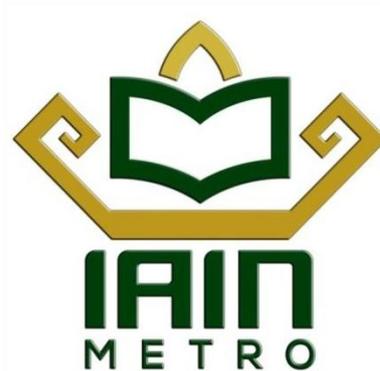


SKRIPSI

**ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP
KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI
PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG
WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Oleh:

**NADA KAMILAH FATHIN
NPM. 2003021036**



**Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M**

**ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP
KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI
PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG
WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

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

Oleh:

NADA KAMILAH FATHIN
NPM. 2003021036

Pembimbing: Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I

Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro

Di
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : NADA KAMILAH FATHIN
NPM : 2003021036
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP
KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI DI
BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG WAY
BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

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

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 13 Agustus 2024

Pembimbing,


Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP
KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI DI
BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG WAY
BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Nama : NADA KAMILAH FATHIN

NPM : 2003021036

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 13 Agustus 2024
Pembimbing,



Utul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2771 / In. 28.3 / D / Pp-00.9 / 10 / 2024

Skripsi dengan Judul : ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR, Disusun Oleh: NADA KAMILAH FATHIN, NPM. 2003021036, Jurusan Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Kamis/ 3 Oktober 2024.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I (.....)

Penguji I : Era Yudistira, M.Ak (.....)

Penguji II : Reonika Puspita Sari, M.E.,Sy (.....)

Sekretaris : Dwi Retno Puspita Sari, M.Si (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

ABSTRAK

ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Oleh :
NADA KAMILAH FATHIN

Preferensi merupakan pilihan suka atau tidak suka seseorang akan suatu produk yang di konsumsi dan jasa yang dipakai. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Salah satu BMT yang mendapatkan preferensi oleh anggota adalah BMT Surya Abadi Riyanto di Cabang Way Bungur yang mendapat kepercayaan lebih pada bidang pembiayaan. Dan salah satu produk yang sering dan banyak digunakan adalah produk surya tani. Produk surya tani adalah produk yang ditawarkan BMT kepada para petani yang ingin melakukan pembiayaan dengan menggunakan akad murabahah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis preferensi anggota terhadap kepercayaan produk pembiayaan surya tani pada BMT Surya Abadi Riyanto Way bungur dan cara BMT mempertahankan anggotanya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitian yang peneliti gunakan bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dalam bentuk deskripsi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi anggota terhadap kepercayaan adalah tingkat layanan dan atribut produk yang paling dominan adalah atribut produk yang terjadi pada kualitas produk yang memberikan *margin* yang rendah sehingga anggota melakukan pembaiayaan berkali-kali. Oleh karena itu, preferensi tersebut berkaitan pada kepercayaan anggota kepada BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur dengan memberikan pelayanan yang baik dan kualitas produk, sehingga anggota tersebut bergantung dengan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Selain memenuhi kebutuhan para anggota dengan cepat, BMT Surya Abadi Riyanto juga memberikan pelayanan yang baik supaya anggota merasa puas dan nyaman ketika melakukan pembiayaan sehingga timbul kepercayaan anggota kepada BMT tersebut. Untuk mempertahankan kepercayaan anggota yaitu melalui monitoring anggota, pelayanan dan komunikasi yang baik dengan anggota serta menjaga rahasia data anggota.

Kata Kunci : *Preferensi, Kepercayaan, Produk Pembiayaan Surya Tani*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NADA KAMILAH FATHIN

NPM : 2003021036

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 13 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036

MOTTO

○^٨ فَازْغَبْ □ رَبِّكَ ○^٧ وَالِي فَانصَبْ فَرَغْتَ ○^٦ فَإِذَا يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

Artinya: “Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan) teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah!” (Q.S Al-Insyirah ayat 6-8)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, maka akan penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih kepada orang tua tercinta penulis yakni, Ayahanda Bisri Mustofa dan Ibunda Nani Zurnaini. Terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik dan membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi serta dukungan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Kakak dan adik-adik tersayang Nabila Mutiara Qolby, Naura Athifa Mumtazah dan Naya Rizqya Annisa terimakasih banyak atas dukungan atas segala motivasi dan memberikan semangat tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Teruntuk diri saya sendiri Nada Kamilah Fathin yang telah bertahan dan berjuang hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dimana atas anugerahnya, Skripsi ini merupakan suatu bagian dari persyaratan guna menyelesaikan pembelajaran di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

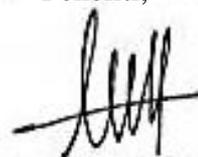
Dalam proses penyelesaian Skripsi ini, peneliti telah memperoleh bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
4. Bapak Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan sarana prasaranan selama peneliti menempuh Pendidikan.
6. Kepala Cabang dan Karyawan di BMT Surya Abadi Riyanto yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan Skripsi ini sangat diharapkan. Dan akhirnya semoga Skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 30 Juni 2024

Peneliti,



Nada Kamilah Fathin

NPM. 2003021036

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Preferensi.....	11
1. Pengertian Preferensi.....	11
2. Prinsip Preferensi.....	12
3. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi	16
4. Indikator Preferensi	18
B. Kepercayaan	19
1. Pengertian Kepercayaan	19
2. Indikator Kepercayaan.....	21
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	22

C. <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> (BMT).....	24
1. Pengertian BMT	24
2. Prinsip Operasional BMT.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian	29
B. Sumber Data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	33
E. Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur	37
B. Hasil Penelitian	42
1. Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur	42
2. Cara Mempertahankan Kepercayaan Anggota Lama BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur.....	48
C. Pembahasan	49
1. Analisis Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur	49
2. Cara Mempertahankan Kepercayaan Anggota Lama BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur	55
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data (APD)
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
9. Lembar Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi Penelitian
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Preferensi sering disebutkan dan dikaitkan dalam dunia perekonomian. Preferensi ini diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi.¹ Preferensi yang kerap diartikan sebagai upaya seorang individu untuk memaksimalkan kepuasan yang dirasakan. Pada kenyataannya, preferensi ini adalah pilihan yang mungkin juga akan melibatkan penilaian atau keinginan terbaik seseorang.²

Preferensi menjadi hal yang sangat penting dalam bisnis diperusahaan. Kemudian preferensi juga dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih produk atau jasa tertentu. Pada lingkungan bisnis yang sangat kompetitif seperti saat ini, memahami preferensi dapat membantu perusahaan untuk membedakan diri dari pesaing dan juga memenuhi kebutuhan seseorang serta membuat seseorang memiliki sikap konsisten terhadap perusahaan.

Seseorang yang memiliki sikap konsisten yang baik terhadap suatu barang atau jasa yang dibutuhkan ternyata perusahaan memerlukan kerja keras yang lebih untuk mencapai tujuan tersebut. Sikap konsisten inilah yang

¹ Dompok Pasaribu, *Buku Monograf Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, (Surabaya: Global Aksara Pers, 2022), 16.

² Aditya Wardhana, *Perilaku Konsumen Di Era Digital*, (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024), 75.

menimbulkan kepercayaan kepada perusahaan dengan memilih produk yang sama secara berkali-kali.

Kepercayaan adalah sebuah keyakinan individu terhadap individu lain atau terhadap perusahaan. Kepercayaan juga hal yang sangat penting dalam mengembangkan suatu hubungan jangka panjang di dalam sebuah organisasi/perusahaan.³ Membangun kepercayaan terhadap konsumen bukanlah pekerjaan yang mudah dalam kondisi persaingan yang semakin tajam seperti saat ini. Kepercayaan menjadi sangat penting untuk dijaga khususnya di perusahaan bidang jasa seperti di Lembaga keuangan atau bank.

Bank sebagai suatu lembaga keuangan yang fondasinya adalah kepercayaan masyarakat sehingga bank disebut sebagai lembaga kepercayaan karena besarnya peran masyarakat pada industri perbankan sampai sekarang ini. Dalam dunia perbankan ada banyak cara dalam memilih tempat untuk melakukan interaksi simpanan maupun pembiayaan. Salah satunya saja yang berkembang dikalangan masyarakat adalah adanya Baitul Mal Wat Tamwil.

BMT merupakan Lembaga keuangan mikro yang beroperasi berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah yang juga merupakan lembaga keuangan syariah non bank yang bersifat informal karena Lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi

³ Abdul Kholik et al, *Perilaku Konsumen Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), 137

dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil dan kecil ke bawah dalam rangka upaya mensejahterakan masyarakat.⁴

BMT sebagai lembaga keuangan BMT tentu menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkannya.⁵ Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpanan dan pembiayaan. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepercayaan dalam suatu BMT itu dibutuhkan hal-hal yang bisa membedakan antara BMT satu dengan yang lainnya.

BMT yang bergerak dibidang jasa pembiayaan adalah untuk mengdongkrak pangsa pasar dengan kualitas produk. Kualitas produk pada BMT didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pada anggota, meningkatkan nilai produk dan pelayanan dalam memenuhi harapan anggotanya. Layanan yang baik juga menjadi nilai bagi anggota yang nantinya akan memberikan kepuasan tersendiri pada anggota tersebut.

Salah satu BMT yang juga mendapatkan preferensi oleh anggota dalam bidang pembiayaan adalah BMT Surya Abadi Riyanto di Cabang Way Bungur yang mendapat kepercayaan lebih pada bidang pembiayaan. BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur ini mampu bersaing dengan Bank konvensional yang ada disekitarnya. Dengan bertambahnya anggota yang

⁴ Muslihun Muslim, *Lembaga Keuangan Syariah Bank Dan Non Bank Pondasi, Arah, Dan Pengembangan Di Era Milenial*, (Lombok: Pustaka Lombok, 2020), 163

⁵ Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 198

terus menerus dan juga banyaknya anggota lama yang bertahan melakukan pembiayaan. BMT Surya Abadi Riyanto juga mampu bersaing dengan bank-bank lain disekitar seperti contoh Bank Lipat Ganda serta Bank Aman Syariah.

Kondisi yang strategis membuat BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur ini menjadi satu-satunya BMT yang ada di kecamatan Way Bungur. BMT ini didirikan untuk membantu ekonomi masyarakat setempat guna mensejahterakan masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan jasa pada BMT ini untuk memenuhi usahanya seperti para pedagang dan juga petani yang mengelola lahannya. Sehingga produk yang disukai dan banyak digunakan adalah produk surnya tani.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan untuk mendapatkan beberapa data anggota yang aktif dalam melakukan pembiayaan di BMT yang terdiri dari anggota baru maupun anggota lama yang cantumkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Data Anggota baru dan Anggota Lama Yang Aktif Pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto tahun 2022 -2024

Tahun	Anggota Baru	Anggota Lama	Total Anggota
2022	12	26	38
2023	20	28	48
2024 per Oktober	24	39	63

Sumber : BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur

Tabel tersebut adalah jumlah anggota baru dan anggota lama yang aktif dalam melakukan pembiayaan di BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way bungur pada tahun 2022-2024. Dimana tabel tersebut menerangkan bahwa pada tahun 2022 ternyata anggota lama lebih banyak melakukan

pembiayaan dengan jumlah 26 daripada anggota baru dengan jumlah 12. Kemudian pada tahun 2023 ada peningkatan anggota dengan jumlah 28 anggota lama dan 20 anggota baru. Kemudian terakhir tahun 2024 dengan anggota lama 39 dan anggota baru 24. Sehingga anggota lama selalu lebih banyak dalam melakukan pembiayaan.⁶

Tabel 1.2
Data Anggota baru dan Anggota Lama Aktif Yang Menggunakan produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto tahun 2022 -2024

Tahun	Anggota Baru	Anggota Lama	Total Anggota
2022	10	18	28
2023	12	20	32
2024 per Oktober	17	25	42

Sumber : BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur

Data diatas tersebut menunjukkan banyaknya anggota baru maupun anggota lama yang aktif dan memilih produk pembiayaan surya tani pada tahun 2022-2024. Pada kenyataannya produk pembiayaan surya tani lebih diminati oleh masyarakat khususnya kecamatan Way bungur.

