

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan**

##### **1. Sejarah Singkat KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan**

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan memiliki sejarah yang menarik. Cabang ini adalah bagian dari BMT NU, BMT NIJ, yang muncul sebagai hasil kepedulian terhadap situasi masyarakat di Sumenep, khususnya di kecamatan Gapura, yang masih terkena dampak dari praktik peminjaman uang dengan bunga tinggi, mencapai 50% per bulan, yang menghambat pertumbuhan bisnis mereka. Meskipun masyarakat Gapura memiliki etos kerja yang baik dan rajin, kesejahteraan dan standar hidup mereka belum membaik.

Hal ini menimbulkan keprihatinan bagi Nahdlatul Ulama (NU). Pada tahun 2003, Masyudi, yang saat itu menjabat sebagai direktur MWC NU Gapura, bersama dengan institusi ekonomi saat itu, mengambil langkah konkret untuk mengembangkan program penguatan ekonomi masyarakat. Berbagai kegiatan seperti pendidikan kewiraswastaan, percakapan dengan Pelatih Alumni tentang pembuatan model penguatan ekonomi nasional, temu bisnis, lokakarya tanaman non tembakau, dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (perusahaan milik NU) telah dilakukan dalam upaya tersebut

Dalam serangkaian kegiatan tersebut, masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat kecil mulai terungkap, termasuk lemahnya akses permodalan, pemasaran, dan penguasaan teknologi. Oleh karena itu, kebutuhan untuk memperkuat permodalan

usaha kecil dan mikro menjadi sangat penting. Inilah latar belakang munculnya gagasan pendirian Baitul Maal Tamwil (BMT). Meskipun awalnya ada penolakan dari peserta lokakarya dan pengelola lembaga keuangan MWC NU Gapura karena trauma masa lalu dengan lembaga keuangan yang sering kali menyalahgunakan dana mereka, akhirnya pada tanggal 1 Juli 2004, mereka sepakat untuk mendirikan BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang menyediakan layanan simpan pinjam bagi para anggota.<sup>1</sup>

Pada awalnya, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pengurus BMT NU adalah meredakan kekhawatiran dan ketakutan para pendiri BMT NU. Dari 36 orang pendiri, hanya 22 orang yang bersedia untuk menyimpan anggota dan mengumpulkan modal awal sebesar Rp 400.000. Hal ini menuntut pengurus BMT NU untuk bekerja keras meyakinkan mereka bahwa BMT NU yang baru saja didirikan benar-benar akan memberikan manfaat bagi masyarakat dan tabungan mereka akan aman karena dikelola secara profesional dan tanpa riba.

Usaha keras ini akhirnya membuahkan hasil, dan seiring berjalannya waktu, KSPP syariah BMT NU Jawa Timur tumbuh dan berkembang, berhasil membuka cabang-cabang di berbagai wilayah perkotaan. Salah satunya adalah KSPP Syariah Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, yang berlokasi di Desa Ponteh, Kecamatan Galis. Cabang ini didirikan pada tanggal 31 Mei 2005 dan mulai beroperasi pada tanggal 2 Juni 2015 dengan 9 nasabah pertama. Jumlah pengurus awal yang

---

<sup>1</sup> <https://bmtnusukosari.blogspot.com/2017/05/sejarah-berdirinya-bmt-nu.html?m=1>, pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 09.55 WIB.

berjumlah 5 orang juga telah bertambah menjadi 7 pengurus di BMT NU Jawa Timur Cabang Cabang Galis Pamekasan.<sup>2</sup>

## 2. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

### a. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, handal dan profesional untuk melayani dengan lancar dan berkinerja lebih baik mendirikan 100 cabang tahun 2026 demi kemandirian dan kesejahteraan anggota.

