

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Upaya Membangun Kepercayaan

Dalam membangun sebuah kepercayaan pada lembaga keuangan syariah tentunya harus ada jaminan keamanan atas asset maupun uang yang telah dititipkan oleh nasabah kepada lembaga tersebut. Untuk itu perlu adanya sebuah lembaga yang dapat menjamin atas keamanan dari asset dan uang nasabah tersebut, salah satu lembaga yang dapat menjamin keamanan tersebut yaitu Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Namun selain LPS ada beberapa upaya untuk membangun kepercayaan seperti dengan sikap kejujuran yang sangat penting untuk di terapkan, pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang terdidik dan profesional, dan dari segi faktor lingkungan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan anggota.

Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah lembaga independen yang di bentuk oleh pemerintah Indonesia melalui undang-undang nomor 24 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).LPS yang berkedudukan di Jakarta dan dapat mempunyai kantor perwakilan di wilayah negara Republik Indonesia. Di bentuk berdasarkan undang-undang dengan tujuan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan setelah terjadinya krisis moneter yang mengakibatkan dilikuiditasnya beberapa bank di Indonesia.¹ Tugas dari LPS yaitu merumuskan dan menetapkan kebijakan pelaksanaan

¹Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Prinsip...*, hal. 192.

penjaminan simpanan, melaksanakan penjaminan simpanan, merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam rangka turut aktif memelihara stabilitas sistem perbankan, merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan penyelesaian bank gagal yang tidak berdampak sistemik, melaksanakan penanganan bank gagal yang berdampak sistemik. LPS berfungsi menjamin simpanan nasabah bank dan melakukan penyelesaian atau penanganan bank gagal. Wewenang LPS yaitu menetapkan dan memungut premi penjaminan, menetapkan dan memungut kontribusi pada saat bank pertama kali menjadi peserta, melakukan pengelolaan kekayaan dan kewajiban LPS, mendapatkan data simpanan nasabah, data kesehatan bank sepanjang tidak melanggar kerahasiaan bank.

Setiap bank yang melakukan kegiatan usaha di wilayah negara Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan. Bank peserta penjaminan meliputi seluruh bank umum (termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri yang melakukan kegiatan perbankan dalam wilayah Republik Indonesia) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR), baik bank konvensional maupun bank berdasarkan prinsip syariah. Kantor cabang dari bank yang berkedudukan di Indonesia yang melakukan kegiatan perbankan di luar wilayah Republik Indonesia tidak termasuk dalam penjaminan.

Dalam hal ini Lembaga Keuangan Syariah seperti BMT tidak masuk dalam program penjamin simpanan dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). BMT yang memiliki bentuk badan hukum Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) baru akan diusulkan untuk mendapat penjamin LPS melalui program penjamin terhadap dana koperasi (LPS-KJK).

Dari kelemahan BMT yang tidak memiliki LPS, dapat dipahami bahwa faktor dari kejujuran, pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM), serta faktor lingkungan menjadi komponen sangat penting dalam sebuah keberhasilan manajemen operasional BMT untuk menjaga kestabilan usahanya.

Dalam kegiatan funding, membangun kepercayaan masyarakat terhadap BMT adalah sangat penting. BMT harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat dengan mengelola dana yang tersimpan secara baik dan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah. Semakin tinggi masyarakat menaruh kepercayaan kepada BMT maka akan semakin mudah BMT melakukan penghimpun dana yang pada akhirnya akan disalurkan kepada yang membutuhkan dalam pengembangan usaha melalui mekanisme pembiayaan.

Fungsi BMT di masyarakat adalah pertama, meningkatkan kualitas SDM pengurus, dan pengelolaan menjadi lebih profesional dan amanah sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berusaha menghadapi tantangan global. Kedua, mengorganisir dan memobilisir dana, sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat dimanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak. Ketiga, memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.²

Hal positif mulai dirasakan oleh masyarakat, terutama kalangan usaha kecil dan menengah. Mereka sering memanfaatkan pelayanan BMT yang kini tersebar luas. Hal ini disebabkan mereka memperoleh keuntungan dan kemudahan dari BMT.

²Nur Rianto, *Dasar-dasar Ekonomi Islam*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hal. 384

Kekeluargaan dan kebersamaan, upaya untuk mencapai kesuksesan yang diraih secara bersama. Kemandirian BMT tidak dapat hidup hanya bergantung pada ulur tangan pemerintah. Tetapi, harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat. Untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional dan harus menggunakan semua perangkat operasionalnya untuk menjaga kepercayaan masyarakat tersebut.

