

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM
AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Oleh :

**LUTFI MELINDA SARI
NPM. 2003021030**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR
MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH**

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

Oleh :

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030

Dosen Pembimbing : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : LUTFI MELINDA SARI
NPM : 2003021030
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR
MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 05 April 2024
Dosen Pembimbing

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 20133068103

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-
NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH

Nama : LUTFI MELINDA SARI

NPM : 2003021030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 05 April 2024
Dosen Pembimbing



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 20133068103



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:iaimetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-2011 / n-283 / D / PP.00-g / 06 / 2024

Skripsi dengan Judul: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH, disusun oleh: Lutfi Melinda Sari NPM: 2003021030, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 03 Mei 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

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

Penguji II : Yudhistira Ardana, M.E.K

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh:

LUTFI MELINDA SARI

Salah satu lembaga keuangan non bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah yang ada sejak tahun 2014 didirikan di wilayah Punggur adalah Baitul Tamwil Muhammadiyah An-Nur Mandiri Jaya. Walaupun banyaknya persaingan antar lembaga keuangan yang ada di wilayah punggur, akan tetapi BTM An-nur mandiri jaya mampu bertahan dan bersaing melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT). Hal tersebut didasari oleh beberapa faktor, salah satunya pada faktor pelayanan. Adanya produk-produk pembiayaan yang ditawarkan, serta kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepercayaan anggota dalam melakukan pembiayaan yang ada di BTM An-Nur Mandiri Jaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi anggota percaya terhadap produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan (*field resarch*) dan sifat penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Metode dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* dengan jumlah sampel 5 orang anggota. Teknik analisa yang peneliti gunakan yaitu metode analisa deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara berfikir induktif, yaitu menggunakan teori-teori yang ada hubungannya dengan fakta-fakta nyata di lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya didasari oleh beberapa faktor yaitu faktor sosial merupakan pembicaraan yang mempengaruhi anggota agar melakukan pembiayaan, faktor pribadi merupakan dorongan individu untuk melengkapi terbatasnya modal usaha, faktor reputasi perusahaan merupakan citra yang dibangun dengan baik melalui rapat anggota tahunan sehingga anggota mempercayainya dan *service excellent* memberikan pelayanan yang sangat memuaskan dengan mempermudah melakukan pembiayaan dan dibentuk oleh tiga indikator yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Dari hasil analisis yang sudah peneliti lakukan, faktor yang sangat mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya yaitu terdapat pada faktor pelayanan atau *service excellent*. Kepercayaan anggota BTM An-nur mandiri jaya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggota.

Kata Kunci: *Kepercayaan Anggota, Pembiayaan*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lutfi Melinda Sari

NPM : 2003021030

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 05 April 2024
Yang Menyatakan,



Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030

MOTTO

... فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ... ﴿٢٨٣﴾

Artinya: “Akan tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya”.¹(QS Al-Baqarah ayat : 283)

¹“(QS Al-Baqarah : 283),”.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. yang Maha Pengasih dan Penyayang, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua Bapak Ali Mardan Siregar dan Ibu Cahyati yang telah senantiasa mendukung dan memberikan motivasi serta doa kepada saya sehingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Kepada ibu angkat saya Teti Marwani yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberi dukungan, semangat, motivasi serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Kepada nenek saya Aisyah yang senantiasa mendukung, membantu dan memberikan semangat kasih sayang sehingga peneliti terbantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Kepada kakak saya Mega Sari Nadia Putri dan keponakan saya Kimora Diva Berlyan yang senantiasa memberi semangat kasih sayang, menghibur dan menemani peneliti.
5. Kepada sahabat kecil saya Intan Maharani yang selalu kebersamai disaat peneliti butuh bantuan atau kesulitan, memberikan motivasi, kritik dan saran selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada pembimbing skripsi saya ibu Enny Puji Lestari, M.E.,Sy yang luar biasa dalam membimbing, memberikan arahan serta nasehat kepada peneliti untuk sampai berada di tahap ini.
7. Kepada teman-teman angkatan 20 Perbankan Syariah yang senantiasa memberi dukungan dan doanya.
8. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufiq hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Peneliti berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini sehingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu perkenankan peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, S.E.,M.M selaku ketua Jurusan SI Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro.
4. Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
5. Seluruh dosen pengajar jurusan SI Perbankan Syariah, Karyawan dan Staf FEBI IAIN Metro.
6. Bapak Sarbani, S.Sos selaku Manager BTM An-Nur Mandiri Jaya dan seluruh karyawan BTM An-Nur Mandiri Jaya yang telah memberikan informasi mengenai skripsi ini.
7. Teman-teman angkatan 2020 khususnya jurusan Perbankan Syariah.

Peneliti sadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun akan peneliti terima untuk perbaikan ke depannya. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi diri peneliti dan siapa saja yang ingin membacanya khususnya bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 05 April 2024
Peneliti,



Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan Anggota	13
1. Pengertian Kepercayaan Anggota	13
2. Indikator Kepercayaan Anggota	15
3. Unsur-Unsur Kepercayaan Anggota	16
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota	17
5. Kepercayaan Anggota Dalam Perspektif Islam	20
B. Produk Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah.....	22
1. Pengertian Pembiayaan.....	22

2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan	23
3. Produk Pembiayaan Di Lembaga Keuangan Syariah	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Sifat Penelitian	37
B. Sumber Data	37
1. Sumber Data Primer	38
2. Sumber Data Sekunder	39
C. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Wawancara (<i>Interview</i>)	40
2. Dokumentasi	41
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	42
E. Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BTM An-Nur Mandiri Jaya	46
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di Btm An-Nur Mandiri Jaya.....	49
C. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di Btm An-Nur Mandiri Jaya.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Laporan Pembiayaan Murabahah.....	5
2. Tabel 1.2 Laporan Pembiayaan Mudharabah.....	6
3. Tabel 4.1 Jumlah Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya.....	48
4. Tabel 4.2 Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya	54

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Skema Pembiayaan Murabahah	27
2. Gambar 2.2 Skema Pembiayaan Salam	29
3. Gambar 2.3 Skema Pembiayaan Mudharabah	32
4. Gambar 2.4 Skema Pembiayaan Qardhul Hasan	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Formulir Konsultasi Bimbingan
10. Dokumentasi Penelitian
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kelahiran Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia ditandai secara resmi dengan pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991. Berdirinya bank syariah pertama tersebut seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat atas pelayanan keuangan berbasis syariah, memotivasi lahirnya LKS lainnya seperti Koperasi Syariah.

Koperasi syariah merupakan usaha ekonomi yang mantap, demokratis, otonom partisipatif, dan berwatak sosial yang operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip moral dengan mempertimbangkan halal dan haram sebuah usaha yang dijalankan sesuai dengan syariah. Didirikannya koperasi ini untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dengan harga yang relatif lebih murah, memberikan kemudahan bagi anggotanya yang membutuhkan modal usaha, serta memberikan keuntungan bagi anggotanya.²

Koperasi yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah salah satu nya yaitu Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM). BTM didirikan oleh warga Muhammadiyah beranggotakan orang-per orang (bukan badan hukum) yang bisa seluruhnya atau sebagian di antaranya merupakan Persyarikatan Muhammadiyah, dan beroperasi di lingkungan Muhammadiyah, di mana terdapat para pengusaha kecil dan mikro yang menjadi anggotanya. Oleh

² Evriyenni, "Perkembangan Usaha Rakyat Melalui Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh" 21, no. 1 (2015): 1-9.

karena itu, BTM dapat melayani seluruh lapisan masyarakat untuk membantu mengembangkan usaha kecil. Ini sebagai bukti konsep *rahmatan lil'alamiin Muhammadiyah* atau mampu mewujudkan kedamaian dan kasih sayang bagi manusia maupun alam.³

Salah satu lembaga keuangan non bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah yang ada sejak tahun 2014 didirikan di wilayah Punggur adalah Baitul Tamwil Muhammadiyah An-Nur Mandiri Jaya kecamatan Punggur kabupaten Lampung Tengah. Letak BTM tersebut sudah strategis, karena berada di dekat Pasar Punggur. Kita tahu bahwa pasar adalah tempat orang-orang melakukan transaksi jual beli. Tentunya banyak sekali para pemilik usaha kecil di sana yang membuka usaha sesuai dengan kebutuhannya. Banyak kendala dalam usaha yang dikelola sendiri seperti terbatasnya modal. Dengan adanya BTM An-Nur Mandiri Jaya dapat membantu memberikan solusi pembiayaan mengenai kurangnya modal untuk membuka usaha tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, menurut Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya ada beberapa produk pembiayaan yang ditawarkan diantaranya pembiayaan murabahah, mudharabah, salam dan qardhul hasan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan di BTM An-nur mandiri jaya memiliki jiwa sosial yang tinggi tidak ada tuntutan yang besar bahkan ketika adanya wabah covid-19, gaji diturunkan karyawan tidak ada yang protes serta para karyawan yang mudah berbaur dengan masyarakat. Kami berkomitmen semaksimal mungkin mempunyai sifat wajib yang dimiliki rasul yaitu *shiddiq*,

³ Nur Syamsiyah, Annisa Martina Syahrir, and Is Susanto, "Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil Dan Menengah Di Bandar Lampung," *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam* 2, no. 1 (2019): 63–73.

amanah, tablig, dan fathonah. Hal tersebut yang membuat BTM An-nur mandiri jaya mendapat prestasi dengan nilai A dari dinas koperasi, yang disampaikan pada rapat anggota tahunan (RAT). Di mana BTM An-Nur Mandiri Jaya tetap bertahan dan RAT nya sesuai jadwal yang ditentukan oleh dinas koperasi tidak pernah melebihi dari bulan januari.

Karena sesuai ketentuan di bulan januari akan mendapat nilai A, februari nilainya B, dan maret akan mendapat nilai C. Pada bulan januari sampai maret mendapat nilai, jika melampaui bulan yang telah ditetapkan maka koperasi itu akan dibekukan. Kewenangan tertinggi koperasi itu dapat dilihat ketika RAT karena melalui rapat tersebut kita bisa bertukar pikiran, memberi saran dan usulan. Dari rapat ini juga dapat dilihat koperasi tersebut dikatakan sehat atau tidaknya, karena kalau koperasi tidak ada RAT berarti tidak sehat. BTM An-nur mandiri jaya selalu unggul mendapat nilai A dari awal berdiri hingga saat ini. Dari prestasi tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan anggota atau masyarakat terhadap BTM An-nur mandiri jaya.⁴

Menurut Mayer kepercayaan diartikan sebagai perasaan positif yang berkembang dalam diri seseorang ketika mereka percaya bahwa orang lain atau organisasi akan memenuhi harapan mereka dan tidak akan melakukan tindakan merugikan. Menurut Mayer dkk, terdapat tiga indikator yang membentuk kepercayaan individu yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Indikator kemampuan (*ability*) adalah tindakan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan

⁴ “Hasil Wawancara Oleh Bapak Sarbani Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 13 Desember 2023”.

memberikan solusi terkait permasalahan, serta memahami dengan baik kelebihan maupun kekurangan dari sistem yang dipegang. Indikator kebaikan hati (*benevolence*) adalah tindakan yang memprioritaskan pelayanan tersebut dikarenakan pengalaman pelayanan yang diberikan penyedia layanan sebelumnya, serta mampu memberikan pengertian dan pemahaman yang baik kepada konsumen yang mengajukan keluhan. Indikator integritas (*integrity*) adalah kesesuaian antara kata dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dan memenuhi komitmen yang telah diambil. Berdasarkan indikator yang dikemukakan Mayer dapat disimpulkan ciri-ciri individu yang memiliki kepercayaan adalah individu yang mempercayai kemampuan individu lain dikarenakan pernah melakukan pelayanan pada tempat yang sama dan mendapatkan kepuasan. Selain itu, individu merasa dihargai ketika mendapatkan pelayanan dan memprioritaskan pelayanan tersebut. Individu yang memiliki kepercayaan akan selalu memiliki penilaian atau persepsi yang positif pada pelayanan tersebut.⁵

Berdasarkan indikator yang telah dijelaskan di atas, menurut manajer BTM An-nur mandiri jaya bahwa pembiayaan qardhul hasan saat ini tidak dijalankan karena kemampuan pada aset di BTM An-nur tidak mampu menutupi pembiayaan tersebut akan tetapi tidak menutup kemungkinan akan dijalankan kembali ketika aset sudah stabil. Untuk pembiayaan salam masih dijalankan ketika anggota membutuhkan barang yang diinginkan dengan menumbuhkan kebaikan hati pada pelayanan yang terbaik. Sedangkan

⁵ Roger C Mayer, James H. Davis, and F. David Schoorman, "An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, and Future" 32 (2) (1995): 344–354.

pembiayaan yang mengalami peningkatan jumlah anggota adalah pembiayaan murabahah dan mudharabah disebabkan kesesuaian antara kata dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dan memenuhi komitmen yang telah diambil. Selain prestasi yang telah di dapat oleh BTM An-nur mandiri jaya, faktor pelayanan juga mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk yang ditawarkan dengan tidak memberikan denda dalam jangka waktu yang ditetapkan dan melayani anggota dengan sepenuh hati. Di mana BTM An-nur mandiri jaya menerapkan pelayanan *service excellent* yang mampu memberikan layanan di atas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal.⁶

Berikut ini tabel mengenai laporan tahunan anggota yang melakukan pembiayaan murabahah dalam kurun waktu 3 tahun terakhir:

Tabel 1.1
Laporan Pembiayaan Murabahah

Periode	Anggota	Total Pembiayaan
2020	236	1.208.098.015,00
2021	251	1.377.347.333,00
2022	348	2.454.440.833,00
Total	835	5.039.886.181,00

Sumber : Laporan Accounting BTM An-Nur Mandiri Jaya per 2020-2022

Tabel diatas adalah laporan pembiayaan murabahah 3 tahun terakhir. Pada desember 2020 perkembangan jumlah anggota mengalami peningkatan yaitu sebanyak 236 anggota yang melakukan pembiayaan mudharabah dengan

⁶ “Hasil Wawancara Oleh Bapak Sarbani Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 13 Desember 2023”.

total pembiayaannya sebesar Rp. 1.208.098.015,00. Di tahun 2021 kemudian meningkat sebanyak 251 anggota dengan total pembiayaan sebesar Rp. 1.377.347.333,00, dan di tahun 2022 meningkat drastis menjadi 348 anggota total pembiayaannya sebesar Rp. 2.454.440.833,00. Total keseluruhan anggota yang melakukan pembiayaan murabahah dalam kurun waktu 3 tahun terakhir sebanyak 835 anggota dan total pembiayaannya sebesar Rp. 5.039.886.181,00.