### b. Misi

- 1) Memberikan layanan prima, pengembangan bisnis, dan solusi bagi anggota sebagai prioritas utama dalam penerapan dan pengembangan seperangkat nilai yang dipegang teguh.
- 2) Mengamalkan prinsip syariah secara murni dan konsisten, sehingga menjadi rujukan dalam administrasi perusahaan yang professional dan terpercaya.
- 3) Mencapai pertumbuhan dan profitabilitas berkelanjutan dengan mendirikan 100 kantor cabang pada tahun 2006.
- 4) Menekan penggalangan dana berdasarkan prinsip Ta'awun (gotong-royong) dan menyediakan pembiayaan kepada segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) baik secara individu maupun kelompok.
- 5) Melaksanakan pengumpulan dan pendistribusian zakat, infaq, shodaqah, dan wakaf sebagai wujud tanggung jawab sosial dan spirit kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>2</sup> <https://bmtnusukosari.blogspot.com/2017/05/sejarah-berdirinya-bmt-nu.html?m=1>, pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 10.00 WIB.

- 6) Mengembangkan dan mempersiapkan sumber daya manusia berkualitas, profesional dan beringertitas tinggi.
- 7) Menciptakan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat, dan berbasis manajemen yang hati-hati dalam pengelolaan.
- 8) Membangun kondisi terbaik bagi Sistem Distribusi Informasi (SDI) sebagai lokasi yang membanggakan untuk melayani tanpa batas ibadah kepada Allah SWT.<sup>3</sup>

### 3. Tujuan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Meningkatkan kekayaan bersama melalui bagi hasil melalui kegiatan ekonomi produktif memperhatikan nilai-nilai dan prinsip muamalah syar'iyah yang mengedepankan keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

### 4. Budaya Kerja KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

#### a. *Siddiq* (Menjaga martabat dan Integritas).

Setiap anggota dan karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan diharapkan untuk berpegang pada nilai kejujuran dan menjunjung tinggi integritas dalam segala tindakan dan keputusan. Mereka berkomitmen untuk selalu berbicara yang benar, bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip etika, dan menjaga martabat diri serta lembaga.

#### b. *Amanah* (Terpercaya dengan penuh tanggung-jawab).

---

<sup>3</sup><https://bmtnusukosari.blogspot.com/2017/05/sejarah-berdirinya-bmt-nu.html?m=1>, pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 10.15 WIB.

Amanah adalah nilai yang mendasari kepercayaan yang diberikan kepada BMT NU oleh anggota dan masyarakat. Setiap anggota tim di cabang ini diharapkan untuk menjadi orang yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab penuh atas tugas dan pekerjaannya, serta menjaga kepercayaan yang diberikan oleh anggota.

c. *Fathonah* (Profesional dalam bekerja).

Profesionalisme adalah nilai yang dijunjung tinggi dalam BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Setiap anggota tim diharapkan untuk memiliki kompetensi yang tinggi dan mengedepankan kualitas kerja yang baik. Mereka harus berusaha untuk selalu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota.

d. *Tabligh* (Bekerja dengan penuh keterbukaan).

Tabligh mengandung makna transparansi dan keterbukaan dalam bekerja. Setiap anggota tim di cabang ini diharapkan untuk berkomunikasi dengan jujur, terbuka, dan transparan dengan semua pihak terkait, termasuk anggota dan masyarakat. Informasi yang jelas dan terbuka akan memperkuat hubungan kepercayaan dengan anggota.

e. *Istiqomah* (Konsisten menuju kesuksesan).

Istiqomah adalah nilai yang mengajarkan tentang konsistensi dan ketekunan dalam bekerja menuju pencapaian tujuan. Setiap anggota tim diharapkan untuk tetap berkomitmen pada visi dan misi BMT NU Cabang Galis Pamekasan,

menjalankan tugas dengan tekun, dan berusaha untuk mencapai kesuksesan secara berkesinambungan.