Produk surya tani adalah produk yang dibuat untuk para petani yang ingin memiliki modal dengan cepat untuk mengelola lahannya dan pembelian pupuk menjadi lebih mudah dengan melakukan pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Dimana produk pembiayaan surya tani yang dipakai anggota menggunakan akad murabahah. Akad murabahah ini merupakan jual beli barang dengan harga asal ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati bersama.

⁶ Wawancara bersama Pak Asep Setiawan selaku admin BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur, 9 Oktober 2024 pukul 09.00 WIB

Namun ada beberapa anggota yang tidak menyukai produk pembiayaan surya tani dikarenakan kurangnya pemahaman tentang pembiayaan di BMT⁷ dan juga banyaknya nominal angsuran yang harus dibayarkan tiap bulannya oleh anggota sehingga anggota tersebut tidak lagi memilih produk pembiayaan surya tani.⁸

Kemudian pada preferensi anggota terhadap kepercayaan produk pembiayaan surya tani yaitu banyaknya anggota lama yang menyukai produk pembiayaan surya tani, sehingga apa yang menyebabkan mereka menyukai dan melakukan pembiayaan berkali-kali. Maka timbulah sikap konsistensi dari anggota lama yang melakukan pembiayaan sehingga timbul juga kepercayaan antara anggota dengan BMT tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini, yaitu

1. Bagaimana Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur ?

⁷ Wawancara bersama Ibu Sita masyarakat sekitar BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur, 10 Oktober 2024 pukul 10.00 WIB

⁸ Wawancara bersama Bapak Bahri anggota yang sudah tidak memilih produk pembiayaan surya tani di BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur, 10 Oktober 2024 pukul 11.30 WIB

2. Bagaimana cara BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur dalam mempertahankan kepercayaan anggotanya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, dapat di simpulkan bahwa tujuan ini adalah

1. Mengetahui Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.
2. Mengetahui cara BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur dalam mempertahankan kepercayaan anggotanya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai kajian ilmu ataupun pengetahuan serta menambah wawasan yang memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan perbankan syariah terkait preferensi masyarakat terhadap kepercayaan produk pembiayaan surya tani. Sebagai bahan rujukan ataupun dapat menjadi referensi serta tambahan informasi untuk mengembangkan informasi dalam membuat penelitian di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini di harapkan bisa bermanfaat bagi BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur untuk bisa mempertahankan kepercayaan anggotanya.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai salah satu hasil yang bisa dijadikan referensi bagi pihak yang mempunyai keterkaian meneliti dibidang yang sama.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan ini menjadi salah satu acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, dari hasil kajian peneliti menemukan beberapa kebaharuan penelitian yang berhubungan dengan Preferensi dan kepercayaan pembiayaan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi.

Jurnal penelitian Umi Quratul Aini dan Taufiqur Rahman ” Preferensi Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Sumenep” pada Jurnal Ekonomi keuangan & Bisnis Syariah Vol 5 No 5 (2024) Universitas Trunojoyo Madura. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwasannya faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi anggota terhadap produk pembiayaan murabahah di BMT Al-Hijrah Kan yang berada dikabupaten Sumenep. Ada beberapa dimensi dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut; produk pembiayaan murabahah BMT Al-Hijrah

menerapkan obyek akad pembiayaan murabahah yang ditawarkan sehingga menjadi minat masyarakat. Dalam status perjanjian murabahah tidak terdapat riba, tetapi menggunakan margin dalam menentukan keuntungan yang diperoleh, serta akad murabahah yang terlaksana tersebut berdasarkan pada kesepakatan sehingga kedua belah pihak sama sama rela.⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Umi Quratul Aini dan Taufiqur Rahman adalah pada pembahasan tentang preferensi anggota terhadap produk pembiayaan sehingga dengan produk yang ditawarkan dapat memicu minat masyarakat dalam melakukan pembiayaan dan metode penelitian menggunakan adalah kualitatif. Sedangkan perbedaan terletak lokasi penelitian yaitu di BMT Al-Hijrah Semenep sedangkan peneliti di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

Jurnal penelitian Helsa Annisa Devi dan Fuad Mas'ud "Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Tengah)" pada Jurnal Studi Manajemen Organisasi Vol 18 No 1 (2021) Universitas Diponegoro Semarang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwasannya ada 3 indikator yaitu religiusitas, kualitas layanan, dan *product knowledge* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi menabung mahasiswa di Jawa Tengah. Tetapi *product knowledge* menjadi

⁹ Umi Qurrotul Aini, Taufiqur Rahman, "Preferensi Anggota terhadap Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Sumenep", *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol 5, No. 5, 2024

indikator yang berpengaruh terhadap preferensi menabung mahasiswa di Jawa Tengah dibandingkan dengan religiutas dan kualitas layanan.¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Helsa Annisa Devi, Fuad Mas'ud adalah pada pembahasan tentang preferensi nasabah terhadap Bank dan indikator pembahasan yang digunakan. Sedangkan perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan lokasi penelitian yaitu di Jawa Tengah sedangkan peneliti di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

Skripsi Tri Utami Dewi “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Pembiayaan Rahn Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Paciran Lamongan” mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Berdasarkan hasil peneitian di simpulkan bahwa ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap pembiayaan rahn di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Paciran Lamongan. Karena di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Paciran Lamongan bisa menjaga keamanannya dalam menjalankan tugas, dan bertanggung jawab terhadap barang-barang berharga nasabah yang dijadikan jaminan pembiayaan rahn.¹¹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Tri Utami Dewi adalah pada pembahasan tentang kepercayaan anggota terhadap pihak BMT. Dengan begitu BMT memberikan pelayanan yang baik untuk anggotanya dan

¹⁰ Helsa Annisa Devi, Fuad Mas'ud, “Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah” (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Tengah), *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, Vol 18 No 1, 2024

¹¹ Tri Utami Dewi “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Pembiayaan Rahn Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Paciran Lamongan”, Skripsi, (UIN Maulana Malik Ibrahim Surabaya, 2020)

membuat anggota merasa nyaman serta bertanggung jawab sehingga menimbulkan kepercayaan. Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan lokasi penelitian yaitu Rifatul Khoiriyah di BPRS Madinah Lamongan sedangkan peneliti di BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Preferensi

1. Pengertian Preferensi

Preferensi disebut dengan Pilihan-pilihan konsumen terhadap produk. Preferensi dapat disebut pula dengan kata lain “selera”. Preferensi berasal dari bahasa Inggris yaitu *preference* yang berarti kesukaan akan sebuah hal dibandingkan dengan hal yang lain.¹ Preferensi diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka seseorang akan suatu produk yang di konsumsi dan jasa yang dipakai.

Menurut Andi Mappiare, preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, keinginan, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang menunjukkan individu kepada suatu pilihannya.²

Preferensi merupakan pilihan kecenderungan dan kesukaan yang di pengaruhi oleh kombinasi atribut atau karakteristik suatu produk. setiap individu memiliki preferensi yang berbeda berdasarkan kebutuhan, keinginan dan selera pribadi.³

¹ Bergita Satti Manglo, M. Yusuf Saleh dan Seri Surian, *Preferensi Konsumen Dalam Berbelanja*, (Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2021), 39.

² Dompok Pasaribu, *Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*, (Surabaya: Global Aksara Pers, 2022), 16-17.

³ M. Faisal Rifaldi, Sugeng Santoso dan Ardiyansah, "Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Coffee Shop Alegria di Villa Nusa Indah)". *Journal of Public Affairs*. Vol. 7. No. 1, 2024, hal. 49

Preferensi konsumen adalah pilihan atau kecenderungan suatu individu atau kelompok terhadap suatu produk atau layanan dibandingkan dengan pilihan yang lain yang mencerminkan tingkat keinginan atau kesukaan terhadap atribut tertentu dari produk atau layanan, seperti kualitas, harga, merek, atau fitur lainnya.⁴

Dari beberapa pendapat di atas, yang dipahami tentang preferensi adalah sikap seseorang yang menginginkan suatu barang atau jasa berdasarkan kemampuan yang dimiliki untuk memberikan nilai kepuasan terhadap apa yang dibeli atau yang ditawarkan, sehingga konsumen yang menginginkan barang atau jasa telah mempunyai sikap perilaku konsisten. Oleh karena itu dalam penilaian terhadap produk yang dikonsumsi oleh konsumen berhubungan dengan keputusan atas preferensi bersumber pada keunikan sehingga menarik minat konsumen dari berbagai variasi produk satu ke produk lainnya.

2. Prinsip Preferensi

Ada tiga prinsip pilihan rasional dalam kajian ekonomi, yaitu transitivitas, kelengkapan dan kontinuitas:⁵

a. Transitivitas

Transitivitas merupakan salah satu sifat dasar dari preferensi konsumen yaitu diartikan sebagai pilihan konsumen yang akan membeli produk dari beberapa pilihan yang ada tersebut. Prinsip ini

⁴ Aditya Wardhana, *Perilaku Konsumen Di Era Digital*, (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024), 75-76.

⁵ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management 15th Edition*, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc, 2016), 182.

juga menerangkan sikap konsistensi konsumen dalam memutuskan atau menentukan pilihan alternatif dari beberapa pilihan produk yang ada. Misalnya, konsumen menyukai produk A dari pada produk B yang kemudian juga menyukai produk B daripada produk C. Maka tentu saja konsumen akan mengatakan bahwa produk A lebih disukai dari pada produk C.

Contoh lainnya adalah seorang konsumen mengatakan bahwa sambal terasi lebih di sukai dari pada sambal matah, sambal matah lebih di sukai daripada sambal dabu-dabu, maka tentu saja konsumen akan mengatakan bahwa barang sambal terasi lebih di sukai daripada sambal dabu-dabu. Asumsi inilah yang merupakan pilihan konsumen yang memiliki sifat konsisten terhadap produk yang akan dipilih atau yang disukai.

Prinsip transitivitas ini untuk memastikan bahwa adanya konsistensi internal didalam diri konsumen dalam hal pengambilan keputusan yang diambil. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap alternatif pilihan seorang konsumen pilihan seorang konsumen akan selalu konsisten dalam memutuskan preferensi atas suatu produk dibandingkan dengan produk yang lain.

b. Kelengkapan

Prinsip ini mengatakan bahwa setiap individu selalu dapat memilih mana yang lebih disukainya ketika dihadapkan dengan dua keadaan. Konsumen dapat membandingkan dan menilai semua produk

yang ada. Misalnya bila A dan B ialah dua keadaan produk yang berbeda, maka individu selalu dapat menentukan secara tepat satu diantara kemungkinan yang ada. Dengan kata lain, untuk setiap dua jenis produk A dan B, konsumen akan lebih suka A daripada B, lebih suka B daripada A, suka akan kedua-duanya, atau tidak suka akan kedua-duanya. Preferensi ini mengabaikan faktor biaya dalam mendapatkannya.

