BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan yang begitu ketat dalam industri keuangan dewasa ini menuntut lembaga keuangan baik bank maupun non bank agar mampu memainkan strategi pemasaran yang handal dan mampu menarik minat konsumen/costumer sehingga dapat memenangkan pasar. Keberhasilan lembaga keuangan baik bank maupun non bank dalam mempengaruhi konsumen/costumer dalam keputusan pembelian sangat dipengaruhi oleh upaya menumbuhkan kepercayaan konsumen/costumer. Kepercayaan konsumen/costumer terhadap perusahaan indistri keuangan merupakan suatu aset yang tak ternilai bagi perusahaan. Sebab kepercayaan dipandang sebagai dasar dalam hubungan dengan konsumen/costumer.[1] Lembaga keuangan yang memiliki image yang baik di mata konsumen/costumer umumnya akan lebih menarik calon konsumen/costumer karena mereka yakin bahwa lembaga keuangan tersebut memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya. Sebab di mata konsumen/costumer, lembaga keuangan yang terpercaya adalah jaminan atas konsistensi kinerja suatu produk dan menyediakan manfaat apapun yang dicari konsumen/costumer ketika memilih produk dari lembaga keuangan tersebut.

[1]Philip Kotler, and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta:Erlangga, 2001), 152.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Oleh karena Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi konsumen/costumer, Dwyer dan Oh dalam Gassenheimer dan Chris Manolis[2] menyatakan bahwa mempercayai adalah keinginan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang. Kegagalan terbesar dalam membina hubungan antara penjual dan konsumen adalah kurangnya kepercayaan.[3] Kepercayaan sendiri dibagi pada dua bahasan :

1. *Trust in partner's honesty* (Kepercayaan terhadap kejujuran mitra/perusahaan).
2. *Trust ini partner's benevolence* (Kepercayaan terhadap niat baik perusahaan)

Adapun indikator Kepercayaan adalah:[4]

1. Kejujuran penjual dalam bertransaksi.
2. Tanggungjawab penjual kepada pembeli.
3. Kepercayaan bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik.

Akhir-akhir ini, Kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan makin hari makin meningkat drastis, hal ini berdampak positif pada perkembangan lembaga keuangan yang ada. Kehadiran lembaga keuangan tersebut sangat diharapakan mampu menopang perekonomian masyarakat baik dari kalangan atas, menenga serta kebawah. Lembaga keuangan yang

---

[2] J.B. Gassenheimer and Chris Manolis, "The Influence Of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust." *Journal Of managerial Issues*, No. 4, Vol. 8, (2001), 418-435.

[3] R.P. Morgan, "A Consumer-Orientated Framework of Brand Equity and Loyalty", *International Journal of Market Research*, No. 1, Vol. 42, (2000), 65-78.

[4] Nuraini, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan" (Skripsi--Universitas Diponegoro, Semarang, 2009), 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ada di Indonesia secara garis besar dapat dibagi menjadi dua yaitu: Lembaga Perbankan serta Lembaga Keuangan non Bank.[5]

Masyarakat di Indonesia yang notabennya rata-rata beragama Islam ini memuculkan kebutuhan akan keberadaan lembaga keuangan yang berbasis syariah, sehingga pada tahun 1992 Lahirlah bank muamalat sebagai lembaga keuangan syariah pertama di Indonesia.[6] Seiring berjalannya waktu lahir juga lembaga keuangan non bank berbasis syariah yaitu BMT *(Baytul Mal wat Tamwil)* yang dirasa bisa mendukung perekonomian masyarakat kalangan bawah dalam rangka meningkatkan derajat hidup mereka. BMT dijalankan dengan landasan syariah, oleh sebab itu aspek ekonomi yang dijalankan harus sesuai dengan kaidah Islam. BMT juga berperan sebagai lembaga keuangan non bank syariah yang berperan sebagai jalan untuk menghidupkan ekonomi masyarakat kelas menengah kebawah. Masyarakat yang selama ini bergantung terhadap rentenir bisa terbantu dengan adanya BMT-BMT yang berdiri di tengah kalangan masyarakat.

