BAB III

MEKANISME PENGURUSAN STNK PADA BMT SURYA RAHARJA

A. Gambaran Umum BMT Surya Raharja

1. Sejarah Pendirian BMT Surya Raharja

Lembaga sektor keuangan sangat dibutuhkan dalam mendukung permodalan dalam sektor riil, hal ini sudah dirasakan fungsinya sejak beberapa puluh tahun yang lalu di daerah Gresik dengan konsep perbankan, baik yang berbentuk konvensional (berdasarkan kapitalis maupun sosialis) dan berprinsip syariah. Akan tetapi perbankan itu sendiri belum menyentuh terhadap usaha mikro dan kecil (UMK) baik dari pedagang kaki lima sampai pedagang-pedagang yang berada di pasar tradisional yang biasanya disebut sebagai ekonomi rakyat kecil. [1]

Hal ini disebabkan karena keterbatasan jenis usaha dan aset yang dimiliki oleh kelompok usaha tersebut. Padahal apabila diperhatikan secara seksama justru prosentase UMK jauh lebih besar dari usaha-usaha menengah dan besar di pasar, sehingga kebutuhan permodalan pada UMK tidak terpenuhi yang akhirnya apabila hal ini terus menerus berlanjut maka tidak dapat dielakkan lagi hilangnya secara simultan UMK itu sendiri di pasaran, sehingga akan terjadi ketimpangan pasar

[1] Nurudin, "*BMT Surya Raharja*", dalam http://Nurudin.blogspot.com/BMT-Surya-Raharja.html, diakses 07 Mei 2012.

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

dalam ekonomi yang pasti akan menciptakan calon pengangguran-pengangguran baru di Indonesia.[2]

Pada sisi lain di sektor keuangan mikro, sebenarnya ada kegiatan individu dari masyarakat yang sudah memperhatikan hal tersebut sehingga kelompok individu tersebut memberikan permodalan yang dibutuhkan UMK, individu tersebut sering dikenal di masyarakat umum sebagai rentenir Akan tetapi keberadaan rentenir itu sendiri tidak membawa kemaslahatan bagi masyarakat banyak, karena justru ada beberapa permasalahan yang signifikan dalam bentuk kegiatan individu tersebut, diantaranya adalah bentuk permodalan yang dilakukan dari rentenir. Para rentenir biasanya meminjamkan uang mereka kepada para peminjam dengan beberapa ketentuan yang mengikat diantaranya penentuan bunga yang tinggi dan interest return dengan jangka waktu sangat pendek. Sehingga praktek ini secara tidak langsung tidak memberikan solusi akan permasalahan ekonomi rakyat kecil, akan tetapi menambah masalah perekonomian mereka yang sudah kompleks.

Oleh Karena itu dibutuhkan instansi keuangan mikro baru yang mempunyai kompetensi baik dalam profesionalitas dan material yang bisa mengcover kebutuhan masyarakat akan hal itu dan tidak menjerat mereka dalam lingkaran hutang yang berkepanjangan sehingga mampu mendorong ekonomi rakyat kecil sebagai hasil akhirnya.

---

[2]Nurudin, "*BMT Surya Raharja*", dalam http://Nurudin.blogspot.com/BMT-Surya-Raharja.html, diakses 07 Mei 2012.

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

Dalam sejarah perekonomian umat muslim, sebenarnya ada salah satu instansi yang telah memperhatikan aspek kebajikan pada kehidupan masyarakat, yaitu *baytul māl* yang memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam menyeimbangkan perekonomian umat Islam pada masa itu dengan memberikan dana subsidi kepada umat Islam yang membutuhkan yang dalam Islam disebut sebagai mustahik. Adapun sumber dana dari *baytul māl* tersebut adalah dari dana zakat, infak, pajak dan beberapa kebijakan yang telah ditentukan oleh khalifah (pemimpin) umat Islam pada waktu itu.

