

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH
KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI
SUMEKAR KCP PAMEKASAN**

SKRIPSI



Oleh:

Nurul Izzah

NIM. 402190077

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

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH
KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI
SUMEKAR KCP PAMEKASAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Nurul Izzah

NIM. 402190077

Dosen Pembimbing:

Faruq Ahmad Futaqi, SE.,M.E.

NIP. 198311262019031006

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

ABSTRAK

Izzah, Nurul. Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Faruq Ahmad Futaqi, SE.,M.E.

Kata Kunci: Kepercayaan tinggi, kepercayaan menengah, kepercayaan rendah.

Dalam dunia perbankan saat ini terdapat banyak persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan nasabah. Persaingan ini yang dirasakan oleh BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Hal ini dikarenakan persaingan yang sangat ketat karena harus bersaing dengan bank-bank yang ada di Pamekasan karena banyaknya bank Syariah lainnya. Kepercayaan nasabah berpengaruh kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan, faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan, dan dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Kecamatan Pamekasan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reserch*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan mewawancarai nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Data yang diperoleh kemudian dilakukan pengecekan keabsahan dengan triangulasi sumber dan pengolahan data dianalisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis tingkat kepercayaan nasabah menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan ada tiga tingkatan yaitu tinggi, sedang dan rendah, faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan kejujuran, kepedulian, kualitas pelayanan, dan kepuasan, dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan tergantung pada tingkat kepercayaan, karena minat nasabah bisa berubah-ubah kapan saja sesuai dengan tingkatan kepercayaan itu sendiri.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Nurul Izzah	402190077	Perbankan Syariah	Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 24 Oktober 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Muhtadin Amri, M.S.Ak
NIP 198907102018011001


Faruq Ahmad Futaqi, SE., M.E.
NIP 198311262019031006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan
Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Nama : Nurul Izzah

NIM : 402190077

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I. (.....)

NIP. 197801122006041002

Penguji I :
Mansur Azis, M.S.I. (.....)

NIDN. 2024068601

Penguji II :
Faruq Ahmad Futaqi, SE., M.E. (.....)

NIP. 198311262019031006

Ponorogo, 10 November 2023
Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Izzah

NIM : 402190077

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH

KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI

SUMEKAR KCP PAMEKASAN

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya

Ponorogo, 24 Oktober 2023

Pembuat pernyataan



Nurul Izzah

NIM 402190077

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Izzah
NIM : 402190077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi / Tesis : Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis. Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 20 November 2023

Pembuat Pernyataan,



Nurul Izzah

NIM 402190077

DAFTAR ISI

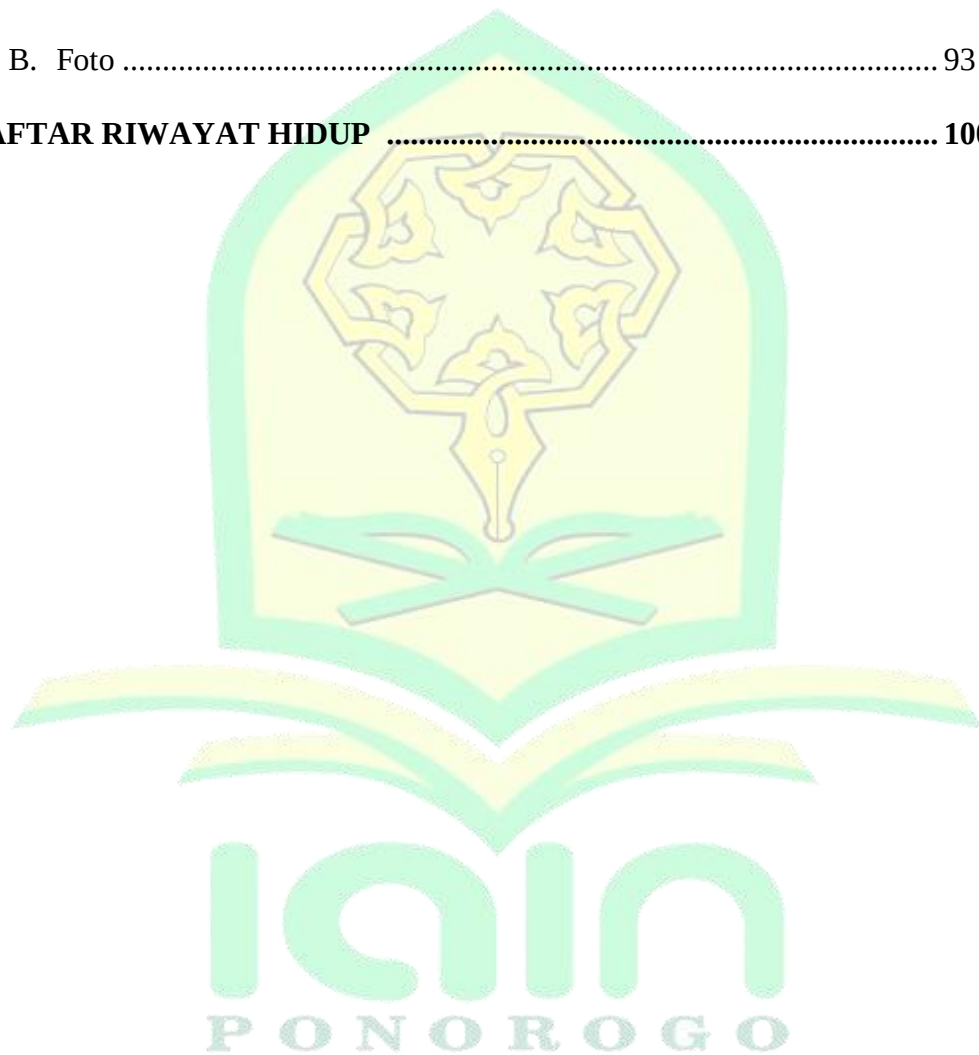
SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9

D. Manfaat Penelitian	9
E. Studi Penelitian Terdaulu.....	10
F. Metode Penelitian.....	19
1. Jenis dan Pendekatan.....	19
2. Kehadiran Peneliti	20
3. Lokasi / Tempat Penelitian.....	21
4. Data dan Sumber Data.....	22
5. Teknik Pengumpulan Data	22
6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	24
7. Teknik Pengolahan data	25
8. Teknik Analisis Data	227
G. Sistematika pembahasan	29
BAB II KAJIAN TEORI (TEORI KEPERCAYAAN)	
A. Kepercayaan	30
1. Definisi	30
2. Indikator Kepercayaan.....	33
3. Faktor yang membentuk Kepercayaan	34
4. Faktor yang bisa menghilangkan kepercayaan.....	35
5. Unsur – unsur kpercayaan	37
BAB III PAPARAN DATA (ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN)	
A. Data Umum Obyek Penelitian.....	39

1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti sumekar KCP Pamekasan	39
2. Lokasi BPRS Bhakti sumekar KCP Pamekasan.....	42
3. Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.....	42
4. Struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	42
5. SOP Divisi di BPRS Bhakti Sumekar	44
6. Produk- produk BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.....	46
B. Data Khusus	48
1. Tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.....	48
2. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	53
3. Dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	63
 BAB IV ANALISIS DATA (ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN)	
A. Tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.....	66
B. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	68
C. Dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	74

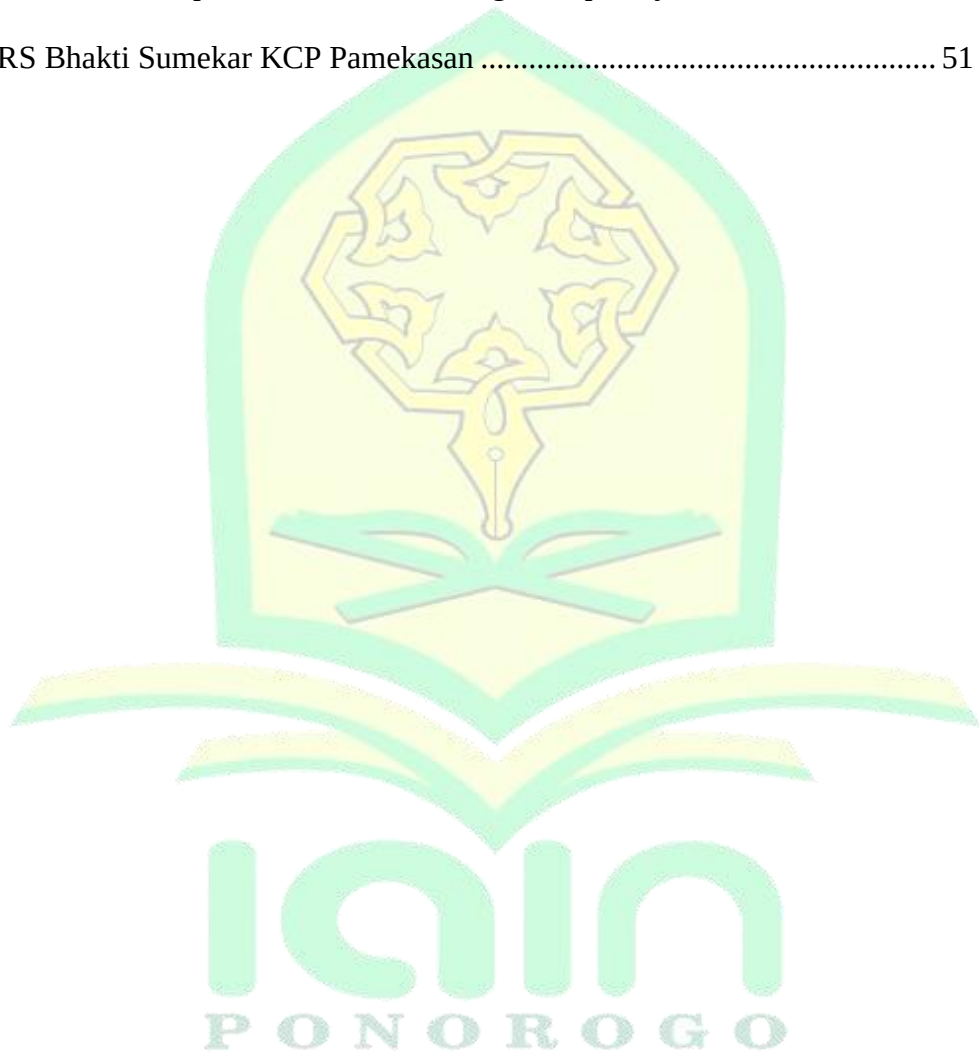
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	86
A. Pedoman Wawancara.....	86
B. Foto	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 3.3 Data Responden Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 3.2 Data responden berdasarkan tingkat kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan 43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	86
Lampiran 2 Dokumentasi.....	93
Lampiran 3 Cek Plagiasi Melalui Aplikasi Turnitin.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang berperan dalam meningkatkan perekonomian suatu negara. Pengaruh baik yang ditimbulkan dengan berkembangnya industri perbankan disuatu negara adalah diikuti dengan pertumbuhan ekonomi dinegara tersebut. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah.¹ Keberadaan lembaga keuangan syariah di anggap perlu mengingat keharaman praktik riba dalam segala bentuk kegiatan muamalah. Salah satu jenis lembaga keuangan syariah adalah perbankan syariah. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain dalam rangka bentuk tarif masyarakat.²

Perbankan syariah di Indonesia juga di dukung oleh Otoritas keagamaan yaitu Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang memberikan fatwa-fatwa hukum terkait aktivitas umat di bidang tersebut. Tugas MUI secara khusus mendampingi industri Perbankan Syariah maupun dari MUI itu sendiri

¹ Imelda Ayu Nirmala, „Pengaruh Islamic Marketing Mix Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening“ (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar),“Skripsi (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), Hlm. 23.

