

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN
MULTIGUNA DENGAN AKAD IMBT TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BPRS CABANG
SUNGAILIAT**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

ARI SAPUTRA

1831019

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsastabel.ac.id / info@iainsastabel.ac.id
Website: www.iainsastabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
Nomor: B-1318 /FS /PP.00.9.3/ 01/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ari Saputra
NIM : 1831019
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna dengan Akad IMBT terhadap Keputusan Nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 11 September 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Saputra
NIM : 1831019
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna dengan Akad *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik* (IMBT) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat" ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/ kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 14 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Ari Saputra

1831019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Potaling, Kec. Mendol Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33373

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudara Ari Saputra

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

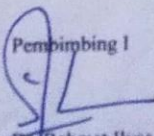
Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

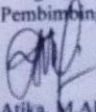
Nama : Ari Saputra
NIM : 1831019
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna Dengan Akad IMBT Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Cabang Sumgailiat

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 19820842009121006

Bangka, Juli 2023
Pembimbing II

Atika, M.Ak
NIP. 2014099103



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Saudara Ari Saputra

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ari Saputra
NIM : 1831019
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna Dengan Akad IMBT Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Cabang Sungailiat

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Prof. Dr. H. Hatamar, M.Ag
NIP. 196509151992031005

Bangka, Agustus 2023
Penguji II

Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: bumas@iainsasbabeLac.id
Website: www.iainsasbabeLac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 102 In.40/B11/FS/PP.00.9/09/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna dengan Akad IMBT terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ari Saputra
N I M : 1831019
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003

2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101

3. Penguji I,
Prof. Dr. H. Hatamar, M.Ag
NIP. 196509151992031005

4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Feby Ayu Amalia, M.H
NIP. 199402212019032019



{ [Signature] }

{ [Signature] }

{ [Signature] 12/23 }

{ [Signature] }

telah dimunqasyahkan pada hari: Rabu, 26 Juli 2023, dengan nilai B (84,73) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

يٰٓاَيُّهَا النَّاسُ اَنْتُمْ الْفُقَرَاءُ اِلَى اللّٰهِ وَاللّٰهُ هُوَ الْغَنِيُّ الْحَمِيْدُ ﴿١٥﴾

Hai manusia, kamulah yang memerlukan Allah; dan Allah Dialah yang Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) lagi Maha Terpuji

(Q.S Al-Fathir [35]: 15)

اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(Q.S Al – Insyirah [94] : 6)

PERSEMBAHAN



Assalamu`alaikum Wr. Wb

Penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta hidayah-Nya kepada semua hamba-Nya sehingga kita bisa merasakan nikmatnya yang masih mendapatkan keimanan dan keislaman hingga saat ini. Solawat serta salam yang kita curahkan pada nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawakan rahmat bagi makhluknya dan semoga kita mendapatkan rahmat pertolongan di hari akhirnya nanti.

Di setiap waktu mengawali sesuatu yang baik tidaklah mudah, apalagi harus menjaga dan membawanya kearah yang lebih baik dan sempurna, begitu pula dengan penulisan skripsi ini. Penulis memulai penulisan skripsi ini penuh dengan perasaan yang sabar dan tekad usaha yang gigih, serta tidak lupa untuk terus berdoa supaya dipermudahkan dalam penulisan skripsi ini sehingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, dalam kesempurnaan penulisan skripsi tidak lepas berkat adanya dorongan serta nasehat dari berbagai pihak.

- ❖ Sujud syukur aku persembahkan kepada yang Maha Agung dan Maha Tinggi nan Maha Adil dan Maha Penyayang yaitu Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya hingga kepada Dia lah segalanya bergantung.
- ❖ Nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW sebagai sang inspirator hidup.

- ❖ Aku persembahkan karya kecilku kepada semua keluarga, terutama kepada kedua orang tua yang aku cinta yaitu ayahandaku Legino dan ibundaku Jainem Serta kedua adikku yaitu Ila Lianti dan Arsyla Novianti, yang telah senantiasa mencurahkan kasih sayang dan doa disetiap langkahku dalam mewujudkan tercapainya cita – cita dan harapan kecilku.
- ❖ Kepada pasanganku Tami Safitri dan kepada teman seperjuanganku yang senantiasa selalu suport mendukung, membantu dan memberikan motivasi kepadaku untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dan kepada semua pihak yang telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan balasan yang lebih dari mereka berikan kepada penulis. Penulis juga menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap untuk mendapatkan kritikan dan saran. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Rabbal`alaamiin.*

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, alhamdulillahirabbil`alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi secara baik. Demikian tidak lupa pula shalawat beriringi salam yang kita curahkan kepada nabi besar kita yaitu Nabi Muhammad SAW beserta sahabatnya, yang dimana telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang atau zaman kebenaran sebagai jalan keselamatan bagi umat manusia. Semoga keterangan cahaya (Nur) dizaman ini selalu terpancar hingga tidak sampai redup diterpa oleh setiap perkembangan zaman.

