

## ABSTRAK

Disertasi dengan judul “*Islamicity Cultural Performance Index* (ICPI) dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah pada KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur” ini ditulis oleh Bachrul Ulum dengan Promotor Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M. dan Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Kata Kunci : Kepercayaan Nasabah, *Islamicity Performance Index*, KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia kini sedang mengalami peningkatan yang cukup pesat. Pertumbuhan lembaga keuangan syariah secara kuantitas menunjukkan hasil yang sangat signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan semakin menjamurnya Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang dibuka oleh lembaga keuangan konvensional. Tak terkecuali pada lembaga KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur melalui *Islamicity Cultural Performance Index* (ICPI) dalam meningkatkan kepercayaan nasabah.

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan analisis deskriptif dengan menggunakan data primer sebagai bahan utamanya dan didukung dengan data sekunder. Obyek kajian dalam penelitian ini adalah kinerja keuangan KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur selama periode 2017–2021. Penelitian ini melalui pendekatan *Islamicity Performance Index* (IPI) yang menggunakan tiga rasio yakni *Profit Sharing Ratio*, *Equitable Distribution Ratio* dan *Director-Employee Welfare Ratio*.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Profit Sharing Ratio*, *Equitable Distribution Ratio* dan *Director-Employee Welfare Ratio* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah pada KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur sangat baik terhadap pendapatan selama periode 2017 – 2021 dengan total nasabah mencapai 146.226 orang. Ketiga rasio tersebut disebabkan karena kepercayaan anggota mencakup beberapa aspek, di antaranya *benevolence*, *integrity*, *competence*, *willingness to depend* (kemauan untuk bergantung) dan *subjective probability of depending* (kemungkinan bergantung secara subjektif) dengan masing-masing total prosentase yang beragam.

Secara keseluruhan pendekatan *Islamicity Performance Index* (IPI) telah diterapkan pada kinerja KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur periode 2017 – 2021. Namun di sisi lain, factor nilai-nilai religious dan adat kebiasaan menjadi pemicu pula dalam meningkatkan kepercayaan nasabah yang disebut dengan *Islamicity Cultural Performance Index*

(ICPI). Disertasi ini bermanfaat terutama bagi penulis untuk menambah wawasan pola pikir, sikap dan pengalaman sebagai upaya peningkatan kualitas dalam pembelajaran, yakni mampu menganalisis tingkat kepercayaan nasabah pada KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur melalui *Islamicity Cultural Performance Index (ICPI)*.

## **ABSTRACT**

*The dissertation entitled "Islamicity Cultural Performance Index (ICPI) in Increasing Customer Trust in KSPB Syariah BMT NU East Java" was written by Bachrul Ulum with Promoter Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M. and Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.*

*Keywords : Customer Trust, Islamicity Performance Index, KSPB Syariah BMT NU East Java*

*The development of Islamic financial institutions in Indonesia is currently experiencing a fairly rapid increase. The growth of Islamic financial institutions in quantity shows very significant results. This is indicated by the increasing proliferation of Islamic Commercial Banks (BUS) and Islamic Business Units (UUS) opened by conventional financial institutions. The East Java BMT NU Sharia KSPB institution is no exception. The purpose of this study was to determine the performance of the KSPB Syariah BMT NU East Java through the Islamicity Cultural Performance Index (ICPI) in increasing customer trust.*

*This study used a qualitative method with descriptive analysis using primary data as the main ingredient and supported by secondary data. The object of study in this study is the financial performance of the East Java BMT NU Sharia KSPB during the 2017–2021 period. This research uses the Islamicity Performance Index (IPI) approach which uses three ratios namely Profit Sharing Ratio, Equitable Distribution Ratio and Director-Employee Welfare Ratio.*

*Based on the results of this study, it shows that the Profit Sharing Ratio, Equitable Distribution Ratio and Director-Employee Welfare Ratio in increasing customer trust in KSPB Syariah BMT NU East Java are very good for income during the 2017-2021 period with a total customer reaching 146,226 people. The three ratios are due to member trust covering several aspects, including benevolence, integrity, competence, willingness to depend and subjective probability of depending with each varying total percentage.*

*Overall the Islamicity Performance Index (IPI) approach has been applied to the performance of the KSPB Syariah BMT NU East Java for the period 2017 – 2021. But on the other hand, the factor of religious values and customs is also a trigger in increasing customer trust, which is called Islamicity Cultural Performance Index (ICPI). This dissertation is especially useful for writers to add insight into mindsets, attitudes and experiences as an effort to improve quality in learning, namely being able to analyze the level of customer trust in KSPB Syariah BMT NU East Java through the Islamicity Cultural Performance Index (ICPI).*

## الملخص

أطروحة بعنوان "مؤشر الأداء الثقافي الإسلامي (ICPI) في زيادة ثقة العملاء في بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية (KSPB Syariah BMT NU Jawa Timur) كتب بواسطة بحر العلوم مع المروج البروفيسور. دكتور. أجوس إيكو سوجيانتو، و د. ديدى نوررحمن ، م. الكلمات الرئيسية: ثقة العملاء، مؤشر الأداء الإسلامي، في بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية

يشهد تطور المؤسسات المالية الإسلامية في إندونيسيا حالياً زيادة سريعة إلى حد ما. يظهر نمو المؤسسات المالية الإسلامية من حيث الكمية نتائج مهمة للغاية. ويدل على ذلك الانتشار المتزايد للبنوك التجارية الإسلامية (BUS) ووحدات الأعمال الإسلامية (UUS) التي فتحتها المؤسسات المالية التقليدية. مؤسسة بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية ليست استثناء. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد أداء بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية من خلال مؤشر الأداء الثقافي الإسلامي (ICPI) في زيادة ثقة العملاء.

استخدمت هذه الدراسة المنهج النوعي مع التحليل الوصفي باستخدام البيانات الأولية كمبرك رئيسي ومدعومة بالبيانات الثانوية. موضوع الدراسة في هذه الدراسة هو الأداء المالي لشركة بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية خلال الفترة 2017-2021. يستخدم هذا البحث نهج مؤشر الأداء الإسلامي (IPI) الذي يستخدم ثلاث نسب هي نسبة تقاسم الأرباح ونسبة التوزيع العادل ونسبة رفاهية المدير إلى الموظف.

بناءً على نتائج هذه الدراسة ، تُظهر أن نسبة مشاركة الأرباح ونسبة التوزيع العادل ونسبة رفاهية المدير إلى الموظف في زيادة ثقة العملاء في بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية جيدة جداً للدخل خلال الفترة 2017-2021 بإجمالي يصل العملاء إلى 146226 شخصاً. ترجع النسب الثلاثة إلى ثقة الأعضاء التي تغطي عدة جوانب ، بما في ذلك الإحسان والنزاهة والكفاءة والاستعداد للاعتماد والاحتمال الذاتي للاعتماد على كل نسبة مئوية إجمالية متفاوتة.

بشكل عام ، تم تطبيق نهج مؤشر الأداء الإسلامي (IPI) على أداء بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية للفترة 2017 - 2021. ولكن من ناحية أخرى ، فإن عامل القيم والعادات الدينية هو أيضاً دافع في زيادة ثقة العملاء ، وهو ما يسمى مؤشر الأداء الثقافي الإسلامي (ICPI). هذه الرسالة مفيدة بشكل خاص للكتاب لإضافة نظرة ثاقبة إلى العقلية والمواقف والخبرات كمحاولة لتحسين الجودة في التعلم ، أي القدرة على تحليل مستوى ثقة العملاء في بيت المال والتمويل نوانسا امة جاوى الشرقية من خلال مؤشر الأداء الثقافي الإسلامي (ICPI) .