Berdasarkan catatan sejarah *Baytul Mal* merupakan lembaga keuangan pertama pada zaman Rasulullah, pada saat itu fungsinya adalah untuk menyimpan harta kekayaan negara dari zakat, infaq, shadaqah, pajak, dan rampasan perang. Selain itu ada pula *Baytut Tamwil* yang didirikan untuk menampung dana-dana dari masyarakat untuk diinvestasikan kedalam proyek-proyek atau pembiayaan yang menghasilkan keuntungan. Kemudian

[5] Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, *Deskripsi dan Ilustrasi,* (Yogyakarta: Ekonisia, 2008), 12.
[6] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, di akses pada 24 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Baytut Tamwīl inilah yang berkembang pesat di Timur Tengah. *Baytul Mal wat Tamwīl* (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.[7] yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadis. *Baytul Mal wat Tamwīl* (BMT) beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat *An-nisa'* ayat 29:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا 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' :* 29).[8]

Untuk menjamin operasional lembaga keuangan Islam tidak menyimpang dari tuntunan syari'ah, maka pada setiap lembaga keuangan Islam hanya diangkat manager dan pimpinan lembaga yang sedikit banyak menguasai prinsip muamalah Islam.

---

[7] Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 37.
[8] Kementrian Agama RI, *Al-Quran dan Tafsir* (Jilid 6), (Jakarta: Widya Cahaya, 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kehadiran BMT yang membantu kalangan masyarakat kecil dalam hal pendanaan pengembangan usaha maupun dalam kegiatan konsumtif menjadikan lembaga tersebut memiliki peran tersendiri dalam kehidupan masyarakat. Menurut Heri Sudarsono, keberadaan BMT setidaknya memiliki beberapa peran, yaitu:[9]

1. Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non-syariah. Aktif melakukan sosialisasi ditengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang Islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur tehadap konsumen dan sebagainya
2. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif dalam menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah atau masyarakat umum
3. Melepaskan ketergantungan terhadap rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan lain sebagainya
4. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks

[9] Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah …,* 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah dan jenis pembiayaan.

Kebutuhan masyarakat akan adanya lembaga keungan syariah ini juga terjadi di kawasan Kec. Gapura Kab. Sumenep. Dimana kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu madura *asapok angen abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Setelah diketahui permasalahan utamanya adalah ketergantungan masyarakat akan rentenir yang makin meresahkan di kawasan tersebut. Akhirnya pada tanggal 1 Juni 2004 MWC NU beserta peserta lokakarya memberikan solusi serta menjawab kebutuhan masyarakat dengan mendirikan BMT NU di kawasan Kec. Gapura Kab. Sumenep.

Dari sejak didirikannya, BMT NU ini mampu bersaing dan meningkat dengan pesat hingga saat ini, hal ini diketahui dari data perkembangan jumlah anggotanya yang dari tahun ke tahun meningkat dengan pesat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel. 1.1

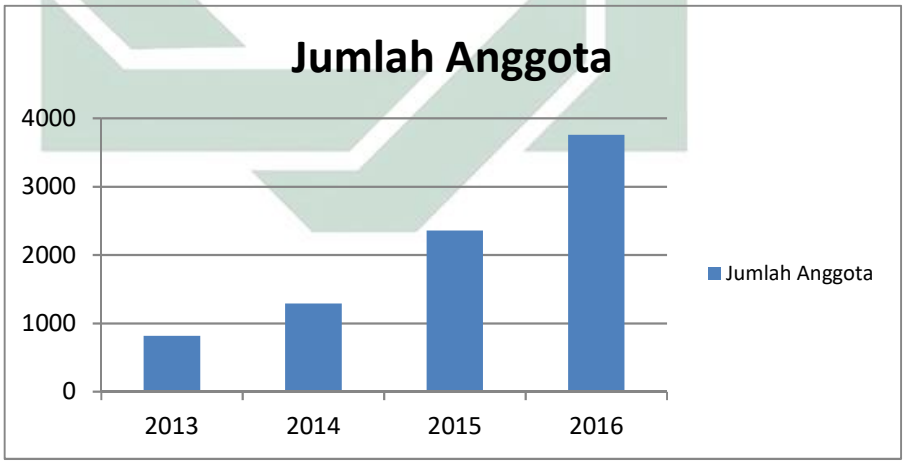
Perkembangan Jumlah Anggota BMT NU Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep 4 Tahun Terakhir.