Namun demikian institusi tersebut telah hilang dengan keruntuhan bentuk khilafah (kepemimpinan) pada umat tersebut pada akhir-akhir abad 16 masehi. Sehingga dana penyeimbang ekonomi umat secara otomatis tidak ada lagi selain dari hasil pajak oleh pemerintah masing-masing. Pada perkembangannya di Indonesia sekarang, ada beberapa pihak yang menyambungkan permasalahan ekonomi saat ini (abad 20) dengan kontribusi *baytul māl* pada masa kekhilafahan Islam dahulu. Sehingga muncul konsep *baytul māl wat tamwīl* walaupun konsep itu hanya dapat berjalan pada sektor mikro, dikarenakan tidak ada lembaga Negara yang memperhatikan fenomena perkembangan BMT dengan sentralisasi BMT menjadi lembaga keuangan atau paling tidak menjadi salah satu sektor keuangan Negara Indonesia.

Pada perkembangan BMT ini lebih dikelola oleh beberapa individu dan menjangkau sektor mikro dari perekonomian rakyat,

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

terlepas dari fungsi *baytul māl* itu sendiri ada satu fungsi lagi dari lembaga itu yaitu *baytu at tamwīl* atau lembaga pendanaan sehingga selain mempunyai dana untuk kegiatan konsumtif daripara mustahik ada juga instrument pendanaan untuk kebutuhan produktif bagi usaha mikro dan kecil (UMK) yang tentunya sesuai dengan prinsip yang ditentukan oleh Islam.[3] Sehingga pada tahun 2009 telah didirikan BMT Surya Raharja di desa Campurejo yang dipelopori oleh Bapak Fathur Rahman. Pada tanggal 05 Juli 2009 Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Surya Raharja telah resmi berbadan hukum dengan nomor pengesahan akta pendirian koperasi 19/BH/KDK.13.28/12/VII/2009 atas Menteri Negara Koperasi dan pengusaha kecil menengah yang berkedudukan di Desa Campurejo Panceng Gresik.[4]

Dan pada akhirnya, diharapkan BMT ini dapat menjadi penyokong UMK dan menggantikan praktek rentenir yang dianggap mencekik UMK dalam jeratan hutang yang berkepanjangan dan menyeimbangkan pasaran Indonesia secara umum.

2. Visi dan Misi BMT Surya Raharja

BMT Surya Raharja yang bergerak dalam bidang ekonomi dan kepentingan masyarakat memiliki visi dan misi. Adapun visi dan misi tersebut adalah:

---

[3] Nurudin, "*BMT Surya Raharja*", dalam http://Nurudin.blogspot.com/BMT-Surya-Raharja.html, diakses 07 Mei 2012.
[4] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 22 April 2015.

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

VISI

Menjadikan Koperasi Syari'ah Terdepan dan Terdekat Di Hati Masyarakat Ekonomi Kecil Mikro.

MISI

a. Memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat usaha kecil mikro untuk meningkatkan kualitas hidup.
b. Membudayakan dan mendekatkan masyarakat pada lembaga keuangan syari'ah dan bermuamalah secara syari'ah. [5]

3. Tujuan dan landasan hukum BMT Surya Raharja

Tujuan

a. BMT Surya Raharja didirikan dengan maksud menggalang kerja sama para anggota yang memajukan kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umunya dalam rangka pemenuhan kebutuhan.
b. Memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumya.
c. Melepaskan ketergantungan masyarakat pada rentenir.
d. Ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju dan makmur berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

[5] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 22 April 2015.

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. Sarana pendidikan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang barakah dan salam melalui *spiritual communication* dengan dzikir qalbiyah ilahiyah.

Landasan Hukum

a. Pada tanggal 05 Juli 2009 Koperasi BMT Surya Raharja telah resmi berbadan hukum dengan nomor pengesahan akta pendirian koperasi 19/BH/KDK.13.28/12/VII/2009 atas Menteri Negara Koperasi dan pengusaha kecil menengah yang berkedudukan di desa Campurejo Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik.[6]

4. Ruang Lingkup BMT Surya Raharja

Ruang Lingkup BMT Surya Raharja adalah sebagai berikut:

a. Mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam mengembangkan kualitas dan ekonomi pengusaha kecil melalui simpanan dan maupun pembiayaan.
b. Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi untuk anggota dengan basis syari'ah.
c. Berusaha mengembangkan sistem koperasi melalui usaha-usaha di sektor riil.
d. Menerima dan mentasarrufkan zakat, infaq, dan shodaqoh.
e. Milik bersama (anggota koperasi) masyarakat kecil berbadan hukum koperasi, dari anggota oleh anggota dan untuk anggota.