1. Kejujuran

Suatu hal yang seringkali sulit dilakukan oleh seorang professional dalam bisnis adalah menyeimbangkan antara idealisme profesi dan tuntutan para pengusaha yang sering mengesampingkan norma-norma etika demi tercapainya tujuan bisnis pada umumnya, yaitu keuntungan. Kode etik dalam bisnis mengupayakan untuk mencegah terjadinya benturan-benturan kepentingan yang akan merugikan beberapa pihak, walaupun masih dalam bentuk himbauan. Hanya dengan kesadaran para pelaku bisnis, kode etik akan ditaati bersama sehingga hal tersebut justru akan dapat melindungi bisnis yang dikelolanya.³

Sikap jujur dan patuh terhadap standar etika bisnis akan dapat menumbuhkan rasa saling percaya, saling menghormati di antara para pelaku bisnis, yang pada gilirannya nanti akan berdampak pada adanya efisiensi dalam berusaha serta menciptakan iklim persaingan yang sehat di dunia bisnis sehingga kepentingan semua pihak yang terkait, termasuk para pelanggan akan dapat dilayani dengan memuaskan tanpa ada benturan-benturan.

Kejujuran (kebenaran) ialah nilai dari keutamaan yang utama-utama dan

³Muhammad Saprudin, *etika profesi...*, hal. 13.

pusat akhlak, dimana dengan kejujuran maka suatu bangsa menjadi teratur segala urusan menjadi tertib dan perjalanannya adalah perjalanan yang mulia. Kejujuran akan mengangkat harkat pelakunya di tengah manusia, maka ia menjadi orang terpercaya, pembicaraanya disukai, ia di cintai orang-orang, ucapannya di perhitungkan oleh penguasa, dan persaksianya diterima di pengadilan. Dengan Rasulullah SAW memerintahkan kita untuk berlaku jujur, sebagaimana juga Al-Qur'an memerintahkan kepada dalam firmannya (Al-Taubah 119)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”

(QS. At-Taubah :119)⁴

a. Macam- macam kejujuran

Jujur adalah istilah untuk mengungkapkan hakikat sesuatu yang berwujud dan kejadian yang sesuai dengan kenyataannya. Makna lain dari kejujuran adalah tercapainya sesuatu dengan sempurna, berikut macam-macam kejujuran⁵:

1. Jujur dalam berbicara

Jujur dalam perkataan adalah bentuk kemasyhuran. Setiap hamba berkewajiban menjaga lisannya, yakni berbicara jujur dan dianjurkan menghindari kata-kata sindiran karena hal itu sepadan dengan

⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : CV. Adi Grafika), hal. 301

⁵Muhammad Saprudin, *etika profesi...hal. 16*

kebohongan, kecuali jika sangat dibutuhkan dan demi kemaslahatan pada saat-saat tertentu.

2. Jujur dalam niat dan kehendak

Kejujuran bergantung pada keikhlasan seseorang. Jika amalnya tidak murni untuk Allah SWT, tetapi demi kepentingan nafsunya berarti dia tidak jujur dalam berniat.

3. Jujur dalam berkeinginan dan dalam merialisasikan

Keinginan atau tekad yang dimaksudkan adalah seperti perkataan seseorang, keinginan seperti ini ada kalanya benar-benar jujur dan ada kalanya pula masih diselimuti kebimbangan. Kejujuran dalam merialisasikan keinginan, seperti apabila seseorang bertekad dengan jujur untuk bersedekah.

4. Jujur dalam bertindak

Kejujuran dalam bertindak berarti tidak ada perbedaan antara niat dan perbuatan. Jujur dalam hal ini juga bisa berarti tidak berpura-pura khusyu dalam beramal sedangkan hatinya tidaklah demikian.⁶

2. Kualitas pelayanan yang baik

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan, bahwa keberadaan konsumen yang setia merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, perusahaan harus menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak ada satupun

⁶*Ibid*, hal. 17.

organisasi, terutama perusahaan, yang akan mampu bertahan bila ditinggalkan oleh pelanggannya.⁷

a. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah.⁸

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus

⁷Rayendra L. Toruan, dasar-dasar pelayanan prima. (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004), hal. 22.

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta : Raja Grafind, 2011), hal. 34

dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.⁹

3) Bertanggung jawab kepada nasabah

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu tersendiri. Proses yang terlalu lama dan berbelit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas untuk berhubungan kembali.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika nasabahnya mempunyai masalah,

⁹*Ibid*, hal. 35

nasabah tidak segan-segan mengemukakan kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari.

9) Mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar nasabah tersebut tidak meninggalkan perusahaan.¹⁰

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan.

Pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, mereka membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Terdapat lima determinan dalam menentukan jasa yaitu:¹¹

1) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya. Kualitas pelayanan ini umumnya terlihat dalam kerja sehari-hari, misalnya jika pada waktu

¹⁰*Ibid*, hal. 37.

¹¹*Ibid*, hal. 41.

tertentu terdapat kesalahan, hal ini akan memberikan indikasi kualitas pelayanan yang menurun, contohnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan dalam melayani nasabah.

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan yang tepat dan cepat. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut.

3) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, atau jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopanan santunan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan karyawan kepada pelanggannya.

4) *Empathy* (empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian bagi nasabah.

Bentuk perhatian terhadap nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada, ada kalanya

seorang yang datang dengan perasaan yang kalut, marah-marah, atau stress. Seorang karyawan perlu memahami perasaan yang seperti itu agar dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kondisi psikologis nasabah.

5) *Tangible* (berwujud)

Yaitu kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.¹² Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.¹³ Kualitas layanan ada dua macam yaitu :

a. Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi atau perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas

¹²Ratmino dan Atij Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal.5.

¹³Rayendra, *Dasar-Dasar...*, hal. 36.

pelayanan internal, antara lain :

- 1) pola manajemen umum organisasi atau perusahaan.
- 2) penyediaan fasilitas pendukung.
- 3) pengembangan sumber daya manusia.
- 4) iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- 5) pola insentif.

Jika faktor-faktor di atas dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik di antara mereka. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara integritas dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa :
 - (a) Pola layanan dan tata cara penyediaan/ pembentukan jasa tertentu.
 - (b) Pola layanan distribusi jasa.
 - (c) Pola layanan penjualan jasa.
 - (d) Pola layanan dalam penyampaian jasa.

Tabel 1

Sasaran manfaat keunggulan layanan

Sasaran Keunggulan Layanan	Manfaat keunggulan layanan		
	Bagi konsumen	Bagi karyawan	Bagi perusahaan
Memutuskan konsumen	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan citra profesional
Meningkatkan loyalitas konsumen	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Tercipta kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Menambah ketenagakerjaan	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang revosional	Memupuk semangat untuk meniti karir	Mendorong kemungkinan ekspansi. Meningkatkan laba perusahaan

Model *service quality* (kualitas pelayanan) yang oleh sebagian kalangan akademis dan praktisi ternyata memiliki sejumlah kelemahan yang signifikan. Sejauh ini baru dicapai konsensus dalam tiga hal. Pertama, kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan. Kedua, kualitas layanan berbeda dengan kepuasan pelanggan. Ketiga, dimensi kualitas online dan offline berbeda.¹⁴

Dalam perspektif Islam pelayanan yang baik dalam berbisnis dilandasi dengan.¹⁵

1) *Shidiq*

Tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlakukan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki keseimbangan emosional.

2) *Kreatif, berani, dan percaya diri.*

Dari ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan mengemukakan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya memungkinkan dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

¹⁴Sutrisni, Skripsi Sarjana (S1): “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indost IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*”, Skripsi, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), hal. 46.

¹⁵Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari’ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hal. 56.

3) *Amanah dan fathonah*

Merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bersisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, serta produk dan jasa, secara berkelanjutan

4) *Tabligh*

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

5) *Istiqomah*

Yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasi nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia menjelaskan mengenai aktivitas-aktivitas yang dirancang untuk mengurus/ mengelola dan mengoordinasikan SDM dalam suatu organisasi/ perusahaan yang diawali dengan pengertian, ruang lingkup, manfaat, dan tujuan pengembangan sumber daya manusia.¹⁶ Pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan tersedianya kesempatan dan pengembangan belajar, membuat

¹⁶Kadarisman. M, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 5

program-program training, yang meliputi perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi atas program-program tersebut.¹⁷

Pengembangan sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai seperangkat aktivitas yang sistematis dan terencana yang dirancang dalam memfasilitasi para pegawainya dengan kecakapan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan, baik pada saat ini maupun masa yang akan datang.

Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini yang akan datang. Aktivitas yang dimaksud, tidak hanya pada aspek pendidikan dan pelatihan saja, akan tetapi menyangkut aspek karir dan pengembangan organisasi. Dengan kata lain, pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap anggota organisasi serta penyediaan jalur karir yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Kelompok perbankan memandang persoalan integritas sebagai

¹⁷Michael Armstrong, *Seri Pedoman Manajemen, Manajemen Sumber Daya Alam*. (Jakarta: Gramedia, 1994) hal. 504.

landasan untuk melakukan operasional perbankan dengan nilai-nilai kejujuran. Karena pada saat ini di Indonesia sudah mendapatkan stigma jelek karena terkenal sebagai negara korup, padahal Indonesia merupakan negara yang religius.¹⁸ Untuk menumbuhkan karyawan yang mempunyai integritas, lebih berkualitas dan mampu menghadapi persaingan global maka lembaga keuangan dan perusahaan lain melakukan pendidikan, pelatihan dan juga pembelajaran.¹⁹

Agar pendidikan dan pengembangan dapat berjalan dengan rencana yang mencapai tujuan yang diinginkan, maka langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:²⁰

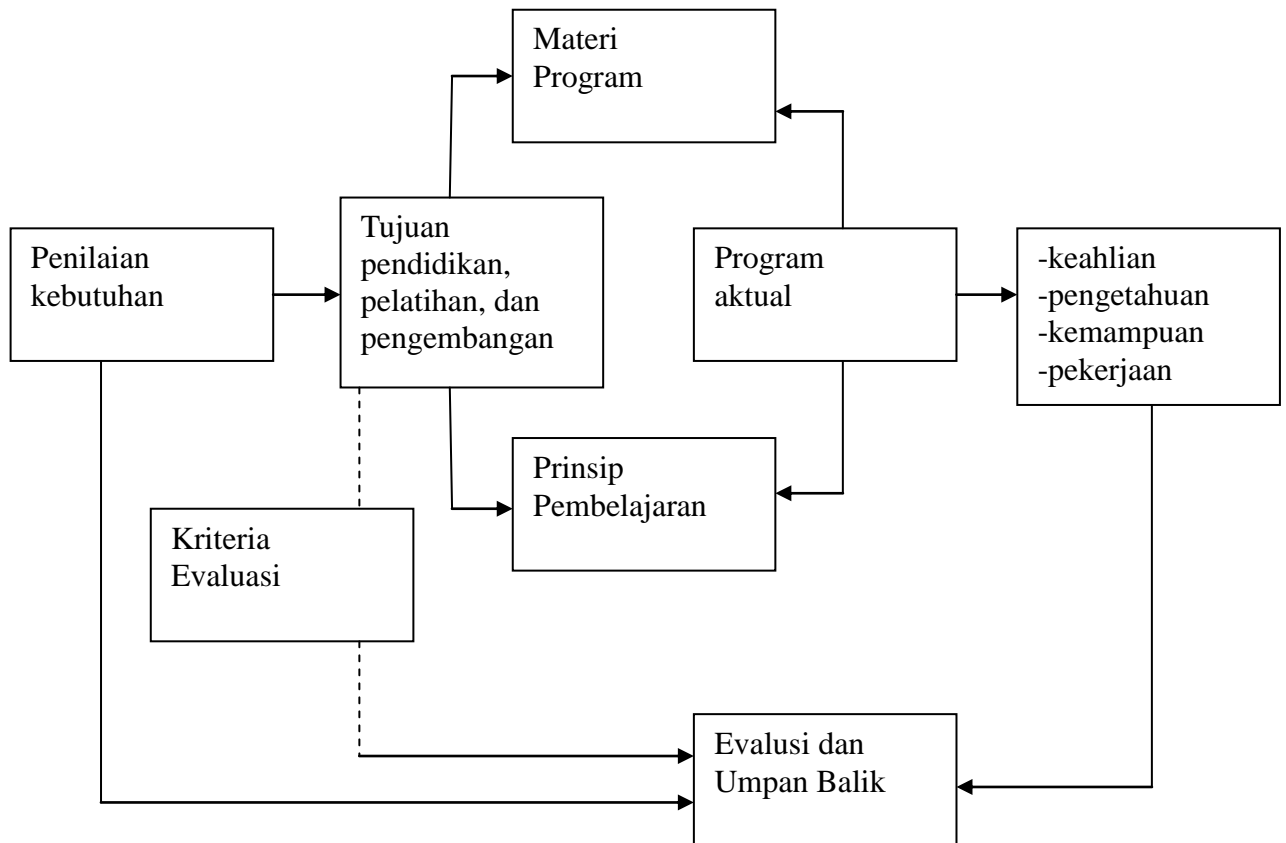
¹⁸Eko Suprianto, *Budaya Kerja Perbankan*, (Jakarta: Pustaka LP3ES, 2006). Hal. 12

¹⁹Fandi Tjiptono dan Anastasya Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2003). Hal. 102

²⁰Veitzal Rivai, *Islamic Capital Management*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014). Hal. 254

Gambar 1.1

Langkah-Langkah Pengembangan



Dalam metode pendidikan, dalam surah Al-Jumuah ayat 2 menjelaskan bahwa pola pembinaan dan pelatihan dilaksanakan Rasulullah diwujudkan dalam empat jenis diantaranya adalah sebagai berikut:²¹

- a) Metode Tilawah yaitu metode pendidikan dimana karyawan diarahkan untuk membaca ayat-ayat Allah dengan tujuan karyawan mampu memahami

²¹*Ibid*, hal. 259

konsep tilawah sebagai kemampuan memahami kejadian alam, sejarah manusia ataupun kondisi psikologi manusia itu sendiri.