TAHUN	ANGGOTA	
	JUMLAH	TUMBUH (%)
2013	817	28.89
2014	1.290	57.89
2015	2.357	82.71
2016	3.759	59.48

Sumber: Buku RAT(Rapat Tahunan Anggota- XIII) Tahun Buku 2016.

Grafik 1.1

Perkembangan Jumlah Anggota BMT NU Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep 4 Tahun Terakhir.



Sumber: Buku RAT(Rapat Tahunan Anggota- XIII) Tahun Buku 2016.

Data ini merupakan jumlah anggota aktif yang terdaftar di BMT NU kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep. Dari daftar tabel dan grafik di atas dapat diketahui bahwa perkembangan anggota BMT NU kecamatan Gapura

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kabupaten Sumenep dalam 4 tahun terkahir ini jumalah anggotanya selalu meningkat drastis.

Pesatnya perkembangan BMT NU Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep ini tidak terlepas dari tingginya kepercayaan masyarakat baik anggota maupun calon anggota akan manajemen BMT NU ini. BMT NU ini sadar akan manfaat besar yang akan didapat jika kepercayaan anggota maupun calon anggota mereka jaga, diantaranya :

1. Kooperatif[10] : anggota maupun calon anggota yang sudah percaya dengan BMT senantiasa akan memiliki sikap kooperatif kepada BMT sehingga ini tentu sangat berdampak positif bagi keberlangsungan hubungan anggota dan calon anggota dengan BMT.
2. Komitmen : komitmen merupakan suatu hal yang sangat cepat hilang dari relationship, yang akan hanya dibentuk dengan pihak-pihak yang dipercaya.[11] Oleh karena itu, BMT NU selalu mengutamakan kepercayaan anggota maupun calon anggota agar mereka senantiasa memiliki komitmen terhadap BMT.
3. Durasi: Kepercayaan mendorong anggota maupun calon anggota di BMT NU bekerja untuk menghasilkan hubungan dan untuk menahan godaan untuk tidak mengutamakan hasil jangka pendek dan atau bertindak secara oportunis. Kepercayaan dari pihak BMT NU secara positif dihubungkan dengan kemungkinan bahwa anggota maupun calon

[10] Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 69.
[11] Ibid., 70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota akan terlibat dalam bisnis pada masa yang akan datang, oleh karena itu memberikan kontribusi untuk meningkatkan durasi hubungan.

BMT NU kecamatan gapura kabupaten sumenep mengkatogerikan masyarakat yang tergabung di dalam pelayanannya menjadi dua bagian yaitu calon anggota dan anggota. meskipun pada palayanannya sama, namun dalam hal ini calon anggota merupakan orang-orang yang tergabung di BMT NU namun belum menjadi anggota secara resmi karena masih terkendala aturan untuk menjadi anggota, sehingga aktifitas mereka hanya sebatas menabung dan melakukan pembiayaan saja. Dalam hal ini. tentu pihak BMT senantiasa berusaha keras untuk memberikan pelayanan maksimal kepada calon anggotanya agar kepercayaan mereka terhadap BMT tumbuh dan bahkan menigkat sehingga pada akhirnya mereka akan bergabung menjadi anggota BMT NU.[12]

Anggota dalam BMT NU ini sangat penting keberadaannya dimana semakin banyak anngota yang bergabung dengan BMT NU, maka pendapatan akan semakin meningkat. Bila pendapatan semakin meningkat maka kesejahteraan anggota pada khususnya dan kesejahteraan masyarakat pada umumnya juga akan meningkat, yang pada akhirnya tercapailah cita-cita BMT NU sebagai koperasi yang berbasis syariah.