² Afrin Suryanin Tiyas, „Pengaruh Motivasi Menabung Dan Pengetahuan Tentang Produk Perbankan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCPMT. Haryono Magetan (Studi Pada Masyarakat Desa SETREN Bendo Magetan),“ Skripsi (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021), Hlm. 1

secara langsung, fatwa-fatwa hukum MUI ada kalanya bersumber dari Dewan Syariah Nasional.³

Kehadiran bank syariah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat islam atau ingin memperoleh layanan produk perbankan tanpa harus melanggar larangan riba.⁴ Dengan banyaknya bank-bank yang tersebar diberbagai daerah, membuat nasabah bisa lebih selektif dalam memilih Bank untuk mereka, persaingan terasa sangat ketat, karena masyarakat sebagai target nasabah sudah terbiasa dengan sistem perbankan konvensional, sehingga sampai saat ini perbankan syariah belum menjadi pilihan utama.⁵ Pertumbuhan perbankan syariah yang terdiri dari bank umum syariah (BUS), Unit Usaha Rakyat (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), di dukung oleh pertumbuhan penghimpunan dana dan penyaluran dana yang di kelola oleh bank syariah. Hal tersebut menunjukkan kepercayaan masyarakat yang tetap terjaga untuk menyimpan dananya di bank syariah. Maupun masyarakat yang ingin mendapatkan pembiayaan dari bank syariah. Selain itu peningkatan pertumbuhan perbankan syariah juga didukung oleh peningkatan permodalan bank syariah, likuiditas yang cukup dan membaiknya kualitas pembiayaan, tingkat efisiensi, dan reabilitas bank syariah. Peningkatan aset industri perbankan syariah juga di sumbang oleh kontribusi peningkatan aset BPRS

³ Yuli Andriyansyah, "Islamic Banking Performance in Indonesia and its Contribution to National Development", Jurnal Universitas Islam Indonesia, vol. 3, No.2, 2009, 182.

⁴ Andi Maulana, "Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Dengan Persepsi Generasi Milenial Sebagai Variabel Moderating." *Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019), Hlm. 18.

⁵ Pertiwi, D., dan Ritonga, "Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Muamalat di Kota Kisaran," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Volume 1, Nomer 1, (2018) Hm. 54.

yang meningkat dari 2,30% di tahun 2016 menjadi 2,43% di tahun 2017 atau memberikan kontribusi peningkatan perbankan syariah sebesar Rp 1,68 triliun.⁶

Kepala Otoritas Jasa Keuangan Regional 4 Surabaya (OJK KR4) Heru Cahyono mengatakan bahwa Perbankan Syariah di Jawa Timur tumbuh merata secara keseluruhan. Karena lembaga keuangan yang beroperasi menggunakan prinsip ekonomi Islam yang terbatas menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat mengenai lembaga keuangan bank syariah.⁷ Jadi, apabila masyarakat mengalami peningkatan terhadap kepercayaan bank syariah. Maka bank tersebut akan mengalami jumlah permintaan serta mengalami antusias yang tinggi, sehingga pertumbuhan perbankan syariah semakin tinggi. Industri perbankan syariah saat ini mengalami pergerakan yang sangat pesat.⁸

Akan tetapi masih banyak yang tidak mampu bersaing dalam mempertahankan bank tersebut supaya bisa bertahan dan tetap sehat salah satunya di sebabkan karena adanya kondisi keuangan bank itu sendiri, adapun permasalahan perkembangan perbankan yang sering terjadi diantaranya: rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah, terutama masyarakat yang berada di bagian dari pedalaman atau yang didominasi adanya perbankan konvensional, sehingga masyarakat masih menganggap perbankan syariah dengan sebelah mata. Apalagi dengan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh perbankan syariah yang belum optimal,

⁶ www.Ojk.go.id (diakses pada tanggal 09 Februari 2023, jam 14.10).

⁷ A Malik Ibrahim, "OJK sebut Potensi Bank Syariah di JATIM Belum Tergarap Maksimal" diakses dari <http://m.antaranews.com>, diakses pada tanggal 09 Februari 2023 pukul 21:43 WIB.

⁸ Yulia Anggraini, "Persepsi Karyawan Terhadap Posisi Account Officer (Studi Pada Karyawan Perempuan di PT BRI Syariah Kantong Cabang Madiun)", Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 1, Nomor 2, (2018), 34-54

kesalahan-kesalahan persepsi tentang perbankan syariah serta di temukannya prinsip-prinsip syariah yang menyimpang dari prinsip syariah.⁹ Bank syariah akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepercayaan bagi nasabah. Terciptanya kepercayaan nasabah memberikan manfaat, diantaranya memberikan kesan yang baik bagi nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah.

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (confidence) kepada pihak lain tersebut. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan kepercayaan adalah faktor yang sangat penting. Melalui kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut.¹⁰

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, maka setiap pihak bank harus mampu bekerjasama dengan para nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, maka akan menimbulkan pembelian ulang dari diri nasabah itu sendiri atau nasabah akan merasa percaya. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi

⁹ Maria Ulva, "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi kasus di Kmpung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)", *Skripsi*, Metro: IAIN Metro, (2018), 3.

¹⁰ Endang Tri Wahyuni, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah", dalam *Jurnal Perbankan*, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta), h. 684-685

emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka nasabah tersebut dapatlah dikatakan puas. Karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah di dalam perbankan dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah khususnya di lembaga perbankan tergantung citra perusahaan di mata nasabah.¹¹

Kota Pamekasan merupakan salah satu Kabupaten yang berada di kawasan Madura. Kota ini secara administrasi terletak di sebelah utara berbatasan dengan selat Jawa, sebelah selatan berbatasan dengan selat Madura, sebelah barat berbatasan dengan kabupaten sampang, dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Sumenep. Kabupaten Pamekasan terdiri dari 13 Kecamatan, 178 desa dan 11 kelurahan. Kabupaten Pamekasan memiliki luas wilayah 79.230 ha. Potensi yang ada di kabupaten Pamekasan yaitu nelayan, petani, perkebunan, dan lain sebagainya. Kabupaten Pamekasan memiliki 12

¹¹ Shinta Maharani, "Analisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility*, *Islamic Banking Service Quality* Dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo", *El-Barka: Journal Of Islamic Economic and Business*, Volume 3, Nomor 1, (2020), 51-79.

sungai besar yang terletak di kecamatan Pamekasan yaitu sungai payung dan sungai-sungai lainnya seperti sungai tambak ponteh, egrang, dan pendu. Masyarakat Pamekasan juga memiliki luas area tambak garam seluas 2,096,50 ha yang terbesar di Kecamatan Tlanakan, Pandewu dan Galis. Sedangkan luas lahan di kabupaten Pamekasan memiliki tingkat kemiringan dan ketinggian yang berbeda di setiap Kecamatan tentu saja hal ini memberikan potensi yang berbeda mengenai tata guna lahan. Wilayah dengan tingkat kemiringan lahan yang tinggi rata-rata merupakan dataran tinggi yang memiliki potensi sebagai area pertanian dan perkebunan.¹²

Kecamatan Pamekasan merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Pamekasan. Kecamatan Pamekasan terdiri dari 8 desa yaitu Panempan, Laden Jalmak, Teja Barat, Bettet, Nyalabu Laok, Nyalabu Daya, dan Toronan. Juga terdiri dari 8 Kelurahan diantaranya Kangeran, Patemon Bugih, Jungcang Cang, Parteker, Barumbat Kota, Gladak Anyar, Kolpajung, dan Kowel. Sedangkan jumlah prosentase penduduk Jiwa Kecamatan Pamekasan sebanyak 35.28.04 jiwa. Penduduk Kecamatan Pamekasan merupakan mayoritas Islam. Akan tetapi ada juga yang non muslim. Meski demikian banyak penduduk muslim tetapi masih banyak yang belum memahami tentang BPRS dan mekanisme yang ditawarkan oleh BPRS dimana hal tersebut dapat mempengaruhi masyarakat dalam mengambil sebuah keputusan untuk menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar. Sejalan dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar bank tersebut, maka setiap bank

¹² Arsip Kota Pamekasan 2023

harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank yaitu dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Salah satu unsur daya saing yang betul-betul mengunggulkan suatu bank sebagai suatu perusahaan dalam bidang jasa adalah mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan system, prosedur dan lainnya. Suatu organisasi yang ingin berkembang dengan pesat, maka organisasi tersebut harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bakhtiar Ismanto selaku Kepala Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan seputar profil berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Bapak Bakhtiar Ismanto mengatakan bahwa BPRS Bhakti Sumekar yang bertempat di Sumenep-Madura berdiri pada tanggal 20 Februari Tahun 2002. Jumlah karyawan di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan berjumlah 25 orang termasuk security dan office boy. Jumlah masyarakat Kecamatan Pamekasan yang menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan sebanyak 1.756 orang. Diantaranya nasabah yang melakukan pembiayaan atau menabung.¹³ Nasabah Kecamatan Pamekasan semakin banyak yang menjadi nasabah, hal ini dikarenakan letak yang sangat strategis mudah di jangkau oleh nasabah untuk melakukan kegiatan di mitra

¹³ Bakhtiar Ismanto, *Wawancara* 21 Februari 2023

bank. Yang terletak di pusat kota Pamekasan dan dekat dengan akses jalan raya.

Alasan melakukan penelitian ini dikarenakan untuk mendorong nasabah Kecamatan Pamekasan untuk melakukan apa yang diinginkan dan bebas memilih sesuatu yang bisa memberikan kepuasan dan nyaman serta kepercayaan. Untuk menilai suatu pelayanan agar bisa memberikan sebuah kepuasan terhadap nasabah. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah di paparkan diatas, maka peneliti memperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan?
2. Bagaimana faktor kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan?
3. Bagaimana dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini secara umum adalah bentuk untuk menganalisis jawaban dari rumusan masalah yang diperinci sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan
2. Untuk mengetahui faktor kepercayaan nasabah terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan penulis lakukan, manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sarana untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat yang bertujuan untuk mengidentifikasikan dan faktor apa yang melatarbelakangi ketidakpercayaan masyarakat dan bagaimana dampak tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pustaka telaah lebih lanjut untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan analisis tingkat kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dan penelitian ini akan menambah referensi bagi mahasiswa

b. Bagi Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan pertimbangan terkait analisis tingkat kepercayaan nasabah tentang BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Sehingga perbankan syariah dapat mengukur tingkat keberhasilan dari analisis tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

c. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan bermanfaat untuk menambah wawasan, dan pengalaman terkait analisis apa yang terkait dengan tingkat kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Pembahasan mengenai analisis tingkat kepercayaan masyarakat telah banyak di bahas dalam karya ilmiah sebelumnya, berikut adalah beberapa karya ilmiah terdahulu yang berkaitan dengan tema yang akan penulis ajukan, yaitu antara lain:

Pertama, skripsi oleh Nita Fadillah dengan judul “Analisis Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Dalam Mendorong Minat Di Bank Syariah”. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa variabel kepercayaan masyarakat berpengaruh signifikan pada perbankan syariah, variabel perbankan syariah berpengaruh pada minat menabung, dan variabel kepercayaan berpengaruh pada minat menabung signifikan terhadap kepercayaan masyarakat tentang perbankan syariah.¹⁴ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Perbedaannya adalah peneliti menggunakan metode kualitatif, sedangkan Nita Fadilah menggunakan metode kuantitatif.

Kedua, skripsi oleh Asti Miftahlia dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Anggota Untuk Menabung Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dependen (Y) kepercayaan anggota dapat dipengaruhi oleh reputasi perusahaan (X1), service excellence (X2), dan syariah marketing (X3).¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Sedangkan

¹⁴ Nita Fadillah, “Analisis Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Dalam Mendorong Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat BTN Makkio Baji, Kec. Manggala)” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022)

¹⁵ Asti Miftahlia, “Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Anggota Untuk Menabung Di Kspps Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Magelang, 2018)

perbedaannya adalah pada objek penelitian di atas adalah Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang, sedangkan peneliti objeknya adalah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Ketiga, skripsi oleh Winri Asrika dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (*Financial Technology*) Pada Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Syariah Medan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel kemudahan, keamanan, dan layanan berpengaruh terhadap pengguna fintech pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Medan.¹⁶ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah mengkaji tentang tingkat kepercayaan masyarakat. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian diatas adalah Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK. Kantor Cabang Syariah Medan, sedangkan peneliti objeknya adalah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Keempat, skripsi oleh Lalu Sare’at Guru Indraguna dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Lembaga Amil Zakat Infaq, Shodoqoh, Muhammadiyah Nusa Tenggara Barat”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh terhadap lembaga Amil Zakat Infaq Shodoqoh Muhammadiyah NTB

¹⁶ Winri Asrika, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (*Financial Technology*) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2021)

berdasarkan lima faktor yakni kepercayaan, kompeten, kejujuran, akuntabilitas dan *sharing*.¹⁷ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian diatas adalah Lembaga Amil Zakat Infaq, Shodoqoh, Muhammadiyah Nusa Tenggara Barat, sedangkan sedangkan peneliti objeknya adalah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Kelima, skripsi oleh Ajeng Fitriani dengan judul “Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah Sekampung terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menggantungkan kepada nasib, namun lebih menekankan usaha.¹⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang kepercayaan. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan sedangkan peneliti subjeknya masyarakat.