- b) Metode Taklim yaitu dimana karyawan diajarkan untuk memahami tentang hukum-hukum Allah, tetapi dalam hal ini tidak hanya dari kitab Al-Quran tetapi juga dari sumber hukum yang ada.
- c) Metode Tazkiyah metode ini adalah untuk membersihkan karyawan dari pikiran atau tindakan yang tidak baik. Contoh metode Tazkiyah antara lain sebagai berikut.
 - a. On the job training atau disebut juga dengan pelatihan dengan instruksi pekerjaan sebagai metode pelatihan, yaitu para pekerja atau calon pekerja ditempatkan pada kondisi pekerjaan yang rill dan diawasi oleh penanggung jawab.
 - b. Rotasi atau pekerja dipindah tugaskan supaya karyawan mampu melaukan pekerjaan yang lainnya.
 - c. Magang yang melibatkan karyawan yang sudah berpengalaman dengan ditambah metode off the jobb training.
 - d. Ceramah kelas dan presentasi vidio hal ini dilakukan dengan cara ceramah.
 - e. Pelatihan festibule yaitu pelatihan dilaksanakan pada waktu diluar jam kerja tetapi dengan peralatan yang sama.
 - f. Permainan peran dan model perilaku yang bertujuan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif serta saling menghargai satu sama lain.

- g. Case study dimana seseorang diminta untuk menganalisis kasus serta cara pemecahannya.
- h. Simulasi
- i. Belajar mandiri dan proses belajar terprogram
- j. Praktik laboratorium
- k. Pelatihan tindakan
- l. Role playing yaitu belajar pengembangan sikap
- m. In based teknik dimana peserta diberikan catatan-catatan penting, lalu dianalisis sesuai tingkat kepentingan catatan tersebut.
- n. Manajemen games digunakan untuk membantu calon karyawan untuk membuat keputusan secara cepat dan tepat
- o. Behavior modelling atau pembentukan pola-pola baru dengan mengahapus pola lama yang tidak digunakan lagi dengan cara observasi atau ijaminasi.
- p. Outdoor orientet program yaitu pelatihan di tempat terpencil dimana seseorang melakukan perbandingan antara ditempat kerja dan diluar tempat kerja.

Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih ditetapkan suatu program pengembangan sumber daya manusia.²²

Program pengembangan sumber daya manusia hendaknya disusun

²²Ilham Wahyudi, “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Era Globalisasi*”, (Proposal Disertasi: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2015), hal. 13

secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada ketrampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun masa depan. Pengembangan haruslah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual serta moral sumber daya manusia supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal.

Pengembangan sumber daya manusia dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan jabatan atau pekerjaan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya diantara perusahaan yang sejenis.

Setiap sumber daya manusia yang di dalam suatu perusahaan (dunia kerja) dituntut agar bekerja efektif, efisien kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarir mau sumber daya manusia melalui latihan dan pendidikan.

Pengembangan sumber daya manusia sendiri juga dapat dibedakan menjadi dua. Yakni pengembangan sumber daya manusia secara makro dan secara mikro. Pengembangan sumber daya manusia secara makro penting sekali dalam rangka mencapai tujuan pembangunan secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia secara makro ini bertumpu pada pengertian bahwa pengembangan sumber daya manusia yang terarah dan terencana disertai pengelolaan yang baik akan dapat menghemat sumber daya alam yang ada, atau setidaknya pengelolaan dan

pemakaian sumber daya alam dapat secara tepat guna. Karena sumber daya manusia yang telah dikembangkan sedemikian rupa, akan memiliki skill yang cukup untuk memanfaatkan hasil alam secara berkelanjutan.²³

Yang kedua adalah pengembangan sumber daya manusia secara mikro. Pengembangan sumber daya manusia secara mikro ini lebih menekankan pada pengoptimalan hasil kerja yang semaksimal dalam suatu perusahaan.

Baik secara makro maupun mikro, pengembangan sumber daya manusia jelaslah menuju pada sasaran yakni peningkatan kualitas sumber daya manusia yang nantinya akan bermuara pada pembangunan bangsa. Pentingnya pengembangan sumber daya manusia ini juga dapat diklasifikasikan menurut manfaatnya bagi masing-masing subjek yang ada, yakni bagi individu selaku tenaga kerja, perusahaan, dan untuk personal, hubungan manusia, dan pelaksanaan kebijakan.

Tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif. Selain itu perlu pula diperhatikan bahwa dalam upaya pengembangan sumber daya manusia

²³*Ibid*, hal. 14

ini, kinerja invidual dan kelompok adalah subyek untuk peningkatan berkelanjutan dan bahwa orang-orang dalam organisasi dikembangkan dalam cara yang sesuai untuk memaksimalkan potensi serta promosi mereka.

Sumber daya manusia dalam prespektif Islam, sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh *resources* yang ada dimuka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada dimuka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Jatsiyah ayat 13:

وَسَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

“Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir” (QS At-Jatsiyah :13)²⁴

Oleh karena itu sumber daya yang ada ini harus dikelola dengan benar karena itu merupakan amanah yang akan dimintai pertanggungjawabannya kelak. Untuk mendapatkan pengelolaan yang baik ilmu sangatlah diperlukan untuk menopang pemberdayaan dan optimalisasi manfaat sumber daya yang ada.

²⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang : CV. Adi Grafika),hal. 816

4. Faktor lingkungan

Lingkungan pembelian konsumen dipengaruhi oleh kebudayaan, termasuk norma dan nilai-nilai dari masyarakat sub budaya, kelompok tatap muka, yaitu teman, anggota keluarga, kelompok referensi (teman, family member, and references group. Merupakan sumber informasi yang penting karena dapat mempengaruhi perilaku konsumen, karena kelompok ini berperan bagi individu didalam membentuk kepercayaan terhadap lembaga.²⁵

5. Baitul Mal wa Tanwil (BMT)

a. Definisi *Baitul Mal wa Tanwil* (BMT)

BMT merupakan kependekan dari baitul maal wa tamwil atau dapat juga ditulis dengan baitul maal wa baitu tamwil. Secara harfiah atau lughowi baitul maal berarti rumah dana dan baitu tamwil rumah usaha. Baitul maal di kembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasharufkan dana sosial. Sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.²⁶

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa bmt merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi baitul maal, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari baitu tamwil. Sebagai lembaga

²⁵Yudharta, strategi pemasaran pada masalah dalam perspektif etika bisnis islam, <http://jurnal.yudharta.ac.id/wp-content/uploads/2014/09/strategi-pemasaran-pada-bmt-masalah-dalam-perspektif-etika-bisnis-islam.pdf>, diakses pada tanggal 27 Mei 2016, 13:15 WIB

²⁶Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta : UII Press, 2004). Hal. 129.

sosial, baitul maal memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan amil zakat (LAZ), oleh karenanya baitul maal ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain, dan upaya pentasharufan zakat kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan ashnabiah (UU nomer 38 tahun 1999).

Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan yakni simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Untuk mencapai tujuan BMT melakukan kegiatan antar lain:²⁷ mengumpulkan simpanan pokok anggota, mengumpulkan simpanan pokok khusus atau dana penyertaan anggota atau biasa disebut saham dalam perseroan terbatas, ,mengumpulkan simpan sukarela atau tabungan mudharabah anggota, menerima dana wadi'ah atau titipan, investasi dan sejenisnya, mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi, mengelola dana zakat, infaq, shodaqoh, hibbah dll.

b. *Visi Baitul Mal wa Tanwil (BMT)*

Visi BMT harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan BMT menjadi lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah anggota (ibadah dalam arti yang luas), sehingga mampu berperan sebagai

²⁷Pinbuk Tulungagung, *Modal Pelatihan Calon Pengelola Dan Pengelola Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, (Tulungagung, Tidak Diterbitkan, 2015)

wakil-pengabd Allah SWT, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Titik tekan perumusan visi BMT adalah mewujudkan lembaga yang profesional dan dapat meningkatkan kualitas ibadah. Ibadah harus dipahami dalam arti yang luas, yakni tidak saja mencakup aspek ritual peribadatan seperti shalat misalnya tetapi lebih luas mencakup segala aspek kehidupan. Sehingga kegiatan BMT harus berorientasi pada upaya meningkatkan ekonomi yang adil dan makmur.