[6] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 22 April 2015.

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

f. Melayani masyarakat secara luas dengan senyum dan hati yang ramah, professional, dan dilaksanakan manajemen berstandar IT.

g. Bukan lembaga sosial tetapi mempunyai kepedulian untuk ikut serta dalam kegiatan sosial, membantu para kaum dhuafa' (fakir miskin) dalam setiap kesempatan berdasarkan kemampuan yang dimiliki.

h. Sebuah organisasi yang senantiasa menjalankan aktivitas dengan sistem administrasi dan manajemen yang tertata rapi dan mampu dipertanggung jawabkan. [7]

5. Produk BMT Surya Raharja

a. Untuk dapat meminjamkan dana bagi pembiayaan kegiatan-kegiatan produktif dan modal kerja, BMT Surya Raharja menerima simpanan masyarakat (anggota) dalam aneka simpanan sukarela (semacam tabungan umum) dengan berasaskan akad *muḍārabah*. Seperti simpanan qurban, simpanan aqiqah, dan simpanan idul fitri.

   Dengan dana simpanan itu, BMT Surya Raharja juga memberikan pembiayaan terhadap kegiatan-kegiatan produksi dan modal kerja. Kegiatan pembiayaan atau kredit usaha kecil bawah (mikro) dan kecil, antara lain dapat berbentuk:

   1. Pembiayaan *muḍārabah* yaitu pembiayaan total dengan menggunakan mekanisme bagi hasil.

[7] Nurudin, "*BMT Surya Raharja*", dalam http://Nurudin.blogspot.com/BMT-Surya-Raharja.html, diakses 14 Februari 2012.

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. Pembiayaan *mushārakah* yaitu pembiayaan bersama dengan menggunakan bagi hasil.
3. Pembiayaan *murābaḥah* yaitu pemilikan suatu barang tertentu yang dibayar pada saat jatuh tempo.

b. Pengurusan STNK dan BPKB

STNK merupakan tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. BMT Surya Raharja bekerja sama dengan samsat setempat dalam pengurusan STNK sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan STNK. Karena dengan bertambahnya volume kendaraan baru di Negara Indonesia ini maka semakin banyak pula volume pembuatan STNK sehingga banyak masyarakat yang mengurus STNK.

Nasabah minta bantuan kepada BMT Surya Raharja dalam pengurusan STNK kemudian ketua BMT yang melayani mereka dengan menyerahkan KTP dan BPKB. Sedangkan salah satu karyawan BMT Surya Raharja yaitu Bapak Mahrus yang menguruskannya ke samsat setempat.

c. Pembayaran listrik pra & pasca bayar.

d. Pembelian tiket pesawat & travel.[8]

[8] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 22 April 2015.

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

6. **Program BMT Surya Raharja**

Sebagai lembaga keuangan syari'ah, BMT Surya Raharja mempunyai program untuk mengurangi dan memberantas bank *titil* atau rentenir yang selama ini berkembang pesat di lingkungan masyarakat menengah ke bawah karena para rentenir biasanya meminjamkan uang mereka kepada para peminjam dengan beberapa ketentuan yang mengikat diantaranya penentuan bunga yang tinggi dan interest return dengan jangka waktu sangat pendek. Sehingga praktek ini secara tidak langsung tidak memberikan solusi akan permasalahan ekonomi rakyat kecil, akan tetapi menambah masalah perekonomian mereka yang sudah kompleks.

Oleh Karena itu dibutuhkan instansi keuangan mikro baru yang mempunyai kompetensi baik dalam profesionalitas dan material yang bisa mengcover kebutuhan masyarakat akan hal itu dan tidak menjerat mereka dalam lingkaran hutang yang berkepanjangan sehingga mampu mendorong ekonomi rakyat kecil sebagai hasil akhirnya. [9]

B. Tujuan BMT Surya Raharja dalam Melayani Pengurusan STNK

Dengan bertambahnya volume kendaraan baru di Negara Indonesia maka semakin banyak pula volume dalam pembuatan STNK dan semakin

[9] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 22 April 2015.

