

**ANALISIS UPAYA UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH PADA ANGGOTA PENYIMPAN DANA (Studi  
Kasus Di Baitul Maal wa Tamwil Sinar Amanah Tulungagung)**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**MAGFURROTUL AZIJURROHMAH**

NIM. 2823123086

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**

**2016**

**ANALISIS UPAYA UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH PADA ANGGOTA PENABUNG (Studi Kasus Di  
Baitul Maal wa Tamwil Sinar Amanah Tulungagung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam  
Negeri Tulungagung untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah



**OLEH**

**MAGFURROTUL AZIJURROHMAH**

NIM.2823123086

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
2016**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “analisis upaya untuk membangun kepercayaan lembaga keuangan syariah terhadap anggota penabung (studi kasus di BMT Sinar Amanah Tulungagung)” yang ditulis oleh Magfurrotul Azijurrohmah NIM. 2823123086 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, Juli 2016

Pembimbing,

**Qomarul Huda, M.Ag**

NIP. 19730414 200312 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**M.Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.El**

NIP. 19711218 200212 1 003

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS UPAYA UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH PADA ANGGOTA PENABUNG (Studi Kasus Di  
Baitul Maal Wa Tamwil Sinar Amanah Tulungagung)**

SKRIPSI

Disusun oleh

**MAGFURROTUL AZIJURROHMAH**

**NIM.2823123086**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal .....  
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah.

**Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

Ketua Penguji :

.....

NIP. ....

.....

Penguji Utama :

.....

NIP. ....

.....

Sekretaris/Penguji :

Qomarul Huda, M.Ag

NIP. 19730414 200312 1 003

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung

**H. DedeNurohman., M. Ag**

NIP. 19711218 200212 1 003

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Magfurrotul Azijurrohmah

NIM : 2823123086

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

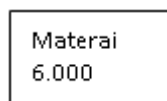
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul *“Analisis Upaya Untuk Membangun Kepercayaan Lembaga Keuangan Syariah Pada Anggota Penabung (Studi Kasus di BMT Sinar Amanah Tulungagung)”* ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain di tunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat di buktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Magfurrotul Azijurrohmah

## MOTTO

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ مُسْتَأْذِنُونَ وَالرَّسُولَ اللَّهُ تَخُونُوا إِذْ أَمَرْنَا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui”.

(Al-Anfal: 27)\*

---

\*Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : CV. Adi Grafika), hal. 264

## **PERSEMBAHAN**

Atas rahmat Allah yang mah pengasih dan maha penyayang Alhamdulillah atas ridho Nya skripsi ini terselesaikan dengan baik dan lancar, dan Sebagai wujud rara syukur, bukti dan hormatku, serta kasih sayangku, karya ini aku persembahkan kepada :

### **Kedua Orang Tua**

(Bapak Atmaji dan Ibunda Siti Romelah)

Yang telah mendidik sejak dalam buaian dengan kasih sayang dan keikhlasan, memberikan doa, dukungan baik dukungan materi maupun non materi dan motivasi hingga terselesaikannya Laporan skripsi ini. Maafkan bila baktiku belum mampu membahagiakanmu, semoga rahmad dan kasih sayang Ilahi selalu menyertai di setiap langkah kaki kalian.

### **Nenek dan kakek**

(mbah Karmi dan mbah Sagiyan)

Yang telah mendoakan dan memberikan semangat sehingga terselesaikan laporan ini.

### **Saudaraku dan kerabat**

(Mohammad Fajar Dwi Sanjaya dan Fauzul Mubin)

Yang telah menghibur dan memberikan semangat untuk mengerjakan hingga terselesaikan laporan ini, dan memberikan motivasi.

### **Kepada Teman-Temanku**

Teman satu kelas PS C 2012 terutama untuk Laila Zus, Mitra, mbak Lina, Ita, Iklima dan Mitha yang dengan sabar nya mendengarkan keluh kesah, dan yang memberikan tempat untuk mengerjakan laporan ini. Dan untuk Laila Bar, yang senantiasa membantu dalam mengreprint kebutuhan laporan ini, untuk maya anispu yang dengan senang hati membantu untuk mengetikkan laporan ini, untuk Mei Lupita yang tidak henti-hentinya memberikn motivasi dan semangat, dan teman-temanku yang lain yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan kerjasama yang baik sehingga terselesaikan laporan ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala karunia-Nya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mafthukin, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Muhamad Aqim Adlan, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Bapak Qomarul Huda M.Ag. Sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen FEBI IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Sigit Wicaksono dan seluruh anggota penabung BMT Sinar Amanah Tulungagung yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk mengadakan penelitian.
7. Seluruh keluargaku yang selama ini telah memberikan dukungan baik spiritual maupun material.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT, dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.