Masing-masing BMT dapat saja merumuskan visinya sendiri karena visi sangat dipengaruhi oleh lingkungan bisnisnya, latar belakang masyarakatnya serta visi para pendirinya. Namun demikian, prinsip perumusan visi harus sama dan tetap berpegang teguh. Karena visi sifatnya jangka panjang, maka perumusannya harus dilakukan dengan sungguh-sungguh. Pendirian tidak dapat begitu saja mengabaikan aspek ini.

c. Misi *Baitul Mal wa Tanwil* (BMT)

Misi BMT adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran-berkemajuan, serta makmur-maju berkeadilan berlandaskan syariah dan ridlo Allah SWT.²⁸

Dari pengertian tersebut di atas, dapat di pahami bahwa misi BMT bukan semata-mata mencari keuntungan dan penumpukan laba modal pada golongan orang kaya saja, tetapi lebih berorientasi pada

²⁸*Ibid*, Pinbuk Tulungagung, *Modal Pelatihan...*

pendistribusian laba yang rata dan adil, sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Masyarakat ekonomi kelas bawah-mikro harus di dorong untuk berpartisipasi dalam modal melalui simpanan penyertaan modal, sehingga mereka dapat menikmati hasil-hasil BMT.

Struktur masyarakat madani yang adil merupakan cerminan dari struktur masyarakat yang dibangun pada masa nabi Muhammad Saw di madinah. Pada masa ini kehidupan umat (Islam dan non Islam) dapat berjalan secara damai. Hubungan masyarakatnya berjalan dibawah kendali nabi. Kehidupan ekonominya dapat berkembang. Zakat yang menjadi kewajiban umat Islam, serta jizyah, yang menjadi beban warga non muslim dapat berjalan dengan baik. Pendistribusian keuangan negara dapat dilaksanakan secara merata dan adil.

d. Tujuan *Baitul Mal wa Tanwil* (BMT)

Didirikannya BMT Bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dari pengertian tersebut dapat dipahami mengingat BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Anggota Harus diberdayakan supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Dengan menjadi anggota BMT, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidupnya melalui peningkatan usahanya.

Pemberian modal pembiayaan sebisa mungkin dapat memandirikan

ekonomi para anggotanya. Dalam kaitan ini pendampingan dari pihak BMT sangat diperlukan. Dalam pemberian pembiayaan BMT harus dapat menciptakan suasana keterbukaan, sehingga dapat mendeteksi berbagai kemungkinan penimpangan yang mungkin timbul dari pembiayaan tersebut. Untuk mempermudah dalam pendampingan, pendekatan pola kelompok usaha muamalah (Poskuma) menjadi sangat penting. Anggota dikelompokkan berdasarkan jenis usaha atau kedekatan tempat tinggal, sehingga BMT dapat dengan mudah melakukan pendampingan. Tanpa adanya Poskuma, pendampingan individu tidak akan berjalan secara efektif.

Lembaga ekonomi mikro pada awal pendiriannya memfokuskan diri untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya pada umumnya melalui pemberian pinjaman modal.

e. Fungsi *Baitul Mal wa Tanwil* (BMT)

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi untuk mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat (Pokusma) dan daerah kerjanya. Meningkatkan kualitas SDM anggota dan Pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global. Menggalang memobilisasi potensi masyarakat dalam rangkameningkatkan kesejahteraan anggota. Menjadi

perantara keuangan (*financial intermediary*) antara agniya sebagai shohibul maal dengan du'afa sebagai mudhorib, terutama untuk dana-dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, hibah dll. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pemilik dana (*shohibul maal*), baik sebagai pemodal maupun menyimpan dengan pengguna dana (*mudhorib*) untuk pengembangan usaha.

B. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Telah banyak penelitian-penelitian yang membahas tentang kepercayaan lembaga keuangan syariah terhadap anggota, terdapat beberapa penelitian yang membahas terkait hal tersebut, diantaranya yaitu :

Skripsi dari Pradita Wulandari yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Investas Deposito Mudharabah Berjangka* (studi kasus pada BMT Amratani Utama di Sleman)"²⁹. Skripsi ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap pengguna jasa investasi deposito mudharabah di BMT Amratani Utama masih lemah, pemerintah menyerahkan seluruh mekanisme perlindungan pada BMT sedangkan BMT Amratani Utama sendiri merupakan salah satu BMT yang tidak menyediakan mekanisme perlindungan dana bagi pengguna jasanya.

Dalam karya Wahyu Proklamasi yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Anggota BMT akibat pembekuan* (studi kasus BMT Amanah Sleman

²⁹Skripsi oleh Pradita Wulandari "*Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Investasi Deposito Mudharabah Berjangka (studi kasus pada BMT Amratani Utama di Sleman)*". Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2014.