Berikut ini tabel mengenai laporan tahunan anggota yang melakukan pembiayaan mudharabah dalam kurun waktu 3 tahun terakhir:

Tabel 1.2
Laporan Pembiayaan Mudharabah

Periode	Anggota	Total Pembiayaan
2020	9	226.321.000,00
2021	12	301.563.000,00
2022	15	369.472.000,00
Total	36	897.356.000,00

Sumber : Laporan Accounting BTM An-Nur Mandiri Jaya per 2020-2022

Tabel diatas adalah laporan pembiayaan mudharabah 3 tahun terakhir. Pada desember 2020 perkembangan jumlah anggota mengalami peningkatan yaitu sebanyak 9 anggota yang melakukan pembiayaan mudharabah dengan total pembiayaannya sebesar Rp. 226.321.000,00. Di tahun 2021 kemudian meningkat sebanyak 12 anggota dengan total pembiayaan sebesar Rp.301.563.000.00, dan di tahun 2022 meningkat menjadi 15 anggota total pembiayaannya sebesar Rp. 369.472.000.00. Total keseluruhan anggota yang melakukan pembiayaan mudharabah dalam kurun waktu 3 tahun terakhir sebanyak 36 anggota dan total pembiayaannya sebesar Rp.897.356.000,00.

Keterangan diatas menjelaskan bahwa dalam 3 kurun waktu terakhir pembiayaan murabahah dan pembiayaan mudharabah setiap tahun nya mengalami kenaikan jumlah anggota maupun jumlah pembiayaannya. Menurut manajer BTM An-nur mandiri jaya, di koperasi ini dapat dilihat melalui data tabel di atas. Perbandingan kedua pembiayaan tersebut dapat dikatakan pembiayaan murabahah jumlah anggotanya 95% dan pembiayaan mudharabah hanya 5%, walaupun perbandingan yang sangat jauh akan tetapi setiap tahunnya pembiayaan murabahah dan mudharabah selalu mengalami peningkatan. Sedangkan pembiayaan salam hanya dijalankan pada saat anggota membutuhkan barang yang diinginkan, untuk jumlah anggota yang melakukan pembiayaan salam tidak ada 0,5% dibandingkan pembiayaan murabahah dan mudharabah yaitu dalam kurun waktu 2020-2022 hanya ada 4 anggota yang melakukan pembiayaan tersebut, dan pembiayaan qardhul hasan saat ini tidak dapat dijalankan karena aset yang tidak mencukupi jumlah pembiayaan yang dibutuhkan akan tetapi masih dapat dijalankan ketika aset pada BTM An-nur mandiri jaya sudah stabil.⁷ Dapat disimpulkan bahwa adanya produk-produk pembiayaan yang ditawarkan, serta kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepercayaan anggota dalam melakukan pembiayaan yang ada di BTM An-Nur Mandiri Jaya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di**

⁷ “Hasil Wawancara Oleh Bapak Sarbani Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 13 Desember 2023”.

BTM An-Nur Mandiri Jaya Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, pertanyaan untuk penelitian ini yaitu, “Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya”.’

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Anggota Percaya Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran, informasi dan pengetahuan bagi studi ilmu perbankan secara ilmiah khususnya dalam bahasan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan dan masukan kepada pembaca dalam melakukan penelitian dan dapat memberikan saran kepada pihak BTM An-Nur Mandiri Jaya

terkait Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan.

2) Bagi Masyarakat

Diharapkan dari hasil penelitian ini masyarakat mengetahui produk-produk pembiayaan syariah dan melakukan pembiayaan pada BTM An-nur mandiri jaya di kecamatan Punggur karena sesuai dengan ajaran islam.

D. Penelitian Relevan

1. Erwin Febriansyah dan Feby Ramayuniarti “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna Cash Deposit Machine (CDM) (Studi Bni Syariah Cabang Kota Bengkulu)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah yaitu technology orientation, faktor kecepatan dalam akses jaringan sangat diperlukan didalam penggunaan cash deposit machine, terutama dalam proses melakukan setor tunai, namun pada kenyataannya akses jaringan yang terdapat dalam penggunaan cash deposit machine menurut nasabah BNI Syariah masih kurang baik, karena nasabah masih banyak yang mengeluh atas penggunaan cash deposit machine yang masih sering mengalami gangguan sistem jaringan yang disebabkan oleh mesin itu sendiri. Kondisi ini memicu bank terlebih bank syariah untuk

meningkatkan loyalitas nasabahnya dan salah satunya yaitu kepercayaan nasabah terhadap penggunaan cash deposit machine.⁸

Persamaan nya sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota atau nasabah. Kemudian untuk perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang topik faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pengguna Cash Deposit Machine (CDM) sedangkan penelitian yang ingin dilaksanakan berfokus pada kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan BTM An-nur mandiri jaya.

2. Asti Miftahlia "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang". Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepercayaan kepada anggota, serta akan mampu pula untuk menarik image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggan atau anggota terus meningkat pula. KSPPS yang mempunyai kualitas pelayanan memiliki keterkaitan terhadap tingkat kepercayaan anggota di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia). Adapun yang paling mendominasi terhadap tingkat kepercayaan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) adalah pelayanan service excellence disusul syariah marketing dan reputasi perusahaan.⁹

⁸ Erwin Febriansyah and Feby Ramayuniarti, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna Cash Deposit Machine (CDM) (Studi BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)," *Babu Al-Ilmi* 1, no. 2 (2016): 62–79.

⁹ Asti Miftahlia, "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang," *Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology* (2018): 499–517.

Persamaan nya sama-sama membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota atau nasabah dan objek penelitian di KSPPS. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah dalam menabung sedangkan penelitian yang ingin dilakukan membahas tentang faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan BTM An-nur mandiri jaya.

3. Neneng Nurhasanah, Rully Trihantana, Ria Kusumaningrum “Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Dan Mudharabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Ikhlasul Ummah, Kabupaten Bogor”. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah ialah yang pertama, faktor psikologi yang memuat persepsi nasabah pada persyaratan produk dengan memuat kemudahan persyaratan produk. Ini yang menjadi nilai plus bagi BMT Ikhlasul Ummah untuk senantiasa meningkatkan pelayanan prima. Yang kedua, faktor sosial yang memuat kelompok preferensi (acuan) yaitu pekerjaan, teman, kebiasaan atau gaya hidup. Yang ketiga faktor pribadi yang memuat kebutuhan yang mendesak. Pada nasabah pembiayaan mudharabah faktor yang paling dominan yang yaitu, faktor pribadi, faktor psikologi, dan faktor sosial.¹⁰

¹⁰ Neneng Nurhasanah et al., “Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Dan Mudharabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Ikhlasul Ummah, Kabupaten Bogor” II, no. Oktober (2022).

Persamaannya sama-sama ingin tahu mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi anggota memilih produk pembiayaan seperti murabahah dan mudharabah serta mengutamakan pelayanan yang terbaik. Untuk perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengangkat topik mengenai preferensi nasabah sedangkan peneliti mengangkat topik mengenai kepercayaan anggota.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan Anggota

1. Pengertian Kepercayaan Anggota

Kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan sesuatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Menurut Ba dan Pavlou, mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.¹

Menurut Mayer dkk, mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan satu pihak untuk memercayai pihak lain didasarkan pada harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memercayainya. Kepercayaan merupakan konstruk multidimensional yang kompleks serta dapat dipengaruhi dengan cara yang berbeda dari rangsangan kepercayaan yang berbeda pula.²

Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu variabel penting dalam bisnis lembaga keuangan syariah khususnya koperasi syariah.

¹Miftahlia, "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di Kspps BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang."

²Mayer, Davis, and Schoorman, "An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, and Future."

Untuk meyakinkan kepercayaan koperasi syariah terhadap masyarakat atau anggota yaitu hendaknya koperasi tersebut tetap mempertahankan layanan yang sesuai dengan harapan anggota sehingga konsumen tetap memilih bank syariah sebagai alternative utama dalam menabung. Tanpa adanya kepercayaan, suatu hubungan kerjasama tidak mungkin mampu bertahan dalam jangka waktu lama. Kepercayaan timbul sebagai hasil dari kehandalan dan integritas mitra yang ditunjukkan melalui berbagai sikap, seperti konsistensi, kompeten, adil, bertanggung jawab, suka menolong dan memiliki kepedulian. Ketika anggota puas akan pelayanan yang diberikan oleh industri koperasi syariah maka anggota pun akan semakin meningkat dan setia terhadap lembaga keuangan syariah.³

Kepercayaan para anggota koperasi merupakan semua pengetahuan yang dimiliki oleh anggota dan semua kesimpulan yang dimiliki oleh anggota tentang obyek, atribut, dan manfaat. Obyek dapat berupa produk, orang, pelayanan, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Usaha menjaga kepercayaan anggota koperasi menjadi suatu keharusan agar suatu koperasi dapat terjaga kelangsungan hidupnya melalui pembentukan hubungan yang saling menguntungkan yang mengarah pada loyalitas anggota koperasi.⁴ Sebagai usaha untuk mempertahankan anggota harus memilih dan mengetahui

³ David Novaldi et al., "Analisis Kondisi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Akibat Merger Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 3 (2021): 726.

⁴ Theresia Susetyarsi, "Analisis Unsur Kepercayaan Anggota Koperasi Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Sejahtera Di Kabupaten Kendal" 9, no. 3 (2016): 1–23.

mana bentuk kebijakan dan teknologi yang paling tepat untuk digunakan mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan yang diterapkan kepada anggota, dengan begitu yang menjadi salah satu faktor dapat mendorong pangsa pasar perbankan dan lembaga lainnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menarik masyarakat untuk memilih bertransaksi di Bank atau di lembaga non bank tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syariah perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.⁵

2. Indikator Kepercayaan Anggota

Menurut Mayer dkk, terdapat tiga indikator yang membentuk kepercayaan individu yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*), sebagai berikut:

- a. Indikator kemampuan (*ability*) adalah tindakan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan memberikan solusi terkait permasalahan, serta memahami dengan baik kelebihan maupun kekurangan dari sistem yang dipegang.
- b. Indikator kebaikan hati (*benevolence*) adalah tindakan yang memprioritaskan pelayanan tersebut dikarenakan pengalaman pelayanan yang diberikan penyedia layanan sebelumnya, serta mampu

⁵ Miftahlia, "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di Kspps BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang," 375.

memberikan pengertian dan pemahaman yang baik kepada konsumen yang mengajukan keluhan.