Peneliti dalam penyusunan skripsi ini merupakan sebuah kajian singkat berkaitan tentang Pengaruh Kualitas Produk Pembiayaan Multiguna dengan Akad *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik* (IMBT) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi bahwa tidak akan diselesaikan dan terwujudkan tanpa bantuan, bimbingan, dan serta dorongan dari berbagai pihak lainnya. Oleh karenanya, peneliti dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberika limpahan kesehatan dan keberkahan yang luar biasa kepada penulis.
2. Dr. Irawan, M.S.I selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf;

3. Dr, H. Iskandar, M.Hum selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Reka Meilani, M.M dan Rudi Hartono, M.S.I selaku Kaprodi dan Sekprodi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
5. Alwan Sobari, M.S.I selaku Penasehat Akademik;
6. Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I selaku Pembimbing I terima kasih atas naasehat dan bimbingannya selama penulisan skripsi.
7. Atika, M.Ak selaku Pembimbing II terima kasih atas bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
9. Seluruh civitas akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
10. Kedua orang tua (ayah dan ibu) beserta keluarga besar yang selalu mendukung dan mendo`akan saya.
11. Kepada teman - teman Perbankan Syariah D angkatan 2018 IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, terimakasih atas dukungan, canda dan tawa kalian yang akan menjadi pengalaman terindah untuk penulis.
12. Kepada kepala BPRS Cabang Sungailiat dan staf marketing beserta staf-staf lainnya yang ada di BPRS Cabang Sungailiat, penulis mengucapkan terimakasih telah berkenan sudi menerima dan membantu saat melaksanakan penelitian.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari segi pembahasan maupun penulisannya. Dalam hal ini penulis berharap atas

saran dan kritikan dari pembaca. Dengan demikian akhir kata penulis mengucapkan rasa terimakasih.

Wassalamu`Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bangka, 14 Juni 2023

Penulis,

Ari Saputra

1831019

DAFTAR ISI

SURAT BEBAS PLAGIASI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
Abstrak.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan Dengan Variabel.....	9
B. Hubungan Antar Variabel.....	13
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	14
D. Landasan Teoritis.....	16
E. Hipotesis.....	48
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN.....	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Tempat Penelitian.....	50
C. Sumber Data.....	50
D. Populasi dan Sampel.....	51

E. Variabel Penelitian.....	53
F. Definisi Operasional	54
G. Teknik Pengumpulan Data.....	57
H. Teknik Analisis Data	59
BAB IV	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Hasil Penelitian	71
B. Pembahasan	82
BAB V.....	87
PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah PT. BPRS Cabang Sungailiat.....	5
Tabel III.1 Definisi Operasional.....	55
Tabel IV. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	71
Tabel IV.2 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel IV.3 Hasil Uji Glesjer.....	74
Tabel IV.4 Koefisien.....	77
Tabel IV.5 Uji Nilai Signifikan.....	77
Tabel IV.6 Koefisien Regresi Sederhana.....	78
Tabel IV. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	79
Tabel IV. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	80
Tabel IV.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Penelitian Kepuasan Nasabah.....	13
Gambar II.2 Model <i>Expectancy Disconfirmation</i>	39
Gambar IV.1 Hasil Uji Scatterplot	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Angket Sebelum Uji Validitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 8. Dokumentasi
- Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN MULTIGUNA
DENGAN AKAD IMBT TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BPRS CABANG SUNGAILIAT**

Ari Saputra

1831019

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah PT BPRS Cabang Sungailiat memiliki fasilitas pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah muntahiya bit tamlik* yang diberikan kepada nasabah seperti tambahan modal usaha, pembelian otomatis, biaya pendidikan dan lain-lain. PT.BPRS Cabang Sungailiat terus berupaya meningkatkan produk pembiayaan terutama pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah mutahiya bit tamlik* (IMBT), karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk yang dikehendaki nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar pengaruh kualitas produk pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah muntahiya bit tamlik* terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di PT. BPRS Kantor Cabang Sungailiat Kabupaten Bangka. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 137 nasabah pada periode tahun 2022, dengan jumlah sampel 102 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* sampling. Tahapan awal dimulai dari pengumpulan data menggunakan observasi, angket atau kuesioner serta dokumentasi. Setelah data terkumpul, maka peneliti melakukan uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas. Selanjutnya, untuk menganalisis data peneliti juga menggunakan analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah mutahiya bit tamlik* (IMBT) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat. Hasil yang diperoleh dari analisis data nilai t_{hitung} sebesar 15,091, sedangkan t_{tabel} sebesar 0,195. Jadi $t_{hitung} (15,091) > t_{tabel} (0,195)$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas produk Pada uji koefisien determinasi yaitu untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas produk pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah mutahiya bit tamlik* (IMBT) terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Cabang Sungailiat, hasil yang diperoleh sebesar 22,1%. Sedangkan sisanya 77,9% merupakan sumbangsih dari variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas produk pembiayaan multiguna dengan akad *ijarah mutahiya bit tamlik* (IMBT), kepuasan nasabah