Tulungagung, 26 Juli 2016

Peneliti

**Magfurrotul Azijurrohmah**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Struktur Organisasi BMT Sinar Amanah Tulungagung.

Gambar 1.1 : Langkah-Langkah Pengembangan

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Sasaran manfaat keunggulan layanan

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Permohonan Menjadi Anggota Koperasi
- Lampiran 2 : Laporan Rapat Anggota Tahunan
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Foto Penelitian
- Lampiran 5 : Brosur Lembaga
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 8 : Kartu Kendali Bimbingan
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Analisis Upaya Untuk Membangun Kepercayaan Lembaga Keuangan Syariah Pada Anggota Penabung pada BMT Sinar Amanah Tulungagung” ini ditulis oleh Magfurrotul Azijurrohmah Nim 2823123086 dibimbing oleh Bapak Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa kepercayaan anggota dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan atau lembaga keuangan agar tetap lebih maju serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai sebuah lembaga keuangan syariah. Faktor kepercayaan dibangun dengan sikap antara lain kejujuran, pelayanan, sumber daya manusia dan faktor lingkungan memiliki dimensi yang penting dalam membangun kepercayaan, dengan menerapkan semua elemen akan berdampak positif bagi perusahaan atau lembaga keuangan syariah. Dalam hal ini peneliti menguji analisis upaya untuk membangun kepercayaan lembaga keuangan syariah terhadap anggota penabung pada BMT Sinar Amanah Tulungagung.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah bagaimana upaya BMT untuk menumbuhkan kepercayaan anggota dalam penabung di BMT Sinar Amanah Tulungagung ?

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif jenis deskriptif, sedangkan data yang diambil adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak BMT maupun anggota BMT Sinar Amanah Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya BMT untuk menumbuhkan kepercayaan anggota dalam penabung di BMT Sinar Amanah Tulungagung yaitu pertama dari segi kejujuran yang selalu diterapkan oleh BMT Sinar Amanah. Kedua, dari segi pelayanan yang baik, sehingga bisa diterima oleh anggota, dengan meningkatkan kinerja. Ketiga, pengembangan sumber daya manusia, seperti meningkat asset lembaga, meningkatkan kualitas karyawan. Keempat, Faktor dari lingkungan yang bisa menjadi meningkatkan kepercayaan anggota terhadap BMT Sinar Amanah Tulungagung.

Kata Kunci : *Analisis, Upaya, Membangun Kepercayaan, Penyimpan Dana, BMT.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	9

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Upaya membangun kepercayaan.....	13
1. kejujuran.....	16
a. Macam-macam kejujuran.....	17
2. Kualitas pelayanan yang baik.....	18
a. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	19
b. Dimensi kualitas pelayanan.....	22
3. Pengembangan sumber daya manusia.....	28
4. Faktor lingkungan .....	37

5. Baitul Mal waTanwil (BMT) .....	37
a. Definisi <i>Baitul Mal waTanwil</i> (BMT).....	37
b. Visi <i>Baitul Mal waTanwil</i> (BMT).....	38
c. Misi <i>Baitul Mal waTanwil</i> (BMT).....	39
d. Tujuan <i>Baitul Mal waTanwil</i> (BMT).....	40
e. Fungsi <i>Baitul Mal waTanwil</i> (BMT).....	41
B. Hasil-hasil penelitian terdahulu.....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan pendekatan penelitian .....	47
B. Kehadiran Peneliti .....	47
C. Lokasi Penelitian .....	48
D. Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
F. Teknik Analisis Data .....	53
G. Pengecekan Keabsahan Temuan. ....	55
1. Kepercayaan ( <i>kredibility</i> ).....	55
2. Kebergantungan ( <i>dependability</i> ).....	55
3. Kepastian ( <i>confirmability</i> ). ....	56
H. Tahap-Tahap Penelitian. ....	56
1. Tahap Persiapan. ....	56
2. Tahap Pelaksanaan. ....	56
3. Tahap Analisis Data. ....	57
4. Tahap Penulisan Laporan.....	57

### **BAB IV TEMUAN PENELITIAN**

A. Deskripsi Data.....	60
1. Sejarah BMT Sinar Amanah Tulungagung. ....	60
2. Visi dan Misi BMT Sinar Amanah Tulungagung. ....	61
3. Produk BMT Sinar Amanah Tulungagung. ....	61
4. Susunan pengurus BMT Sinar Amanah Tulungagung. ....	63



B. Temuan Penelitian. ....67

C. Analisis Data atau Pembahasan. ....75

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan. ....81

B. Saran.....82

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN