nasabah sangat membutuhkan uang tersebut.
2. Dalam prosedur bagi hasil bisa dikurangi nilai bagi hasilnya atau ditingkatkan dalam pelayanannya. Untuk nasabah yang sudah lama seharusnya mendapatkan fasilitas yang berbeda dengan nasabah baru terutama dalam bagi hasilnya.
3. Dan dalam prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah, meskipun sudah dengan cara kekeluargaan untuk nasabah yang sedang mengalami kerugian bisa diberi keringanan pembayaran bagi hasilnya atau perpanjangan waktu pembayarannya.
4. Dan marketing yang sudah mendapatkan kepercayaan yang baik dari nasabah maupun pihak PT. BPRS Aman Syariah Sekampung, bisa

memberikan trik-trik pada marketing yang lain dalam hal pendekatan dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Ikatan Bankir Indonesia IBIdan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan LSPP. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Ismail. *Perbankan Syari'ah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Karim, Adiwarmanto A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013.
- Machmud, Amir dan Rukmana. *Bank Syariah Teori. Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Mujahidin, Akhmad. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Rjawali Pers, 2016.
- Mustofa, Imam. *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Narbuko, Chlid dan Abu Ahmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Nasution, S. *Metode Research Penelitian Ilmiah. Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Pradja, Juhaya S. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013.
- Rivai, Veithzal dan Arifin, Arviyan. *Islamic Banking Sebuah Teori. Konsep. dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

- Rivai, Veithzal dan Veithzal, Andria Permata. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010. 80
- Susilo, Edi. *Analisis Pembiayaan dan Resiko Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UNISNUPRESS, 2017.
- Usanti, Trisadini P. dan Somad, Abd. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Winarno, Sigit dan Ismaya, Sujana. *Kamus Besar Ekonomi*. Bandung: Pustaka Grafika, 2010.
- Zuhairi. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Rajawali pers, 2016.
- Anah Hasanah. “Analisis Manajemen Resiko Dalam Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di BJB Syariah KCP Kuningan” dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/147421392.pdf>.
- Azhim, Muhammad Fahmi Fauzil. “Analisis Pelayanan Pembiayaan terhadap kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya” dalam <http://digilib.uinsby.ac.id/26153/>. diunduh pada 28 Oktober 2018.
- Fikri, Sirhan. *et. al.* ” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa”. Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Vol. 3 No.1. Januari 2016.
- Kotler. “Kepuasan Konsumen”. dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.co.id/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>
- Nupus, Ratu Ria Dapun. “Prosedur Pembiayaan Warung Mikro dengan Akad Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Padang Bulan”. dalam <http://repository.uinsu.ac.id/3805/>. diunduh pada 28 Oktober 2018.
- Sari, Winda Citra. “Upaya Preventif Yang Harus Dilakukan Perbankan Syariah Dalam Menjaga Kredibilitas Dan Kepercayaan Publik Terkait Produk Pembiayaan Murabahah. Musyarakah. dan *Mudharabah*”. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.



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

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

Nomor : 2088/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018

24 September 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Drs. Tarmizi, M.Ag
 2. Nizaruddin, S.Ag., M.H
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Anggun Lutvia
NPM : 1502100152
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Prosedur Pembiayaan Mudharabah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT. BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur) Tahun 2018

Dengan ketentuan :

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan

MULYANINGRAT
MULYANINGRAT SALEH

OUTLINE

PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARIAHKECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN NOTA DINAS
HALAMAN ABSTRAK
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*
 - 1. Pengertian Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*
 - 2. Jenis Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*
 - 3. Tujuan Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*
 - 4. Manfaat Prosedur Pembiayaan *Mudharabah*
- B. Kepuasan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 2. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah
 - 3. Indikator Kepuasan Nasabah
 - 4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah
- C. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

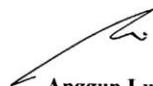
- A. Sekilas Tentang PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
- B. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung
- C. Analisis Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Aman Syariah Sekampung

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 4 Februari 2019
Mahasiswa Ybs.



Anggun Lutvia
NPM. 1502100152

Dosen Pembimbing I



Drs. Partmizi, M. Ag
NIP. 196012171990031002

Dosen Pembimbing II



Nizaruddin, S.Ag, MH
NIP. 197403021999031001

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARIAHKECAMATAN
SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018

A. Wawancara Kepada Direktur BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya BPRS Aman Syariah Sekampung?
2. Apa Visi dan Misi didirikannya BPRS Aman Syariah Sekampung?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di BPRS Aman Syariah Sekampung?

B. Wawancara Kepada Kepala Bagian Marketing BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Bagaimana prosedur pengajuan pembiayaan mudharabah?
2. Apa saja persyaratan pengajuan pembiayaan mudharabah ?
3. Apakah setiap nasabah yang mengajukan pembiayaan mudharabah harus di survei?
4. Bagaimana analisa terhadap kelayakan pembiayaan mudharabah?
5. Bagaimanakah cara pengambilan keputusan untuk pembiayaan mudharabah?
6. Bagaimana akad perjanjian kepada nasabah?
7. Bagaimana realisasi pembiayaan mudharabah?

C. Wawancara Kepada Nasabah Pembiayaan Mudharabah BPRS Aman Syariah Sekampung

1. Bagaimana prosedur pembiayaan mudharabah yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah Sekampung?
2. Berapa lamakah proses pengajuan hingga realisasi pembiayaan?
3. Bagaimanakah pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BPRS Aman Syariah Sekampung?
4. Apakah pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Aman Syariah memuaskan?

D. Dokumentasi

1. Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian
2. Data yang berkaitan dengan Profil BPRS Aman Syariah Sekampung
3. Brosur pembiayaan mudharabah

Metro, 6 Mei 2019
Mahasiswa Ybs.



Anggun Lutvia
NPM. 1502100152

Dosen Pembimbing I



Drs. Parmizi, M. Ag
NIP. 196012171990031002

Dosen Pembimbing II



Nizaruddin, S.Ag, MH
NIP. 197403021999031001

31/5/2019

Untitled Document



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

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

Nomor : 1414/In.28/D.1/TL.00/05/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1413/In.28/D.1/TL.01/05/2019,
tanggal 31 Mei 2019 atas nama saudara:

Nama : **ANGGUN LUTVIA**
NPM : 1502100152
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARI'AH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



31/5/2019

Untitled Document



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 1413/In.28/D.1/TL.01/05/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **ANGGUN LUTVIA**
NPM : 1502100152
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BPRS Aman Syari'ah Sekampung Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PROSEDUR PEMBIAYAAN MUDHARABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI PT. BPRS AMAN SYARI'AH KECAMATAN SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR) TAHUN 2018".
 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 : 31 Mei 2019





PT. BPR SYARIAH
BANK AMAN SYARIAH



Jl. Raya Desa Sumbergede Kec. Sekampung Kab. Lampung Timur Telp. 0725 5 100 000

Lampung Timur, 18 Juni 2019

No : 034/Research/BAS/VI/2019
Lamp : -

Kepada Yth.
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
di.

Kota Metro

Perihal : Pemberian Izin Research

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 1414/In.28/D.I/TL.00/05/2019 tanggal 31 Mei 2019 perihal Permohonan Izin Research pada PT BPRS Aman Syariah Lampung, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama : **ANGGUN LUTVIA**
NPM : 1502100152
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : **"Prosedur Pembiayaan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Aman Syariah Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung timur) Tahun 2018."**

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

PT. BPRS AMAN SYARIAH
SUGİYANTO, S.E
Direktur



**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-550/In.28/S/OT.01/07/2019**

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

Nama : ANGGUN LUTVIA
NPM : 1502100152
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah
Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502100152.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 03 Juli 2019
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001 7

FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Bapak Sugiyanto,
Direktur PT. BPRS Aman Syariah Sekampung**



**Foto 2. Wawancara dengan Bapak Miftahul Fajar
Kepala Bagian Marketing PT BPRS Aman Syariah Sekampung**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Anggun Lutvia, lahir pada tanggal 28 Maret 1996 di Desa Totokaton Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dari pasangan Bapak Sudiman dan Ibu Muji Hartini. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Totokaton, lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 1 Punggur, lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Punggur, lulus pada tahun 2014. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