- c. Indikator integritas (*integrity*) adalah kesesuaian antara kata dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dan memenuhi komitmen yang telah diambil.⁶

3. Unsur-Unsur Kepercayaan Anggota

Unsur-unsur kepercayaan dari anggota pada suatu koperasi yang mampu membuat loyalitas anggota tinggi, terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur integritas, unsur kredibilitas dan unsur kompetensi yang dimiliki oleh koperasi yang bersangkutan, sebagai berikut:

- a. Unsur integritas berarti koperasi memiliki kualitas dalam prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Selain itu integritas juga menunjukkan adanya ketulusan. Jadi sebuah koperasi dikatakan “mempunyai integritas” apabila tindakannya sesuai dengan nilai, keyakinan dan prinsip yang dipegangnya. Ciri suatu koperasi yang berintegritas ditandai oleh satunya kata dan perbuatan koperasi. Bagi suatu koperasi integritas tercermin dari karyawan-karyawan yang menjunjung nilai, keyakinan dan prinsip dalam melayani anggota-anggotanya.
- b. Unsur kredibilitas berarti jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Bagi suatu koperasi, kredibilitas tercermin dari kejujuran karyawan-

⁶ Mayer, Davis, and Schoorman, “An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, and Future.”

karyawan dalam melayani setiap anggotanya. Selain itu kredibilitas tercermin dari sikap karyawan koperasi yang dapat dipercaya oleh anggotanya.

- c. Unsur kompetensi suatu koperasi mengandung aspek-aspek pengetahuan/kecakapan karyawan, ketrampilan (keahlian) karyawan dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja suatu koperasi.⁷

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota, diantaranya:

- a. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang secara bersama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara formal dan informal. Faktor sosial dapat dilihat dari hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Semakin tinggi hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua, maka semakin tinggi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian.

- b. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan cara mengumpulkan dan mengelompokkan konsistensi reaksi seorang individu terhadap situasi yang sedang terjadi. Perilaku seseorang dalam membeli sesuatu

⁷ Susetyarsi, "Analisis Unsur Kepercayaan Anggota Koperasi Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Sejahtera Di Kabupaten Kendal," 6.

juga dipengaruhi oleh faktor-faktor kepribadian dari konsumen yang bersangkutan. Faktor pribadi menggabungkan antara tatanan psikologis dan pengaruh lingkungan.⁸

c. Reputasi Perusahaan

Reputasi adalah kepercayaan menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi penghargaan tinggi dan terhormat. Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa reputasi perusahaan merupakan persepsi konsumen yang meliputi kemampuan perusahaan dalam menyediakan dan pelayanan terbaik dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.⁹

Adapun indikator-indikator reputasi yang dikemukakan oleh Selnes adalah sebagai berikut:

- 1) Nama baik adalah persepsi para nasabah tentang sejauh mana nama baik yang telah dibangun oleh perusahaan. Bagi perusahaan, menjaga sebuah nama baik menjadi sebuah kewajiban untuk mendukung kelancaran pemasaran bisnisnya.
- 2) Reputasi pesaing adalah persepsi para nasabah mengenai seberapa baik reputasi perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lain. Suatu perusahaan harus bisa menonjolkan keunggulan atau nilai lebih dibandingkan dengan perusahaan lain, sehingga ciri khas perusahaan sangat diperlukan dalam hal ini.

⁸ Amalina Hudani, "Pengaruh Faktor Budaya, Faktor Social, Dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian," *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1, no. 2 (2020): 99–107.

⁹ Miftahlia, "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di Kspps BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang," 376.

- 3) Dikenal luas menunjukkan persepsi para nasabah mengenai sejauh mana nama perusahaan tersebut sudah dikenal luas oleh masyarakat.
- 4) Kemudahan diingat menunjukkan persepsi nasabah akan kemudahan dalam mengingat nama baik perusahaan tersebut. Apabila sebuah perusahaan memiliki nama yang mudah diingat, maka orang-orang akan mudah mengenalnya.

d. *Service Excellence*

Pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa khususnya perbankan untuk memenangkan hati konsumen atau nasabah. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, dan menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Menurut Parasuraman, *service excellence* memiliki lima dimensi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- 2) *Emphaty* yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

- 3) *Assurance* yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- 4) *Responsiveness* yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan segera.
- 5) *Tangible* yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain.¹⁰

5. Kepercayaan Anggota Dalam Perspektif Islam

Kepercayaan pelanggan berhubungan dengan kepercayaan akan terpenuhinya kewajiban pada pelanggan. Kepercayaan pelanggan, menurut Urban et al. merupakan elemen penting untuk membangun hubungan pelanggan yang kuat dan mempertahankan pangsa pasar dan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Sementara kepercayaan (keyakinan) dalam literatur Islam, disebutkan dalam Al-Qur'an:

¹⁰ *Ibid.*, 377.

إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ

Artinya: *Sesungguhnya aku adalah seorang rasul kepercayaan (yang diutus) kepadamu.* (QS. Asy Syuara [26]: 107).

Selain ayat di atas, terdapat ayat lain yang menyebutkan tentang masalah kepercayaan (yakin) diterangkan dalam Al-quran:

وَالَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ وَمَا أُنزِلَ مِنْ قَبْلِكَ وَبِالْآخِرَةِ هُمْ يُوقِنُونَ ﴿٤﴾

Artinya: *Dan mereka yang beriman kepada Kitab (Al Qur'an) yang telah diturunkan kepadamu dan Kitab-kitab yang telah diturunkan sebelum kamu, serta mereka yakin akan adanya (kehidupan) akhirat.* (QS. Al-Baqarah [2]: 4).¹¹

Yang dimaksud dalam ayat tersebut di atas adalah kepercayaan yang kuat dan tidak dicampuri keraguan sedikitpun. Yakin adanya kehidupan di akhirat artinya benar-benar percaya akan adanya kehidupan sesudah dunia berakhir. Pertimbangan. lain yang dijadikan dasar kepercayaan dalam literatur keislaman, sebagaimana dicontohkan oleh kejujuran Nabi Muhammad Saw. ketika mendagangkan harta Khadijah ke Syam.

Maisaroh sangat mengagumi akhlak dan kejujuran Nabi, berhasil membawa keuntungan berlipat ganda, sehingga kepercayaan Khadijah bertambah kepadanya. Khadijah tertarik pada kejujuran dan iapun terkejut dengan keberkahan yang diperoleh dari perniagaan Nabi Muhammad Saw. Khadijah kemudian menyatakan hasratnya untuk menikah dengan beliau melalui perantaraan Nafisah binti Muniyah. Dengan mendasarkan pendapat tersebut di atas, maka kepercayaan pelanggan dalam perspektif

¹¹ Moh Nasuka, *Etika Pemasaran Dalam Perspektif Islam* (Jepara: Unisnu Press, 2021), 93.

Islam ini dibagi menjadi dua yaitu kepercayaan pelanggan kepada petugas pemasaran dan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.¹²

B. Produk Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah

1. Pengertian Pembiayaan

Kata pembiayaan berasal dari kata “biaya” yang berarti mengeluarkan dana untuk keperluan sesuatu. Sedangkan pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Pengertian lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Pembiayaan juga berarti kepercayaan (*trust*), yang artinya bank atau lembaga keuangan syariah menaruh kepercayaan kepada seseorang atau perusahaan untuk melaksanakan amanah yang diberikan berupa pemberian dana dan mengelolanya dengan benar, adil dan disertai ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan kedua belah pihak.¹³

Hal ini mengacu pada firman Allah SWT :

¹² *Ibid.*, 94.

¹³ Nurnasrina and Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2018), 1.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (QS. An-Nisa’ [4]: 29).

2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Tujuan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak dibidang industri, pertanian, dan perdagangan. Pembiayaan ditujukan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun ekspor.

Menurut Kasmir, tujuan pembiayaan adalah sebagai berikut:

- a. Mencari keuntungan dengan mengharapkan suatu nilai tambah atau menghasilkan laba yang diinginkan.
- b. Membantu pemerintah dalam upaya peningkatan pembangunan diberbagai sektor, terutama sector usaha yang nyata. Usaha berkembang akan meningkatkan penerimaan pajak, memperluas lapangan kerja, meningkatkan jumlah barang dan jasa. Sehingga

dengan ini pemerintah akan mendapatkan devisa yang semakin menguatkan suatu negara itu sendiri.¹⁴

- c. Membantu usaha nasabah. Pembiayaan yang dikucurkan lembaga keuangan diharapkan dapat meningkatkan usaha dan pendapat masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini pihak lembaga keuangan dapat menjadi sarana bagi para nasabah untuk mendapatkan modal yang diinginkan.

Berdasarkan Fungsi Pembiayaan, keberadaan bank syariah yang menjalankan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya untuk mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di Indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman, diantaranya:

- a. Memberikan pembiayaan dengan prinsip syariah yang menerapkan sistem bagi hasil yang tidak memberatkan debitur.
- b. Membantu kaum dhuafa yang tidak tersentuh oleh bank konvensional.
- c. Karena tidak mampu memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh bank konvensional.
- d. Membantu masyarakat ekonomi lemah yang selalu dipermainkan oleh rentenir dengan membantu melalui pendanaan untuk usaha yang dilakukan.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*, 17.

¹⁵ *Ibid.*, 18.

3. Produk Pembiayaan Di Lembaga Keuangan Syariah

a. Produk Pembiayaan Murabahah

Murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual-beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Dalam perbankan, murabahah lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*).¹⁶

Dalam melaksanakan transaksi pembiayaan murabahah terdapat persyaratan. Berikut syarat dalam transaksi pembiayaan murabahah:

- 1) Mengetahui harga pokok. Dalam jual beli murabahah disyaratkan agar mengetahui harga pokok atau harga asal, karena mengetahui harga merupakan syarat sah jual beli.
- 2) Mengetahui keuntungan. Hendaknya margin keuntungan juga diketahui oleh pembeli, karena margin keuntungan tersebut termasuk bagian dari harga. Sedangkan mengetahui harga merupakan syarat sah jual beli.
- 3) Harga pokok merupakan sesuatu yang dapat diukur, dihitung dan ditimbang, baik pada waktu terjadi jual beli dengan penjual yang pertama atau setelahnya.

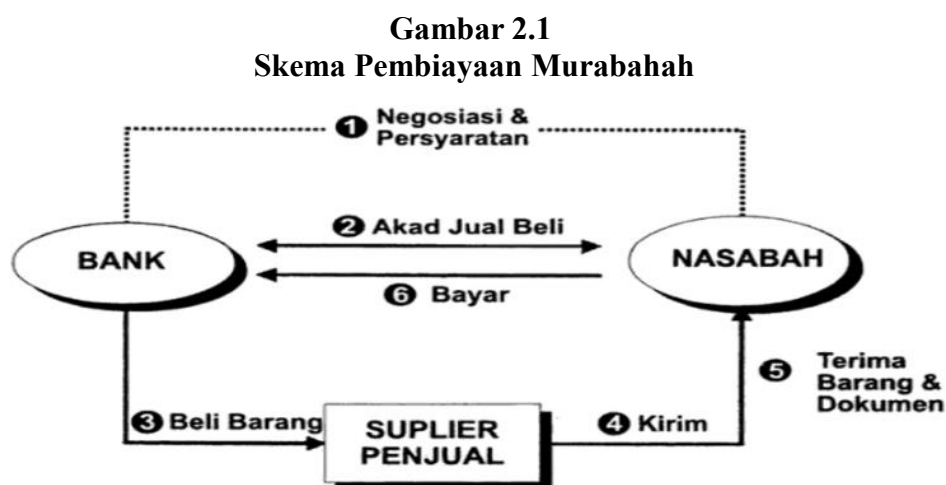
¹⁶ Sri Indah Nikensari, *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah Dan Aplikasinya* (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2012), 174.

Berdasarkan persyaratan yang telah dijelaskan di atas terdapat ketentuan yang harus dilaksanakan kepada anggota dalam pembiayaan murabahah, berikut ketentuan pembiayaan murabahah:

- 1) Anggota mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada lembaga keuangan syariah.
- 2) Jika menerima permohonan tersebut, ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan perdagangan.
- 3) Lembaga keuangan syariah kemudian menawarkan aset tersebut kepada anggota dan anggota harus menerima (membelinya) sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya, karena secara hukum perjanjian tersebut mengikat, kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli.
- 4) Dalam jual beli ini lembaga keuangan syariah diperbolehkan meminta anggota untuk membayar uang di muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan. Jika anggota memutuskan untuk membeli komoditas tersebut, uang muka tersebut bisa digunakan sebagai pengurangan atas harga yang disepakati.
- 5) Jika anggota kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayar dari uang muka tersebut. Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh lembaga

keuangan syariah, lembaga keuangan syariah dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada anggota.¹⁷

Secara umum, aplikasi perbankan syariah dari pembiayaan murabahah dapat digambarkan dengan skema berikut:



Sumber : Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*

Dari skema di atas, tahapan transaksi yang dilakukan lembaga keuangan syariah dalam pembiayaan murabahah adalah:

- 1) Nasabah mengajukan permohonan untuk pengadaan barang, dan pihak bank melakukan observasi mengenai kelayakan nasabah.
- 2) Jika permohonan nasabah diterima, bank melakukan transaksi jual beli kredit dengan nasabah. Nasabah bayar uang muka, selebihnya akan dibayar dengan cara dicicil selama rentang waktu yang ditetapkan bank.
- 3) Bank membeli barang ke penjual secara tunai, dan agar langsung diantar ke nasabah.