[12] Junaidi, *Wawancara,* Sumenep, 28 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari ulasandi atas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana strategi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota, sehingga dapat meningkatkan jumlah anggota di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep ini.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah Penelitian diatas, maka Penulis akan mengindentifikasikan masalah yaitu:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepercayaan calon anggota menjadi anggota di BMT NU Kecamatan Gapura.
2. Prosedur pelayanan BMT NU Gapura Sumenep.
3. BMT mengalami ketidakseimbangan keuangan dikarenakan sumber dana hanya dari anggota, namun pembiayaan meluas tidak hanya untuk anggota.
4. Kegiatan apa saja yang dilakukan BMT NU Kecamatan Gapura dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota menjadi anggota di BMT NU Kecamatan Gapura.
5. Bagaimana upaya menumbuhkan kepercayaan calon anggota, sehingga dapat beralih menjadi anggota di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep.
6. Bagaimana aturan hukum terkait calon anggota menjadi anggota di BMT NU Kecamatan Gapura dari segi teori dan teknis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Bagaimana pembagian presentase tabungan calon anggota dengan anggota di BMT NU Kecamatan Gapura .
8. Bagaimana indikator masyarakat memenuhi kriteria menjadi anggota di BMT NU Kecamatan Gapura.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah ini penulis buat, agar supaya penelitian yang diteliti lebih terarah dan jelas, sehingga penulis menjadi lebih fokus sesuai dengan masalahnya. Berikut pembatasan masalahnya:

1. Strategi BMT NU Kecamatan Gapura dalam Upaya Meningkatkan jumlah calon anggota menjadi anggota di BMT NU Kecamatan Gapura.
2. Analisis strategi BMT NU Kecamatan Gapuara dalam Upaya menumbuhkan kepercayaan calon anggota menjadi anggota Perspektif Ekonomi Syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi menumbuhkan kepercayaan calon anggota di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep ?
2. Bagaimana analisis strategi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep dalam meningkatkan jumlah anggota ?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota.
2. Untuk mengetahui analisis strategi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep dalam meningkatkan jumlah anggota.

F. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, diharapakan akan memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
   a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang produk-produk BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep, strategi yang diterapkan BMT NU dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota.
   b. Untuk memenuhi tugas akhir guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep

   Penelitian ini dapat memperkenalkan produk-produk yang ditawarkan BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep serta dapat mengetahui penerapan strategi BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak BMT NU untuk semakin meningkatkan kualitas kepercayaan calon anggota.

3. Bagi UIN Sunan Ampel Surabaya – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – Prodi Ekonomi Syariah

   Hasil penelitian ini dapat menambah literatur serta referensi tambahan yang dapat digunakan ataupun dikembangkan sebagai bahan informasi bagi penelitian selanjutya khususnya tentang penerapan strategi BMT dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota.

G. Definisi Operasional

Untuk lebih memudahkan pembahasan dan menghindari kesimpangsiuran dalam memberikan pemaknaan, maka perlu didefinisikan kata-kata yang dianggap penting terkait dengan permasalahan yang dibahas sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Strategi Menumbuhkan Kepercayaan calon anggota

Dalam kamus besar bahasa Indonesia stretegi berarti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.[13] Menurut Craig & Grant (1996) pengertian strategi adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang *(targeting and long-term goals)* sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan *(achieve the goals and objectives).*[14] Jadi strategi merupakan tindakan yang dilakukan secara khusus untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka waktu yang panjang dengan melibatkan sumber daya yang diperlukan.

Sedangkan kepercayaan dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata.[15] Kepercayaan *(trust)* merefleksikan kredibilitas dan kredibilitas mempengaruhi orientasi jangka panjang konsumen dengan mengurangi persepsi atas resiko yang berhubungan dengan tingkah oportunistik bagi perusahaan. Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa trust adalah sebuah penggerak (driver) yang mempengaruhi loyalitas merek (Chauduri dan Holbrook, 2001; Lau dan Lee, 1999).[16]

Calon anggota BMT NU merupakan orang-orang yang ada dilingkungan BMT yang belum tergabung dengan BMT NU serta menjadi

[13] http://kbbi.web.id/strategi, diakses pada 7 maret 2017.

[14] Dalam http://hariannetral.com/2014/12/pengertian-strategi-menurut-beberapa-ahli.html diakses pada 7 Maret 2017.

[15] http://kbbi.web.id/percaya, diakses pada 7 Maret 2017.