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

banyak masyarakat yang mempunyai kendaraan sehingga semakin banyak masyarakat yang mengurus pembuatan maupun perpanjangan STNK.

Dalam mengurus STNK, masyarakat harus pergi ke samsat dan lokasinya itu jauh dari tempat mereka sehingga mereka harus mengeluarkan biaya transport yang semakin mahal. Melihat hal itu, BMT Surya Raharja yang berada di pasar Desa Campurejo mempunyai tujuan dalam melayani pengurusan STNK baik dalam pembuatan maupun perpanjangan untuk memudahkan masyarakat sekitar terutama masyarakat Desa Sidokumpul agar tidak mengurus STNK di samsat yang lokasinya jauh dari tempat mereka.

Selain hal itu, dengan adanya lokasi BMT Surya Raharja yang dekat dengan Desa mereka dan bisa tempuh dengan jalan kaki sekitar 500 meter, mereka tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi ke samsat. Sehingga biaya yang akan digunakan untuk transport bisa digunakan untuk kebutuhan ekonomi yang lainnya dan itu sangat meringankan mereka. Mereka tidak hanya menghemat biaya, akan tetapi juga bisa menghemat waktu dan tenaga.

Karena pada umumnya masyarakat akan memilih lokasi yang terdekat, dengan asumsi semua kondisi dalam penyeleksian tempat adalah sama. Adanya perbedaan cara (transportasi yang digunakan) untuk mencapai lokasi akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk berlangganan di suatu

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

tempat. Hal ini dipengaruhi oleh pertimbangan konsumen akan waktu, uang, dan nilai barang yang akan dibeli di lokasi tersebut. [10]

Dalam melayani masyarakat juga, BMT ini mengedepankan kualitas layanannya. Layanan yang mereka berikan kepada masyarakat sangat baik sehingga banyak yang mengurus STNK di BMT ini. Karena para konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan-pelayanan tertentu tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.[11]

C. Mekanisme Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja

Ketika masyarakat Desa Sidokumpul mengetahui bahwa BMT Surya Raharja melayani pengurusan STNK, banyak masyarakat yang minta bantuan kepada BMT ini untuk menguruskannya dengan menjaminkan BPKB sepeda mereka karena kebijakan BMT ini yang melarang meminjamkan jaminan kepada nasabah sebelum melakukan pelunasan.

Kemudian ketua BMT yang melayani masyarakat dalam pengurusan STNK. Selain itu, dalam melayani pengurusan STNK, ketua BMT Surya Raharja sendiri menetapkan pajak yang harus dibayar nasabah sesuai dengan pajak kendaraan itu sendiri yang sesuai di STNK tersebut. Dan prosedur pembayarannya, BMT ini mempunyai 2 sistem pembayaran, yaitu pembayaran dengan cash dan pembayaran di muka atau DP.

BMT Surya Raharja bekerja sama dengan samsat setempat dalam pembuatan maupun perpanjangan STNK sehingga proses pembuatannya

---

[10] Sri Rahayu Tri Astuti, "Analisis Pengaruh Retail Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen" (Skripsi—UNDIP, Semarang, 2006).
[11] Philip Kotler, *Marketing* (Jakarta: Erlangga, 1994), 204.

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

sangat cepat dan terpercaya. Jadi setelah masyarakat mengurus STNK di BMT ini, kemudian salah satu karyawan BMT yaitu Bapak Mahrus yang menguruskannya di samsat. Dan nasabah diberi sebuah kwitansi bukti pengurusan STNK untuk menghindari kekeliruan saat pengambilan STNK.[12]

D. Persepsi Konsumen Dalam Pengurusan STNK Pada BMT Surya Raharja

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif atau pengenalan yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.[13]

Persepsi sebagai proses seorang individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti. Persepsi di sini tidak hanya tergantung pada hal fisik tetapi juga berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut.[14] Sedangkan dalam proses mempeeh atau menerima rangsangan tersebut juga berasal dari objek lingkungan.