¹⁷ Tri Setiady, "Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah," *FIAT Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 3 (2015): 517–530.

- 4) Setelah barang dikirim, nasabah berkewajiban membayar cicilan kepada bank.
- 5) Bank mendapat keuntungan dari selisih antara harga penjual dengan harga nasabah.¹⁸

b. Produk Pembiayaan Salam

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Bank menjualnya secara tunai biasanya disebut pembiayaan talangan (*bridging financing*). Sedangkan dalam hal ini bank menjualnya secara cicilan, kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran.¹⁹

Dalam melaksanakan transaksi pembiayaan salam terdapat persyaratan. Berikut syarat dalam transaksi pembiayaan salam:

- 1) Pihak yang berakad, ridha dua belah pihak dan tidak ingkar janji.
- 2) Hasil produksi yang akan dibeli (dipesan) harus jelas seperti, jenis, ukuran, mutu dan jumlahnya. Hasil produksi tersebut tidak termasuk dalam kategori yang dilarang syara (najis, haram, samar (tidak jelas), atau menimbulkan kemudharatan (menimbulkan maksiat).

¹⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 107.

¹⁹ Nikensari, *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah Dan Aplikasinya*, 176.

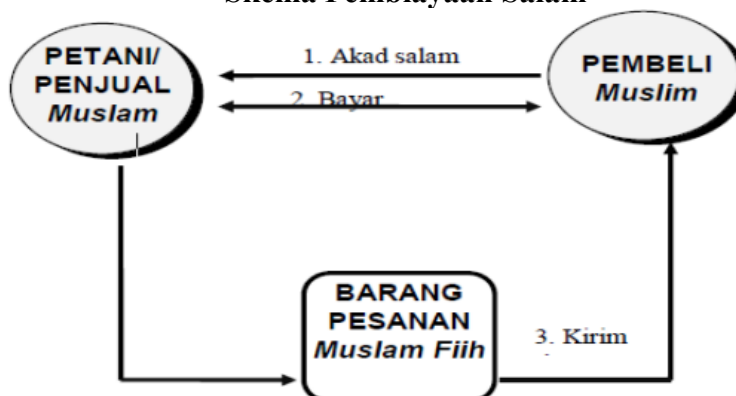
- 3) Harga jual dan masa penyerahannya harus jelas dan dicantumkan dalam perjanjian dan tidak boleh berubah. Modal yang diberikan dalam bentuk barang atau manfaat harus diukur berdasarkan nilai wajarnya dari barang atau manfaat yang akan diberikan kepada nasabah.
- 4) Sistem pembayaran dan jangka waktunya disepakati bersama.

Berdasarkan persyaratan yang telah dijelaskan di atas, terdapat ketentuan pembiayaan salam diantaranya:

- 1) Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya berupa uang, barang, atau manfaat.
- 2) Pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati.
- 3) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.²⁰

Secara umum, aplikasi perbankan syariah dari pembiayaan salam dapat digambarkan dengan skema berikut:

Gambar 2.2
Skema Pembiayaan Salam



Sumber : Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*

²⁰ Irawan, Hermansyah, and Kholik Khoerulloh, "Konsep Ba'i Salam Dan Implementasinya Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional" 49 (2008): 69–73.

Dari skema di atas, tahapan transaksi yang dilakukan lembaga keuangan syariah dalam pembiayaan salam adalah:

- 1) Adanya permintaan barang tertentu dengan spesifikasi yang jelas, oleh nasabah pembeli kepada bank syariah sebagai penjual.
- 2) Pembayaran oleh nasabah pembeli dilakukan di awal akad (bisa seluruhnya atau sebagian dan dibayarkan sisanya sebelum barang diterima).
- 3) Pengiriman barang dilakukan langsung oleh nasabah produsen kepada nasabah pembeli pada waktu yang ditentukan.²¹

c. Produk Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah akad pada bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari shahibul maal dan keahlian dari mudharib. Sebagai orang kepercayaan, mudharib harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian. Sedangkan sebagai wakil shahibul maal dia diharapkan untuk mengelola modal dengan cara tertentu untuk menciptakan laba optimal.²²

²¹ Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 110.

²² Nikensari, *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah Dan Aplikasinya*, 181.

Dalam melaksanakan transaksi pembiayaan mudharabah terdapat persyaratan. Berikut syarat dalam transaksi pembiayaan mudharabah:

- 1) Pelaku harus berusia baligh dan cakap mengenai hukum.
- 2) Pelaku akad mudharabah dapat dilakukan dengan sesama muslim maupun non muslim.
- 3) Pemilik dana tidak boleh ikut campur dalam pengelolaan usaha, namun ia diperbolehkan mengawasi.

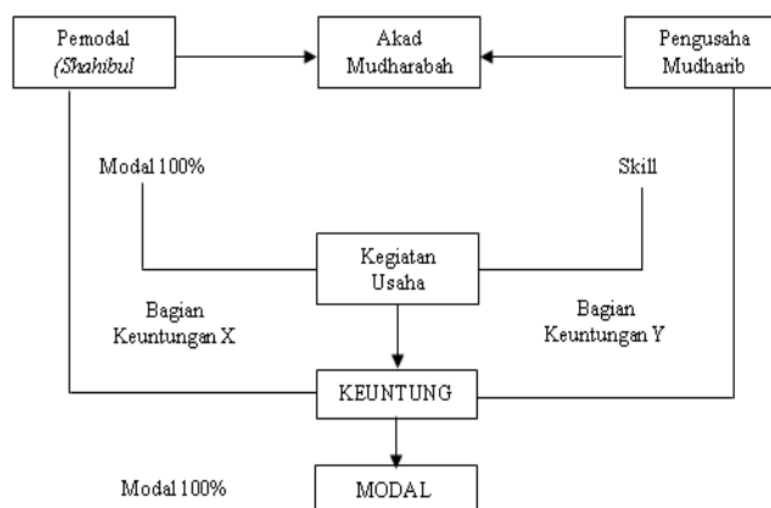
Berdasarkan persyaratan yang telah dijelaskan di atas, terdapat ketentuan transaksi pembiayaan mudharabah diantaranya:

- 1) Pembiayaan mudharabah yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja.
- 2) Akad yang digunakan adalah mudharabah, yang merupakan akad kerjasama dalam suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal sedangkan pihak kedua (mudharib) bertindak selaku pengelola dana yang mempunyai keahlian sesuai usaha yang akan dijalankan.
- 3) Jumlah dana dari pembiayaan mudharabah harus dinyatakan dengan jelas dalam bentuk tunai dan merupakan modal yang dikelola oleh Nasabah.
- 4) Keuntungan dari hasil usaha adalah jumlah yang didapat sebagai kelebihan dari modal, dan diperuntukkan untuk kedua pihak yang berakad (Bank dan Nasabah).

- 5) Nasabah sebagai mudharib menanggung kerugian apabila kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan yang disengaja, kelalaian atau pelanggaran kesepakatan yang dilakukan nasabah dalam mengelola usaha yang dikerjakan.²³

Secara umum, aplikasi perbankan syariah dari pembiayaan mudharabah dapat digambarkan dengan skema berikut:

Gambar 2.3
Skema Pembiayaan Mudharabah



Sumber : Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*

Dari skema di atas, tahapan transaksi yang dilakukan lembaga keuangan syariah dalam akad mudharabah adalah:²⁴

- 1) Nasabah mengajukan pembiayaan kepada bank untuk memperoleh modal usaha.
- 2) Bank memberikan modal sebesar 100% untuk dikelola oleh nasabah yang memiliki keahlian tertentu.

²³ Tasya Tiyana, Rofikotul Husnah, and Dian Rosinawati, "Analisis Prosedur Dan Persyaratan Pembiayaan Mudharabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Ujung Berung1," *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan* 7, no. 1 (2023): 53–65.

²⁴ Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 62.

- 3) Ketika akad berlangsung telah ditentukan proporsi bagi hasilnya.
- 4) Jika terjadi kerugian ketika menjalankan usaha yang bukan merupakan kelalaian nasabah maka kerugian di tanggung oleh bank.
- 5) Setelah proses usaha berjalan lalu keuntungan dibagi sesuai ketentuan nisbah. Selain itu nasabah juga mengembalikan modal pokok kepada bank.

d. Produk Pembiayaan Qardhul Hasan

Pembiayaan qardhul hasan merupakan pembiayaan yang didasari dengan rasa kepedulian terhadap orang lain. Dengan kata lain, qardhul hasan adalah suatu pinjaman antara satu pihak kepada pihak lainnya yang membutuhkan dan bersifat *ta'awun* (tolong-menolong) dengan ketentuan bahwa pinjaman yang diberikan harus dikembalikan sesuai dengan yang diterima dan peminjam tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali modal pinjaman. Disebut qardhul hasan karena model pembiayaan ini merupakan wujud peran sosial dari lembaga keuangan syariah untuk membantu masyarakat muslim yang kekurangan secara *finansial*.²⁵

Dalam melaksanakan transaksi pembiayaan qardhul hasan terdapat persyaratan. Berikut syarat dalam transaksi pembiayaan qardhul hasan:

²⁵ Susilo Priyono, Rina Istiqomawati, and Iwan Setyawan, "Analisis Pembiayaan Qardhul Hasan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Anggota Ditinjau Dari Perspektif Islam," *Equilibrium : Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2022): 8–13.

- 1) Orang yang meminjamkan memenuhi syarat, diantaranya berhak berbuat kebaikan sekehendak orang tersebut dan Manfaat dari barang yang dipinjamkan menjadi milik peminjam dan barang yang dipinjamkan menjadi milik yang meminjamkan.
- 2) Orang yang meminjam berhak mendapat kebaikan dan dapat dipercaya untuk menjaga barang tersebut.
- 3) Barang yang dipinjamkan mempunyai manfaat yang dapat diambil oleh peminjam dan barang yang diambil manfaatnya tidak rusak karena pemakaian yang disetujui dalam perjanjian.
- 4) Ijab qabul.

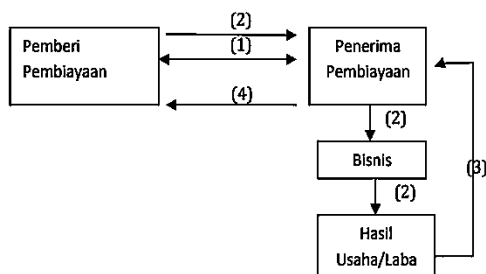
Berdasarkan persyaratan yang telah dijelaskan di atas, terdapat ketentuan transaksi pembiayaan qardhul hasan diantaranya:

- 1) Pinjaman yang diberikan kepada peminjam yang memerlukan.
- 2) Peminjam wajib mengembalikan jumlah pokok yang diterima pada waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- 3) Biaya administrasi dibebankan kepada peminjam.
- 4) Peminjam dapat memberikan tambahan secara sukarela selain biaya pokok.²⁶

Secara umum, aplikasi perbankan syariah dari pembiayaan qardhul hasan dapat digambarkan dengan skema berikut:

²⁶ Muhamad Bisri Mustofa and Mifta Khatul Khoir, "Qardhul Hasan Dalam Perspektif Hukum Islam Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Dan Implementasinya," *At Taajir: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (2019): 44–58.

Gambar 2.4
Skema Pembiayaan Qardhul Hasan



Sumber: *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, Juni 2017/1438 H Volume VII, No. 1: 32-41

Dari skema di atas, tahapan transaksi yang dilakukan lembaga keuangan syariah dalam pembiayaan qardhul hasan adalah:

- 1) Pemberi pembiayaan menyepakati akad qardhul hasan dengan penerima pembiayaan.
- 2) Penerima pembiayaan menerima dan menjalankan usaha dengan dana pembiayaan.
- 3) Jika memperoleh laba maka akan diperoleh penerima pembiayaan.
- 4) Dana pembiayaan akan dikembalikan kepada pemberi pembiayaan.²⁷

²⁷ Ana Kadarningsih, "Penyajian Akuntansi Qardhul Hasan Dalam Laporan Keuangan Perbankan Syariah," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 7, no. 1 (2017): 32.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research* (penelitian lapangan) merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan di lapangan atau di suatu tempat penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki fenomena-fenomena objektif seperti yang terjadi di lokasi itu dan juga dilakukan untuk penyusunan laporan ilmiah.¹

Penelitian ini dilakukan secara langsung di BTM An-Nur Mandiri Jaya, Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah untuk mengetahui Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya.

Alasan peneliti mengambil penelitian di BTM An-Nur Mandiri Jaya karena adanya hal menarik mengenai permasalahan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur Mandiri Jaya. Karena dalam hal ini peneliti menemukan indikasi adanya kesenjangan antara teori dan kondisi yang ada dilapangan.