[16] Dalam http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/05/pengertian-kepercayaan-menurut-para-ahli.html diakses pada 7 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

target pasar BMT NU. Dalam hal ini merupakan masyarakat desa Gapura Tengah yang merupakan letak keberadaan BMT NU.[17]

Jadi, Fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah cara atau strategi yang dilakukan BMT NU Gapura Sumenep dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggotanya.

2. Peningkatan Jumlah Anggota

Anggota BMT adalah orang-orang/ badan hukum BMT yang mempunyai kepentingan ekonomi yang sama sebagai pemilik yang sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif untuk mengembangkan usaha BMT dan syarat-syarat lain yang ditentukan dalam Anggaran Dasar BMT serta terdaftar dalam buku daftar anggota.[18] Peningkatan jumlah anggota berarti penambahan jumlah anggota baru dan mempertahankan anggota yang aktif dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan BMT.[19] Fasilitas yang diberikan berupa memanfaatkan produk, pelayanan yang baik, dan keikutsertaan untuk mengelola koperasi.

H. Kajian Pustaka

Penelitian yang dilakukan ini berjudul *"Strategi menumbuhkan kepercayaan calon anggota sebagai upaya meningkatkan jumlah anggota di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep".* Penelitian ini tentu tidak

[17] Junaidi, *wawancara*, 28 Februari 2017.
[18] M.Tasrifin, "Anggota Koperasi", dalam http://tasrifin.dosen.narotama.ac.id/files/2011/05/Handout-KUMKM-12-Anggota-Koperasi.pdf, diakses pada 7 Maret 2017.
[19] Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, (Jakarta: Erlangga, 2010), 151.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi.

Pertama, penelitian dari Rizka Mima KH yang meneliti tentang *"Analisis pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan dan implikasinya terhadap keputusan pembelian ulang (Studi kasus pada CV. Mukti Manunggal Semarang)"*. Dimana penelitian ini membahas tentang pengaruh beberapa variabel termasuk di antaranya kepercaya yang dapat meningkatkan minat beli ulang konsumen sebagai cara mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel pelanggan CV. Mukti Manunggal. Alat analisa data yang digunakan adalah SPSS 16.[20]

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ika Octawulansari yang berjudul *"Strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bmt Fajar Mulia Cabang Bandungan"*. Dimana penelitian ini membahas tentang Strategi pemasaran yang dilakukan oleh BMT Fajar Mulia dengan cara mendatangi calon nasabah langsung dengan menawarkan produk di BMT Fajar Mulia dan memberi penjelasan mengenai BMT, dengan membagikan brosur, menjalin kerjasama dengan sekolah-sekolah. Brosur merupakan alat pengenalan kepada calon nasabah, akan tetapi brosur bukan menjadi alat yang paling unggul untuk merekrut nasabah karena di BMT Fajar Mulia Bandungan lebih mengutamakan promosi dengan silaturahmi,

[20] Riska Maima, "Analisis pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan dan implikasinya terhadap keputusan pembelian ulang (Studi kasus pada CV. Mukti Manunggal Semarang)". (Skripsi--Universitas Diponegoro, Semarang, 2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan sistem kekeluargaan diharapkan akan timbul suatu kepercayaan dari pihak BMT maupun Nasabah. Pelayanan yang profesional dan amanah yang dilakukan di BMT Fajar Mulia sesuai dengan visi BMT fajar Mulia yaitu "Lembaga keuangan syariah yang amanah, professional, mandiri, dan berjamaah". Dan pelayanan yang dilakukan tidak membuat nasabah kecewa, nasabah akan lebih senang ketika disambut dengan salam, sapa dan senyum dari karyawan BMT. Sistem pelayanan yang lebih diutamakan agar nasabah tidak berpaling pada lembaga lain[21]

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Sri Maharsi dan Fenny yang berjudul *"Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya"*. Dimana Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan apakah kepercayaan mempengaruhi loyalitas pengguna terhadap internet bankingdi Surabaya. Yang mana Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa opportunistic behaviour control merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap internet banking, diikuti oleh shared value dan komunikasi, penelitian ini juga membuktikan bahwa kepercayaan berperan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna internet banking.[22]

---

[21] Ika Octawulansari, "Strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bmt Fajar Mulia Cabang Bandungan", (Skripsi--Institut Agama Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2012).