Akan tetapi persepsi setiap orang terhadap suatu obyek berbeda-beda, oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subyektif. Dengan demikian proses persepsi seseorang terhadap suatu obyek selain dipengaruhi oleh lingkungannya , juga dari pengalaman masa lalunya yang tersimpan dalam memori. Proses pengalaman atau pengenalan individu terhadap kondisi

---

[12] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 01 Agustus 2015.
[13] Miftah Thoha, *Perilaku organisasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998), 123.
[14] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1997), 164.

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

lingkungan yang dihadapi, pada umumnya mempunyai orientasi pada kondisi lingkungan lain yang telah dikenal sebelumnya dan secara otomatis akan menghasilkan proses pembandingan yang menjadi dasar persepsi yang dihasilkan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari wawancara masyarakat Desa Sidokumpul yang mengurus STNK pada BMT Surya Raharja Desa Campurejo adalah sebagai berikut:

1. Bapak Amar Ma'ruf bertempat tinggal di Desa Sidokumpul mendapatkan informasi dari tetangganya bahwa BMT Surya Raharja desa Campurejo melayani pengurusan STNK. Setelah mendapat informasi tersebut, Beliau langsung mengurus perpanjangan STNK pada BMT Surya Raharja karena pada saat itu waktunya perpanjangan STNK. Karena lokasi atau tempat beliau dengan BMT Surya Raharja juga dekat sekitar 500 meter dari rumahnya dan bisa ditempuh dengan jalan kaki sehingga tidak perlu mengeluarkan uang transport untuk mengurus di samsat dan itupun sangat membantu dalam pengurusan STNK. Layanan yang diberikan BMT Surya Raharja juga baik sehingga beliau lebih memilih mengurus pada BMT ini dan persepsi beliau juga baik.[15]
2. Ibu Mahmudah yang bertempat tinggal di Desa Sidokumpul mendapatkan informasi dari temannya. Beliau tidak langsung mengurus STNK pada BMT Surya Raharja, akan tetapi mencari informasi lain dari tetangganya. Setelah mendapatkan informasi banyak dari teman dan tetangganya

[15] Amar Ma'ruf, *Wawancara,* Sidokumpul, 23 April 2015.

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

bahwa BMT ini memudahkan masyarakat dalam mengurus STNK sehingga tidak perlu jauh-jauh ke samsat. Tempat beliau dengan lokasi BMT juga sangat dekat sekitar 500 meter dan melihat ketua BMT dalam melayani juga baik, beliau langsung mempunyai rangsangan untuk mengurus perpanjangan STNK pada BMT Surya Raharja karena beliau melihat banyak tetangganya maupun temannya yang mengurus STNK pada BMT ini. Dan persepsi beliau baik terhadap BMT ini yang telah membantunya dalam mengurus perpanjangan STNK.[16]

3. Bapak Arifin yang bertempat tinggal di Desa Sidokumpul mendapatkan informasi dari bapak Amar Ma'ruf kalau BMT Surya Raharja melayani pengurusan STNK baik pembuatan maupun perpanjangan STNK. Beliau awalnya mau mengurus di samsat, tetapi setelah mendapat informasi tersebut beliau langsung mengurus pada BMT Surya Raharja ini karena tempat BMT ini dekat dengan Desanya. Selain itu juga, beliau tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan tidak perlu lama-lama untuk pergi ke samsat sehingga biaya dan waktu yang digunakan lebih efisien. Setelah minta bantuan kepada BMT Surya Raharja dalam menguruskan perpanjangan STNK, beliau merasakan layanan yang diberikan juga baik, kemudian beliau percaya kalau BMT ini selain memudahkan masyarakat juga pelayanannya baik dan persepsinya baik terhadap BMT Surya Raharja.[17]

---

[16] Mahmudah, *Wawancara,* Sidokumpul, 23 April 2015.
[17] Arifin, *Wawancara,* Sidokumpul, 24 April 2015.