¹Abdurrahmat Fathoni, *Metodelogi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh penggunaan metode kualitatif. Selain itu, apapun yang dikumpulkan kemungkinan besar akan menjadi kunci dari apa yang telah diteliti. Oleh karena itu, laporan penelitian akan memuat kutipan data untuk memberikan gambaran mengenai penyajian laporan. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan seperti itu, peneliti menganalisis data yang sangat luas, sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Dengan cara ini, peneliti tidak berasumsi bahwa sesuatu sudah seperti itu. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²

Dimana peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya.

B. Sumber Data

Hal terpenting yang dapat disebut sebagai penentu keberhasilan penelitian adalah sumber data. Penelitian ini menggunakan beberapa sumber data, baik sumber data primer maupun sekunder.

² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), 11.

1. Sumber Data Primer

Menurut Umi Narimawati data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.³

Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh melalui anggota yang mendasari kepercayaan terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁴ Alasan peneliti menggunakan teknik *sampling purposive* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Cara yang dilakukan dalam memperoleh sampel yaitu dengan menanyakan terlebih dahulu kepada anggota yang memenuhi kriteria apakah dirinya mau diambil sebagai sampel. Apabila anggota sanggup, maka penelitian dilanjutkan dengan lebih mendalam sesuai kebutuhan peneliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu 10 orang anggota yang telah melaksanakan pembiayaan di BTM An-nur Mandiri dengan

³ nuning Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1 (2017): 213–214.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 85.

memenuhi pertimbangan dan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

- a. Anggota yang berdomisili di kecamatan Punggur diantaranya desa Totokaton, Nunggalrejo, Tanggul Angin, dan Tanjung Kejawen.
- b. Anggota yang telah melakukan pembiayaan sebanyak 3 kali maupun lebih, yang dikategorikan melalui data anggota yang ada di BTM An-nur Mandiri Jaya.
- c. Anggota yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dewasa, agar peneliti mengetahui adanya perbedaan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM-An-nur Mandiri Jaya.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumentasi. Data jenis ini diperoleh penulis dari dokumen-dokumen usaha dan buku-buku literature yang memberikan informasi tentang masalah yang menyangkut dengan penelitian, data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.⁵

Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh melalui bapak Sarbani selaku manager dan Tri Dewi Naimah selaku *account officer* (AO) BTM An-nur Mandiri Jaya yang memberikan informasi, dokumen, dan data berupa laporan keuangan pembiayaan. Sebagai sumber rujukan,

⁵ Nurjanah, "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda," *Jurnal Mahasiswa* 1 (2021): 117–128.

peneliti mempelajari dan mengutip dari buku ataupun jurnal yang berhubungan dengan penelitian diantaranya buku: *A Research Agenda for Trust, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Berbagai jurnal yang berhubungan dengan penelitian diantaranya: *An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, and Future*, *Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di Kspps BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang*.

C. Teknik Pengumpulan Data

Keberhasilan suatu analisis data sangat diperlukan adanya kesempurnaan dan kelengkapan data yang telah dikumpulkan oleh seseorang peneliti. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi langsung. Wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber/orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara

individu maupun dalam bentuk kelompok sehingga didapat data informatif.⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara semi terstruktur, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁷ Peneliti akan menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan kepada 10 anggota BTM An-nur mandiri jaya diantaranya yaitu bapak Kurniawan, ibu Sri Asih, ibu Leni Widya, bapak Hendri Saputra, ibu Siti Ambar, ibu Nia Daniasari, bapak Wahyudi, ibu Esih, bapak Taufan Nur Hidayat dan ibu Dian Anggraini. Pertanyaan yang ditanyakan meliputi apakah yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM An-nur Mandiri Jaya.

2. Dokumentasi

Selain melalui wawancara, informasi juga dapat diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini dapat dipakai untuk menggali informasi yang terjadi dimasa

⁶ Annisa Rizky Fadilla and Putri Ayu Wulandari, "Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data," *Mitita* 1, no. 3 (2023): 34–46.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 138.

silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁸

Pada penelitian ini metode dokumentasi dirasa menjadi sumber penguat untuk melengkapi data-data yang belum didapatkan dari sumber yang lain. Dokumentasi yang menjadi acuan data yang dicari dan dikumpulkan adalah dari manager BTM An-nur Mandiri Jaya.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik untuk mencapai keabsahan atau kredibilitas data dilakukan dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono, “Teknik triangulasi adalah pengujian kredibilitas dengan melakukan pengecekan data dari berbagai cara, sumber dan waktu”. Menjaga kredibilitas hasil penelitian yang peneliti lakukan ini, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara melihat fenomena dari beberapa sudut, atau melakukan verifikasi temuan dengan menggunakan berbagai sumber.

⁸ Fadilla and Wulandari, “Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data.”

Dalam penelitian pemeriksaan atau pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. “Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda”. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka penulis melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda. Sedangkan triangulasi sumber adalah “untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber”. Oleh karena itu data yang diperoleh kemudian dicek kembali dengan sumber data lainnya sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya.⁹

E. Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.¹⁰ Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 227.

¹⁰ Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin” 17, no. 33 (2018): 81–95.

dokumentasi dari BTM An-Nur Mandiri Jaya Kecamatan Punggur, akan diolah dengan menggunakan metode kualitatif dengan dengan pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan ataupun data lainnya.

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi dugaan-dugaan atau kesimpulan sementara. Menganalisis data dalam penelitian kualitatif adalah ketika mengumpulkan data. Sehingga data itu dapat direduksi.¹¹

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tahap-tahap analisis data, yaitu:

1. Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya banyak , untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun sehingga dapat memudahkan untuk memahaminya apa yang terjadi. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori ataupun sejenisnya.

¹¹ Aziz Abdul, "Teknik Analisis Data Analisis Data," *Teknik Analisis Data Analisis Data* (2020): 1–15.

3. Kesimpulan yaitu penarikan berdasarkan reduksi dan penyajian data yang ada dan disajikan secara jelas dan rinci. Namun jika kesimpulannya disajikan lebih awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diambil merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BTM An-Nur Mandiri Jaya¹

1. Sejarah Singkat Berdirinya BTM An-Nur Mandiri Jaya

Berdirinya Pimpinan Cabang Muhammadiyah (PCM) Punggur pada Tahun 2012 dan setelah dikukuhkan oleh PDM Lampung tengah pada tanggal 16 Syakban 1433 H/16 Juli 2012 M. Selanjutnya Pleno PCM Punggur mengadakan rapat untuk mengadakan kegiatan dan Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) ditingkat cabang guna untuk menghidupkan kegiatan cabang. Dalam rapat ditawarkan mendirikan sekolah belum mampu, ditawarkan kesehatan klinik juga berat akhirnya pimpinan cabang menawarkan lembaga keuangan dimana pimpinan cabang sudah punya pengalaman dibidang keuangan syariah yang cukup lama di BMT Mentari Kotagajah, maka peserta rapat menyetujui didirikanya lembaga keuangan syariah.

Langkah awal diadakanya sosialisasi tentang keuangan syariah oleh ketua PCM Punggur dengan cara kajian keliling dari ranting keranting satu bulan sekali dalam kurun waktu kurang lebih 2 Tahun yang diikuti oleh Pleno PCM dan anggota majelis serta anggota ranting yang berketepatan.

Selanjutnya setelah diadakan sosialisasi tentang Keuangan Syariah kurang lebih dua tahun, diadakan inisiasi pembentukan lembaga keuangan dengan nama BTM AN-NUR dan permodalan awal dengan cara tanam

¹ “Dokumentasi Profil BTM An-Nur Mandiri Jaya, 22 Februari 2024,”.

saham Rp.1000.000,00 (Satu Juta Rupiah) perorang yang mau ikut bergabung dan wajib infaq ke PCM Rp.200.000,00 (Dua Ratus Ribu Rupiah) ditambah uang pendaftaran Rp.10.000,00 (Sepuluh Ribu Rupiah) sehingga total setiap orang yang mau ikut harus membayar uang sebesar Rp.1.210.000,00 (Satu Juta Dua Ratus Sepuluh Ribu Rupiah). Setelah disepakati tentang penghimpunan dana, maka dibentuklah kepengurusan BTM An-Nur yang diprakarsai oleh PCM Punggur dengan musyawarah ditempat Drs.Hi.Tridarmono.

Selanjutnya dengan perubahan undang-undang baru yang kembali ke Undang-Undang yang lama No. 25 tentang Koperasi dan ditambah peraturan baru nama Koperasi yang harus menggunakan 3 (tiga) kata, Maka AN-NUR ditambah dengan nama “BTM AN-NUR MANDIRI JAYA” Dengan Nomor Badan Hukum BTM AN- MANDIRI JAYA yang Baru : 07 / BH /X.2 / III / 2014.

2. Struktur Organisasi dan Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya

a. Pengurus dan Pengawas

Susunan pengurus dan pengawas KSPPS BTM An-Nur Mandiri Jaya Punggur merupakan kepengurusan masa bakti 2019 s/d 2024, hasil keputusan rapat anggota tahun buku 2018 sebagai berikut:

1) Pengurus

Ketua : Rusman Ahmadi, M.Pd

Sekretaris : Drs. Hi. Suswadi, M.Pd.I

Bendahara : Umardi, S.Pd

2) Pengawas Syariah : Imam Sayuti

3) Badan Pengawas

Ketua : Sukimin, S.Pd.I

Anggota : Drs. Zarnuzi

Anggota : Suprpto

b. Pengelola

Pengelola KSPPS BTM An-Nur Mandiri Jaya adalah karyawan yang di angkat oleh Pengurus yang terdiri dari 6 orang karyawan sebagai berikut:

1) Manager : Hi. Sarbani, S.Sos

2) Bagian Pembiayaan

Anggota : Nasrul Ariansyah

Anggota : Atim Susanto

Anggota : Yeni Septi Kurniasih

Anggota : Tri Dewi Naimah

3) Bagian Simpanan

Anggota : Yuli Eka Sriyani

c. Anggota

Tabel 4.1
Jumlah Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya

Layanan Anggota	Jenis Kelamin		Total
	Laki-Laki	Perempuan	
Simpanan	1558	1731	3289
Pembiayaan	1306	1443	2749

3. Produk-Produk Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya

a. Pembiayaan Murabahah

Sistem jual beli segala kebutuhan masyarakat yang bersifat konsumtif dan halal.

b. Pembiayaan Mudharabah

Sistem bagi hasil bersifat produktif dan resiko ditanggung bersama dengan porsi bagi hasil yang disepakati.

c. Pembiayaan Salam

Sistem perjanjian pembiayaan berupa transaksi jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.

d. Pembiayaan Qardhul Hasan

Sistem yang berkaitan dengan segala bentuk pinjaman tanpa imbalan yang berasaskan pada hukum ai-qardh al hasan.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya

Kepercayaan menjadi salah satu bentuk keyakinan yang ditunjukkan oleh manusia saat dirinya merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia lembaga keuangan syariah khususnya koperasi syariah memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara koperasi dan anggota merupakan satu kesatuan. Dengan kata lain kedua komponen tersebut saling membutuhkan. Oleh sebab itu, koperasi harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada

para anggotanya sehingga terjalin hubungan baik yang akhirnya menumbuhkan rasa percaya diantara kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak sarbani selaku manager, hadirnya BTM An-Nur Mandiri Jaya dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan menawarkan produk pembiayaan yang ada. Dalam menumbuhkan rasa kepercayaan anggota, kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga reputasi koperasi kami melalui rapat anggota tahunan (RAT). Faktor kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM An-nur mandiri jaya tidak terlepas dengan adanya kegiatan sosialisasi, sosialisasi yang kami lakukan dengan cara memberikan edukasi dan memperkenalkan kepada masyarakat mengenai apa itu BTM An-nur, visi dan misi nya, dan produk-produk apa saja yang ditawarkan. Kami sering melakukan sosialisasi ini ketika adanya pengajian dari situ BTM An-Nur Mandiri Jaya lebih banyak dikenal dikalangan masyarakat.²

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Tri Dewi Naimah selaku *Account Officer* (AO) BTM An-nur mandiri jaya, ada banyak anggota yang sudah melakukan pembiayaan berulang kali hal tersebut didasari kepercayaan antara kedua belah pihak. Tetapi tidak hanya kepercayaan, pihak BTM an-nur mandiri jaya juga melihat dari kelancaran pembayaran angsuran anggota jika anggota tidak lancar membayarnya kami tidak memberi pembiayaan lagi kepada anggota tersebut. Sedangkan jika anggota lancar dalam membayar

² “Wawancara Dengan Bapak Sarbani Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 22 Februari 2024,”.