[22] Sri Maharsi dan Fenny, "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, No. 1, Vol. 8, (2006) 35-51,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Hendri Triandini yang berjudul *"Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah: Studi pada BPRS Arthakarimah Irsyadi"* . Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan jemput bola produk funding terhadap DPK serta jumlah nasabah. Layanan jemput bola dianggap sebagai sesuatu yang unggul dari BPRS Irsyadi pada 2010, karena BUS belum mengenal sistem ini. Namun ternyata setelah diadakan pengujian lebih terperinci menggunakan uji hipotesis dan uji regresi dummy variable, peningkatan DPK dan jumlah nasabah yang signifikan tersebut, bukan disebabkan oleh layanan jemput bola secara independen tetapi faktor lain, yaitu margin, dan KPMM. Namun, meskipun layanan jemput bola belum berpengaruh secara independen, besar kemungkinan untuk layanan jemput bola menjadi berpengaruh terhadap kenaikan DPK dan jumlah nasabah secara independen, bila sistemnya lebih ditingkatkan kualitasnya, baik dari faktor internal maupun eksternal.[23]

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Saifullah yang berjudul *"Tinjuan Hukum Islam Terhadap Simpan Pinjan di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Nuansa Umat Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep Propinsi Jawa Timur".* Penelitian ini betujuan melakukan studi yang mendalam terhadap praktik simpan pinjam di KJKS BMT NU. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu menggambarkan

[23] Hendri Triandini, "Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah: Studi pada BPRS Arthakarimah Irsyadi", *Jurnal Etikonomi*, Vol. 12, No. 2, (2013), 131-148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

praktik simpan pinjam di KJKS BMT NU kemudian menilai permasalahan yang menjadi objek penelitian yaitu tantang pelaksanaan simpan pinjam KJKS BMT NU gapura dan kemudian dilakukan tinjauan secara hukum syariah terhadap data-data praktik yang ada dilapangan.[24]

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong dalam bukunya menjelaskan penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata.[25] Menurut Muhammad Idrus metode kualitatif yaitu penelitian dengan melihat objek penelitian dalam satu konteks natural, artinya seorang peneliti kualitatif melihat suatu peristiwa tidak secara parsial, lepas dari konteks sosialnya karena satu fenomena yang sama dalam situasi yang berbeda akan memiliki makna yang berbeda.[26]

Menurut Sukmadinata penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata dan

---

[24] Saifullah,"Tinjuan Hukum Islam Terhadap Simpan Pinjam di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Nuansa Umat Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep Propinsi Jawa Timur" (Skripsi—Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2009).

[25] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 6.

[26] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial,* (Jakarta: Erlangga, 2009), 59.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Menurut Sugiyono dalam bukunya menjelaskan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna.[27] Tujuan utama menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.[28]

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dengan memahami fenomena yang dialami oleh subjek dan objek secara apa adanya yang dinyatakan dalam bentuk kata dan gambar yang didapat melalui teknik pengumpulan data antara peneliti dan informan dengan menekankan makna pada hasil penelitian.

2. Subjek, Objek dan Lokasi Penelitian

   a. Subjek Penelitian

      Menurut Muhammad Idrus, subjek penelitian adalah individu,benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi

[27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2014), 9.
[28] Consuelo G Sevilla, *Pengantar Metode Penelitian,* (Jakarta: UI Press, 1993), 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.[29] Subjek penelitian pada kualitatif disebut dengan informan. Subjek penelitian ini yaitu kepala cabang utama BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep beserta para karyawan lainnya seperti bagian layanan, teller, juru tagih. Juru tabungan, kabag tabungan, kabag pembiayaan dan lain-lain.

b. Objek

Objek penelitian merupakan tema dari penelitian ini, yaitu strategi BMT NU Gapura Sumenep dalam Menumbuhkan kepercayaan setiap calon anggota.

c. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data dapat diartikan sebagai kumpulan fakta yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan.[30]

---

[29] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial…*, 91.