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

4. Muhammad Dzul Fikri yang bertempat tinggal di Desa Sidokumpul mendapat informasi dari bapak Nuruddin yang kebetulan menjabat sebagai ketua cabang BMT Surya Raharja Desa Campurejo. Setelah mendapat informasi tersebut, dia langsung minta bantuan kepada BMT ini dalam menguruskan perpanjangan STNK karena tempat BMT ini dekat dengan rumahnya sekitar 300 meter sehingga tidak perlu jauh-jauh ke samsat dan itupun harus mengeluarkan uang transport yang semakin mahal. Dia lebih memilih mengurus pada BMT ini, meskipun ada pajak yang harus dibayarkan kepada BMT. Selain itu pembuatannya juga cepat dan terdapat layanan yang baik yang diberikan kepada nasabahnya sehingga persepsinya baik terhadap BMT ini.[18]
5. Ibu Mufidah yang bertempat tinggal di Desa Sidokumpul mendapatkan informasi dari saudaranya bahwa BMT Surya Raharja Desa Campurejo melayani perpanjangan STNK. Awalnya beliau masih ragu-ragu untuk mengurus STNK pada BMT ini. Setelah melihat tetangganya banyak yang mengurus STNK di sana, beliau ikut minta bantuan kepada BMT Surya Raharja dalam menguruskan perpanjangan STNK nya. Dan beliau berfikir kalau BMT ini juga tempatnya lebih dekat dari pada harus pergi ke samsat yang harus mengeluarkan biaya transportasi juga. Pelayanan yang diberikan oleh BMT ini baik sama seperti lembaga yang lain juga. Sehingga yang membuat beliau untuk mengurus STNK pada BMT Surya

[18] Muhammad Dzul Fikri, *Wawancara,* Sidokumpul, 24 April 2015.

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

Raharja karena tempatnya dekat dengan rumahnya dan persepsinya terhadap BMT ini juga baik.[19]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa 5 informan dari masyarakat Desa Sidokumpul awalnya mendapatkan informasi dari lingkungannya baik dari keluarga, tetangga, maupun temannya bahwa BMT Surya Raharja melayani pengurusan STNK.

Setelah menangkap informasi dari lingkungannya, mereka menyeleksi atas informasi yang mereka tangkap atas dasar sensasi dan memori yang berasal dari lingkungannya. Kemudian mereka mempunyai dorongan dalam melakukan pengurusan STNK pada BMT Surya Raharja karena melihat lokasi atau tempat BMT ini lebih dekat sekitar 500 meter dengan lokasi mereka sehingga mereka tidak perlu jauh-jauh mengurus di samsat dan tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi, waktu, dan tenaga yang banyak.

Mereka akan lebih mementingkan kebutuhan ekonomi lainnya dari pada harus mengeluarkan biaya untuk transport. Dan dengan adanya lokasi yang dekat tersebut, lebih meringankan beban masyarakat Desa Sidokumpul. Selain itu juga, terdapat layanan yang baik yang diberikan oleh BMT Surya Raharja. Akan tetapi, ada salah satu dari mereka yang tidak langsung percaya terhadap 1 orang saja melainkan mencari informasi dari yang lain.

Dengan demikian BMT Surya Raharja sangat memudahkan mereka dalam pengurusan STNK sehingga mereka lebih memilih mengurus STNK pada BMT ini serta persepsi mereka selalu positif dan baik. Agar persepsi

[19] Mufidah, *Wawancara,* Sidokumpul, 25 April 2015.

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

masyarakat Desa Sidokumpul selalu baik, maka BMT ini berusaha meningkatkan kualitas layanannya sehingga mereka tidak kecewa terhadap layanan yang diberikan. [20]

Dan BMT ini akan membangun citra yang baik dalam benak konsumennya. Untuk membangun citra BMT yang baik, perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi konsumen tentang pelayanan BMT. Terbentuknya persepsi tersebut dimulai oleh BMT ini sendiri baik berupa pelayanan yang baik maupun menyediakan tempat dalam pengurusan STNK.

[20] Nuruddin, *Wawancara*, Campurejo, 12 Juni 2015.

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