Contoh lainnya bila seseorang dihadapkan pada dua produk susu indomilk dan susu bendera. Maka pilihan yang terjadi adalah susu bendera lebih disukai daripada susu indomilk, susu indomilk lebih disukai daripada susu bendera, susu indomilk dan susu bendera sama-sama disukai atau susu indomilk dan susu bendera sama-sama tidak disukai

Prinsip kelengkapan menyatakan bahwa konsumen bersifat rasional dan mengambil keputusan berdasarkan seluruh informasi yang dimilikinya. prinsip ini dibuat karena konsumen mengendalikan preferensinya sendiri dan tidak dipengaruhi oleh faktor eksternal. Konsumen sering kali mengambil keputusan berdasarkan informasi yang tidak lengkap, yang berarti mereka mungkin mengambil keputusan karena alasan yang tidak rasional.

Salah satu faktor penting yang harus selalu diingat adalah konsumen tidak acuh, artinya konsumen ingin membeli apa yang diinginkannya, kapan pun mereka menginginkannya, dan dari tempat

yang diinginkannya. Konsumen ingin merasa yakin bahwa segala sesuatu ada dalam kendali mereka. Mereka ingin tahu bahwa produk akan dikirim tepat waktu dan kualitasnya cukup baik bagi mereka.

c. Kontinuitas

Prinsip kontinuitas yang berarti bahwa kegunaan suatu barang akan meningkatkan konsumsinya. Kemudian ini menjelaskan bahwa jika seorang individu mengatakan “produk A lebih disukai daripada produk B”, maka setiap keadaan yang mendekati produk A pasti juga akan lebih disukai daripada produk B. jadi ada suatu kekonsistenan seorang konsumen dalam memilih suatu produk yang akan dikonsumsi.

Contohnya adalah jika konsumen lebih menyukai handphone merek Samsung dari pada merek Vivo, maka konsumen akan lebih menyukai semua tipe handphone Samsung daripada semua tipe handphone Vivo.

Preferensi tiap konsumen mengikuti dasar diatas. Dengan demikian tiap konsumen selalu dapat membuat atau menyusun ranking semua situasi dan kondisi mulai dari yang paling disenangi hingga yang paling tidak disukai dari bermacam barang/jasa yang tersedia. Konsumen yang rasional akan memilih barang yang paling disenanginya. Dengan kata lain dari sejumlah alternatif yang ada orang lebih cenderung memilih sesuatu yang dapat memaksimalkan kepuasannya. Konsep preferensi konsumen ini sejalan dengan konsep

barang yang lebih diminati menyuguhkan kepuasan yang lebih besar dari barang yang kurang diminati.

3. Faktor yang Mempengaruhi Preferensi

Menurut Nugroho J. Setiadi, Preferensi pada barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor yaitu sebagai berikut:⁶

a. Faktor-Faktor kebudayaan

- 1) Kebudayaan, yang merupakan faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Budaya juga berarti sebagai kreativitas yang dibuat oleh manusia dari turun temurun yang membentuk perilaku dalam kehidupannya sebagai masyarakat.
- 2) Subbudaya, yang merupakan kelompok-kelompok yang lebih kecil dalam memberikan identifikasi dan sosialisasi yang khusus untuk anggotanya. Subbudaya ini mempunyai empat jenis yaitu kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras dan area geografis.
- 3) Kelas sosial, yang merupakan kelompok relative homogen dan bertahan lama pada suatu masyarakat yang tersusun secara urutan jenjang. Anggotanya memiliki nilai, minat dan juga perilaku serta tingkah laku yang cenderung sama.

⁶ Bergita Satti Manglo, M. Yusuf Saleh dan Seri Surian, *Preferensi Konsumen Dalam Berbelanja*, (Sulawesi Selatan: Pusaka Almada, 2021), 44-47.

b. Faktor Sosial

- 1) Kelompok referensi, kelompok ini yang mempunyai pengaruh secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap tingkah laku dan perilaku seseorang.
- 2) Keluarga, dimana sumber sosial yang berpengaruh bagi sebagian konsumen adalah terutama keterlibatan keluarga besar. Keluarga berperan penting dalam sosialisasi untuk membantu memperoleh keterampilan, pengetahuan dan sikap atau perilaku untuk bertindak.
- 3) Peran dan status, yang merupakan terdiri dari kegiatan yang diharapkan yang dilakukan seseorang menurut orang-orang disekitarnya. Setiap peran seseorang membawa status yang mencerminkan pujian yang diberikan masyarakat.

c. Faktor Pribadi

- 1) Umur dan tahapan siklus hidup, dimana seseorang akan mengubah barang dan jasa yang mereka beli semasa hidupnya. Segala sesuatu yang dibeli akan berhubungan dengan umur. Tahap-tahap yang mungkin dilalui seseorang sesuai dengan kedewasaannya.
- 2) Pekerjaan, kenyataannya pekerjaan seseorang juga dapat mempengaruhi barang dan jasa yang dibelinya.
- 3) Gaya hidup, yang merupakan pola hidup seseorang di dunia yang diungkapkan oleh kegiatan sehari-hari, minat dan juga pendapatan seseorang.

- 4) Kepribadian dan konsep diri, kepribadian seseorang jelas mempengaruhi tingkah laku membelinya. Dimana mengacu pada karakteristik psikologi seseorang.

d. Faktor Psikologis

- 1) Motivasi, yang merupakan keinginan yang muncul dalam diri seseorang secara sadar ataupun tidak sadar untuk melakukan suatu kegiatan atau tindakan dengan tujuan tertentu.
- 2) Persepsi, yang merupakan suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur serta menafsirkan penjelasan untuk menciptakan gambaran yang berarti. Dimana seseorang termotivasi untuk melakukan sesuatu dipengaruhi oleh persepsi terhadap situasi yang dihadapinya.
- 3) Proses belajar, menjelaskan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- 4) Kepercayaan dan sikap, kepercayaan adalah suatu gagasan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu.

4. Indikator Preferensi

Ada beberapa indikator yang harus dilalui sampai konsumen dalam membentuk sebuah preferensi ditentukan dengan mengukur yaitu :⁷

a. Tingkat layanan

Layanan adalah suatu kegiatan atau proses untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan konsumen. Kualitas layanan memiliki kualitas yang erat dalam kepuasan konsumen.

⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prehalindo, 2000), 15.

b. Atribut Produk

Atribut yang ditampilkan pada suatu produk dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen.

Tujuan preferensi ini adalah keputusan terakhir dalam suatu proses pembelian yang dinikmati oleh konsumen sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen. Dengan preferensi ini dan anggaran yang tersedia, dapat diketahui bahwasannya setiap konsumen memilih berapa banyak barang yang dibeli. Hal ini dapat dikatakan konsumen dapat membuat pilihan secara logis, mereka yang memilih barang guna memaksimalkan kepuasan yang dapat diraih dengan anggaran yang dimiliki oleh konsumen.

B. Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah hubungan keyakinan antara dua belah pihak atau lebih yang mengandung harapan yang menguntungkan salah satu pihak atau kedua belah pihak melalui interaksi sosial.⁸ Kepercayaan juga melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa partnernya akan memberikan kepuasan yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji ataupun pernyataan orang lain tersebut dapat untuk dipercaya.

Kepercayaan menurut Mowen dan Minor adalah semua pengetahuan yang dimiliki dan semua yang dibuat konsumen mengenai

⁸ Zikriatul Ulya, "Pengaruh Kepercayaan dan Promosi Terhadap Minat UMKM Mengambil Pembiayaan Perbankan Syariah di Kota Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 9, No. 3, 2021, 355.

suatu objek, atributnya dan manfaatnya. Pengetahuan tersebut berguna dalam mengkomunikasikan suatu produk dan atributnya kepada konsumen.⁹

Kepercayaan adalah sebuah rasa yakin dengan sebuah tindakan yang dilakukan oleh sebagian orang ataupun kelompok yang konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan juga bagian terpenting dalam menjalin sebuah keberlangsungan dengan harapan dapat berlanjut diantara semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan ataupun bisnis.¹⁰

Kepercayaan merupakan hal yang penting terutama pada jasa yang memiliki interaksi yang tinggi dengan konsumen. Tanpa rasa percaya konsumen akan kinerja jasa perusahaan maka sulit bagi perusahaan untuk memiliki konsumen yang memiliki komitmen mendalam dengan perusahaan. Untuk menjaga kepercayaan tersebut diperlukan manajemen yang tepat agar semua komponen bisa berjalan dengan baik dan sesuai tujuan yang diinginkan.

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa kepercayaan adalah keyakinan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara benar dan baik sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap tenaga penjual, produk serta perusahaan sangat penting dalam menjaga hubungan

⁹ Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2021), 123

¹⁰ Putri Heriska, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI". *Jurnal Islamic Economics And Finance In Focus*. Vol. 01, No. 4, 2022, 347

jangka panjang antara perusahaan atau Lembaga dengan konsumen karena kepercayaan ini adalah keyakinan menyeluruh dari buyer terhadap tenaga penjual, merek dan perusahaan terhadap pemenuhan penawaran sesuai pengetahuan pelanggan.

2. Indikator Kepercayaan

Kepercayaan dibentuk antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Berikut kepercayaan dapat diukur melalui sebagai berikut: ¹¹

a. *Trusting belief*

Sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam situasi. *Trusting belief* ini adalah persepsi dan merasa yakin kepada pihak terpercaya (perusahaan) dimana perusahaan ini memiliki karakteristik yang akan menguntungkan konsumen yaitu:

- 1) *Benevolence* adalah seberapa besar seseorang percaya kepada perusahaan tersebut. Yang artinya *benovelence* merupakan kesediaan perusahaan untuk melayani kepentingan konsumen.
- 2) *Integrity* yaitu seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran perusahaan untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan telah dibuat oleh konsumen.
- 3) *Competence* yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan untuk membantu konsumen dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah

¹¹ Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 125-126

tersebut. Inti dari kompetensi ini adalah seberapa besar keberhasilan perusahaan untuk menghasilkan hal yang diinginkan oleh konsumen.

b. *Trusting intention*

Trusting intention merupakan suatu hal yang disengaja dimana seorang konsumen siap bergantung pada sebuah perusahaan dalam suatu kondisi yang dibutuhkan, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada perusahaan. Dimana *trusting intention* ini didasarkan pada kepercayaan konsumen kepada Lembaga. Ada dua elemen yang membangun *trusting intention* yaitu:

- 1) *Willingness to spend* yang merupakan kesediaan konsumen untuk bergantung kepada perusahaan berupa penerimaan risiko atau konsekuensi negative yang mungkin terjadi.
- 2) *Subjective probability of depending* merupakan kesediaan konsumen secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada suatu perusahaan, melakukan transaksi serta bersedia untuk mengikuti saran ataupun permintaan dari perusahaan.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Faktor-faktor berikut memberikan kontribusi bagi terbentuknya kepercayaan sebagai berikut: ¹²

¹² *Ibid.*, 120-121

a. Berbagi Nilai (*Shared Value*)

Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebiakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.

b. Ketergantungan (*Interdependence*)

Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak yang tidak percaya akan membina *relationship* dengan pihak yang dapat dipercaya.

c. Kualitas Komunikasi (*Quality of Communication*)

Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal, dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi, atau dengan kata lain, harus relevan, tepat waktu, dan teruji. Komunikasi yang positif akan menimbulkan kepercayaan, dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik.

d. Perilaku yang Tidak Oportunis (*Non Opportunistic Behavior*)

Perilaku oportunis dapat membatasi terjadinya pertukaran *relationship* jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan

memerlukan partisipasi semua pihak dan Tindakan yang meningkatkan keinginan untuk berbagi benefit dalam jangka panjang.