angsuran kami akan lebih mempermudah akses dalam melakukan pembiayaan. Faktor kepercayaan anggota memilih melakukan pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya karena disini pembiayaan bukan berupa uang tetapi jual beli barang secara kredit, jadi orang-orang yang kesini dapat dipastikan lebih membutuhkan barang daripada uang. Misalkan ada anggota yang ingin membangun rumah lalu kekurangan barang material, kami dapat membantu membelikan barang tersebut. Anggota cukup mengajukan persyaratan, lalu barang tersebut akan kami antar ke rumah anggota. Jadi anggota akan real menerima barang bukan uang. Dikarenakan lembaga keuangan yang ada di wilayah punggur lebih banyak menawarkan pembiayaan berupa uang. Di BTM an-nur mandiri jaya pembiayaan mudharabah tetap ada anggota yang mengajukan yaitu masyarakat yang bekerja sebagai petani, karena sistem pembiayaan mudharabah (bagi hasil) jadi kita menentukan kesepakatan persentase yang didapatkan dan persyaratan pengajuan nya tidak sefleksibel pembiayaan murabahah. Hal tersebut yang membuat anggota lebih banyak melakukan pembiayaan murabahah. Faktor kepercayaan lainnya dipengaruhi oleh adanya pembicaraan dari mulut ke mulut, misalkan ada salah satu anggota yang pernah melakukan pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya lalu anggota tersebut memberi tahu kepada masyarakat lainnya. Untuk pengajuan pembiayaan, anggota akan kami berikan surat permohonan dan mengumpulkan persyaratan seperti kartu keluarga dan KTP, lalu pihak kami akan melakukan survei layak atau tidaknya anggota tersebut melakukan pembiayaan yang diajukan jika anggota sudah di survei dan pihak kami

menerima pengajuan tersebut, anggota wajib membawa jaminan yang ada. Untuk pencairan pembiayaan terhitung dari jarak pengajuan yaitu selambat-lambatnya tujuh hari. Ketika anggota sudah melakukan pembiayaan dan harus membayar angsuran, penagihan akan dilakukan dengan datang ke rumah anggota dan diberikan waktu dua minggu sekali untuk penagihan angsuran. Jika ada anggota yang melakukan pembiayaan bermasalah akan menerima konsekuensi yang di dapat karena salah satu syarat pengajuan pembiayaan akan ada jaminan yang ditahan oleh pihak kami, jaminan itu untuk pengganti hutang jika ada anggota yang melakukan pembiayaan bermasalah. Kami akan menjual jaminan tersebut dan seandainya ada sisa uang dari jaminan itu akan kami kembalikan ke anggota. Biasanya jaminan yang diberi berupa BPKB motor hingga sertifikat rumah. Kemampuan pihak kami dalam memberikan pelayanan kepada anggota dengan cara *service excellent*, kami yang membeli barang lalu mengantar kepada anggota jadi anggota hanya menunggu barangnya sampai ke rumah. Untuk memberikan pemahaman kepada anggota yang mengajukan keluhan, dari awal kami akan menjelaskan berapa keuntungan yang didapat oleh pihak kami, dan anggota dibolehkan menegosiasi. Jika ada anggota yang telat membayar kami tidak memberi denda kecuali anggota tersebut melakukan kesalahan yang pihak kami ketahui, baru kami akan memberi hukuman berupa denda.³

Dalam menjaga hubungan anggota dengan pihak BTM An-nur mandiri jaya agar tetap baik adalah dengan adanya jalinan silahturrahmi diantara

³ “Wawancara Dengan Tri Dewi Naimah Account Officer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 22 Februari 2024.”.

kedua belah pihak. Kualitas pelayanan juga selalu ditingkatkan agar anggota selalu merasa nyaman untuk melakukan pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya. Kemudian, ketika adanya pengajian yang dilaksanakan oleh anggota, seluruh karyawan diperkenankan untuk ikut berbaur dalam kegiatan tersebut. Fungsinya agar citra BTM An-nur mandiri jaya dikenal masyarakat dengan baik dan hubungan antar anggota lebih dekat. Setelah BTM An-nur mandiri jaya sudah dikenal baik dimata masyarakat maka akan mempengaruhi jumlah anggota pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya. Anggota memiliki rasa kepercayaan yang lebih kuat dan sifat serta konteks hubungannya menjadi kekeluargaan sehingga anggota meyakini bahwa ketika melakukan pembiayaan akan merasa aman dan nyaman.

Pelayanan kepada anggota yang melakukan pembiayaan juga dilakukan dengan maksimal, dan memuaskan. Pembiayaan merupakan senjata utama BTM an-nur mandiri jaya dalam memperoleh keuntungan, sebab pada pembiayaan yang disalurkan itulah terdapat pengenaan bagi hasil. Semakin besar pembiayaan yang disalurkan dan semakin banyak anggota yang melakukan pembiayaan, maka margin keuntungan akan semakin besar. Anggota BTM an-nur mandiri jaya yang melakukan pembiayaan juga dilayani dengan memuaskan, misalnya pada saat jatuh tempo pembayaran angsuran, para anggota diminta secara baik-baik untuk membayar angsurannya dan bukan dengan cara kasar. Komunikasi dalam menegosiasi proses pembiayaan antara anggota dan BTM an-nur mandiri jaya dilakukan secara jelas dan penuh

suasana kekeluargaan. Informasi pembiayaan juga dijelaskan selengkap mungkin dan tidak ada yang disembunyikan.⁴

Untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya, peneliti melakukan wawancara kepada anggota yang telah melakukan pembiayaan sebanyak tiga kali maupun lebih dan berdomisili di kecamatan pungur yaitu di desa totokaton, nunggalrejo, tanggul angin, dan tanjung kejawen. Alasan peneliti memilih narasumber di desa totokaton, nunggalrejo, tanggul angin, dan tanjung kejawen karena menurut manager BTM an-nur mandiri jaya anggota yang sering melakukan pembiayaan berulang kali terdapat pada desa tersebut. Berikut data hasil wawancara:

Tabel 4.2
Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya

No.	Nama	Alamat	Pekerjaan	Jumlah Pembiayaan
1.	Kurniawan	Totokaton	Petani	4 kali
2.	Sri Asih	Totokaton	Pedagang	3 kali
3.	Leni Widya	Tanggul Angin	Pedagang	5 kali
4.	Hendri Saputra	Tanggul Angin	Pedagang	4 kali
5.	Siti Ambar	Nunggalrejo	Pedagang	8 kali
6.	Nia Daniasari	Nunggalrejo	Pengusaha Meubel	6 kali
7.	Wahyudi	Nunggalrejo	Pedagang	3 kali
8.	Esih	Nunggalrejo	Pedagang	5 kali
9.	Taufan Nur Hidayat	Tanjung Kejawen	Pengusaha Bengkel	3 kali
10.	Dian Anggraini	Tanjung Kejawen	Pedagang	3 kali

⁴ “Wawancara Dengan Bapak Sarbani Manajer BTM An-Nur Mandiri Jaya, 22 Februari 2024.”

Berdasarkan data di atas, anggota yang banyak melakukan pembiayaan secara berulang kali yaitu anggota yang berdomisili di daerah nunggalrejo. Pembiayaan yang dilakukan secara berulang kali tidak luput didasari oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM An-nur mandiri jaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kurniawan di desa totokaton beliau berkata, “saya mengetahui adanya produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui rekan saya, hal itu yang membuat saya mencoba untuk melakukan pembiayaan karena saya membutuhkan modal untuk usaha yang saya jalankan. Kemampuan para karyawan yang dapat meyakinkan saya mengenai semua jenis produk pembiayaan dijelaskan secara detail jadi saya dapat memutuskan pembiayaan apa yang saya butuhkan, disaat menjelaskan margin keuntungan yang di dapat pihak BTM An-nur mandiri jaya membolehkan saya melakukan tawar menawar yang dapat sedikit meringankan saya, dan ketika saya sudah menjalankan pembiayaan yang saya pilih kesesuaian antara kata dan tindakan yang dilakukan karyawan sangat sesuai hal itu yang membuat saya merasa puas melakukan pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan saya terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM an-nur mandiri jaya juga dikarenakan adanya reputasi yang baik. Saya mengetahui rekan saya sering melakukan pembiayaan disitu dan saya tidak pernah mendengar keluhan dari rekan saya mengenai pembiayaan yang diambil, hal itu tidak lain karena citra

atau reputasi yang di jaga dengan baik oleh pihak BTM an-nur mandiri jaya”.⁵ Selanjutnya ibu Sri Asih beliau berkata saya mengetahui adanya produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui pengajian yang dilaksanakan di desa saya. Kemampuan dari tindakan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik sehingga membuat saya nyaman dan tidak ingin beralih ke lembaga keuangan yang lain. Karyawan dalam memberikan pemahaman sangatlah mudah dipahami ketika saya mengajukan keluhan dapat dijelaskan secara detail. Kesesuaian antara kata dan tindakan sangatlah sesuai. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan saya terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM an-nur mandiri jaya dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan membuat saya merasa tidak canggung hal tersebut yang membuat saya nyaman untuk bertanya-tanya mengenai produk pembiayaan yang saya butuhkan.⁶

Selanjutnya ibu Leni Widya mengemukakan pendapat bahwa “karena adanya pembicaraan dari mulut ke mulut dan saya melihat tetangga saya melakukan pembiayaan murabahah di BTM an-nur mandiri jaya, jadi saya juga mengikuti tetangga saya dengan meng-kredit barang-barang rumah tangga, karena kalau begitu saya tidak akan memiliki barang tersebut. Saya juga berdagang, jadi sudah sering saya melakukan pembiayaan murabahah untuk mempunyai barang yang saya butuhkan untuk membantu usaha yang dijalankan. Sudah cukup lama saya menjadi anggota dan saya pun sangat puas

⁵ “Wawancara Bapak Kurniawan Di Desa Totokaton Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 24 Februari 2024.”

⁶ “Wawancara Ibu Sri Asih Di Desa Totokaton Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 11 Mei 2024”.

dengan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pihak BTM an-nur mandiri jaya membuat saya merasa aman dan nyaman melakukan pembiayaan karena kesesuaian antara kata dan tindakan yang diberikan sangat sesuai, yang penting lancar saja bayar angsuran nya jadi pihak BTM an-nur akan lebih mempermudah untuk melakukan pembiayaan selanjutnya”. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan beliau terhadap produk pembiayaan di BTM an-nur dikarenakan adanya faktor sosial dari masyarakat sekitar.⁷ Selanjutnya bapak Hendri Saputra beliau mengatakan, saya tahu adanya pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui rekan kerja saya, ketika saya sudah melakukan pembiayaan disitu kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan membuat saya merasa sangat cocok untuk melakukan pembiayaan kembali, dan ketika saya mengajukan keluhan pihak BTM an-nur sangat menanggapi dan memberikan penjelasan secara jelas, kesesuaian antara kata dan tindakan pun cukup sesuai yang penting kita sama-sama mengerti saja. Faktor yang mempengaruhi saya untuk melakukan pembiayaan disitu adalah faktor pelayanan karena saya merasa aman dan nyaman dalam melakukan pembiayaan.⁸

Sebagai desa yang dikategorikan oleh BTM an-nur mandiri jaya, dengan jumlah anggota yang sangat sering melakukan pembiayaan yaitu masyarakat desa Nunggalrejo. Peneliti pun mewawancarai ibu Siti Ambar , ibu Nia Daniasari, bapak wahyudi, dan ibu Esih sebagai anggota yang sangat

⁷ “Wawancara Dengan Ibu Leni Widya Di Desa Tanggul Angin Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 24 Februari 2024,”.