Yogyakarta)”³⁰. Skripsi ini tersebut menjelaskan tentang bentuk perlindungan hukum bagi anggota akibat pembekuan BMT Amanah dan serta menjelaskan bagaimana mengetahui kendala-kendala yang dihadapi anggota untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Juga dalam karya Nova Choiruddin Mahardika yang berjudul “*Perlindungan Simpanan Anggota di BMT Beringharjo (Tinjauan Syariah dan Hukum)*”³¹. Skripsi ini menjelaskan tentang berdasarkan syariah BMT perlindungan dana anggota BMT Beringharjo menggunakan dua cara yakni internal. Yakni pengendalian manajemen dari BMT Beringharjo itu sendiri, yang tergambar dalam visi BMT Beringharjo memberikan kemanfaatan berkelanjutan kepada mitra usaha, perealisasian nya menggunakan pengorganisasian struktur maupun fungsional, dan adanya sistem pengawasan struktural yang meengawasi jalannya kinerja BMT Beringharjo berkenaan dengan manajerial, keuangan, operasional, sumberdaya manusia, dan kepatuhan terhadap Undang-unndang dan Eksternal yakni BMT Beringharjo berkerja sama dengan lembaga linkage/koperasi sekunder yang memilih tujuan yang sama dengan konsep ta’wun.

Dalam karya Siti Rohmah yang berjudul “*Kepercayaan Nasabah Terhadap SIRELA(Simpanan Sukarela) pada BMT Harapan Umat Pati*”³².

³⁰Skripsi oleh Wahyu Proklamasi “*Perlindungan Hukum Terhadap Anggota BMT akibat Pembekuan (studi kasus BMT Amanah Sleman Yogyakarta)*”.Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2014.

³¹Skripsi oleh Nova Choiruddin Mahardika “*Perlindungan Simpanan Anggota di BMT Beringharjo (Tinjauan Syariah dan Hukum)*. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013

³²Skripsi oleh Siti Rohmah “*Kepercayaan Nasabah Terhadap Sirela (Simpanan Sukarela) pada BMT harapan Umat Pati*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014.

Skripsi ini menjelaskan tentang mengenai kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT Harapan Umat yaitu kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati secara umum dikategorikan baik, akan tetapi untuk pemahaman nasabah terhadap sistem syari'ah yang diterapkan oleh BMT HARUM Pati masih banyak nasabah yang belum mengerti, sehingga kepercayaan nasabah itu terbentuk bukan karena menitik beratkan pada sistem syari'ah yang diterapkan pada BMT HARUM Pati yang seharusnya memiliki pembentuk kepercayaan nasabah tertinggi diantara faktor-faktor pembentuk kepercayaan nasabah yang lainnya.

Dari penelitian-penelitian di atas sebagian besar membahas tentang aspek kepercayaan, dan diantara semua penelitian tersebut terdapat penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang di lakukan oleh Siti Rohmah, ada beberapa kesamaan penelitian yaitu sama-sama membahas tentang kepercayaan anggota dalam penyimpanan dana bedanya dalam penelitian ini membahas tentang kepercayaan nasabah percaya terhadap pihak BMT dengan produk yang dimiliki oleh BMT, kepercayaan anggota terhadap produk BMT salah satu upaya BMT guna memperlancar bisnisnya. Sedangkan dalam penelitian ini yang peneliti lakukan di BMT Sinar Amanah yaitu upaya lembaga membangun kepercayaan pada anggota penyimpan dana, dalam membangun kepercayaan terhadap anggota, BMT Sinar Amanah berupaya memaksimalkan dalam bidang bidang pelayanan yang baik dan harus bisa diterima oleh semua anggota, kedua yaitu mengembangkan dari sumber daya manusia (SDM), selain dari upaya yang dilakukan oleh lembaga, pihak

anggota percaya dengan BMT karena didukung oleh faktor keluarga atau kerabat.

C. Kerangka Berfikir

Untuk memperbaiki atau memperlancar jalannya suatu bisnis harus dimulai dengan kepercayaan. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan anggota kepada lembaga keuangan syariah salah satunya adalah memberikan upaya dan faktor yang mudah dipahami atau diterima bagi para anggotanya, yang dalam hal ini lembaga keuangan syariah sebagai wadah bagi para anggotanya untuk mempermudah dalam penyimpanan dana. BMT Sinar Amanah adalah lembaga yang saat ini sedang berkembang dan mulai banyak minat anggota, dalam memberikan kepuasan atau untuk mendapatkan kepercayaan pihak BMT memberikan upaya dan faktor semaksimal mungkin guna untuk mendapatkan kepercayaan dari anggotanya.

Untuk upaya membangun kepercayaan lembaga BMT harus memiliki Lembaga Penjamin Simpanan agar anggota merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu BMT harus meningkatkan sumber daya manusia agar kepercayaan anggota menjadi meningkat.