Keenam, skripsi oleh Vira Ellya dengan judul “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pembiayaan Murabahah Pada Bank Aceh (Studi Pada Karyawan MtsN 4 Banda Aceh)”. Penelitian ini menggunakan metode

¹⁷ Lalu Sare'at Guru Indraguna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Lembaga Amil Zakat Infaq, Shodoqoh, Muhammadiyah Nusa Tenggara Barat,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Mataram,2022)

¹⁸ Ajeng Fitriani, “Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah(Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)” *Skripsi* (Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro,2019)

penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan MTsN 4 Banda Aceh merasa yakin dan percaya dengan sistem dan kegiatan operasional yang ada di Bank Aceh yang dibuktikan dengan hasil jawaban responden pada indikator pernyataan.¹⁹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang tingkat kepercayaan. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian diatas adalah Bank Aceh, sedangkan peneliti objeknya BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Ketujuh, skripsi oleh Andrik Setiawan dengan judul “Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di. PT Pegadaian Unit Patrang Jember”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap produk Tabungan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi Emas. Produk tabungan emas di terapkan dengan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin membeli dan mempunyai emas dengan modal yang seminimal mungkin.²⁰ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sama-sama mengkaji tentang tingkat kepercayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas nasabah, sedangkan peneliti subjeknya masyarakat.

¹⁹ Vira Ellya, “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pembiayaan Murabahah Pada Bank Aceh (Studi Pada Karyawan Mtsn 4 Banda Aceh)” *Skripsi* (Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry,2022)

²⁰ Andrik Setiawan, “Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di. Pt Pegadaian Unit Patrang Jember,” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Jember,2021)

Kedelapan, skripsi oleh Rida Novita Sari dengan judul “Kepercayaan Masyarakat Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kecamatan Rumbia”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat khususnya yang berada di Desa Reno Basuki hanya 46 orang yang belum menjadi nasabah di lembaga keuangan mikro syariah dan sisanya yaitu 54 masyarakat menjadi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat Desa Reno Basuki yang menjadi nasabah dari LKMS tersebut.²¹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sama-sama mengkaji tentang kepercayaan masyarakat. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian diatas Lembaga Keuangan Mikro Syariah, sedangkan peneliti objeknya BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Kesembilan, skripsi oleh Ade Retnoni dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial memiliki pengaruh signifikan, kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial memiliki pengaruh signifikan, kepercayaan produk (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) berpengaruh signifikan.²² Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama

²¹ Rida Novita Sari, “Kepercayaan Masyarakat Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kecamatan Rumbia,” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020)

²² Ade Retnoni, “Pengaruh Kepercayaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani)” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019)

mengkaji tentang kepercayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan peneliti subjeknya adalah masyarakat.

Kesepuluh, skripsi oleh Irfan Nurahmadi Harish dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok).” Penelitian ini menggunakan metode penelitian regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas layanan *banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, antara variabel kepercayaan nasabah dan variabel kualitas layanan *banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³ Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sama-sama mengkaji tentang kepercayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan peneliti subjeknya adalah masyarakat.

Kesebelas, skripsi oleh Seneng Jayadi dengan judul Pengaruh “Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Dalam Bertransaksi di Bank (Studi pada Bank Syariah Indonesia)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

²³ Irfan Nurahmadi Harish, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)” *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta,2017)

Kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan.²⁴ Persamaan dari penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang kepercayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian di atas adalah nasabah, sedangkan peneliti adalah masyarakat.

Keduabelas, skripsi oleh Ibnu Yakin dengan judul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Mutual Benefit Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bangkalan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa empat variabel terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi dan mutual benefit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, tiga variabel lainnya yaitu kepercayaan, komitmen, dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.²⁵ Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kepercayaan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian diatas adalah Bank Jatim Kantor Cabang Bangkalan, sedangkan peneliti objeknya adalah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Ketigabelas, skripsi oleh Risky Fajar Nurfadhilah dengan judul “Pengaruh Pengalaman, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah (Studi Kasus Tabungan Barokah Bank

²⁴ Seneng Jayadi, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dalam Bertransaksi Di bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia),” *Skripsi* (Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram,2022)

²⁵ Ibnu Yakin, Analisis “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Mutual benefit Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bangkalan,” *Skripsi* (Universitas Brawijaya Malang,2013)

Jatim Syariah KC Kediri)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman berpengaruh positif dan signifikan, variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan, dan pengujian antara ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan barokah bank jatim syariah Kediri.²⁶ Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang tingkat kepercayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan peneliti subjeknya masyarakat.

Keempatbelas, skripsi oleh Wildatul Jannah dengan judul “Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Pada Bank Nagari Syariah Batusangkar)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Shariah Compliance* dari aspek produk berpengaruh signifikan, *Shariah Compliance* dari aspek pelayanan berpengaruh signifikan, pengujian dari produk dan pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Batusangkar.²⁷ Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tingkat tentang kepercayaan. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan peneliti subjeknya adalah masyarakat.

²⁶ Risky Fajar Nurfadhilah, “Pengaruh Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah (Studi Kasus Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri),” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021)

²⁷ Wildatul Jannah, “Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Nagari Syariah Batusangkar),” *Skripsi* (Sumatera Barat: Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2019)

Kelimabelas, skripsi oleh Amaliyah Sudirman dengan judul “Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Parepare”. Penelitian ini menggunakan penelitian metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mobile banking di bank Sulselbar cabang parepare sudah memberikan layanan yang sudah sangat baik yang nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti Sulselbar *mobile* dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone.²⁸ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama mengkaji tentang kepercayaan, sedangkan perbedaannya terletak pada subjek penelitian diatas adalah nasabah, sedangkan peneliti subjeknya adalah masyarakat.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan penelitian kualitatif. Kartini Kartono mengemukakan penelitian lapangan merupakan sebuah metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat.²⁹ Dalam penelitian ini nantinya peneliti akan mampu mempelajari secara mendalam tentang tingkat kepercayaan

²⁸ Amaliyah Sudirman, “Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Parepare,” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2021)

²⁹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: CV Mundur Maju, 1996), 32.

nasabah, faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan nasabah dan dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Kecamatan Pamekasan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan dengan jelas dan lebih rinci serta untuk mengungkapkan data atau menggali data sebanyak mungkin terhadap apa yang terjadi di lokasi penelitian yaitu nasabah kecamatan Pamekasan dan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Dan juga dapat menghasilkan kesesuaian hasil data yang di peroleh dengan teori-teori yang sudah ditentukan.

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian kualitatif sangat penting. Karena peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif. Peneliti melakukan penelitian di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan kurang lebih 1 bulan. Peneliti disini melakukan observasi dan menjalin hubungan keakraban dengan pihak karyawan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dan nasabah, sehingga peneliti lebih mudah untuk mencari informasi dan data mengenai penelitiannya.

3. Lokasi/ Tempat Penelitian

Lokasi penelitian adalah bagian tempat untuk menerangkan secara jelas dan lengkap dimana penelitian dilakukan serta memilih alasan yang logis mengapa memilih lokasi tersebut. Lokasi penelitian di BPRS

Bhakti Sumekar KCP Pamekasan yang berada di Jl. Masegit, Gladak Anyar, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.69317.

Alasan penulis memilih tempat ini karena penulis ingin mengetahui gambaran mengenai kepercayaan nasabah, faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan nasabah dan dampak tingkat kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan terhadap minat dan loyalitas BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Dikarenakan tingkat kepercayaan nasabah di Kecamatan Pamekasan sangatlah berpengaruh pada pelayanan yang diberikan BPRS sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan kepada nasabah. Dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan percaya terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

4. Data dan Sumber Data

Data merupakan suatu bahan yang akan digunakan sebagai keterangan yang berkaitan dengan suatu objek tertentu.³⁰ Berikut merupakan data yang diperlukan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Data tentang tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan
- b. Data tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan
- c. Data tentang dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

³⁰ H. M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 123.

Sumber data primer atau utama dari penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan, diantaranya:³¹ data primer berfokus pada Nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Sedangkan Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur atau data tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian seperti dokumentasi, foto, buku-buku dan karya ilmiah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan berbagai jenis metode yang digunakan sebagai upaya pengungkapan fakta dan realita yang terjadi di lokasi secara langsung, berbagai metode yang digunakan antara lain adalah:

a. Penyebaran Kusioner

Penyebaran kusioner dilakukan unruk mengukur nilai dari variabel yang digunakan berupa data yang akurat berdasarkan instrument yang digunakan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses mengumpulkan informasi dengan meminta penjelasan dari informan terkait menggunakan cara tanya jawab dan bertatap muka ataupun tidak dan juga dengan menggunakan pedoman atau tidak.³² Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

³² Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), 31.

mendalam yaitu peneliti yang terlibat secara langsung dengan dilakukan tanpa menggunakan titik pihak-pihak yang akan di wawancarai oleh peneliti antara lain pemuka agama, aparat kecamatan, masyarakat, dan dari pihak pengelola bank BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan yang diwakili oleh pimpinan dan karyawan. Tujuan dilakukannya wawancara ini adalah untuk menggali data yang lebih akurat dan tepat berkaitan dengan tingkat kepercayaan nasabah, faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan nasabah dan dampak tingkat kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan terhadap minat dan loyalitas BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data atau informasi yang disimpan dan dikumentasikan sebagai bahan dokumenter seperti; buku-buku, surat pribadi, foto, dan lainnya.³³

Metode ini digunakan peneliti dengan cara melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek, dengan maksud untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media dan dokumen lainnya yang ditulis dan dibuat secara langsung oleh subjek yang bersangkutan.³⁴

³³ Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 153.

³⁴ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, 143.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif mengungkapkan tentang kebenaran secara objektif adalah suatu keharusan. Oleh karena itu kapan data dalam sebuah penelitian sangat penting untuk menentukan keabsahan data yang diperlukan yaitu teknik pemeriksaan yaitu dengan uji kredibilitas. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dan hasil penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut.³⁵ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Data tersebut bisa diperoleh nasabah dan dari pihak bank yang diwakili oleh pimpinan, karyawan.

b. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data dan titik data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara yang dilakukan di pagi hari saat narasumber masih segar, tidak banyak masalah, sehingga akan memberikan data yang valid dan kredibel.³⁶

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 241.

³⁶Ibid, 272-374.

7. Teknik Pengolahan Data

Hal pertama yang harus dilakukan dalam pengolahan data ialah mengolah data kata verbal yang beragam menjadi ringkas dan sistematis. Pengolahan data tersebut berawal dengan menuliskan hasil wawancara serta mengedit jawaban dan mengorganisasikan data yang terkumpul menjadi catatan-catatan sederhana dan di tuangkan dalam bentuk tulisan. Peneliti dalam pengolahan datanya menggunakan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah pemilihan dan pemilahan data yang relevan sesuai dengan pembahasan atau hal-hal yang penting. Reduksi data di hasilkan dari wawancara dan dokumentasi yang kemudian dilakukan penggolongan data berupa tanggal dan informan. Dalam hal ini peneliti memilih serta memfokuskan data yang sudah di dapat dan terkumpul mengenai Analisis Tingkat Kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Sehingga data dapat memberikan gambaran lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data.³⁷

b. Penyajian Data

Setelah peneliti melakukan reduksi data, maka tahapan selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data peneliti lakukan dengan menggunakan *display* data dalam bentuk uraian naratif dengan

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2019), 323

cara mendeskripsikan data yang sudah diperoleh. Hal ini dilakukan peneliti seperti dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi yang mempermudah pembaca untuk memahami apa yang terjadi.³⁸

c. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir yang dilakukan oleh peneliti menarik kesimpulan terkait dengan data penelitian yang dilakukan.³⁹ Peneliti mendeskripsikan mengenai hasil yang di dapat dari penelitian yang dilakukan dengan teori yang di gunakan, sehingga peneliti dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan. Peneliti menganalisis tingkat kepercayaan nasabah, faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah, dan dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan peneliti menggunakan metode induktif. Dimana peneliti sebelumnya memaparkan fenomena atau masalah lapangan melalui data fakta yang ada dan kemudian dibandingkan dengan teori- teori ahli yang nantinya ditarik kesimpulan.⁴⁰

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode induktif. Analisis induktif adalah suatu cara berfikir yang berasal dari fakta-fakta yang khusus secara generalisasi yang

³⁸ Ibid, 325

³⁹ Ibid, 329

⁴⁰ Ibid, 348.

mempunyai sifat yang umum sehingga nanti peneliti bisa menarik kesimpulan secara umum yaitu berupa data-data lapangan yang berasal dari kepercayaan nasabah dan faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah, serta dampak kepercayaan terhadap minat nasabah Kecamatan Pamekasan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan dengan nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah titik penelitian ini dilaporkan dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran dan isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari: latar belakang masalah untuk mendeskripsikan alasan penelitian ini dilakukan dan rumusan masalah yang berguna membantu peneliti mengarahkan fokus kajian yang dilakukan tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Studi penelitian tedahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, teknik pengolahan data, analisis data dan teknik pengecekan data.

BAB II TEORI KEPERCAYAAN

Pada bab II ini memaparkan mengenai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, seperti teori kepercayaan,

landasan teori yang digunakan penulis yang terdiri dari teori Kepercayaan, indikator kepercayaan, dan faktor yang membentuk kepercayaan.

BAB III ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN

Pada bab III ini menguraikan temuan penelitian yang disajikan sesuai dengan topik penelitian. Paparan data didapatkan melalui pengamatan dilapangan, hasil dari Tanya jawab (wawancara) dengan informan dan informasi-informasi lainnya yang dikumpulkan melalui prosedur pengumpulan data. Paparan data dalam penelitian ini berupa gambaran umum BPRS. Pada bab ini disusun sebagai data bagian dari upaya menemukan jawaban atas pertanyaan yang ada dalam focus penelitian.

BAB IV ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN

Pada bab IV ini memaparkan mengenai analisis data, dari data yang telah diperoleh oleh peneliti dengan membandingkan dengan teori dan fakta dilapangan.

BAB V PENUTUP

Pada bab V yaitu bab penutup, dimana bab ini merupakan bab terakhir dari semua rangkaian pembahasan dari bab I sampai bab V. Berisi kesimpulan yang menjelaskan hasil penelitiandan pembahasan di sesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat

dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada pembaca dan instansi agar dapat dijadikan sumber pengetahuan yang bermanfaat serta dapat di jadikan bahan kajian peneliti selanjutnya.



BAB II

KEPERCAYAAN

A. Teori Kepercayaan

1. Definisi Kepercayaan

Sikap (*attitudes*) konsumen adalah faktor penting yang akan memengaruhi kepuasan konsumen. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan (*trust*) dan perilaku (*behavior*). Mowen dan Minor menyebutkan bahwa istilah pembentukan sikap konsumen (*consumer-attitude formation*) sering kali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap dan perilaku.⁴¹ Mowen dan Minor menyebutkan bahwa istilah pembentukan sikap konsumen (*consumer- attitude formation*) seringkali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap dan perilaku. Kepercayaan sikap dan perilaku memiliki hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi yang mana kepercayaan akan mempengaruhi sikap seseorang. Sikap seseorang akan membentuk perilaku seseorang.

Menurut Sumarwan, "Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu". Mowen dan Minor mendefinisikan, "kepercayaan" konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki konsumen, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁴² Kepercayaan masyarakat dibentuk oleh masyarakat sendiri melalui beberapa pengetahuan yang dimiliki.

⁴¹ Ujang Sumarwan, "Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya dalam Pemasaran (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), Hal. 135-136

⁴² Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013), Hal. 201

Pengetahuan terkait citra, reputasi dan kualitas pelayanan memiliki kekuatan untuk membentuk kepercayaan. Menurut moorman, Deshpande dan Zaltman, kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menyerahkan sesuatu kepada partner yang bisa di percaya.⁴³ Pendapat tersebut dapat menggambarkan penelitian yang dilakukan oleh Rotter's menyatakan bahwa kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata kata yang muncul dari pihak lainnya dapat di andalkan ketika seseorang mengambil keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Morgan dan Hunt dalam Dharmmseta berpendapat bahwa ketika satu pihak mempunyai keyakinan (*confidence*) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai realibilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada kepercayaan (*trust*).

Moorman, Deshpande, dan Zaltman seperti dikutip Dharmmesta: “mendefinisikan *trust* sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya kepada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain tersebut, kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa

⁴³ Moorman et al., “*Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*” Journal Marketing Research, Vol. 57, (Jurnal tidak diterbitkan: 1993), Hal. 81

kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan.⁴⁴ Kepercayaan adalah percaya dan memiliki keyakinan terhadap partner dan hubungan.

Penelitian yang sejalan dengan Moorman et al, adalah penelitian yang dilakukan oleh Morgan dan Hunt. Mereka berhasil mengungkapkan bahwa perilaku keterhubungan yang terjadi antara perusahaan dengan mitranya banyak ditentukan oleh kepercayaan dan komitmen. Sehingga dapat di perkirakan bahwa kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif. Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk mempunyai pihak lain. Didasarkan pada harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memercayainya.⁴⁵ Dengan demikian kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpuh pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah harapan yang dipegang oleh individu atau kelompok bahwa mitranya dapat melakukan sesuatu yang dia yakini berupa janji, perkataan atau pernyataan lainnya dapat diwujudkan. Dalam perbankan syariah, masyarakat sebagai calon nasabah memiliki kepercayaan untuk menyimpan dananya dari perbankan syariah dengan prinsip yang dijalankan sesuai dengan syariat Islam.

⁴⁴ Dharmmesta, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, (Jurnal tidak diterbitkan, 2005) No 3

⁴⁵ Vivi Susanti, "Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online", *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01 (Jurnal tidak diterbitkan, April: 2013), Hal. 2

2. Indikator kepercayaan

Menurut Maharani terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

a. Kehandalan

Kehandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.

b. Kejujuran

Bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang di berikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya.

c. Kepedulian

Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu merima keluhan-keluhan yang dkeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.

d. Kredibilitas

Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.⁴⁶

⁴⁶ Siti Wulandari, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 9, (2019)

3. Faktor yang membentuk kepercayaan

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik penjual atau organisasi dalam mempengaruhi atau mengotorisasi wilayah yang spesifik. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dan gangguan pihak lain.

b. Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kemampuan penjual dalam memberikan manfaat yang saling menguntungkan antara dirinya dan konsumen. Profit yang di peroleh penjual dapat dimaksimumkan, tetapi kepuasan konsumen juga tinggi. Penjual bukan mengejar profit maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan konsumen.

c. Integritas (*integrity*)

Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. Informasi yang diberikan kepada konsumen apakah benar sesuai fakta atau tidak. Kualitas produk atau jasa yang dijual apakah dapat dipercaya atau tidak.⁴⁷

⁴⁷ Joseph, M. dan A. Rofiq. 2010. The Effect of Customers Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions. *Journal of Marketing Research*. 30 (7- 27).

4. Faktor yang bisa menghilangkan kepercayaan

Menurut Hakim terdapat beberapa yang sering terjadi antara lain yaitu:

a. Perasaan kecewa

Merupakan perasaan ketika seseorang menginginkan sesuatu atau mengharapkan dan mengidam-ngidamkan. Tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Perasaan kecewa bisa datang kapan saja tanpa ada penyebabnya. Karena rasa kecewa tersebut akan mengubah pola pikir manusia yang menyebabkan munculnya rasa marah dan sedih.⁴⁸

b. Perasaan kehilangan harapan

Bisa muncul dan dirasakan seseorang ketika seseorang tersebut menaruh harapan yang besar dan melampaui batas dengan perasaan yang terlalu menggantungkan kepada orang lain sehingga menginginkan harapan-harapan yang di inginkan akan terwujud sepenuhnya atau sesuai yang di ekspetasikan dengan begitu akan merusak pikiran seseorang. Dengan sikap kehilangan harapan yang sudah tertanam dalam dirinya akan memunculkan sifat yang mudah menyerah dan pesimis, dengan sifat tersebut akan berpengaruh pada diri sendiri, terutama karena merasa bahwa tidak akan ada yang bisa mewujudkan harapannya baik melalui orang lain atau dirinya sendiri.

⁴⁸ Yusuf, “ *Percaya Diri Pasti*, ” (Jakarta : Gema Insani, 2015), Hlm, 183-186

c. Perasaan marah

Perasaan marah adalah perasaan yang menyambung dengan seluruh perasaan yang ada di dalam diri, mulai dengan adanya kejanggalan di dalam hati mengakibatkan rasa emosi yang tinggi, dan mengakibatkan suasana menjadi tegang, panas dan membuat emosi semakin meledak-ledak. Saat marah, manusia tidak akan bisa mengendalikan emosinya yang sudah menegang disebabkan kemauan yang di inginkan tidak bisa terwujud saat itu juga. Dengan sifat marah yang bisa memuncak akan menimbulkan sifat yang bisa berdampak ke orang lain atau sekitarnya, dengan demikian akan sangat sulit untuk menahan atau meredakan emosi orang lain atau emosi pada diri sendiri.⁴⁹

d. Perasaan berdosa

Perasaan yang mengakibatkan penyesalan yang besar dan kecewa yang bisa mengakibatkan menyakiti dirinya sendiri baik halnya dengan perasaan yang semakin ketara dengan dirinya karena sebuah kesalahan yang sudah dilakukan. Sehingga menyebabkan trauma pada diri sendiri.⁵⁰

⁴⁹ Yusuf, "*Ibid*", Hlm, 192

⁵⁰ Yusuf, "*Ibid*", Hlm, 193

5. Unsur-unsur kepercayaan

a. Kepercayaan mutlak

Unsur-unsur kepercayaan meliputi sebagai berikut:

- 1) Seseorang berada di mana pada situasi pilihan untuk mempercayai orang lain dapat menimbulkan dampak-dampak yang dapat menguntungkan maupun merugikan bagi kebutuhan dan tujuan atau kepentingan individu. Mempercayai dapat mengandung resiko. Baik resiko yang baik maupun resiko yang buruk.
- 2) Dampak yang menguntungkan maupun merugikan tergantung bagaimana dengan sifat dan perilaku orang lain.
- 3) Dampak yang menguntungkan jauh lebih besar manfaatnya dibandingkan dengan dampak yang merugikan, dampak merugikan juga akan mengakibatkan penderitaan yang lebih besar.
- 4) Seseorang mempunyai kepercayaan yang lebih besar kepada orang lain, sehingga dampak yang dihasilkan adalah dampak yang merugikan.

b. Tingkat kepercayaan mendasar

Menurut Rosen dan Jerde kesediaan dan menerima dalam melakukan tugas untuk berpartisipasi. Mereka juga mengemukakan pendapatnya bahwa tingkat pekerjaan dan status minoritas menjadi

penentu utama dari tingkat kepercayaan yang ada dalam sebuah organisasi.⁵¹

c. Kepercayaan gib

Setiap pemimpin tanpa membedakan dengan bawahan atau masyarakat biasa menimbulkan persepsi yang berbeda-beda dengan biasanya, dengan begitu akan memunculkan kepercayaan yang baik. Perilaku yang baik akan mudah diterima oleh suatu kelompok dan menjadikan tolak ukur dalam suatu organisasi dan akan di pandang dengan benar, baik, dan adil.⁵²



⁵¹ Dr. Sugeng Pujileksono, M.Si, “*Pengantar Antropologi Memahami Realitas Sosial Budaya*” (Malang: Intrans Publishing, 2016), Hlm, 12.

⁵² Eka Kurnia Firmansyah Dan Nurina Dyah Putrisari, “ Sistem Religi Dan Kepercayaan Masyarakat Kampong Adat Kuta Kecamatan Tambaksari Kabupaten Ciamis”, *Jurnal : Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 4, Agustus 2017, Hlm, 35-36.

BAB III

TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN

KEPADABPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN

A. Data Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan⁵³

Pada saat dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang kewenangan Pemerintah dan kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah.

Pada awalnya pendirian BPRS Bhakti Sumekar ini didasari oleh keinginan pemerintah Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan dan juga memanfaatkan potensi di Kabupaten Sumenep untuk mengangkat pendapatan asli daerah (PAD). Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sumenep membutuhkan suatu lembaga keuangan agar dapat mencapai tujuan tersebut, diharapkan dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar ini dapat mewujudkan perekonomian daerah dapat meningkat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Melihat keadaan dan kondisi masyarakat sumenep umumnya, maka lembaga keuangan yang

⁵³ Hilwa, *Wawancara*, 05 Juli 2023

tepat ada lembaga keuangan mikro, dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut, kemudian Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat syariah yang berlokasi di Sidoarjo yaitu PT. BPRS DANA MERAPI untuk direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi tersebut, Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MOU) yang di tanda tangani oleh Bupati Sumenep dan PT. Bank Syari'at Muamat Indosnesia, Tbk. Pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perizinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.

PT. BPR Dana Merapi di dirikan atas dasar akte notaris Yanita Paerbo, SH No. 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh menteri kehakiman Republik Indonesia dalam surat keputusan nomor C2-392.HT01.01.TH.1993 tanggal 22 Januari 1993, seta telah di daftarkan di kantor pengadilan negeri Sidoarjo dengan nomor 41/30/PT-1993 tanggal 6 Februari 1993.

Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 9 November 2001 dengan nomor 9110/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank

Indonesia pada tanggal 20 Februari 2001 dengan surat persetujuan nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perjalanannya, PT. BPRS Dana Merapi telah berubah nama menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh notaris Karuniawan Sujanto, SH notaris di Sidoarjo dan persetujuan dari bank Indonesia No. 04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan dapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C- 19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang persetujuan Akta perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas. Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 tanggal 31-07-2003 tentang pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.

Perubahan sistem konvensional menjadi sistem syariah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini, SH Notaris di Sidoarjo No.1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-01389HT.01.04.TH.2004 tanggal Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia No. 6/606/Dpbs Jakarta tanggal 21 Mei serta Bank Indonesia cabang Surabaya No. 6/353/DPBPR/IDBPR/sb tanggal 22 Juli 2004. Dan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dari Gubernur Bank

Indonesia No. 6/74/KEP.GBI/2004 tanggal 22 September 2004 dan beroperasi secara syariah mulai tanggal 22 Oktober 2004

2. Letak BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Untuk lokasi penelitian ini adalah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Jl. Masegit, Gladak Anyar, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.⁵⁴

3. Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai tujuan pokok yang akan dicapai.

Visi dan misi tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Visi BPRS Bhakti Sumekar

“Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai Agama dan budaya”.

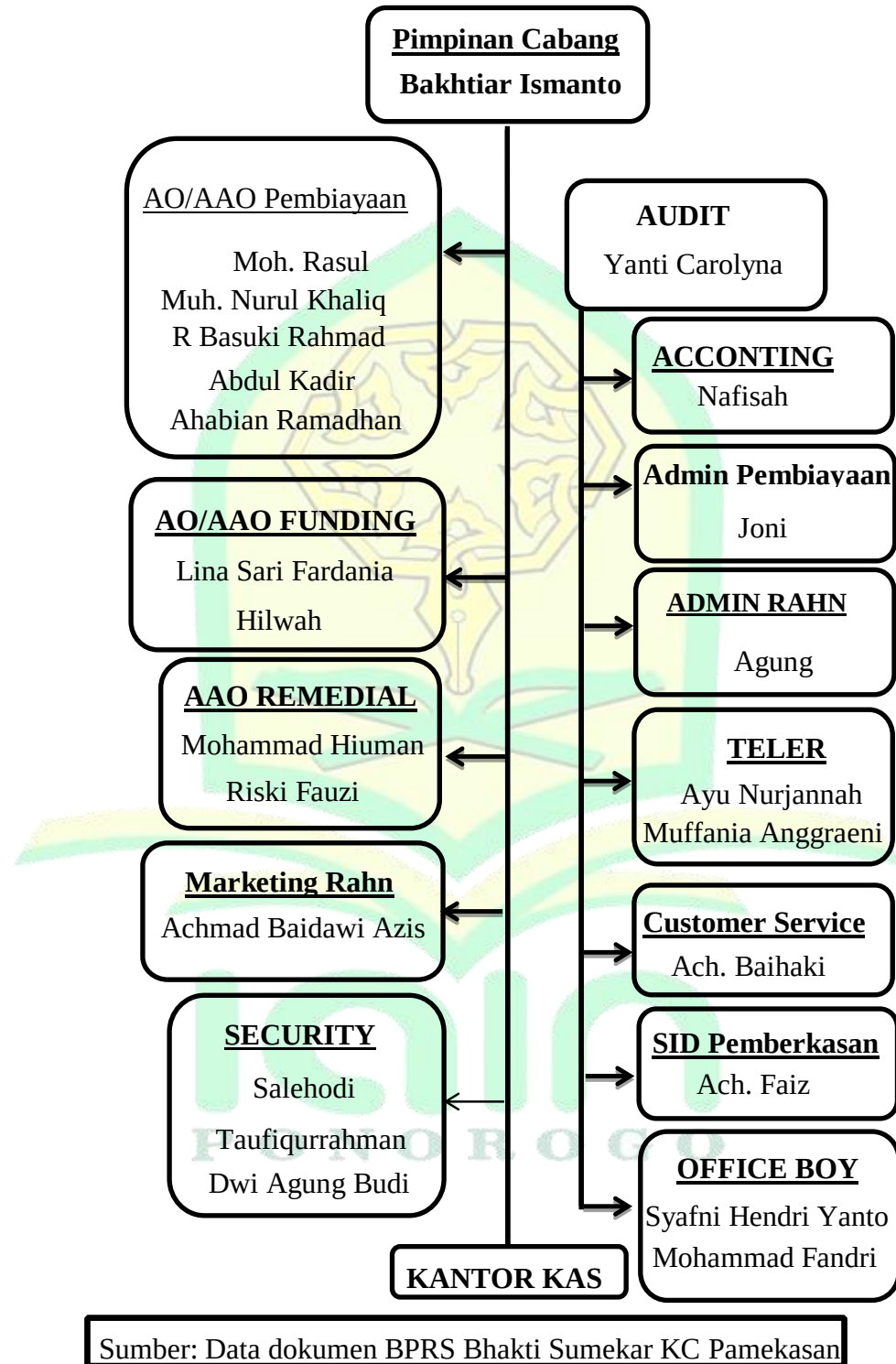
b. Misi BPRS Bhakti Sumekar

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam pemodalan berdasarkan syariah
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- 3) Mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah”.⁵⁵

⁵⁴ Ibid

⁵⁵ Ibid

4. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

5. SOP Divisi di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

a. Kepala Cabang

Tugas dan tanggung Jawab:

- 1) memimpin dan bertanggung jawab atas kantor cabang
- 2) Selalu menjaga kualitas layanan prima
- 3) Memasarkan produk-produk pembiayaan dan pendanaan
- 4) Melakukan pengecekan kelayakan permohonan pembiayaan.
- 5) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan.

b. AAO (Assosiate Account Officer)

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Membantu AO dalam menjalankan tugasnya
- 2) Melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan lembaga sosial kemasyarakatan
- 3) Bertanggung jawab atas penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan tergolong kurang lancar
- 4) Membantu melakukan survey atas permohonan pengajuan pembiayaan
- 5) Membuat laporan analisa pengajuan pembiayaan serta menyerahkan kepada kepala cabang

c. Teller

Seorang teller mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani nasabah dalam:

- 1) Mengatur dan bertanggung jawab
- 2) Memberikan pelayanan transaksi tunai baik itu penarikan maupun penyetoran
- 3) Menginput transaksi yang berhubungan dengan uang
- 4) Menginput transaksi pembayaran angsuran

d. Customer Service

- 1) Mengumpulkan berbagai informasi/data nasabah pembiayaan
- 2) Memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen yang terkait dengan pembiayaan
- 3) Mencatat atas semua transaksi pembiayaan
- 4) Bertanggung jawab serta menyiapkan berkas pembiayaan
- 5) Menyiapkan pencairan pembiayaan
- 6) Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan
- 7) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah-nasabah kelolaannya.

6. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Barokah

Tabungan barokah ini bisa digunakan sebagai simpanan dana (tabungan) untuk masa depan dengan akad wadi'ah yad dhamanah di BPRS Bhakti Sumekar.

2) Tabungan SIMPEL

Tabungan SIMPEL ini digunakan bagi pelajar siswa-siswi di sekolah atau lembaga pendidikan mulai dari TK sampai SD

3) Deposito Mudharabah

Deposito adalah jenis investasi yang menguntungkan menggunakan akad mudharabah mutlaqah atau bagi hasil sesuai ajaran Islam.

4) Tabungan Hari Raya Tahara

Tahara merupakan simpanan berencana yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dananya atau simpanannya untuk hari raya idul fitri dengan lebih terencana. Tabungan tahara ini sudah sesuai dengan syariat Islam yaitu halal, aman dan menguntungkan

b. Produk pembiayaan

1) Pembiayaan UMKM

Pembiayaan UMKM merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi bagi perorangan yang memiliki usaha kecil dengan menggunakan akad jual beli (murabahah) atau bagi hasil.

2) Pembiayaan serbaguna

Pembiayaan serbaguna adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi PNS/Karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan menggunakan akad murabahah.

3) Gadai Emas / Rahn

Gadai emas adalah layanan pembiayaan untuk segala keperluan untuk perorangan dengan menggunakan prinsip syariah.

4) Pembiayaan sepeda motor

Pembiayaan sepeda motor merupakan pembiayaan yang diperuntukkan untuk masyarakat yang membutuhkan kendaraan namun belum memiliki dana yang cukup untuk mewujudkan atau membelinya.

Pada pembiayaan sepeda motor ini menggunakan akad murabahah, akad murabahah adalah akad jual beli suatu barang dimana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri atas harga pokok dan tingkat keuntungan tertentu atas barang dimana harga jual tersebut disetujui oleh pembeli.

5) Pembiayaan pensiunan

Pembiayaan pensiunan merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk keperluan renovasi rumah dan biaya pendidikan, modal kerja atau keperluan lainnya berdasarkan syariat Islam.

B. Data khusus

1. Data Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan Kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Kepercayaan adalah suatu harapan positif, asumsi, atau keyakinan dari proses kognitif seseorang yang di pegang dan di tujuan pada orang lain bahwa orang tersebut akan berperilaku seperti yang di harapkan dan dibutuhkan. Ketika seseorang memutuskan untuk mempercayai orang lain maka harapannya terhadap orang tersebut adalah dapat mewujudkan harapan-harapan yang ada pada dirinya.

Berdasarkan data yang dikumpulkan pada saat penelitian dengan menyebarkan kusioner/angket kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan khususnya nasabah yang berada di Kecamatan Pamekasan dengan jumlah 50 orang nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah, kemudian melakukan olah data. Diperoleh gambaran responden berdasarkan tinggi, sedang dan rendahnya kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dengan menggunakan petunjuk sebagai berikut:

1. Sangat Baik

2. Baik

3. Cukup Baik

a. Berdasarkan usia

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai usia responden adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase %
1.	15 - 20	10 orang	10%
2.	21 – 28	12 orang	12%
3.	29 - 35	9 orang	9%
4.	38 – 44	6 orang	6%
5.	45 - 55	4 orang	4%
Total		50 orang	50%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas pada tabel 3.2 dapat dilihat bahwa dari 50 responden jumlah responden yang berusia 15 - 20 sebanyak 10 orang, usia 21 - 28 sebanyak 12 orang , usia 29 – 35 sebanyak 9 orang, usia 38 – 44 sebanyak 6 orang, usia 45 – 55 sebanyak 4 orang.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai jenis kelamin perempuan dan laki-laki responden adalah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3**Data Responden Jenis Kelamin**

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Perempuan	29 orang	29%
2.	Laki-laki	21 orang	21%
Total		50 orang	50%

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel di atas pada tabel 3.3 dapat dilihat bahwa dari 50 responden jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang, dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai pendidikan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4**Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1.	Belum tamat SD	2 orang	2%
2.	SD	6 orang	6%
3.	SMP	9 orang	9%
4.	SMA	12 orang	12%
5.	DIPLOMA	4 orang	4%
6.	SARJANA	17 orang	17%
Total		50 orang	50%

Sumber: Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan tabel diatas pada tabel 3.4 dapat dilihat bahwa dari 50 responden jumlah responden yang berpendidikan belum tamat SD sebanyak 2 orang, pendidikan SD sebanyak 6 orang, pendidikan SMP sebanyak 9 orang, pendidikan SMA sebanyak 12 orang, pendidikan Diploma sebanyak 4 orang, dan pendidikan Sarjana sebanyak 17 orang

d. Berdasarkan Tingkat Kepercayaan

Tabel 3.5

Data Responden Berdasarkan Tingkat Kepercayaan Nasabah

BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

No.	Tingkat kepercayaan	jumlah	Persentase %
1.	Tinggi	13 orang	13 %
2.	Sedang	28 orang	28 %
3.	Rendah	9 orang	9 %
Total		50 orang	50 %

Sumber: Data primer diolah 2023.

Berdasarkan tabel di atas pada tabel 3.5 dapat dilihat bahwa dari 50 responden yang memilih tingkat kepercayaan berbeda-beda. Adapun tingkat kepercayaan sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan tinggi

Kepercayaan tinggi disini dimaksudkan pada kepercayaan yang diberikan nasabah terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan untuk mengetahui seberapa banyak nasabah yang memilih kepercayaan dengan sangat baik dan bisa dilihat dari jumlah pada tabel 3.5 di atas bahwa kepercayaan tertinggi di

peroleh jumlah 13 orang. Namun dengan kepercayaan tertinggi yang diberikan tidak harus meyakinkan nasabah untuk merasa puas dengan pelayanan serta apa yang di rasakan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

2. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

Kepercayaan sedang atau menengah mengarah kepada kepercayaan yang diberikan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan KCP Pamekasan dengan jumlah terbanyak yaitu 28 orang dapat dilihat pada tabel 3.5 di atas dengan nasabah memilih kepercayaan baik. Namun pilihan terbanyak pun belum tentu menandakan nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

3. Tingkat kepercayaan rendah

Kepercayaan rendah yang diberikan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan bukan berarti nasabah tersebut tidak suka menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar tersebut. Dapat dilihat pada tabel diatas pada tabel 3.5 kepercayaan rendah dengan jumlah 9 orang dengan memilih kepercayaan cukup baik. Namun kemungkinan ada faktor lain yang menyebabkan nasabah tersebut memilih kepercayaan dengan cukup baik.

2. Data Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, dimana semakin meningkatnya kepercayaan yang di miliki oleh nasabah akan membuat nasabah semakin loyal terhadap suatu perusahaan perbankan. Semakin tinggi kepercayaan yang di terima maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima. Selanjutnya semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah akan semakin baik.

a. Tingkat kepercayaan tinggi

a. Kejujuran

Kejujuran ialah sikap yang perlu ditanamkan dan digerakkan oleh semua orang serta diterapkan dalam lingkungan kerja dan tanggung jawab, harus jujur dalam berbicara serta jujur bertransaksi kepada nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Linawati selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Kejujuran yang diterapkan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan menurut saya sebagai nasabah sangat baik mbak, karena karyawan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan karyawan BPRSnya selalu berucap jujur dalam bertransaksi serta jujur dalam memberikan informasi sesuai dengan apa yang saya harapkan.”⁵⁶

⁵⁶ Linawati , Wawancara, 14 November 2023

Pendapat lain diungkapkan oleh bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

“Benar mbak, saya juga merasakan kejujuran yang diberikan melalui informasi yang saya dapatkan dengan ucapan yang baik, membuat saya sangat percaya bahwa BPRS Bhakti Sumekar menerapkan kejujuran dari hal pemberian informasi dan transaksi yang kami lakukan.”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Linawati dan bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan bahwa BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan telah melakukan kejujuran dengan sangat baik. Sehingga nasabah merasa sangat percaya dengan apa yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar.

b. Kepedulian

Ketulusan perusahaan dalam menjalankan amanah, dengan memberikan kepedulian dengan baik sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan informasi dari ibu Linawati selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Kepedulian yang saya rasakan sangat baik mbak, karena BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan selalu memberikan penanganan yang ramah dan cepat dengan menangani permasalahan dan keluhan yang dialami oleh nasabah dengan memberikan solusi dan menjelaskan dengan bahasa yang bisa dimengerti dan mudah dipahami, serta karyawan BPRS Bhakti Sumekar meminta maaf atas apa yang nasabah alami.”⁵⁸

⁵⁷ Hasan, Wawancara, 14 November 2023

⁵⁸ Linawati, Wawancara, 14 November 2023

Pendapat lain diungkapkan oleh bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Dengan rasa peduli yang diberikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar membuat saya sangat percaya karena karyawan selalu memberikan tanggapan serta respon yang baik ketika nasabah mengalami keluhan dan menyelesaikan permasalahan yang dialami sesuai dengan harapan.”⁵⁹

Berdasarkan wawancara dengan ibu Linawati dan bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dapat disimpulkan bahwa kepedulian sangat penting untuk diterapkan dengan memberikan empati yang tinggi ketika melayani nasabah.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari nasabah.

Berdasarkan informasi dari ibu Linawati selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

“Kualitas pelayanannya sudah sangat bagus mbak, seluruh karyawannya ramah-ramah, tidak ada yang judes, sopan, selalu menyapa lebih dulu, pelayanannya cepat, mereka selalu melayani dengan setulus hati, tersenyum, pokoknya

⁵⁹ Hasan, *Wawancara*, 14 November 2023

saya merasa Nyaman dengan yang diberikan Bhakti Sumekar ini.”⁶⁰

Pendapat lain juga diungkapkan oleh bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Pelayanannya sudah baik, sangat baik malahan, saya merasa sangat nyaman dengan pelayannya, semua yang disini sangat ramah, tidak terlalu serius, tapi disini saya ngobrol sudah seperti teman aja gitu, jadi ngobrolnya santai tidak kaku, kalau saya pribadi lebih suka yang seperti ini.”⁶¹

Berdasarkan wawancara dengan ibu Linawati dan bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Bahwa BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan sudah menerapkan dan memberikan pelayanan dengan sangat baik, dengan menggunakan bahasa yang sopan dan juga melayani dengan cepat.

d. Kepuasan

Kepuasan sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah karena ketika nasabah sudah merasa puas dengan suatu produk maka tingkat kepercayaan nasabah akan sangat tinggi.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari ibu Linawati selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Saya merasa sangat puas, selama saya menjadi nasabah disini, saya tidak pernah merasa kurang, semua yang saya butuhkan tercukupi, saya tidak merasakan adanya

⁶⁰ Linawati, *Wawancara*, 14 November 2023

⁶¹ Hasan, *Wawancara*, 14 November 2023

kekurangan apapun. Selain pelayanannya yang cepat, produk yang ditawarkan juga bagus. Dan yang istimewa dari pelayanan BPRS Bhakti Sumekar adalah perlakuannya terhadap nasabah, dimana tidak ada kesenjangan antara karyawan dan nasabah, juga tidak ada yang diperlakukan berbeda. Semua nasabah diperlakukan dengan perlakuan yang sama.”⁶²

Pendapat lain juga diungkapkan oleh bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Saya sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan, saya sangat senang dengan cara karyawan memperlakukan nasabah seperti saudara sendiri, bukan seperti mitra kerja, BPRS Bhakti Sumekar pun tidak memberatkan nasabah ketika waktu pembayaran pinjaman nasabah tidak bisa membayar maka akan diberikan kelonggaran waktu untuk bisa melunasi. Selain itu juga kerahasiaan data nasabah terjamin aman. Jadi saya sangat puas dengan pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar ini.”⁶³

Berdasarkan wawancara dengan ibu Linawati dan bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Bahwa kepuasan nasabah sangat penting untuk dilakukan demi mendapatkan kepercayaan

b. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

1. Kejujuran

Kejujuran yang diterapkan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan kepada nasabah dengan memberikan informasi yang jelas.

⁶² Linawati, *Wawancara*, 14 November 2023

⁶³ Hasan, *Wawancara*, 14 November 2023

Berdasarkan informasi dari ibu Aisyah selaku nasabah
BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Karyawan BPRS Bhakti Sumekar dalam memberikan pelayanan jasa maupun produk baik mbak, sesuai dengan ketentuan BPRS Bhakti Sumekar, ketika saya melakukan transaksi juga selalu bersikap jujur dalam berucap.”⁶⁴

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Salma selaku
nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya kejujuran BPRS Bakti Sumekar ini bisa dikatakan baik mbak, karena ketika meawarkan produk sudah sesuai autran BPRS Bhakti Sumekar dan harga yang ditawarkan seseai dengan kualitas yang didapatkan tidak mengecewakan.”⁶⁵

2. Kepedulian

Dengan memberikan perhatian lebih dengan memberikan respon serta tanggapan yang baik terhadap nasabah yang mengami masalah.

Berdasarkan informasi dari ibu Aisyah selaku nsabah
BPRS BhaktiSumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya BPRS Bhakti Sumekar memiliki sikap yang perhatian dan peduli kepada nasabah, karena sikap mereka yang ramah membuat saya merasa nyaman untuk berbicara.”⁶⁶

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Salma selaku
nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

⁶⁴ Aisyah, Wawancara, 14 November 2023

⁶⁵ Salma, Wawancara, 14 November 2023

⁶⁶ Aisyah, Wawancara, 14 November 2023

“Menurut saya kepedulian BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan baik, karena melayani nasabah dengan baik dengan memberikan solusi dan jalan keluar atas permasalahan yang dialami nasabah.”⁶⁷

3. Kualitas pelayanan

Berdasarkan informasi dari ibu Aisyah selaku nasabah

BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya pelayanan BPRS Bhakti Sumekar sudah baik mbak, sesuai dengan syariat Islam. Di mulai dari cara berpakaian yang sopan, cara memperlakukan nasabah dengan baik. Meskipun sangat akrab, akan tetapi bahasa yang digunakan baik dan halus, selalu ramah terhadap semua nasabah tanpa membedakan. Sehingga meskipun seperti saudara akan tetap sopan.”⁶⁸

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Salma selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya pelayanan diberikan baik mbak, serta BPRS Bhakti Sumekar memiliki khas yang berbeda dengan di perbankan. Karyawannya bersikap seolah-olah sangat dekat dengan kita seperti saudara, sehingga ketika bertransaksi bisa ngobrol dengan santai, tidak canggung dan tidak ada kesenjangan juga, jadi kalau menurut saya lebih aman dan nyaman.”⁶⁹

4. Kepuasan

Berdasarkan informasi dari ibu Aisyah selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

“Saya sudah merasa puas dengan pelayanan serta produk yang ditawarkan BPRS Bhakti Sumekar. Karena sudah

⁶⁷ Salma, Wawancara, 14 November 2023

⁶⁸ Aisyah, Wawancara, 14 November 2023

⁶⁹ Salma, Wawancara, 14 November 2023

sesuai dengan harapan saya. Produk yang di tawarkan BPRS Bhakti Sumekar memiliki kualitas dan keunggulan tersendiri yang baik sesuai dengan fungsi dan produk-produknya juga sudah sesuai dengan syariat Islam. Dan sejauh ini pun saya belum merasakan adanya kekurangan-kekuaran selama menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar.”⁷⁰

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Salma selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Saya merasa puas dengan pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar. Karena pelayanan yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan saya, ramah, pelayanannya juga cepat. Memang saya akui bahwa ruangan BPRS Bhakti Sumekar ini tidak terlalu luas akan tetapi meskipun begitu saya cukup merasa nyaman ketika melakukan transaksi.”⁷¹

c. Tingkat kepercayaan rendah

1. Kejujuran

Berdasarkan informasi dari bapak Hairul selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

“BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dalam hal kejujuran menurut saya cukup baik, karena pelayanan dan produk yang diberikan cukup memuaskan, akan tetapi yang membuat saya nyaman cara berkomunikasi karyawan yang baik dan sopan.”⁷²

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Ratna selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan cukup baik, dalam hal kejujuran yang diterapkan dengan

⁷⁰ Aisyah, Wawancara, 14 November 2023

⁷¹ Salma, Wawancara, 14 November 2023

⁷² Hairul, Wawancara, 14 November 2023

komunikasi yang baik dan jujur, kenapa saya bisa katakana jujur, karena setiap menawarkan produk dengan cara yang baik dan sikap jujur.”⁷³

2. Kepedulian

Berdasarkan informasi dari bapak Hairul selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya BPRS Bhakti Sumekar ini memiliki karyawan yang baik dalam berkomunikasi, perhatian, dan peduli ketika nasabah dalam mengalami keluhan dengan memberikan arahan dan solusi yang baik.”⁷⁴

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Ratna selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya kepedulian BPRS Bhakti Sumekar ini cukup baik, namun dalam mengatasi masalah nasabah mereka sangat peduli dengan memberikan respon dan tanggapan yang baik serta membantu mencari solusi dari permasalahan yang dialami.”⁷⁵

3. Kualitas pelayanan

Berdasarkan informasi dari bapak Hairul selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan sudah cukup baik mbak, ramah dan sopan, saya merasa bahwa setiap melakukan transaksi saya selalu diperlakukan sebagai kerabat, jadi meskipun hubungannya antara nasabah dan karyawan akan tetapi tetap selalu tercipta suasana kekeluargaan. Namun ada sedikit ketidak nyamanan yang saya rasakan ketika ruangan tunggu pada saat ingin melakukan transaksi full

⁷³ Ratna, Wawancara, 14 November 2023

⁷⁴ Hairul, Wawancara, 14 November 2023

⁷⁵ Salma, Wawancara, 14 November 2023

karena ruangan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar ini tidak begitu luas.”⁷⁶

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Ratna selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik mbak, terutama kerapian karyawan dalam berpakaian, keramahan serta kesabaran menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membedakan status social nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaanya, tua maupun muda, mereka menghargai nasabah dengan selayaknya.”⁷⁷

4. Kepuasan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari bapak Hairul selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Saya merasa cukup puas dengan layanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar ini mbak, baik dari produk yang ditawarkan, namun ada juga yang kurang dari fitur tabungan masih perlu diperbaiki, supaya nasabah semakin puas.”⁷⁸

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Ratna selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya BPRS Bhakti Sumekar dalam memberikan kepuasan kepada nasabah cukup baik. Namun disisi lain pelayanan yang diberikan baik dan produk yang ditawarkan juga dijelaskan dengan baik dan telaten. Kenyamanannya juga tidak terlalu berisik.”⁷⁹

⁷⁶ Hairul, *Wawancara*, 14 November 2023

⁷⁷ Ratna, *Wawancara*, 14 November 2023

⁷⁸ Hairul, *Wawancara*, 14 November 2023

⁷⁹ Ratna, *Wawancara*, 14 November 2023

3. Dampak Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

Dampak Kepercayaan nasabah juga sangat berpengaruh pada minat nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan, adanya kepercayaan nasabah memberikan dampak sebagai dorongan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan untuk lebih baik kedepannya dalam meningkatkan kemampuan dan hasil kerja agar citra BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan lebih di kenal baik. Dan kepercayaan nasabah lebih tinggi kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

a. Tingkat kepercayaan tinggi

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari ibu Linawati selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya dampak kepercayaan nasabah kepada minat yang paling tinggi adalah dengan memberikan kepuasan serta kepercayaan kepada nasabah, karena dengan kepuasan nasabah akan merasa tertarik dan ada rasa ingin memiliki produk atau jasa yang ditawarkan. Maka nasabah akan setia dan merasa senang”⁸⁰

Pendapat lain juga diungkapkan oleh bapak Hasan selaku nasabah BPRS Bhakti umekar KCP Pamekasan

“Menurut saya dampak kepercayaan terhadap minat nasabah dengan memiliki rasa tanggung jawab, memberikan kepuasan juga meberikan kualitas produk yang ditawarkan, sehingga nasabah tidak akan merasa bosan dengan apa yang di berikan justru akan semakin menambah kesetian terhadap minat yang disenangi.”⁸¹

⁸⁰ Linawati, *Wawancara*, 14 November 2023

⁸¹ Hasan, *Wawancara*, 14 November 2023

b. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

Berdasarkan informasi dari ibu Aisyah selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya kepercayaan dapat memberikan dampak terhadap minat nasabah tergantung dari pandangan seseorang, karena dengan memberikan kepuasan dan kualitas yang ditawarkan sesuai harapan maka minat nasabah akan baik, dan otomatis semakin bertambah dan merasa senang.”⁸²

Pendapat lain juga diungkapkan oleh ibu Salma selaku nasabah

BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya kepercayaan akan memberikan dampak pada minat nasabah karena dengan rasa percaya maka apapun yang dilakukan atau diberikan akan merasa senang dan sertia dengan memberikan tanggung jawab dan kepuasan kepada nasabah. Maka minat nasabah akan semakin bertambah dengan berjalannya waktu.”⁸³

c. Tingkat kepercayaan rendah

Berdasarkan informasi dari ibu Ratna selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

“Menurut saya kepercayaan akan memberikan dampak cukup baik terhadap minat nasabah, karena dengan kepercayaan dan tanggung jawab serta kepuasan yang diberikan akan menumbuhkan rasa senang dan rasa ingin memiliki produk atau jasa yang ditawarkan dengan begitu minat nasabah akan semakin bertambah dan akan semakin setia.”⁸⁴

⁸² Aisyah, Wawancara, 14 November 2023

⁸³ Salma, Wawancara, 14 November 2023

⁸⁴ Ratna, Wawancara, 14 November 2023

Pendapat lain juga diungkapkan oleh bapak Hairul selaku nasabah BPRS bhakti Sumekar KCP Pamekasan

”Menurut saya kepercayaan dapat memberikan dampak terhadap minat cukup baik sesuai dengan apa yang di dapatkan seperti kepuasan, tanggung jawab dan perhatian yang diberikan, maka minat juga akan bertambah, karena minat seseorang bisa berubah kapan saja seseuai dengan apa yang dirasakan.”⁸⁵



⁸⁵ Hairul, Wawancara, 14 November 2023

BAB IV

ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH KECAMATAN PAMEKASAN KEPADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KCP PAMEKASAN

A. Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Tingkat kepercayaan nasabah khususnya di Kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan itu di tunjukkan oleh beberapa tingkatan diantaranya tingkat kepercayaan tinggi, tingkat kepercayaan sedang dan tingkat kepercayaan rendah yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan di lihat dari jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Karena ketatnya persaingan serta kurangnya Sumber Daya Manusia di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan membuat masyarakat sedikit takut dan kurang percaya. Kepercayaan merupakan harapan umum yang dimiliki individu bahwa kata-kata yang muncul dari pihak lainnya dapat diandalkan. Kepercayaan adalah menganggap dengan pasti bahwa dikatakan jujur akan memenuhi harapannya, yaitu diartikan sebagai ekspresi dasar yang menggambarkan kesetiaan dan loyalitas nasabah.⁸⁶

Dari penelusuran data berupa penyebaran kusioner/angket kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan di dapatkan data berupa:

⁸⁶ Morgan R.M dan S.D Hunt, *The Comitment Trust Theory pf Relationship Marketing*, Jurnal Of Marketing, Volume 58 No 3 Hal 20

Kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dapat dilihat dari tingkat kepercayaan nasabah yang diberikan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

1. Tingkat kepercayaan tinggi

Dalam hal ini tingkat kepercayaan nasabah yang sangat baik diberikan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

2. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

Kepercayaan nasabah yang diberikan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan baik

3. Tingkat kepercayaan rendah

Kepercayaan nasabah yang diberikan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan cukup baik

Berdasarkan paparan diatas, peneliti menganalisis bahwa tingkat kepercayaan nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan berbeda-beda. Hal ini berbeda dengan teori Maharani. Dimana dalam teori tersebut menyebutkan empat variabel kepercayaan yaitu kehandalan, kejujuran, kepedulian dan kredibilitas. Sementara tingkat kepercayaan nasabah yang diberikan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan ada tiga tingkatan yaitu tinggi, sedang, dan rendah untuk mengetahui berapa banyak nasabah yang memilih dari tiga tingkatan kepercayaan tersebut.

B. Analisis faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Kpada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Kepercayaan menjadi salah satu faktor bentuk keyakinan yang ditujukan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumen. Karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu- kesatuan. Dengan kata lain kedua komponen tersebut saling membutuhkan. Oleh sebab itu, bank harus memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik yang akhirnya menumbuhkan rasa percaya diantara kedua belah pihak. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah yaitu kepedullian, kualitas pelayanan dan kepuasan. Adapun menurut Pappers dan Ronggers faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah nilai, ketergantungan, dan komunikasi.⁸⁷

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

1. Tingkat kepercayaan tinggi

a. Kejujuran

Bagi perusahaan yang transaksinya berhadapan langsung dengan nasabah maka kejujuran merupakan hal yang sangat penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah percaya

⁸⁷ Mislah Hayati Nasution, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah Vol. 1. 2015

atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.⁸⁸ Kejujuran dari hal berbicara dan berkomunikasi yang baik.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, pada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan pada tingkat percayaan tinggi yang diterapkan pada kejujuran sudah memberikan yang sangat baik dari perilaku dan kata-kata yang jujur yang bisa dirasakan pada saat berbicara dengan lemah lembut kepada nasabah.

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisis bahwa pada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan kejujuran yang diterapkan sangat baik dalam melakukan tindakan dari cara berkomunikasi yang baik kepada nasabah dan berkata jujur dalam menawarkan suatu produk.

b. Kepedulian

Kepedulian yang dirasakan nasabah yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan kepada nasabah sangat baik dari cara menangani permasalahan yang dikeluhkan nasabah dengan memberikan perhatian lebih, merespon dengan baik, serta menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah dengan sangat baik, cepat dan tepat. Sehingga membuat nasabah merasa puas dan yakin dengan pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan.

⁸⁸ Bintoro, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017),93

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Dimana pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan sangat baik, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi nasabah. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele. Seperti wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Jika kenyataan yang diterima lebih diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu.⁸⁹

d. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁹⁰ Kepuasan yang dirasakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar sangat baik. Dimana BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan memberikan kepuasan terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang baik dari segi pelayanan dan produk yang ditawarkan.

⁸⁹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), H. 211-212

⁹⁰ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta: Prehanlindo, 2000) h.52.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti menganalisis bahwa tingkat kepercayaan tinggi yang terdiri dari kejujuran, kepedulian, kualitas pelayanan, dan kepuasan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, dari data di atas menyatakan bahwa dari kejujuran, kepedulian, kualitas pelayanan, dan kepuasan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan sudah sangat baik.

2. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

a. Kejujuran

Kejujuran adalah hal penting bagi BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Karena hal itu BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan selalu menerapkan kejujuran baik dalam berkomunikasi dan cara bersikap yang baik, serta selalu berkata jujur.

b. Kepedulian

Kepedulian sangat penting untuk dilakukan oleh bank. Sikap peduli ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.⁹¹ Dalam hal ini BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan selalu memberikan tanggapan yang baik kepada nasabah yang mengalami permasalahan dengan mencari solusi serta menyelesaikan dengan baik, dengan

⁹¹ Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta Salemba Empat, 2001), 182

menggunakan bahasa yang sederhana bahasa yang mudah dipahami dan di mengerti.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar kepada nasabah baik, dari segi penampilan yang sopan dan cara berbicara yang baik, tidak membedakan hubungan status sosial, sehingga dalam bertransaksi nasabah merasa nyaman dan puas.

d. Kepuasan

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen.⁹² Kepuasan yang dirasakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan baik, dengan pelayanan, produk serta promosi yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Namun dengan pelayanan yang diberikan membuat nasabah senang karena sesuai dengan harapan.