Kepercayaan dalam usaha jasa merupakan hal yang penting, terutama pada jasa yang memiliki interaksi yang tinggi dengan konsumen. Tanpa rasa percaya konsumen akan kinerja jasa perusahaan, maka akan sulit bagi perusahaan untuk memiliki konsumen yang memiliki komitmen mendalam dengan lembaga.

Jika seorang konsumen memiliki pengalaman positif terhadap suatu produk, maka memungkinkan akan terciptanya kepercayaan konsumen pada perusahaan. Semakin baik kinerja suatu perusahaan maka pengalaman semakin tinggi pula tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu produk.

Pengalaman akan menjadi sumber bagi konsumen untuk terciptanya rasa percaya dan pengalaman ini akan mempengaruhi evaluasi penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung oleh perusahaan. Pengalaman yang dialami oleh konsumen merupakan suatu bentuk keterlibatan konsumen terhadap produk yang akan dipakai. Konsumen perlu mengalami sendiri proses pertukaran sehingga terbentuk rasa percaya terhadap lembaga dalam benak konsumen.

C. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT)

1. Pengertian BMT

BMT adalah kependekan dari Baitul Maal wat Tamwil atau ada pula yang menyebut dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu. Secara praktis,

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang operasionalisasinya berbasis syariah, khususnya yang menyangkut bidang akad transaksinya berpola syariah sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS).¹³

BMT adalah suatu balai usaha mandiri terpadu yang terdiri kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan juga investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil menengah dengan mendorong kegiatan menabung maupun menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu, BMT juga dapat menerima titipan zakat, infaq dan juga sedekah serta menyalurkannya sesuai peraturan dan amanatnya.¹⁴

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sendiri terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul Maal terdiri dari kata bait yang berarti rumah sedangkan maal berasal dari kata maal yang artinya harta, jadi baitul mal artinya rumah harta. Baitul maal lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti: zakat, infaq, dan sedekah serta mengoptimalkan pendistribusiannya sesuai dengan peraturan dan amanah. Sedangkan baittul tamwiil secara etimologi berasal dari kata baitun dan mawala, tetapi jamaknya tamwil yang artinya berputar atau produktif sehingga dana yang ada dapat disimpan untuk dibiayakan atau diputar melalui usaha agar produktif.¹⁵

¹³ Euis Amalia et.al, *Keuangan Mikro Syariah*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2016), 21.

¹⁴ Mila Alfiani, Aan Zainul Anwar dan Darwanto, "Analisis Pembiayaan Murabahah pada BMT", *JESYA Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 2, 2018, 70

¹⁵ Tugi Angraini, Yenni Samri J. Nasution dan Sugianto, *Lembaga Keuangan Syariah Dan Dinamika Sosial*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2015), 163.

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi pertama yaitu sebagai media mengumpulkan dan mendistribusikan harta ibadah seperti zakat, infaq, sedekah dan wakaf dan lainnya. Pada fungsi kedua yaitu mengelola harta yang berasal dari simpanan, zakat, sedekah dan lainnya berjalan dengan prinsipnya sehingga BMT mampu mensejahterakan anggota dan meningkatkan kesejahteraan para pelaku UMKM.¹⁶

2. Prinsip Operasional BMT

BMT pada dasarnya bukan merupakan suatu Lembaga perbankan murni, melainkan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang mana Sebagian dari sistem operasionalnya dalam pelaksanaannya menyerupai sistem operasional perbankan syariah pada umumnya.

Kehidupan masyarakat yang saat ini dapat dikatakan serba kecukupan yang dikhawatirkan dapat memunculkan suatu pengikisan akidah. Hal ini tentu tidak hanya dipengaruhi oleh perekonomian masyarakat yang lemah, maka dari itu, untuk mengatasi masalah yang ada, BMT diharapkan dapat membantu megatasinya dalam pemenuhan kebutuhan ekonomi masyarakat.

BMT merupakan Lembaga Keuangan Syariah dengan sistem bagi hasil, dalam mengelola dana yang ada di BMT menggunakan beberapa prinsip operasionalnya yaitu antara lain:¹⁷

¹⁶ Wahyu Busyro, Putri Jamilah dan Rika Septianingsih, *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank Syariah*, (Pekan Baru: Cahaya Firdaus, 2020), 56.

¹⁷ Tugi Anggraini, Yenni Samri J. Nasution dan Sugianto, *Lembaga Kauangan Syariah Dan Dinamika Soaial*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2015), 145.

- a. Prinsip bagi hasil. Setiap jenis usaha yang didalamnya ada prinsip bagi hasil. Oleh karena itu, akan ada pembagian hasil antara pihak BMT dan juga nasabahnya.
- b. Prinsip jual beli. Prinsip ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya, BMT mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, yang kemudian bertindak sebagai penjual yang menjual barang yang telah dibelinya tersebut. Keuntungan yang didapat BMT akan dibagi Bersama dengan penyediaan dana berdasarkan kesepakatan bersama diawal.
- c. Prinsip *non profit*. Prinsip ini merupakan suatu prinsip yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan atau pembiayaan yang bersifat social dan non komersial. Dalam pembiayaan ini, nasabah cukup mengembalikan pokok pinjamannya saja.
- d. Prinsip akad bersyarikat. Akad bersyarikat ini adalah kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih yang masing-masing pihak mengikut sertakan modal dalam berbagai bentuk dengan perjanjian pembagian keuntungan atau kerugian yang telah disepakati sebelumnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk menggali informasi serta data mengenai fenomena ataupun permasalahan yang akan diteliti.¹

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasannya jenis penelitian lapangan atau *field research* adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti objek secara langsung di lokasi yang akan diteliti agar mendapat hasil yang maksimal. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur. Dimana peneliti turun langsung kelapangan untuk melihat dan mengamati Bagaimana Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani Pada BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.

2. Sifat Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan sifat deskriptif kualitatif. Sifat penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang

¹ Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 9.

mendeskrripsikan ataupun menggambarkan sesuatu permasalahan.² Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu populasi situasi ataupun fenomena secara akurat serta sistematis mengenai Analisis Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani Pada BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer ialah sumber data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.³ Dalam menentukan sumber data primer, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara tertentu yang mempunyai karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu.⁴ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan Cabang serta karyawan BMT dan 5 anggota lama yang melakukan pembiayaan.

Adapun pada teknik ini, peneliti menentukan kriteria narasumber sebagai berikut :

- a. Karyawan BMT Surya Abadi Riyanto
- b. Anggota aktif yang melakukan pembiayaan

² Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: Pt. Global Eksekutif Teknologi), 2022, 85.

³ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Pers, 2011), 71.

⁴ Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Yogyakarta: Sukses Offset), 2010, 263-264

- c. Anggota yang menggunakan produk surya tani
- d. Anggota yang melakukan pembiayaan lebih dari satu kali

Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan 7 narasumber dengan membagi 2 kelompok yaitu terdiri dari 5 anggota pembiayaan dan 2 orang terdiri dari pimpinan cabang dan karyawan. Tetapi jika pada 7 narasumber ini data belum lengkap, maka peneliti mencari orang lain yang lebih mengerti dan dapat melengkapi data tersebut.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari studi kepustakaan, literatur, jurnal dan sumber lain yang berhubungan dengan topik penelitian.⁵ Sumber data sekunder dapat menunjang dalam mengumpulkan data peneliti, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap. Peneliti menggunakan buku dan jurnal tentang preferensi pada BMT dan juga kepercayaan pembiayaan yang menjadi landasan teori serta peneliti menggunakan data sekunder berupa informasi dari lokasi penelitian berupa brosur, angket, pembukuan dan arsip yang berkaitan dengan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁵ Rahmadi, Pengantar Metodologi Penelitian, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), hal 75.

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar data serta ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan arti dalam suatu topik tertentu. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah jenis wawancara semi terstruktur ialah gabungan dari wawancara terstruktur serta tidak terstruktur, dimana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara struktur.⁶ Peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disusun lebih dahulu akan tetapi memberikan kebebasan pada responden untuk menarangkan jawaban mereka secara lebih rinci dan peneliti juga bebas memunculkan pertanyaan baru secara spontan pada saat wawancara dilakukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini penulis mengajukan pertanyaan kepada pimpinan cabang, karyawan di BMT Surya Abadi Riyanto serta 5 anggota lama yang melakukan pembiayaan di BMT.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ataupun studi dokumen ialah metode pengumpulan informasi dengan menghimpun serta menganalisis dokumen- dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, ataupun dokumen elektronik.⁷ Metode dokumentasi ialah cara yang efisien untuk melengkapi hal-hal yang belum didapatkan dari wawancara.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 233.

⁷ Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-kualitatif*, (Yogyakarta: Sukses Offset, 2010), 274-275.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan sumber dari buku dari dokumen resmi, buku, arsip serta brosur-brosur terkait BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

D. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif harus mengungkapkan yang objektif, oleh karena itu, keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat itu penting. Dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data untuk menguji keabsahan data. Untuk menjamin keabsahan data pada penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan teknik penjamin keabsahan data triangulasi.

Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁸ Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka peneliti sebenarnya mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredabilitas data yaitu, mengecek kredabilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Triangulasi sumber data dilakukan dengan mengecek data yang di dapat dengan menggunakan teknik seperti, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber data untuk menanyakan beberapa hal dari berbagai sumber yang berbeda Kemudian di analisis oleh peneliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang sudah dimintakan kesepakatan dengan sumber

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 241.

data mengenai preferensi anggota terhadap kepercayaan produk surya tani pada BMT Surya Abadi Riyanto.

E. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dengan menyusun data ke dalam ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁹

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, dan data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu analisis terus menerus. Ini memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi tersebut benar dan jelas.

Dalam penelitian ini peneliti membahas secara khusus tentang preferensi anggota terhadap kepercayaan produk pembiayaan surya tani. Berdasarkan permasalahan yang ada kemudian ditarik kesimpulan-kesimpulan tentang bagaimana preferensi anggota terhadap kepercayaan produk pembiayaan surya tani.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk deskripsi. Miles & Huberman, berpendapat bahwa analisis data terdiri dari tiga

⁹ *Ibid.*, 276.

yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut: ¹⁰

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.¹¹ Reduksi dalam penelitian ini akan memfokuskan pada preferensi anggota terhadap kepercayaan produk surya tani pada BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchar* dan sejenis. Penyajian data dipakai untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus yang didapatkan dalam penelitian dan sebagai pedoman untuk melakukan tindakan, dan data ditampilkan dalam bentuk paparan atau uraian yang mudah dipahami yang berdasarkan indikator terkait preferensi anggota terhadap kepercayaan produk surya tani pada BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.

¹⁰ *Ibid.*, 246.

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur

Pada tanggal 06 Juli 2001, Bapak Camat Seputih Banyak Drs. Arli Rasyid meresmikan sebuah lembaga keuangan yang berprinsip syariah yaitu KJKS BMT Surya Abadi Riyanto dilaksanakan di Kampung Tanjung Harapan Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung. Pada awal berdiri KJKS BMT Surya Abadi beroperasi berdasarkan izin sementara surat rekomendasi dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil Provinsi Lampung. Setelah beroperasi selama satu bulan, tanggal 06 Agustus 2001 BMT Surya Abadi Riyanto legal berdiri melalui SK Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia dengan Badan Hukum : 18/BH/D.15/3.1/VIII/2001. Pada tahun 2016 karena ada perubahan AD dan ART sehingga KJKS Surya Abadi berubah nama menjadi KSPPS BMT Surya Abadi Riyanto.¹

Seiring berjalannya waktu, BMT Surya Abadi Riyanto mengembangkan dengan mendirikan beberapa cabang di Lampung salah satunya mendirikan cabang di Way Bungur. BMT Surya Abadi Riyanto cabang Way Bungur didirikan pada tanggal 20 Agustus tahun 2014 yang didirikan oleh Bapak Jasmani yang beralamatkan di Jalan Lintas Timur Sumatera, Dusun Taman Negeri, Kecamatan Way Bungur Kabupaten

¹ Dokumentasi Brosur Profil Sejarah BMT Surya Abadi Riyanto, pada tanggal 16 Mei 2024

Lampung Timur. Didirikannya BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way bungur ini adalah untuk memperluas wilayah pembiayaan dan simpanan dengan tujuan mendapatkan anggota baru sesuai dengan rencana dan target yang telah ditentukan.²

Dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat Kecamatan Way Bungur Kabupaten Lampung Timur, kini BMT Surya Abadi Riyanto sudah mendapat banyak kepercayaan dari masyarakat dari berbagai pihak. Masyarakat tidak saja merasa puas secara muamalah, namun juga merasa puas secara batiniyah dengan pelayanan dan produk- produk yang diberikan menggunakan sistem syariah. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah anggota penyimpanan dan pembiayaan yang memberikan kepercayaan kepada BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur terhitung sedikitnya lebih dari 3.577 orang anggota per 31 Desember 2023.³

2. Visi, Misi dan Tujuan BMT Surya Abadi Riyanto Kanror Cabang Way Bungur

a. Visi

Menjadikan BMT Surya Abadi Riyanto sebagai Lembaga keuangan syariah yang berkualitas.⁴

b. Misi

1) Meningkatkan kesejahteraan anggota

² Wawancara bersama Pak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 10.00 WIB

³ Dokumentasi PPT Laporan Cabang Way Bungur Slide Ke 4, pada tanggal 16 Mei 2024

⁴ Wawancara bersama Pak Iwan selaku Kepala Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 10.00 WIB

- 2) Memberdayakan perekonomian umat berdasarkan Syariah
- 3) Memperjuangkan kemandirian usaha kecil
- 4) Membangun Kerjasama dengan Lembaga-lembaga lain untuk mensejahterakan umat
- 5) Memfasilitas kaum mustahik
- 6) Menjadikan Lembaga sebagai media dakwah

c. Tujuan

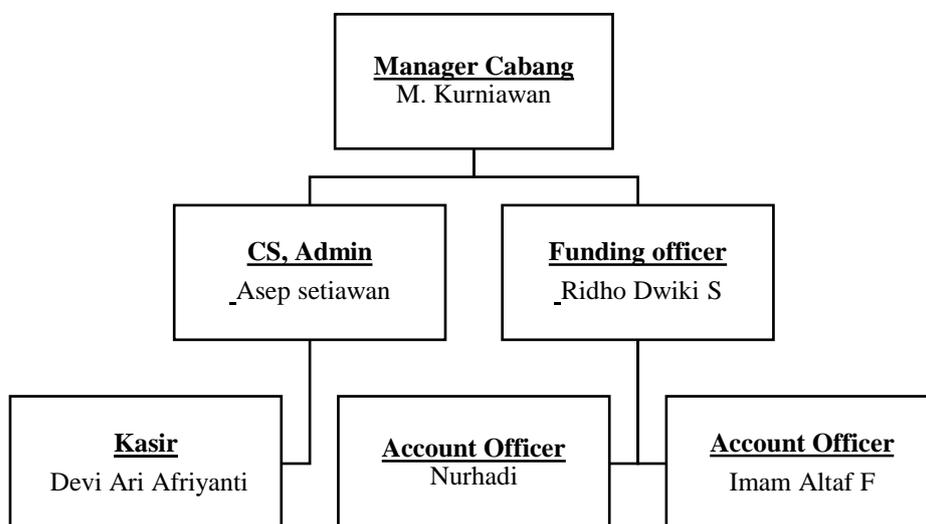
- 1) Meningkatkan taraf hidup masyarakat di wilayah lampung tengah dan sekitarnya
- 2) Meningkatkan kesadaran umat Islam dalam berzakat dan menyalurkan zakat untuk memberdayakan kaum duafa

3. Struktur Organisasi BMT Surya Abadi Riyanto

Struktur organisasi adalah suatu susunan dari beberapa komponen atau unit kerja yang terdapat dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan.⁵ Struktur organisasi ini bertujuan untuk mengendalikan pembagian tugas didalam suatu badan dan mempermudah pimpinan untuk melakukan tugas pengawasan. Untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, maka BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur membentuk struktur organisasi yang terdiri dari beberapa personil. penggambaran pembagian orang-orang dalam organisasi berdasarkan fungsi kerjanya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

⁵ Paroli, *Struktur & Perilaku Organisasi*, (Garut: CV. Aksara Global Akademia, 2021), 10.

Adapun struktur organisasi BMT Surya abadi Riyanto kantor Cabang Way Bungur adalah sebagai berikut.⁶



Gambar 4.1

*Struktur Organisasi BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way
Bungur*

4. Prosedur dan Persyaratan Pembiayaan

Pembiayaan hanya dapat digunakan oleh masyarakat yang telah menjadi anggota BMT. Untuk masyarakat yang belum menjadi anggota maka diwajibkan untuk bergabung menjadi anggota BMT dengan membuka rekening tabungan terlebih dahulu. Setelah menjadi anggota maka permohonan pembiayaan murabahah dapat diajukan dengan prosedur serta memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BMT antara lain :⁷

⁶ Dokumentasi PPT Laporan Cabang Way Bungur Slide Ke 6, pada tanggal 16 Mei 2024

⁷ Wawancara bersama Pak Asep selaku Admin BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 11.30 WIB

a. Prosedur pelaksanaan pembiayaan murabahah di BMT Surya Abadi

Riyanto adalah sebagai berikut:

- 1) Anggota datang ke BMT Surya Abadi Riyanto
- 2) Mengisi permohonan pengajuan pembiayaan
- 3) Memenuhi persyaratan dokumen
- 4) Survey pembiayaan
- 5) Komite pembiayaan
- 6) Keputusan ACC (atau tidak) pembiayaan
- 7) Jika pengajuan pembiayaan di ACC maka dilakukan akad pembiayaan disertai penyerahan jaminan dan pencairan di kasir atau teller
- 8) Anggota mengangsur pokok dan bagi hasil sesuai dengan kontrak atau akad pembiayaan.

b. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh anggota adalah sebagai berikut:⁸

- 1) Syarat dokumen
 - a) Memiliki rekening di BMT Surya Abadi Riyanto
 - b) Mengisi formulir permohonan pembiayaan murabahah yang disediakan oleh BMT.
 - c) Melampirkan Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) Suami dan Istri
 - d) Melampirkan fotocopy KK (Kartu Keluarga)

⁸ Wawancara bersama Pak Asep selaku Admin BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 11.30 WIB

- e) Melampirkan Fotocopy Surat Nikah
 - f) Melampirkan pas foto terbaru suami dan istri ukuran 4 x 6
 - g) Mengisi surat persetujuan suami/istri
 - h) Melampirkan fotokopi rekening listrik dan telepon 3 (tiga) bulan terakhir
 - i) Melampirkan fotokopi jaminan (Bukti Kepemilikan Kendaran Bermotor (BPKB)/ Sertifikat Hak Milik (SHM) /Surat Hak Guna Bangunan (SHGB)
 - j) Melampirkan fotokopi rekening tabungan
- 2) Syarat Tambahan
- a) Jaminan berupa BPKB Kendaraan atau Sertifikat Tanah
 - b) Pembiayaan disepakati bersama hanya untuk usaha sesuai permohonan
 - c) ZIS hasil usaha diberikan ke Baitul Maal Surya Abadi Riyanto untuk kepentingan social.
 - d) Ketentuan lainnya sesuai dengan pembiayaan yang berlaku di BMT Surya Abadi Riyanto.

B. Hasil Penelitian

1. Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur

Teori Preferensi konsumen merupakan tahapan akhir seseorang dalam menentukan suatu barang maupun jasa yang berdampak kepada kepuasan setiap individu. Tujuan preferensi ini adalah keputusan terakhir

dalam suatu proses pembelian yang dinikmati oleh seseorang sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen. Preferensi konsumen terhadap suatu barang atau jasa dapat ditentukan dengan mengukur sebagai berikut:

a. Tingkat layanan

Layanan adalah suatu kegiatan atau proses untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan konsumen. Kualitas pelayanan juga memiliki kualitas sangat erat dalam kepuasan konsumen.

Sebagaimana yang dilakukan oleh BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur layanan yang baik dan cepat sangat penting untuk dilakukan agar anggota merasa nyaman melakukan pembiayaan di BMT tersebut.

Hal tersebut dibuktikannya dengan wawancara Ibu Rodiah salah satu anggota lama pembiayaan produk surya tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beliau menuturkan :

“menurut saya untuk pelayanan di BMT dalam melayani saya pada saat melakukan pembiayaan cukup cepat dan karyawannya ramah-ramah sehingga saya merasa nyaman dan dihargai”⁹

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Rumiati salah satu anggota lama pembiayaan produk surya tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beliau menuturkan :

⁹ Wawancara bersama Ibu Rodiah selaku anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 17 Mei 2024 pukul 09.00 WIB

“saya sudah melakukan pembiayaan sebanyak 3 kali di BMT Surya Abadi Riyanto dengan layanan yang cepat, karyawannya juga baik dan tempatnya nyaman walaupun sedikit sempit”¹⁰

Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asep selaku *admin* di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, beliau menuturkan:

“saya selaku karyawan akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota termasuk yang melakukan pembiayaan. seperti dalam menyerahkah berkas yang sudah sesuai maka akan kami proses secara baik dan cepat sehingga anggota hanya menunggu 1 hari untuk pencairan modal”¹¹

Jadi berdasarkan pemaparan dari 3 narasumber diatas, diketahui bahwa BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur selalu mengutamakan anggotanya dalam melakukan pembiayaan. Sehingga tingkat layanan yang diberikan BMT, anggota merasa puas dengan dibuktikan adanya pelayanan yang ramah, nyaman dan merasa dihargai.

b. Atribut produk

Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Salah satunya dengan adanya kualitas dari produk tersebut. Kualitas produk yang baik adalah bentuk produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga konsumen ingin membeli produk tersebut.

¹⁰ Wawancara bersama Ibu Rumiati selaku anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 17 Mei 2024 pukul 09.00 WIB

¹¹ Wawancara bersama Pak Asep selaku *admin* BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 11.00 WIB

Produk pembiayaan surya tani adalah salah satu produk yang sering digunakan oleh anggota pembiayaan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, beliau menuturkan:

“Produk surya tani ini paling banyak digunakan oleh para petani untuk modal awal petani ataupun sebagai modal untuk membeli pupuk. Produk surya tani yang dipakai anggota biasanya juga menggunakan akad murabahah. Akad murabahah ini merupakan jual beli barang dengan harga asal ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati bersama”¹²

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur beliau menekankan bahwasannya banyak anggota yang memilih produk pembiayaan surya tani dengan menggunakan akad murabahah.

Selanjutnya kualitas produk paling utama diperhatikan. Tujuan memberikan kualitas produk yang baik agar anggota baru maupun anggota lama tertarik dengan produk tersebut. Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto juga memberikan kualitas produk yang baik yaitu *margin* atau keuntungan yang rendah agar tidak memberatkan anggotanya.

Hal tersebut dibuktikannya dengan wawancara Ibu Jatun salah satu Anggota lama pembiayaan produk surya tani di BMT Surya Abadi

¹² Wawancara bersama Pak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 10.00 WIB

Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beliau menuturkan:

“Saya sudah melakukan pembiayaan 5 kali di BMT. Pada saat melakukan pembiayaan di BMT, saya diberitahu dengan *margin* dan keuntungan yang didapat BMT, saya rasa itu tidak berat buat saya untuk membayar angsuran setiap bulan dan saya menyanggupinya. Kemudian alasan saya melakukan pembiayaan berkali-kali karna keadaan ekonomi yang mengharuskan saya melakukan pembiayaan untuk mendapatkan modal pupuk dalam mengelola lahan pertanian saya”¹³

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Suriyo anggota lama pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, beliau menuturkan :

“Saya sudah 4 kali melakukan pembiayaan dengan menggunakan produk yang sama yaitu surya tani. Alasan saya menggunakan produk tersebut karena saya mengalami beberapa kali gagal panen sehingga saya sudah kekurangan modal untuk membeli pupuk yang menyebabkan harus melakukan pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto ketika menamam padi, selain itu ketika saya terakhir melakukan pembiayaan ternyata *margin* yang diberikan bisa turun sampai 2% itu yang membuat keuntungan bagi saya ”¹⁴

Kemudian dengan hasil wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh anggota lama pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto yang tidak berbeda dengan Bapak Suriyo dan Ibu Jatun, beliau mengatakan :

“Saya sudah 4 kali dengan menggunakan produk surya tani. Alasan saya menggunakan produk surya tani karna *margin* rendah bahkan bisa turun karena saya melakukan pembiayaan berkali-kali. Alasan lain menggunakan produk surya tani berkali-kali karena saya sudah bergantung dengan BMT dan keadaan ekonomi saya juga sangat turun jadi mau tidak mau saya mengharuskan melakukan pembiayaan di BMT

¹³ Wawancara bersama Ibu Jatun selaku anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 14.00 WIB

¹⁴ Wawancara bersama Bapak Suriyo selaku anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 17 Mei 2024 pukul 09.00 WIB

Surya Abadi Riyanto. Produk pembiayaan surya tani ini sangat membantu saya untuk mendapatkan modal petani dengan membeli pupuk”¹⁵

Selanjutnya, hal ini juga diperkuat berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan dengan Bapak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, beliau menuturkan :

“BMT Surya Abadi Riyanto memberikan margin atau keuntungan yang didapat rendah supaya para anggota tidak keberatan dalam melakukan pembiayaan. *Margin* sebesar 3% untuk anggota baru dan bisa turun hingga 2% untuk anggota lama yang sudah melakukan pembiayaan lebih dari 3x pembiayaan berturut-turut”¹⁶

Jadi berdasarkan pemaparan dari 4 narasumber diatas, diketahui Atribut produk yang terdapat pada produk pembiayaan surya tani adalah dengan adanya kualitas dari produk tersebut. Kemudian kualitas produk harus di dijaga seperti halnya kualitas dari produk surya tani dengan adanya *margin* yang rendah ini menjadi salah satu keuntungan yang didapat oleh anggota, supaya anggota tidak keberatan dengan angsuran setiap bulan. Sehingga banyak dari anggota lama yang sudah melakukan pembiayaan berkali-kali karena kebutuhan ekonomi yang mengharuskan melakukan pembiyaan.

¹⁵ Wawancara bersama Ibu Siti selaku anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 12.30 WIB

¹⁶ Wawancara bersama Pak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 10.00 WIB

2. Cara Mempertahankan Kepercayaan Anggota di BMT Surya Abadi

Riyanto

BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur menjadi satu-satunya BMT yang ada di Way Bungur sehingga menjadi peluang besar bagi BMT tersebut. Pada dasarnya mempertahankan kepercayaan anggota lama bagi suatu Lembaga keuangan khususnya BMT Surya Abadi Riyanto tidaklah mudah. Dimana BMT Surya Abadi Riyanto harus bisa menarik perhatian kembali anggota lamanya dari segi pelayanan yang diberikan dan kualitas produk yang dimilikinya.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, beliau menuturkan:

“Adapun dalam mempertahankan anggota lama, BMT mempunyai cara tersendiri yaitu monitoring anggota yang dilakukan setiap 1 bulan sekali, kemudian menjaga komunikasi antar anggota dan pihak BMT ini sangat penting untuk dilakukan, kemudian kami juga memberikan pelayanan yang baik untuk anggota baru maupun anggota lama, serta memberikan *margin* rendah dan yang terakhir menjaga rahasia data anggota pembiayaan maupun simpanan”¹⁷

Berdasarkan pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Iwan selaku Pimpinan Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur beliau menekankan bahwasannya cara mempertahankan kepercayaan anggota lama meliputi monitoring, komunikasi baik dengan anggota, memberikan pelayanan cepat, memberikan *margin* yang rendah untuk

¹⁷ Wawancara bersama Pak Iwan selaku Kepala Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Way Bungur, pada tanggal 16 Mei 2024 pukul 09.00 WIB

anggota baru maupun lama serta menjaga rahasia data anggota pembiayaan.

C. Pembahasan

1. Analisis Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani di BMT Surya Abadi Riyanto Kecamatan Way Bungur

Dalam mempertahankan suatu kepercayaan konsumen terhadap suatu lembaga dilakukan dengan adanya analisis preferensi untuk mendapatkan suatu keyakinan dan kepuasan konsumen terhadap produk yang dipakai oleh konsumen. Ada beberapa indikator atau hal-hal yang harus dilalui sampai konsumen dalam membentuk sebuah preferensi atau bisa dikatakan dengan konsumen yang telah memiliki komitmen dan konsisten dengan suatu lembaga. Dapat diketahui BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur menggunakan indikator preferensi meliputi:

a. Tingkat layanan

Layanan adalah suatu kegiatan atau proses untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau harapan konsumen. Kualitas pelayanan juga memiliki kualitas sangat erat dalam kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Surya tani ada 2 anggota lama yang merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk anggotanya. Dengan begitu anggota tidak merasa malu untuk melakukan pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Semua karyawan BMT selalu bekerja sama untuk memberikan layanan yang terbaik supaya anggota merasa puas dengan melakukan pembiayaan di BMT tersebut.

Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Ibu Rodiah dan Ibu Rumiati di hasil penelitian bahwasannya mereka merasa puas dengan tingkat layanan yang diberikan oleh BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur dengan dibuktikan adanya pelayanan yang ramah, nyaman dan merasa dihargai. Seperti halnya karyawan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur berkomunikasi dengan anggota dengan ramah, karyawan selalu membersihkan kantornya sehingga membuat anggota nyaman dan karyawan yang mendahulukan anggotanya secara bergantian sehingga membuat anggota merasa dihargai.

b. Atribut Produk

Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Salah satunya dengan adanya kualitas dari produk tersebut. Kualitas produk yang baik adalah bentuk produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga konsumen ingin membeli produk

tersebut. Dimana kualitas yang baik akan menarik simpati konsumen agar konsumen tersebut membeli berkali-kali.

Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Surya tani adalah salah satu produk pembiayaan yang dimiliki oleh BMT Surya Abadi Riyanto. Produk surya tani dibuat untuk para petani yang ingin mempunyai modal dengan cepat untuk mengelola lahannya dan pembelian pupuk menjadi lebih mudah dengan melakukan pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Khususnya di Kecamatan Way Bungur banyaknya masyarakat yang berprofesi sebagai petani sehingga mendapatkan peluang besar bagi BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur ini untuk membantu perekonomian masyarakat sekitar.

Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur menjaga kualitas produk dengan menawarkan *margin* atau keuntungan rendah yang didapat oleh BMT. Dimana *margin* 3% untuk anggota baru dan bisa turun hingga 2% untuk anggota lama pembiayaan jika anggota lancar mengangsur selama lebih dari 3x pembiayaan berturut-turut maka *margin* pembiayaan produk surya tani anggota bisa melakukan negosiasi margin dengan pihak BMT untuk melakukan pembiayaan selanjutnya. Cara ini dilakukan oleh BMT Surya Abadi Riyanto supaya banyak anggota baru maupun lama yang tertarik melakukan pembiayaan dengan produk surya tani.

Berikut adalah contoh perhitungan permohonan anggota baru dengan pengajuan Rp. 2.000.000 dalam jangka waktu 6 bulan pembiayaan produk surya tani dengan *margin* 3%:

$$\begin{aligned} \text{Pengajuan} &= \text{Rp. } 2.000.000 \times 3\% = \text{Rp. } 60.000 \\ &= \text{Rp. } 2.000.000 : 6 \text{ bulan} = \text{Rp. } 333.000 \\ &= \text{Rp. } 333.000 + \text{Rp. } 60.000 \\ \text{Angsuran} &= \text{Rp. } 393.000/\text{bulan} \end{aligned}$$

Kemudian contoh perhitungan permohonan anggota lama dengan pengajuan Rp. 2.000.000 dalam jangka waktu 6 bulan pembiayaan produk surya tani dengan *margin* 2%:

$$\begin{aligned} \text{Pengajuan} &= \text{Rp. } 2.000.000 \times 2\% = \text{Rp. } 40.000 \\ &= \text{Rp. } 2.000.000 : 6 \text{ bulan} = \text{Rp. } 333.000 \\ &= \text{Rp. } 333.000 + \text{Rp. } 40.000 \\ \text{Angsuran} &= \text{Rp. } 373.000/\text{bulan} \end{aligned}$$

Perbedaan perhitungan diatas adalah contoh anggota baru yang mengajukan pembiayaan Rp. 2.000.000 dengan jangka waktu 6 bulan mendapatkan *margin* sebesar 3% sedangkan anggota lama yang mengajukan pembiayaan Rp. 2.000.000 jangka waktu 6 bulan yang mendapatkan penurunan margin hingga 2%.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian, ada banyak anggota yang melakukan pembiayaan berkali-kali dikarenakan kondisi ekonomi yang turun yang mengakibatkan kekurangan modal ketika hendak mengelola lahan mereka. Sehingga ini yang membuat banyak anggota

lama yang bergantung dengan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur karena ekonomi mereka yang menurun.

Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Ibu Jatun, Bapak Suriyo dan Ibu Rumiati di hasil penelitian bahwasannya mereka mengatakan melakukan pembiayaan berkali-kali dikarenakan kondisi ekonomi yang turun sehingga kekurangan modal untuk mengelola lahan mereka sehingga mereka bergantung kepada BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur

Selanjutnya jika dikaitkan dengan kepercayaan dari preferensi anggota tersebut, dari hasil penelitian di BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur dapat diketahui indikator kepercayaan sebagai berikut :

a. *Trusting Belief*

Sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam situasi. *Trusting belief* ini adalah persepsi dan merasa yakin kepada pihak terpercaya (perusahaan) dimana perusahaan ini memiliki karakteristik yang akan menguntungkan konsumen berupa kejujuran, berperilaku baik dan membantu konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur karyawan selalu membantu anggotanya dalam melakukan pembiayaan yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh anggota dan juga memberikan pelayanan yang baik.

Jadi pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur memberikan tingkat pelayanan yang baik dengan dibuktikannya dengan pernyataan Ibu Rodiah dan Ibu Rumiati bahwasannya karyawan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur sangat cepat dan ramah membuat anggota merasa nyaman serta dihargai. Seperti halnya karyawan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur berkomunikasi dengan anggota dengan ramah, karyawan selalu membersihkan kantornya sehingga membuat anggota nyaman dan karyawan yang mendahulukan anggotanya secara bergantian sehingga membuat anggota merasa dihargai.

b. *Trusting Intention*

Trusting intention merupakan suatu hal yang disengaja dimana seorang konsumen siap bergantung pada sebuah perusahaan dalam suatu kondisi yang dibutuhkan, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada perusahaan. Dimana *trusting intention* ini didasarkan pada kepercayaan konsumen kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur banyak anggota yang sudah bergantung kemudian anggota sudah merasa percaya dengan BMT tersebut.

Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur meyakinkan anggotanya agar percaya dengan memberikan

margin rendah khususnya untuk anggota lama yang melakukan pembiayaan lebih dari 3 kali berturut-turut yang sehingga anggota tersebut akan bergantung pada BMT Surya Abadi Riyanto.

Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa banyak anggota lama yang melakukan pembiayaan berkali-kali seperti Ibu Jatun pembiayaan 5 kali, Bapak Suriyo pembiayaan 4 kali dan Ibu Siti Munawaroh pembiayaan 4 kali berturut-turut sehingga mereka bergantung pada BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

2. Cara Mempertahankan Kepercayaan Anggota Lama BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur

Kepercayaan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk dijaga yang bertujuan untuk meningkatkan bisnis agar dapat lebih berkembang. Membangun upaya memerlukan upaya lebih lanjut dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan konsumen. Kepercayaan tidak dapat dibangun dengan cepat atau instan memerlukan waktu dan upaya yang terencana. Maka dari itu, membangun kepercayaan konsumen merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh suatu Lembaga.

Begitu pula dengan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto melakukan beberapa cara untuk mempertahankan kepercayaan anggotanya adalah sebagai berikut:

1) Monitoring Anggota

Monitoring adalah proses rutin untuk memantau perubahan yang dilakukan seseorang. Tujuan monitoring untuk mendapatkan informasi tentang kondisi atau kinerja suatu entitas dan memastikan bahwa segala sesuatunya berjalan sebagaimana mestinya

Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur monitoring anggota dilaksanakan 1 bulan sekali pada akhir bulan. Monitoring ini dilakukan ketika karyawan saat penagihan angsuran ke rumah anggota, maka saat itu juga karyawan melakukan monitoring anggotanya untuk melihat perkembangan usaha anggota sudah berjalan dengan lancar atau belum. Serta untuk mengetahui kendala-kendala apa yang di alami oleh anggota dalam menjalankan usahanya.

2) Pelayanan yang baik

Setiap perusahaan atau lembaga selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya. Pelayanan yang baik ini adalah tindakan atau upaya yang dilakukan Lembaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan tujuan agar konsumen bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk anggotanya ketika hendak melakukan pembiayaan. Pelayanan yang cepat juga dilakukan oleh staff atau karyawan BMT Surya Abadi

Riyanto seperti ketika anggota menyerahkan berkas permohonan pembiayaan surya tani, anggota hanya perlu menunggu waktu 1 hari untuk pencairan dana tersebut. Kemudian karyawan harus selalu ramah kepada anggota serta karyawan juga melakukan jemput bola untuk memberikan pelayanan tersebut. Hal ini sangat penting untuk dilakukan untuk menjaga kepercayaan anggotanya.

3) Komunikasi dengan anggota

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi kepada orang lain. Berdasarkan hasil penelitian di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur komunikasi yang baik ini dilakukan untuk menarik simpati anggota baru ataupun anggota lama. Karyawan BMT Surya Abadi Riyanto mampu dalam berbicara dengan baik dan cepat dalam memahami keinginan anggotanya. Artinya karyawan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Pada tahap ini, BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur melakukan komunikasi dengan anggota hanya pada saat hari kerja yaitu hari senin sampai sabtu dan untuk hari minggu libur. Kemudian komunikasi dengan anggota tidak hanya dilakukan oleh tatap muka saja, tetapi boleh dilakukan dengan menggunakan *handphone* seperti dengan telfon maupun via sms.

4) Menetapkan *margin* rendah

Margin adalah persentase keuntungan dari produk atau jasa yang dijual. Berdasarkan hasil penelitian BMT Surya Abadi Riyanto Kantor

Cabang Way Bungur telah menetapkan margin atau keuntungan yang rendah melalui akad murabahah. Dimana BMT juga memberikan margin rendah sebesar 3% untuk anggota baru sedangkan 2% untuk anggota lama yang menggunakan produk pembiayaan lebih dari 3 kali. Ini merupakan sebuah strategi BMT agar anggota percaya kepada BMT sehingga anggota akan melakukan pembiayaan secara berkali-kali sesuai kebutuhannya. Berbeda dengan BMT yang lain dengan tidak menawarkan penurunan *margin* sehingga membuat BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur berbeda dengan BMT yang lain.

5) Menjaga rahasia data anggota

Data anggota ini menjadi hal yang terpenting agar tidak disalahgunakan maka dari itu selalu dijaga kerahasiaannya oleh pihak Lembaga.

Berdasarkan hasil penelitian BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur selalu menjaga rahasia data anggotanya. Dibuktikannya dengan menyimpan data anggota dengan hati-hati agar tidak diketahui oleh banyak orang. Karena pada dasarnya anggota telah mempercayai BMT Surya Abadi Riyanto untuk melakukan pembiayaan yang kemudian BMT juga membangun dan mempertahankan kepercayaan anggotanya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan tentang “Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani maka dapat disimpulkan bahwa

1. Preferensi anggota terhadap kepercayaan pembiayaan produk surya tani yang ditemukan adalah tingkat layanan dan atribut produk. Dari kedua preferensi tersebut yang paling dominan adalah atribut produk yang terjadi pada kualitas produk. Kualitas produk tersebut memberikan *margin* yang rendah sehingga anggota melakukan pembiayaan berkali-kali. Sikap inilah yang menyebabkan konsistensi anggota terhadap BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur. Oleh karena itu, preferensi ini berkaitan dengan kepercayaan anggota kepada BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur dengan memberikan pelayanan yang baik dan kualitas produk, sehingga beberapa anggota bergantung dengan melakukan pembiayaan tersebut.
2. Cara dalam mempertahankan kepercayaan anggota lama yang dilakukan oleh BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur adalah dengan monitoring anggota, memberikan pelayanan yang baik dan cepat, komunikasi yang baik, memberikan *margin* yang rendah serta menjaga rahasia data anggota. Hal tersebut dilakukan untuk menarik perhatian

anggota lama sehingga anggota merasa aman dan nyaman melakukan pembiayaan di BMT Surya abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran-saran diantaranya :

1. Bagi pihak BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur supaya memastikan bahwa harus terus mempertahankan anggota lama dengan memberikan pelayanan yang baik seperti melayani dengan cepat serta membuat anggota merasa nyaman sehingga anggota melakukan pembiayaan berkali-kali.
2. Bagi pihak BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur harus melakukan promosi di berbagai media sosial untuk menambah anggota baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Umi Qurrotul, Taufiqur Rahman. "Preferensi Anggota terhadap Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Sumenep". *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. Vol 5, No. 5, 2024
- Al Arif, Nur Rianto. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, Pustaka Setia: Bandung, 2012
- Alfiani, Mila, Aan Zainul Anwar dan Darwanto, "Analisis Pembiayaan Murabahah pada BMT", *JESYA Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol. 1. No. 2. 2018
- Amalia, Euis et al. *Keuangan Mikro Syariah*. Bekasi: Gramata Publishing, 2016
- Anggraini, Tugi, Yenni Samri J. Nasution, dan Sugianto. *Lembaga Keuangan Syariah Dan Dinamika Sosial*. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2015
- Busyro, Wahyu, Putri Jamilah, dan Rika Septianingsih, *Bank Dan Lembaga Keuangan Non Bank Syariah*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2020
- Devi, Helsa Annisa, Fuad Mas'ud. "Preferensi Nasabah Terhadap Bank Syariah" (Studi Kasus Mahasiswa Jawa Tengah), *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*. Vol 18 No 1, 2024
- Dewi, Tri Utami. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Pembiayaan Rahn Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Kranji Paciran Lamongan", Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Surabaya, 2020
- Feny Rita Fiantika et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2022
- Heriska Putri. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kepercayaan Dan Pelayanan Syariah Terhadap Preferensi Tabungan BSI". *Jurnal Islamic Economics And Finance In Focus*. Vol. 01. No. 4, 2022
- Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Yogyakarta: Sukses Offset, 2010
- Kholik, Abdul et al. *Perilaku Konsumen Ruang Lingkup Dan Konsep Dasar*. Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehalindo, 2000
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc, 2016

- Manglo, Bergita Satti, M. Yusuf Saleh, dan Seri Surian. *Preferensi Konsumen Dalam Berbelanja*. Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2021
- Muslim, Muslihun. *Lembaga Keuangan Syariah Bank Dan Non Bank Pondasi, Arah, Dan Pengembangan Di Era Milenial*. Lombok: Pustaka Lombok, 2020
- Ningsih, Ekawati Rahayu. *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2021
- Paroli. *Struktur & Perilaku Organisasi*. Garut: CV. Aksara Global Akademia, 2021
- Pasaribu, Dompok. *Kajian Kritis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Mahasiswa Dalam Memilih Pembayaran Elektronik Non Bank*. Surabaya: Global Aksara Pers, 2022
- Priansa, Doni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Pers, 2011
- Rifaldi, M. Faisal, Sugeng Santoso, dan Ardiyansah, "Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Coffee Shop ALEGRA di Villa Nusa Indah)." *Journal of Public Affairs*. Vol. 7. No. 1, 2024
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016
- Ulya, Zikriatul. "Pengaruh Kepercayaan dan Promosi Terhadap Minat UMKM Mengambil Pembiayaan Perbankan Syariah di Kota Langsa", *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 9. No. 3, 2021
- Wardhana, Aditya. *Perilaku Konsumen Di Era Digital*. Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2024

LAMPIRAN



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

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

Nomor : B-2263/In.28.1/J/TL.00/08/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Ulul Azmi Mustofa (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **NADA KAMILAH FATHIN**
NPM : 2003021036
Semester : 9 (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN
PRODUK SURYA TANI DI BMT SURYA ABADI RIYANTO CABANG
WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 Agustus 2024