⁸ “Wawancara Dengan Bapak Hendri Saputra Di Desa Tanggul Angin Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 11 Mei 2024,”.

sering melakukan pembiayaan secara berulang kali. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya jawabannya sama, faktor utama yang sangat mempengaruhi mereka yaitu terdapat pada faktor pelayanan. Menurut ibu Siti Ambar beliau berkata “Awal mula saya tahu adanya pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya melalui pengajian yang diadakan di masjid An-Nur, disitu pihak BTM An-nur mandiri jaya melakukan sosialisasi mengenai produk pembiayaan yang ditawarkan dan saya pun tertarik untuk melakukan pembiayaan murabahah. Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, pegawai BTM an-nur mandiri jaya yang selalu memberikan pelayanan yang sangat nyaman, sehingga saya sebagai pedagang sayur di pasar pagi nunggalrejo juga menginformasikan ke kerabat dan teman-teman yang ingin melakukan pembiayaan barang secara kredit untuk membantu usaha-usaha yang dijalankan bisa mengambil pembiayaan murabahah di BTM An-nur mandiri jaya punggur. Kemampuan pelayanan para karyawan yang membuat kegiatan pembiayaan tidak ingin pindah ke lembaga keuangan lain. Kualitas pelayanan yang diberikan membuat saya sangat merasa puas dan berfikir bahwa BTM an-nur berbeda dengan lembaga keuangan lainnya yang mana para karyawan sangat ramah dan mudah berbaur hal itu yang membuat saya sering melakukan pembiayaan disitu. Selain persyaratannya yang mudah dan prosesnya cepat, untuk pembayaran angsuran selalu diingatkan dengan baik-baik dan karyawan BTM an-nur mandiri jaya langsung datang kerumah.”. Begitupun dengan ibu Nia Daniasari, “dimana saya membutuhkan modal

untuk usaha yang saya jalankan, saya sangat dimudahkan dalam pengajuan pembiayaan. Ketika saya membutuhkan alat untuk membantu pekerjaan saya, dengan mudah BTM an-nur mandiri jaya mampu memberikan apa yang saya butuhkan, ketika saya mengajukan pembiayaan lalu pihak BTM An-nur mandiri jaya mengkonfirmasi, disitu pun saya hanya tinggal menunggu barang sampai di rumah dengan kata lain terima beres yang terpenting kita saling menjaga kepercayaan satu sama lain. Produk-produk pembiayaan yang mudah di hafal dan di mengerti serta para karyawan yang sangat amanah dan mampu menjelaskan secara detail apa saja produk-produk yang ditawarkan. Kedekatan antara karyawan dengan anggota tidak diragukan lagi, hal itu yang membuat saya merasa sangat nyaman melakukan pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya”.⁹ Selanjutnya bapak wahyudi beliau berkata, saya mengetahui adanya produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui rekan kerja saya yang sudah melakukan pembiayaan disitu, dan saya pun mencoba mengambil pembiayaan murabahah karena saya bekerja sebagai pedagang sering kali kekurangan modal untuk usaha yang saya jalankan dengan adanya BTM an-nur mampu mengatasi kekurangan modal usaha, dalam menjalankan tugasnya sejauh ini kemampuan dari tindakan petugas dalam melayani saya cukup baik, saya benar-benar dibimbing untuk melakukan pembiayaan yang saya butuhkan, kesesuaian antara kata dan tindakan sesuai. Faktor yang mempengaruhi saya terhadap produk pembiayaan di BTM an-nur tak lain karena faktor pribadi yang mana ketika saya kekurangan modal saya

⁹ “Wawancara Ibu Siti Ambar Dan Ibu Nia Daniasari Di Desa Nunggalrejo Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 25 Februari 2024,”.

melakukan pembiayaan tersebut. Selanjutnya ibu Esih berkata, saya tahu pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui rekan saya dan saya pun sudah cukup sering melakukan pembiayaan disitu karena kemampuan karyawan yang mudah berbaur membuat saya merasa dekat dan tidak canggung untuk melakukan pembiayaan kembali, dalam memberikan pemahaman pun sangat mudah dimengerti. Lalu kesesuaian antara kata dan tindakan tak perlu diragukan lagi. Faktor pada pelayanan yang sangat mempengaruhi saya dalam melakukan pembiayaan berulang kali.¹⁰

Sedangkan bapak Taufan Nur Hidayat mengatakan beliau mengetahui produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya melalui pembicaraan dari mulut ke mulut, “karena saya membuka usaha bengkel motor terkadang ada pelanggan yang menginformasikan produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya lalu saya pun tertarik mengajukan pembiayaan untuk melengkapi terbatasnya modal yang saya punya. Saya mengajukan pembiayaan murabahah untuk mempunyai kekurangan alat yang dibutuhkan di bengkel saya, jadi dengan adanya BTM an-nur mandiri jaya sangat membantu saya dalam keterbatasan modal usaha. Kemampuan karyawan BTM An-nur mandiri jaya dalam memberikan rasa nyaman ketika menjelaskan produk pembiayaan, dan ketika saya mengajukan keluhan karena barang yang didatangkan tidak sesuai dengan kebaikan hati BTM an-nur mandiri jaya menggantikannya sesuai dengan yang saya inginkan dan kesesuaian antara kata dan tindakan selalu konsisten hal tersebut yang membuat saya tertarik

¹⁰ “Wawancara Dengan Bapak Wahyudi Dan Ibu Esih Di Desa Nunggalrejo Anggota BTM An-Nur Mandri Jaya, 11 Mei 2024.”.

mengajukan pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya”. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan bapak Taufan Nur Hidayat terhadap produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya adanya faktor pribadi .¹¹ Sedangkan menurut ibu Dian anggraini berkata, saya tahu adanya produk pembiayaan di BTM an-nur melalui rekan kerja saya dan saya pun mencoba melakukan pembiayaan. Selama saya melakukan pembiayaan di BTM an-nur kemampuan pelayanan yang diberikan membuat saya merasa dekat dengan para karyawan dan ketika saya mengajukan keluhan para karyawan dengan sabarnya menjelaskan secara rinci dengan baik, antara kata dan tindakan cukup sesuai sejauh ini saya tidak pernah kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BTM An-nur mandiri jaya. Faktor yang mempengaruhi saya terhadap produk pembiayaan di BTM an-nur mandiri jaya karena adanya faktor reputasi yang baik. Sejauh ini saya tidak pernah mendengar anggota yang tidak merasa puas hal tersebut membuat saya semakin percaya bahwa BTM an-nur mandiri jaya cocok untuk dijadikan lembaga keuangan yang berprinsip sesuai syariah islam.¹²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya banyak dipengaruhi oleh faktor kemampuan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan BTM An-nur mandiri jaya. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula

¹¹ “Wawancara Dengan Bapak Taufan Nur Hidayat Di Desa Tanjung Kejawen Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 25 Februari 2024,”.

¹² “Wawancara Dengan Ibu Dian Anggraini Di Desa Tanjung Kejawen Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya, 11 Mei 2024,”.

kepercayaan yang diterima oleh anggota pada suatu lembaga keuangan syariah. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan anggota maka BTM An-nur mandiri jaya perlu menjaga citra positif di mata masyarakat dan anggotanya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

C. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya

Bisnis lembaga keuangan syariah salah satunya koperasi syariah merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan dan menggunakan prinsip-prinsip syariah, sehingga dalam memilih tempat melakukan simpanan maupun pembiayaan masyarakat tentunya haruslah benar-benar menyeleksi dan memilih lembaga keuangan syariah mana yang tepat menjadi tempat untuk melakukan simpanan maupun pembiayaan yang dilakukan. Adanya resiko yang tinggi didalamnya maka banyak faktor yang harus dipikirkan dalam proses pemilihan sebuah lembaga keuangan syariah yang akan digunakan untuk melakukan simpanan maupun pembiayaan.

Kepuasan anggota merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas anggota secara langsung dan mempengaruhi loyalitas anggota secara tidak langsung melalui kepuasan. Masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan bisnis tersebut. Hal ini didasari oleh kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan,

karena dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh anggota dan kepuasan dari anggota. Pelayanan merupakan penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah. Turunnya kepercayaan anggota terhadap koperasi syariah tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang kurang baik. Hal ini berdampak pada anggota memindahkan simpanannya ke lembaga keuangan lain yang menurutnya lebih baik dalam segi pelayanan.

Kepercayaan anggota BTM An-nur mandiri jaya dibangun atas sejumlah karakteristik yaitu menjaga hubungan yang baik dengan anggota, memberikan pelayanan yang membuat kepuasan terhadap anggota, menjadikan anggota seperti keluarga, menerima masukan kritik ataupun saran dari anggota, komunikasi dengan anggota terjalin dengan baik dan sosialisasi yang dilakukan rutin ketika adanya pengajian sehingga BTM An-nur mandiri jaya mudah dikenal oleh masyarakat, memberi informasi yang positif, kenyamanan, kesabaran, dan kepuasan.

Kepercayaan merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila anggota mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka anggota tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila anggota mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya

anggota tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka anggota tersebut dapatlah dikatakan puas. Sebaliknya, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka anggota tersebut akan dikatakan sebagai anggota yang tidak puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya ada tiga indikator yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*), dalam hal ini kemampuan pihak BTM An-Nur Mandiri Jaya dalam melayani anggota dengan cara *service excellent*, menyediakan produk pembiayaan yang dibutuhkan, menjelaskan secara detail tiap produk pembiayaan, dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada anggota. Sehingga anggota merasa puas pada saat melakukan pembiayaan.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*), kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak BTM An-nur Mandiri Jaya dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan anggota.
3. Integritas (*Integrity*), integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pihak BTM An-Nur Mandiri Jaya dalam memberikan informasi kepada anggota sesuai dengan fakta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kurniawan, Ibu Sri Asih, Leni Widya, Bapak Hendri Saputra, Ibu Siti Ambar, Ibu Nia Daniasari, Bapak Wahyudi, Ibu Esih, Bapak Taufan Nur Hidayat dan Ibu Dian Anggraini. Dari

10 anggota tersebut dapat dianalisis bahwa faktor-faktor yang sangat mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya yaitu terdapat pada faktor pelayanan atau *service excellent*. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota yang memilih faktor pelayanan dari 10 anggota yang telah diwawancarai yaitu 5 orang anggota antara lain ibu Sri Asih, bapak Hendri Saputra, ibu Siti Ambar, ibu Nia Daniasari, dan Ibu Esih. Lalu 2 anggota yang memilih faktor reputasi perusahaan antara lain bapak Kurniawan dan ibu Dian Anggraini, sedangkan anggota yang memilih faktor sosial yaitu ibu Leni Widya dan anggota yang memilih faktor pribadi antara lain bapak Wahyudi dan bapak Taufan Nur Hidayat. Kepercayaan anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggota. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh anggota kepada BTM An-nur mandiri jaya. Kemudian, kepercayaan anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya terbentuk karena adanya reputasi yang baik sehingga informasi dari mulut ke mulut tersampaikan dengan baik pula mengenai pembiayaan yang ada di BTM an-nur mandiri jaya. BTM An-Nur Mandiri Jaya juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada anggota bahwasannya pembiayaan yang dilakukan didasari oleh prinsip-prinsip syariah, dalam menjaga perkembangan BTM An-Nur Mandiri selalu memberikan kepuasan sehingga anggota merasa aman dan nyaman.

Kepercayaan anggota merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota, dimana semakin meningkatnya kepercayaan yang dimiliki oleh anggota akan membuat anggota semakin loyal terhadap suatu lembaga keuangan syariah. Semakin tinggi kepercayaan yang diterima maka semakin meningkat pula loyalitas anggota terhadap pelayanan yang mereka terima. Selanjutnya semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan anggota semakin tumbuh, sehingga kepercayaan anggota akan semakin baik dan dapat selalu dipercaya. Kualitas pelayanan yang baik akan menarik masyarakat untuk memilih bertransaksi di lembaga keuangan syariah tersebut semakin besar. Untuk menumbuhkan minat masyarakat kepada lembaga keuangan syariah perlu dilakukan sosialisasi perbankan syariah, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya terbentuk karena adanya reputasi yang baik sehingga informasi dari mulut ke mulut tersampaikan dengan baik pula mengenai pembiayaan yang ada di BTM an-nur mandiri jaya serta memberikan pelayanan dengan menjaga hubungan yang baik kepada anggota. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya didasari oleh beberapa faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi, faktor reputasi perusahaan dan faktor pelayanan atau *service excellent* dan dibentuk oleh tiga indikator yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Dari hasil analisis yang sudah peneliti lakukan, faktor yang sangat mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur mandiri jaya yaitu terdapat pada faktor pelayanan atau *service excellent*. Kepercayaan anggota BTM An-nur mandiri jaya dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para anggota. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh anggota kepada BTM An-Nur Mandiri Jaya.

B. Saran

1. Bagi pihak BTM An-nur mandiri jaya sebaiknya selalu mempertahankan kualitas pelayanan bagi anggota pada saat melakukan pembiayaan agar anggota tetap merasa nyaman dalam melakukan pembiayaan dan manajemen BTM an-nur mandiri jaya harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang menuju pada kepercayaan anggota, hal ini dikarenakan kepercayaan adalah jembatan anggota menuju pada loyalitas.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih variatif dalam mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap produk pembiayaan yang ada di lembaga keuangan syariah dan sebaiknya dapat menambahkan variabel baru, sehingga penelitian ini dapat di implementasikan secara umum mengenai tingkat kepercayaan terhadap produk lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Aziz. "Teknik Analisis Data Analisis Data." *Teknik Analisis Data Analisis Data* (2020).
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ascarya. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Evriyenni. "Perkembangan Usaha Rakyat Melalui Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh" 21, no. 1 (2015).
- Fadilla, Annisa Rizky, and Putri Ayu Wulandari. "Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data." *Mitita* 1, no. 3 (2023).
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodelogi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Febriansyah, Erwin, and Feby Ramayuniarti. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Pengguna Cash Deposit Machine (CDM) (Studi BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)." *Babu Al-Ilmi* 1, no. 2 (2016).
- Hudani, Amalina. "Pengaruh Faktor Budaya, Faktor Social, Dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian." *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1, no. 2 (2020).
- Irawan, Hermansyah, and Kholik Khoerulloh. "Konsep Ba'i Salam Dan Implementasinya Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional" 49 (2008).
- Kadarningsih, Ana. "Penyajian Akuntansi Qardhul Hasan Dalam Laporan Keuangan Perbankan Syariah." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 7, no. 1 (2017).
- Mayer, Roger C, James H. Davis, and F. David Schoorman. "An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present, and Future" 32 (2) (1995).
- Miftahlia, Asti. "Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di Kspps BMT Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang." *Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology* (2018).
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.

- Muhamad Bisri Mustofa, and Mifta Khatul Khoir. "Qardhul Hasan Dalam Perspektif Hukum Islam Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Dan Implementasinya." *At Taajir: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (2019).
- Nasuka, Moh. *Etika Pemasaran Dalam Perspektif Islam*. Jepara: Unisnu Press, 2021.
- Nikensari, Sri Indah. *Perbankan Syariah Prinsip, Sejarah Dan Aplikasinya*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2012.
- Novaldi, David, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, and Lita Monalysa. "Analisis Kondisi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Akibat Merger Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 3 (2021).
- Nurhasanah, Neneng, Rully Trihantana, Ria Kusumaningrum, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Islam Institut, Agama Islam, and Sahid Bogor. "Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Murabahah Dan Mudharabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Ikhlasul Ummah, Kabupaten Bogor" II, no. Oktober (2022).
- Nurjanah. "Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda." *Jurnal Mahasiswa* 1 (2021).
- Nurnasrina, and Adiyes Putra. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus, 2018.
- Pratiwi, nuning. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1 (2017).
- Priyono, Susilo, Rina Istiqomawati, and Iwan Setyawan. "Analisis Pembiayaan Qardhul Hasan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Hidup Anggota Ditinjau Dari Perspektif Islam." *Equilibrium : Jurnal Ilmu Manajemen* 2, no. 2 (2022).
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin" 17, no. 33 (2018).
- Setiady, Tri. "Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 3 (2015).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Susetyarsi, Theresia. "Analisis Unsur Kepercayaan Anggota Koperasi Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam

(KSP) Mitra Sejahtera Di Kabupaten Kendal” 9, no. 3 (2016).

Syamsiyah, Nur, Annisa Martina Syahrir, and Is Susanto. “Peran Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Terhadap Pemberdayaan Usaha Kecil Dan Menengah Di Bandar Lampung.” *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu dan Budaya Islam* 2, no. 1 (2019).

Tiyana, Tasya, Rofikotul Husnah, and Dian Rosinawati. “Analisis Prosedur Dan Persyaratan Pembiayaan Mudharabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Ujung Berung1.” *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan* 7, no. 1 (2023).

LAMPIRAN-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.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0145/In.28.1/J/TL.00/01/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Enny Puji Lestari (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **LUTFI MELINDA SARI**
NPM : 2003021030
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR
MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG
TENGAH**

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, 18 Januari 2024
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN 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
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepercayaan Anggota
 - 1. Pengertian Kepercayaan Anggota
 - 2. Indikator Kepercayaan Anggota
 - 3. Unsur-Unsur Kepercayaan Anggota
 - 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota
 - 5. Kepercayaan Anggota Dalam Perspektif Islam

- B. Produk Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah
 - 1. Pengertian Pembiayaan
 - 2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan
 - 3. Produk Pembiayaan Di Lembaga Keuangan Syariah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Sumber Data Primer
 - 2. Sumber Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara (*Interview*)
 - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum BTM An-Nur Mandiri Jaya
- B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di Btm An-Nur Mandiri Jaya

BAB V PENUTUP


- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA


LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Pembimbing Skripsi


Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068103

Metro, 16 Januari 2024
Mahasiswa


Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN
ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-
NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR
KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

A. KARAKTERISTIK INFORMAN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Anggota Yang Telah Melakukan Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya Sebanyak 3 Kali
4. Anggota BTM An-Nur Mandiri Jaya Yang Berdomisili di Kecamatan Punggur, Antara Lain Desa :
 - Desa Totokaton
 - Desa Nunggalrejo
 - Desa Tanggul Angin
 - Desa Kejawen

B. WAWANCARA KEPADA INFORMAN

1. Kepercayaan Anggota
 - a. Darimana anda mengetahui adanya produk pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya?

- b. Sudah berapa lama anda menjadi anggota di BTM An-Nur Mandiri Jaya?
- c. Apa saja Kemampuan dari tindakan petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepercayaan anda terhadap produk pembiayaan di BTM An-nur Mandiri Jaya?
- d. Bagaimana tindakan petugas dalam memberikan pengertian dan pemahaman yang baik kepada anggota yang mengajukan keluhan terhadap pembiayaan yang dipilih?
- e. Apakah kesesuaian antara kata dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi kepercayaan anda untuk melakukan pembiayaan di BTM An-nur Mandiri Jaya?
- f. Apa alasan anda melakukan pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya?
- g. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BTM An-nur Mandiri Jaya?
- h. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepercayaan anda terhadap produk pembiayaan yang ada di BTM An-Nur Mandiri Jaya?
- i. Apakah BTM An-Nur Mandiri Jaya memiliki standar penilaian khusus terhadap anggota yang sering melakukan pembiayaan?

2. Produk Pembiayaan

- a. Produk pembiayaan apa saja yang anda ketahui di BTM An-nur mandiri jaya?
- b. Apa yang anda ketahui tentang pembiayaan murabahah atau mudharabah?
- c. Jenis produk pembiayaan apa yang anda pilih di BTM An-Nur Mandiri Jaya?
- d. Mengapa anda memilih melakukan pembiayaan murabahah atau mudharabah di BTM An-Nur Mandiri Jaya sedangkan ada beberapa lembaga keuangan syariah lainnya?
- e. Dalam bentuk apa pembiayaan murabahah atau mudharabah yang anda terima?
- f. Sudah berapa kali anda melakukan pembiayaan murabahah atau mudharabah di BTM An-Nur Mandiri Jaya?
- g. Apakah syarat pengajuan pembiayaan murabahah lebih fleksibel dibandingkan pembiayaan mudharabah?
- h. Berapa lama proses pencairan dana dihitung dari jarak pengajuan pembiayaan oleh anggota?
- i. Apakah anda mengetahui adanya risiko yang ditanggung jika anggota melakukan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan murabahah atau mudharabah?
- j. Bagaimana jika anggota telat membayar angsuran pembiayaan?

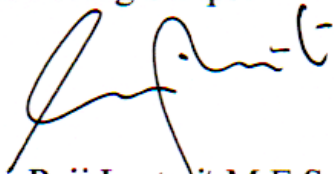
- k. Berapa waktu jatuh tempo yang diberikan BTM An-nur mandiri jaya untuk angsuran pembiayaan murabahah atau mudharabah?

C. DOKUMENTASI:

1. Mengutip Tentang Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Produk Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya
2. Data Anggota Yang Melakukan Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya
3. Mengutip Terkait Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan di BTM An-Nur Mandiri Jaya
4. Foto Dokumentasi Penelitian

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068103

Metro, 16 Januari 2024

Mahasiswa



Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030



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

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

Nomor : B-0199/In.28/D.1/TL.00/01/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Manager BTM AN-NUR MANDIRI
JAYA
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0200/In.28/D.1/TL.01/01/2024,
tanggal 23 Januari 2024 atas nama saudara:

Nama : **LUTFI MELINDA SARI**
NPM : 2003021030
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Manager BTM AN-NUR MANDIRI JAYA bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BTM AN-NUR MANDIRI JAYA, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 Januari 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; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0200/In.28/D.1/TL.01/01/2024

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

Nama : **LUTFI MELINDA SARI**
NPM : 2003021030
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BTM AN-NUR MANDIRI JAYA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN ANGGOTA TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN DI BTM AN-NUR MANDIRI JAYA KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 23 Januari 2024



Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



**KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BTM AN NUR MANDIRI JAYA**

Badan Hukum No. 07/BH/X.2/III/2014

Jalan Patimura (Samping PB Swalayan PUNGGUR) Kampung Totokaton
Kec. Punggur Lampung Tengah



Nomor :23 /KSPPS.BTM/PGR./11 /2023
Lampiran : -
Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth:
Kajur.Perbankan Syariah IAIN.Metro
Bpk.Muhammad Ryan Fahlevi,M.M
Di
Metro

Assalamualaikum Wr Wb

Ba'da Salam, Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, Sholawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad Sholallahu 'alaihiwassalam, keluarga dan sahabat2nya serta kita semua Aamiin.

Berdasarkan surat dari IAIN Metro No:B-2891/In.28/J/TL.01/09/2023,tentang permohonan izin survey/penelitian dari Mahasiswa/Mahasiswa IAIN Metro:

N a m a : Lutfi Melinda Sari
NPM. : 2003021030
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : 7 (Tujuh)

pada prinsipnya kami dari pihak BTM An-nur Mandiri Jaya Punggur **menerimanya.**

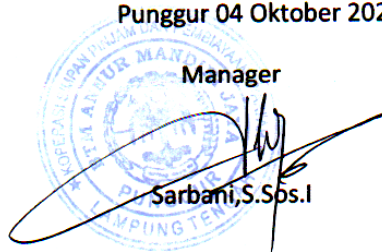
Demikian surat jawaban dari BTM An-Nur Mandiri Jaya Punggur, yang dapat kami sampaikan ,semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya terima kasih atas perhatiannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Punggur 04 Oktober 2023

Manager

Sarbani,S.Sps.I





**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-181/In.28/S/U.1/OT.01/04/2024**

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

Nama : LUTFI MELINDA SARI
NPM : 2003021030
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 2003021030

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, 02 April 2024
Kepala Perpustakaan



As'ad
Dr. As'ad, 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 : Lutfi Melinda Sari
NPM : 2003021030
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 April 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



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. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Lutfi Melinda Sari

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021030

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin / 31-10-23	- Data yang melakukan penelitian. apa kerjanya ? - Tawar apa ? - penelitian penerapan.	
2	Senin / 20 Nov 2023	- Cek penulisan, lihat buku panduan penulisan skripsi. - Lanjutkan Bab II dan III.	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Destari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030



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. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Lutfi Melinda Sari

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021030

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 27 Nov 2023.	- Mengetahui sumber data primer di perjas, dan sumber data sekunder. Diutamakan buku, jurnal - , dan teknik analisa data dijelaskan. →. Pindahkan buku induk 4/ literatur.	
	Kamis / 30 / 23. 11	Atau Bab I - III Lanjutkan ke proses selanjutnya.	

Dosen Pembimbing

Enny Puji Lestari, M.E.Sv
NIDN. 2013068102

Mahasiswa Ybs,

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lutfi Melinda Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2003021030

Semester/TA : VII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu / 10-1-2024.	→ Teori menjadi Parameter. APD . lihat teori ! →. Sesuaikan indikator. Teori yang dipakai →. Faktor yang mempengaruhi dan produk Pembiayaan . kaitannya !	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068103

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lutfi Melinda Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 2003021030

Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	selasa / 16-1-2024.	- Act App dan outline. - lanjutkan ke proses selanjutnya -	
	selasa / 5-3-2024.	Analisis teori indikator → di masukkan ! 1. Gambar umum ceritakan sejarah zkit raja hal yang penting. ! 2. Analisis diperjelas !	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068103

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website :www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Lutfi Melinda Sari

Fakultas/Jurusan : FEBI/FEBI

NPM : 2003021030

Semester/TA : VIII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin. 25/04. 3	- Bab IV cek pengutipan. - Bab V belum menjawab Rumusan masalah.	
2	Selasa. 2 April 2024.	Ada Bab IV - V Lanjutkan ke proses selanjutnya.	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Emy Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 20133068103

Lutfi Melinda Sari
NPM. 2003021030

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Sarbani (Manager BTM An-Nur Mandiri Jaya)



Wawancara dengan Ibu Tri Dewi Naimah (Account Officer BTM An-Nur Mandiri Jaya)



Wawancara dengan Ibu Leni Widya (Anggota)



Wawancara dengan Bapak Kurniawan (Anggota)



Wawancara dengan Ibu Nia Daniasari (Anggota)



Wawancara dengan Bapak Taufan Nur Hidayat (Anggota)



Wawancara dengan Ibu Siti Ambar (Anggota)



Wawancara dengan Ibu Sri Asih (Anggota)



Wawancara dengan Bapak Wahyudi (Anggota)



Wawancara dengan Ibu Esih (Anggota)



Wawancara dengan Bapak Hendri Saputra (Anggota)



Wawancara dengan Ibu Dian Anggraini (Anggota)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Lutfi Melinda Sari, lahir di Nunggalrejo Punggur pada tanggal 28 Mei 2002. Akrab disapa “Lutfi” yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara dan pasangan dari Bapak Prayogi dan Ibu Cahyati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 2 Nunggalrejo dan lulus tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 6 Metro dan lulus tahun 2017, lalu melanjutkan di SMAN 2 Metro dan lulus tahun 2020. Kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, pada tahun 2020 di Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam lalu memilih jurusan Perbankan Syariah dimulai pada tahun 2020 dan lulus tahun 2024. Peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Anggota Terhadap Produk Pembiayaan Di BTM An-Nur Mandiri Jaya Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah”. Sebagai tugas akhir pada perkuliahan di S1 Perbankan Syariah.