Berdasarkan paparan data diatas, peneliti menganalisis bahwa tingkat kepercayaan sedang pada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan mengatakan baik dan memuaskan serta puas dari segi kejujuran, kepedulian, kualitas

⁹² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Yogyakarta. 2011.

pelayanan, dan kepuasan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar sudah sesuai dengan keinginan nasabah.

3. Tingkat kepercayaan rendah

a. Kejujuran

Kejujuran merupakan hal penting dalam menjalin suatu hubungan antara bank dan nasabah. Dimana BPRS Bhakti KCP Pamekasan memberikan hal yang positif dari cara berakta jujur, sopan dan ramah dalam berkomunikasi kepada nasabah cukup baik, dan memuaskan.

b. Kepedulian

Kepedulian dan sikap empati yang dirasakan oleh nasabah cukup memuaskan dengan menerima keluhan dan memberikan solusi serta membuat nasabah merasa tenang dengan apa yang dihadapi dengan memberikan arahan serta motivasi yang baik, sehingga permasalahan yang dialami tidak terulang kembali.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan yang diberikan kepada nasabah ada yang mengatakan cukup baik, namun ada juga yang mengatakan baik, dan bahkan ada yang mengatakan sangat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan dengan berkomunikasi yang baik serta sopan dan ramah.

d. Kepuasan

Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah cukup baik. Dimana BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan telaten serta peduli terhadap keluhan nasabah, dan dalam menawarkan produk dengan cara yang baik.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti menganalisis bahwa tingkat kepercayaan rendah yang diperoleh belum tentu membuat nasabah merasa tidak puas dan nyaman, akan tetapi mereka mengatakan cukup baik dari hal yang berbeda, tetapi kenyataanya dari segi kejujuran, kepedulian, kualitas pelayanan, dan kepuasan tidak sedikit banyak nasabah merasa nyaman dan merasa cukup puas dengan apa yang diharapkan.

C. Analisis Dampak Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan

Dalam hal ini untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dengan melakukan suatu perubahan. Minat nasabah adalah sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang ingin dilakukan ketika bebas memilih, ketika seseorang menilai bahwa sesuatu bisa bermanfaat maka bisa menjadi minat. Sehingga mendatangkan sebuah kepuasan, ketika kepuasan menurun maka minatnya juga bisa menurun, sehingga minat

tidak bersifat permanen, tetapi bersifat sementara atau dapat berubah-ubah.⁹³

1. Tingkat kepercayaan tinggi

Kepercayaan tinggi pada dampak kepercayaan pada minat memberikan dampak yang sangat baik untuk meningkatkan minat nasabah dengan rasa tanggung jawab, dan perhatian maka minat nasabah akan semakin bertambah dan akan semakin setia dengan apa yang didapatkan sehingga bisa memberikan kepuasan tersendiri terhadap minat nasabah.

2. Tingkat kepercayaan sedang atau menengah

Kepercayaan sedang atau menengah baik dalam memberikan dampak kepercayaan terhadap minat nasabah, dengan percaya akan membuat seseorang akan mudah percaya apalagi dengan menunjukkan rasa perhatian dan memberikan kesenangan yang membuat minat yang dimiliki oleh nasabah akan semakin tinggi dengan adanya rasa kepuasan yang diberikan.

3. Tingkat kepercayaan rendah

Kepercayaan rendah untuk dampak kepercayaan terhadap minat nasabah tersebut cukup baik, namun dampak tersebut dipengaruhi oleh adanya rasa senang dan kepuasan terhadap minat yang disenangi, dengan hal tersebut kepuasan akan memberikan dampak yang cukup baik terhadap minat dan akan merasa senang.

⁹³ Heni Juliana, "Analisis Faktor Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Wadhiah Barokah Di Bank Syariah Adam Kota Bengkulu." (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2021).

Berdasarkan paparan diatas, peneliti menganalisis bahwa tingkat kepercayaan berdampak terhadap minat nasabah dilihat dari tingkat kepercayaan tinggi, sedang, dan rendah. Dari tingkatan kepercayaan tersebut dampak kepercayaan terhadap minat nasabah memberikan perubahan yang bisa berubah-ubah tergantung dari tingkatan yang tinggi sampai terendah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terkait tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan nasabah kecamatan pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan ada tiga tingkatan yaitu tingkat kepercayaan tinggi, tingkat kepercayaan sedang atau menengah, dan tingkat kepercayaan rendah.
2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah Kecamatan Pamekasan kepada BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan didorong oleh beberapa faktor diantaranya kejujuran, kepedulian, kualitas pelayanan, dan kepuasan.
3. Dampak tingkat kepercayaan terhadap minat nasabah Kecamatan Pamekasan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan. Dampak kepercayaan terhadap minat bisa berubah-ubah kapan saja tergantung pada perubahan yang dirasakan oleh nasabah dari tingkat tinggi, sedang, dan rendahnya kepercayaan.

B. Saran

Adapun saran yang penulis dapat rekomendasikan terhadap berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Bank

Semoga BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dengan adanya penelitian kali ini bisa membantu untuk kedepannya terkhusus untuk BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan selain itu dengan adanya kepercayaan nasabah terhadap BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan semakin menambah tingkat pelayanan yang di berikan untuk memberikan kepuasan serta kepercayaan nasabah semakin bertambah.

2. Bagi nasabah kecamatan pamekasan

Peneliti berharap untuk kedepannya hasil dari penelitian kali ini bisa di jadikan masukan serta melihat bagaimana keberhasilan BPRS Bhakti Sumekar KCP Pamekasan dalam memberikan kepercayaan kepada nasabah.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk melakukan penelitian yang sama dapat mengembangkan penelitian dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti serta dapat melakukan penelitian lebih optimal dibandingkan penelitian ini.

- a. Semoga menjadi motivasi untuk menjadi lebih baik lagi dalam melakukan penelitian serta bisa mengembangkan penelitian tersebut menjadi lebih menarik lagi
- b. Selain itu semoga untuk penelitian kedepannya bisa lebih lengkap lagi karena peneliti menyadari bahwa penelitian kali ini jauh dari kata sempurna.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi Dan Setiawan, John. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018).
- Anggraini, Yulia. “Persepsi Karyawan Terhadap Posisi Account Officer (Studi Pada Karyawan Perempuan di PT BRI Syariah Kantor Cabang Madiun)”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 1, Nomor 2 (2018).
- Asrika, Winri. “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Pengguna Fintech (*Financial Technology*) Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Medan,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2021).
- Andriyansyah, Yuli. “*Islamic Banking Performance in Indonesia and its Contribution to National Development*”, *Jurnal Universitas Islam Indonesia*, vol. 3, No.2 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- Arsip Kota Pamekasan 2023
- Aisyah, *Wawancara*, 14 November 2023
- Bungin, H. M. Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2015).
- Bintoro, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017).
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005).
- Dharmmesta, *Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan*, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, (Jurnal tidak diterbitkan, 2005)
- Ellya, Vira. “Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pada Pembiayaan Murabahah Pada Bank Aceh (Studi Pada Karyawan Mtsn 4 Banda Aceh)” *Skripsi* (Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022).

Fadillah, Nita.”Analisis Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Dalam Mendorong Minat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat BTN Makkio Baji, Kec. Manggala)” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022).

Fitriani, Ajeng“Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung)” *Skripsi* (Lampung: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

Harish, Irfan Nurahmadi. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)” *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

Herdiansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif*, 143.

Hilwa, *Wawancara*, 05 Juli 2023

Hasan, *Wawancara*, 14 November 2023

Hairul, *Wawancara*, 14 November 2023

Indraguna, Lalu Sare’at Guru. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Lembaga Amil Zakat Infaq, Shodoqoh, Muhammadiyah Nusa Tenggara Barat,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022).

Ibrahim, A Malik. “OJK sebut Potensi Bank Syariah di JATIM Belum Tergarap Maksimal“diakses dari <http://m.antaranews.com>, diakses pada tanggal 09 Februari 2023 pukul 21:43 WIB.

Ismanto, Bakhtiar *Wawancara* 21 Februari 2023

Joseph, M. dan A. Rofiq. The Effect of Customers Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions. *Journal of Marketing Research*. 30 (2010).

Jayadi, Seneng. “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dalam Bertransaksi Di bank Syariah (Studi

- pada Bank Syariah Indonesia),”*Skripsi* (Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram, 2022).
- Jannah, Wildatul. “Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Nagari Syariah Batusangkar),”*Skripsi* (Sumatera Barat: Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2019).
- Juliana, Heni. “Analisis Faktor Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Wadhiah Barokah Di Bank Syariah Adam Kota Bengkulu.” (Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu, 2021).
- Kurnia, Eka Firmansyah Dan Putrisari, Nurina Dyah. “Sistem Religi Dan Kepercayaan Masyarakat Kampong Adat Kuta Kecamatan Tambaksari Kabupaten Ciamis”, *Jurnal: Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 4, Agustus 2017.
- Lupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001).
- Linawati, *Wawancara*, 14 November 2023
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: CV Mundur Maju, 1996).
- Kotler, Philip *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta: Prehanlindo, 2000).
- Morgan R.M dan S.D Hunt, *The Comitment Trust Theory pf Relationship Marketing*, *Jurnal Of Marketing*, Volume 58 No 3
- Maulana, Andi. “Analisis Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Di Bank Syariah Dengan Persepsi Generasi Milenial Sebagai Variabel Moderating.”*Skripsi* (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019).
- Miftahlia, Asti. “Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Anggota Untuk Menabung Di Kspps Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang,” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Magelang, 2018).
- Maharani, Shinta. “Analisis Pengaruh *Corporate Social Responsibility, Islamic Banking Service Quality* Dan *Corporate Image* Terhadap Loyalitas

Nasabah Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo”, El-Barka: Journal Of Islamic Economic and Business, Volume 3, Nomor 1, (2020).

Moorman et al., *“Factors Affecting Trust in Market Research Relationship”* Journal Marketing Research, Vol. 57, (Jurnal tidak diterbitkan: 1993).

Nurfadhilah, Risky Fajar. “Pengaruh Pengalaman, Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah (Studi Kasus Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri),” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2021).

Nirmala, Imelda Ayu. “Pengaruh Islamic Marketing Mix Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening” (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar), “Skripsi (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022).

Nasution, Mislal Hayati *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*, Jurnal Nisbah Vol. 1. 2015.

Pertiwi, D dan Ritonga “Analisis Minat Menabung Masyarakat Pada Muamalat di Kota Kisaran,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Volume 1, Nomer (2018).

Pujileksono, Sugeng *“Pengantar Antropologi Memahami Realitas Sosial Budaya”* (Malang: Intrans Publishing, 2016).

Rianto, M. Nur *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).

Retnoni, Ade. “Pengaruh Kepercayaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani)” *Skripsi* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2019).

Ratna, Wawancara, 14 November 2023

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019).

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002).

Susanti, Vivi. "Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online", *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01 (Jurnal tidak diterbitkan, April: 2013).

Sujarweni, Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018).

Sudirman, Amaliyah. "Kepercayaan Nasabah Terhadap Aplikasi *Mobile Banking* Bank Sulselbar Cabang Parepare," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2021).

Setiawan, Andrik. "Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Emas Di. Pt Pegadaian Unit Patrang Jember," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Jember, 2021).

Sangadji, Etta Mamang Dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2013).

Sari, Rida Novita. "Kepercayaan Masyarakat Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kecamatan Rumbia," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

Salma, *Wawancara*, 14 November 2023

Tiyas, Afrin Suyanin. "Pengaruh Motivasi Menabung Dan Pengetahuan Tentang Produk Perbankan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia KCPMT. Haryono Magetan (Studi Pada Masyarakat Desa SETREN Bendo Magetan), " *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021).

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia: Yogyakarta. 2011.

Ulva, Maria. "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi kasus di Kmpung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)", *Skripsi*, Metro: IAIN Metro, (2018).

Wahyuni, Endang Tri “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah”, dalam Jurnal Perbankan, (Yogyakarta: Universitas PGRI Yogyakarta).

Wulandari, Siti. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 9, (2019).

www.Ojk.go.id (diakses pada tanggal 09 Februari 2023, jam 14.10).

Yakin, Ibnul. Analisis “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Mutual benefit Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bangkalan,” *Skripsi* (Universitas Brawijaya Malang, 2013).

Yusuf, “*Percaya Diri Pasti*,” (Jakarta: Gema Insani, 2015).