[30] Muslihin al Hafizh, "Pengertian Data dan Fakta dalam Penelitian", dalam http://referensi_makalah.com/2012/08/pengertian-data-dan-fakta-dalam.html, diakses pada 21 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data penelitian kualitatif diperoleh dari hal-hal yang diamati, didengar, dirasa, dan dipikirkan oleh peneliti.[31] Data dapat diperoleh dari mayarakat secara langsung dan bahan-bahan kepustakaan. Data yang diperoleh dengan cara tersebut terbagi menjadi data primer dan data sekunder.[32] Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber primer, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber sekunder yang digunakan sebagai pendukung untuk memahami masalah yang akan diteliti.[33]

Data primer pada penelitian ini yaitu strategi yang diterapkan BMT NU Gapura Sumenep dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggota yang diperoleh dengan observasi, pernyataan manajer dan karyawan terkait ketika melakukan wawancara, laporan rapat anggota tahunan, peraturan yang dicantumkan dalam SOP ataupun poster yang diperoleh melalui dokumentasi. Sedangkan data sekunder berupa profil BMT NU Gapura Sumenep yang diperoleh dokumentasi.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka

[31] Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial…*, 62.
[32] P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian,* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 87.
[33] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006) 124.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dukomentasi, maka dokumen atau catatan yang menjadi sumber data, sedangkan isi catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.[34]

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1) Data primer

Yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada penelitian[35] atau sumber pertama. Sumber primer yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan wawancara. Dalam hal ini subjek penelitian yang dimaksud adalah bapak junaidi selaku kepala cabang utama BMT NU kecamatan Gapura kabupaten Sumenep, ibu Buami dan Ayu Sarifah selaku Teller, ibu Indah Sri Wahyuni selaku bagian Pelayanan, bapak Harjono bagian juru tabungan dan bapak sahari bagian juru survei dan penagihan.

2) Data Sekunder

Yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti[36], yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok , baik yang berupa manusia dengan cara wawancara atau benda (majalah, buku, koran

[34] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1996), 129.
[35] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian,* (Yogyakarta: Teras, 2009), 55.
[36] Ibid., 57.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dll.).[37] Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data maka dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah :

a. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Instrument yang dapat digunakan yaitu lembar pengamatan, panduan pengamatan. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain : ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa waktu dan perasaan.[38] Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

b. Metode Interview *(wawancara)*

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang di wawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan terlebih

[37] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2008), 225.
[38] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah,* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 140.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat re-cheking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.[39] Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak yang akan diteliti baik secara struktur maupun bebas yaitu dengan pihak Kepala Cabang BMT NU Gapura Sumenep, serta karyawan terkait.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara yang disesuaikan dengan norma-norma cara melakukan interview, seperti; membawa pedoman tentang hal-hal yang ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan kemudian satu persatu diperdalam dan mengorek lebih lanjut sesuai dengan pembahasan. Yang mana dalam penelitian ini merupakan wawancara untuk menjawab segala yang ada dalam rumusan masalahh yang penulis teliti.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.[40] Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, dan foto.[41] Dokumentasi yang dimaksud adalah alat pengumpulan data tentang

[39]Ibid., 138
[40] Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 106.
[41] Juliansyah Noor, *metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertai dan Karya Ilmiah*, 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

strategi yang digunakan BMT NU dalam menumbuhkan kepercayaan calon anggotanya, dan catatan dari sumber yang diteliti.

5. Teknik Pengolahan Data

   a. Editing, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.[42]

   b. Organizing, yaitu menyusun dan mensistematiskan data tentang penelitian yang diperoleh dalam kerangka uraian yang telah direncanakan.[43]

   c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.[44]

6. Teknik analisis data

   Setelah data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif kualitatif. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[45] Penelitian ini berorientasi memecahkan masalah dengan melakukan pengukuran variabel independen dan

[42] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D,* 243.
[43] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 194.
[44] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R &D,* 246.
[45] Moh Nazir, Metode Penelitian, (Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dependen, kemudian menganalisa data yang terkumpul untuk mencari hubungan antar variabel.

Peneliti menggunakan teknik ini karena yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana memerlukan data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya. Sehingga benar salahnya, sudah sesuai dengan peristiwa yang sebenarnya. Penelitian deskriptif disebut juga penelitian ilmiah karena semua data yang diambil merupakan fenomena apa adanya. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis, diteliti, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id