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: B-1328/In.28/D.1/TL.01/05/2024

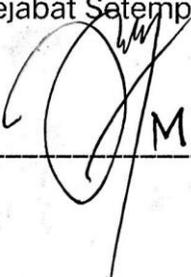
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : NADA KAMILAH FATHIN
NPM : 2003021036
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Mengetahui,
Pejabat Setempat


M. Kurniawan

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 Mei 2024

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



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

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

Nomor : B-1327/In.28/D.1/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BMT Surya Abadi
Riyanto Kantor Cabang Way
Bungur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1328/In.28/D.1/TL.01/05/2024,
tanggal 08 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **NADA KAMILAH FATHIN**
NPM : 2003021036
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI PADA BMT SURYA ABADI RIYANTO CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Mei 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BMT SURYA ABADI RIYANTO

BADAN HUKUM No. : 18/BH/D.15/3.1/VIII/2001
Kec. SPUTIH BANYAK Kab. Lampung Tengah Kode Pos 34156 Telp (0725) 7623010



Way Bungur, 16 Mei 2024

Nomor : 08/KSPSSAR/111/2024
Lampiran : -
Perihal : Balasan Izin Research

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Metro
Institut Agama Islam Negeri Metro

Di_

Tempat

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Kurniawan
Jabatan : Manager Cabang

Menerangkan bahwa,
Nama : Nada Kamilah Fathin
NPM : 2003021036

Telah kami setuju untuk mengadakan research pada tanggal 16 Mei 2024 diperusahaan kami dengan permasalahan dan judul :

Analisis Preferensi Anggota Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani Pada BMT Surya Abadi Riyanto Kantor Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

وَبَرَكَاتُهُ اللَّهِ وَرَحْمَةُ عَلَيْكُمْ وَالسَّلَامُ

KSPSS BMT Surya Abadi Riyanto

M. Kurniawan
Manager Cabang

OUTLINE
ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN
PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI DI BMT SURYA ABADI
RIYANTO CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Preferensi
 - 1. Pengertian Preferensi
 - 2. Prinsip-Prinsip Preferensi
 - 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi
 - 4. Indikator Preferensi

- B. Kepercayaan
 - 1. Pengertian Kepercayaan
 - 2. Indikator Kepercayaan
 - 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan
- C. *Baitul Mat Wat Tamwil* (BMT)
 - 1. Pengertian BMT
 - 2. Prinsip Operasional BMT

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Data Primer
 - 2. Data Skunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara (Interview)
 - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisa Data
 - 1. Reduksi Data
 - 2. Penyajian Data
 - 3. Penarikan Kesimpulan

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur
- B. Preferensi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Produk Pembiayaan Surya Tani Di BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur Kabupaten Lampung Timur.
- C. Cara BMT Surya Abadi Riyanto Dalam Mempertahankan Kepercayaan Anggotanya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing



Ulu Azmi Mustofa, S.E.I., M. S. I

NIP. 198703192020121003

Metro, 6 Mei 2024

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin

NPM. 2003021036

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN
PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI PADA BMT SURYA ABADI
RIYANTO CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

A. Wawancara

- Wawancara dengan Kepala Cabang BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur.
 1. Sejak kapan berdirinya BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?
 2. Apa saja produk pembiayaan yang dimiliki oleh BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?
 3. Apa produk pembiayaan yang sering dipakai oleh anggota?
 4. Bagaimana menjaga kualitas produk supaya anggota percaya untuk menggunakannya?
 5. Bagaimana cara supaya anggota tetap percaya menggunakan produk pembiayaan tersebut?

- Wawancara dengan karyawan bagian Admin/Custommer Service BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur
 1. Manakah yang lebih banyak melakukan pembiayaan antara anggota baru atau anggota lama?
 2. Produk pembiayaan apa yang sering digunakan oleh anggota lama?
 3. Apa yang menjadi keunggulan dari produk tersebut?
 4. Bagaimana prosedur menggunakan produk pembiayaan tersebut dengan menggunakan akad murabahah?
 5. Berapa persentase margin atau keuntungan yang ditetapkan oleh BMT?
 6. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur untuk menarik perhatian anggota lama?
 7. Apa strategi untuk mempertahankan kepercayaan anggota lama dalam menggunakan produk tersebut?
 8. Apa yang dilakukan dalam meyakinkan anggota lama untuk menggunakan produk pembiayaan tersebut kembali?

- Wawancara yang dilakukan kepada anggota lama BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur.

1. Sejak kapan menjadi anggota pembiayaan di BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?
2. Produk apa yang anda pakai?
3. Berapa kali anda melakukan pembiayaan dengan menggunakan produk tersebut?
4. Apa yang menjadi daya tarik anda terhadap produk pembiayaan tersebut?
5. Apa alasan anda menggunakan produk pembiayaan tersebut secara berkali-kali?
6. Apakah kualitas produk pembiayaan tersebut sudah sesuai dengan keinginan anda?
7. Apakah menggunakan akad murabahah sudah sesuai dengan kesepakatan?
8. Menurut anda, bagaimana margin yang ditetapkan pihak BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?
9. Apakah dengan menggunakan produk pembiayaan tersebut secara berkali-kali anda sudah percaya terhadap BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?
10. Apakah pelayanan yang diberikan oleh BMT sudah baik?
11. Bagaimana tingkat keramahan yang diberikan oleh karyawan BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur?

Dosen Pembimbing



Ulu Azmi Mustofa, S.E.I., M. S. I
NIP. 198703192020121003

Metro, 6 Mei 2024

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

NPP: 1807062F0000001

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-818/In.28/SU.1/OT.01/07/2024**

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

Nama : NADA KAMILAH FATHIN
NPM : 2003021036
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003021036

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 30 Juli 2024
Kepala Perpustakaan

Dr. Asad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : NADA KAMILAH FATHIN
NPM : 2003021036
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **ANALISIS PREFERENSI ANGGOTA TERHADAP KEPERCAYAAN PRODUK PEMBIAYAAN SURYA TANI DI BMT SURYA ABADI RIYANTO KANTOR CABANG WAY BUNGUR KABUPATEN LAMPUNG TIMUR** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 12 September 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

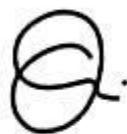


KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nada Kamilah Fathin Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI
NPM : 2003021036 Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	8 / 2023 12	<ul style="list-style-type: none">- Mengganti Latar belakang masalah- Masalah di Bab 1 ditonjolkan lagi- mengganti teori di Bab 2	
2.	29 / 2023 12	<ul style="list-style-type: none">- Mencari jurnal tentang Tran- sitivitas dan preferensi- latar belakang masalah masih kurang- Daftar Daftar pustaka dirapihkan kembali	

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nada Kamilah Fathin Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI
NPM : 2003021036 Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	12 / 1 / 2024	<ul style="list-style-type: none">- Tambahkan preferensi itu mengapa penting di BAB 1- Tambahkan Pengertian Transisi, kontinuitas dan kelengkapan pada bab 1- Masalah kurang menonjol .- Seberapa penting Bmt ini untuk diteliti- Penambahan indikator preferensi pada bab 2- Penambahan keabsahan data pada bab 3 .	 

Dosen Pembimbing

Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,

Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nada Kamilah Fathin Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI
NPM : 2003021036 Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4	12 / 2 2024	<ul style="list-style-type: none">- Munculkan kondisi keuangan syariah di Lampung seperti apa ?- Munculkan data pembiayaan di BMT kondisinya seperti apa pada bab 1.- penambahan indikator kepercayaan- observasi pada bab 3 tidak perlu di gunakan	 

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nada Kamilah Fathin Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI
NPM : 2003021036 Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
5.	26/2 2024	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian relevan belum ada.- munculkan beberapa narasumber yang akan diwawancarai atau diambil data nya.- cover di sesuaikan lagi	
6.	1/3 2024	<ul style="list-style-type: none">- ACC proposal untuk diseminarkan.	

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Nada Kamilah Fathin Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI
NPM : 2003021036 Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3 Mei 2024	Bimbingan APD dan outline Acc Outline Revisi APD sesuai indikator di teori.	
	6 Mei 2024	Acc APD dan outline	

Dosen Pembimbing



Ulul Azmi Mustofa, S.E.I., M.S.I
NIP. 198703192020121003

Mahasiswa Ybs,



Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nada Kamilah Fathin
NPM : 2003021036

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11 / 6 2024	<ul style="list-style-type: none">- Bab 4 baru hasil penelitian belum ada pembahasan / analisisnya- Belum memunculkan wawancara nara sumber yang dikaitkan dengan indikator yang digunakan- Abstrak harus menggunakan bahasa yang baku dan mudah dipahami.	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



**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; Faksimil (0726) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nada Kamilah Fathin
NPM : 2003021036

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	1/7 2024	<ul style="list-style-type: none">- hasil penelitian disesuaikan dengan Pembahasan dan analisisnya.- Munculkan berapa nara sumber di sumber data primer dan menggunakan sampel seperti apa, dijelaskan- Kesimpulan belum sesuai- Daftar pustaka disesuaikan.- Bab 4 harus disesuaikan dengan Indikator preferensi.	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nada Kamilah Fathin
NPM : 2003021036

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10/2024 7	<ul style="list-style-type: none">- cari lagi indikator preferensi yang sesuai dengan penelitian- cari indikator kepercayaan yang sesuai dengan penelitian- kesimpulan & saran disesuaikan- Abstrak disesuaikan lagi- Pembahasan analisa preferensi kurang.	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036



**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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nada Kamilah Fathin
NPM : 2003021036

Fakultas/Prodi : FEBI/ PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13 / 8 ²⁰²⁴	- Acc bab 4 dan 5 untuk di semi munaqosah.	

Dosen Pembimbing,

Ulul Azmi Mustofa, M.S.I
NIP. 19870319 202012 1 003

Mahasiswa Ybs,

Nada Kamilah Fathin
NPM. 2003021036

FOTO-FOTO PENELITIAN



Wawancara Bersama Bapak Iwan Selaku Kepala Cabang
BMT Surya Abadi Riyanto Cabang Way Bungur



Wawancara Bersama Bapak Asep Selaku Admin BMT Surya Abadi Riyanto
Cabang Way Bungur



**Wawancara Bersama Ibu Siti Munawaroh Selaku Anggota BMT Surya Abadi
Riyanto Cabang Way Bungur**



**Wawancara Bersama Bapak Suriyo Selaku Anggota BMT Surya Abadi Riyanto
Cabang Way Bungur**



**Wawancara Bersama Ibu Rodiah Selaku Anggota BMT Surya Abadi Riyanto
Cabang Way Bungur**



**Wawancara Bersama Ibu Jatun Selaku Anggota BMT Surya Abadi Riyanto
Cabang Way Bungur**



**Wawancara Bersama Ibu Rumiati Selaku Anggota BMT Surya Abadi Riyanto
Cabang Way Bungur**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



NADA KAMILAH FATHIN dilahirkan di Tanjung Tirta 4 Juli 2002. Alamat Tanjung Tirta Kec.Way Bungur, Kab. Lampung Timur. Peneliti merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Bisri Mustofa dan Ibu Nani Zurnaini. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di MIM Bungur lulus pada tahun 2014, selanjutnya melanjutkan pendidikan ke Mts M 1 Way Bungur pada tahun 2017, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke MAN 1 Metro lulus pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke bangku kuliah pada perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada semester 1 tahun ajaran 2020/2021.