5. Prinsip Kerja KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

- a. Jujur (Jadikan kejujuran dan kebenaran sebagai prioritas di tempat kerja).
- b. Giat (memprioritaskan tugas dan tanggung jawab di atas kepentingan pribadi dan bekerja penuh waktu dan sepenuh hati).
- c. Ikhlas (nilai-nilai ibadah terlebih dahulu sesuai dengan kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).<sup>4</sup>

6. Struktur KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

**Gambar 4.1**

Struktur KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

---

<sup>4</sup> <https://bmtnusukosari.blogspot.com/2017/05/sejarah-berdirinya-bmt-nu.html?m=1>, pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 11.45 WIB.



## 7. SOP Produk KSPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Dalam KSPS Syariah BMT NU Cabang Galis terdapat beberapa jenis produk diantaranya:<sup>5</sup>

### a. Produk Tabungan

#### 1) SIAGA (Simpanan Anggota)

Disediakan bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU menggunakan akad musyarakah. Siaga terdiri dari: siaga pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000, siaga wajib perbulan Rp. 20.000, dan siaga khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp. 100.000. Siaga pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan siaga khusus dapat ditarik setiap bulan januari.

<sup>5</sup> Data berdasarkan brosur KSPS Syariah BMT NU Cabang Galis 2023.

2) SIDIK FATHONAH (Simpanan Pendidikan Fathonah)

Simpanan bagi anda yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan akad mudlarabah mutqhlaqah. Setoran kapan saja dan penarikan tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500.

3) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah tanpa diundi. Menggunakan akad wadia'ah yad al-dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

4) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudlarabah)

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Menggunakan akad mudlrahah muthlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 9 (Sembilan) bulan.

5) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)

Simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan haji dan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awal minimal Rp. 100.000, dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya

dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali udzur syar'i.<sup>6</sup>

6) SABAR (Simpanan Lebaran)

Simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah dengan setoran awal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. Setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan ramadhan.

7) TABAH (Tabungan Mudlarabah)

Tabungan yang bisa mempermudah anda dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40%. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

8) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

Tabungan sekaligus neramal tanpa kehilangan uang tabungan, anada disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad mudlarabah dan muthlaqah dengan setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 5.000 dengan bagi hasil 50%.<sup>7</sup>

b. Produk Pembiayaan

1) Mudlarabah dan Musyarakah (Bagi Hasil)

Pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (Mudlarabah) atau sebagian dari modal kerja (Musyarakah) dengan modal bagi hasil.

---

<sup>6</sup> Data berdasarkan brosur KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis 2023.

<sup>7</sup> Data berdasarkan brosur KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis 2023.

Pembagian keuntungan dihitung berdasarkan pembagian keuntungan yang sebenarnya dengan akad (Mudlarabah) atau pembagian modal (Musyarakah). Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan cicilan bulanan, 4 bulan, 6 bulan dan/atau tunai.

2) Murabahah (Jual Beli) dan Ba'i Bitsamanil Ajil (Jual Beli)

Pembiayaan pembelian dan penjualan barang dengan modal. Harga perolehan diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan akad. Selisih antara harga pokok dan harga jual merupakan margin/keuntungan BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan cicilan bulanan, 4 bulan, 6 bulanan (Bai' Bitsamanil Ajil) dan/atau tunai (Murabahah).

3) Al-Qardul Hasan (Pembiayaan Dengan Jasa Seiklasnya)

Pembiayaan dengan jasa seikhlsnya dengan jangka waktu 36 bulan dalam pembayaran mingguan, bulanan, 6 bulan dan/atau pembayaran tunai.<sup>8</sup>

4) Rahn (Pembiayaan Dengan Pola Gadai)

Pembiayaan dengan penyerahan barang atau surat bukti kepemilikan barang sebagai jaminan pinjaman dengan nilai pinjaman tidak lebih dari 95% dari harga barang. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang maksimal 3 (tiga) kali. Barang yang dikirim barang berharga seperti emas perhiasan dll. Biaya yang terkait

---

<sup>8</sup> Data berdasarkan brosur KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis 2023.

dengan evaluasi dan pengujian barang harus dibayar oleh pemilik barang. BMT NU menerima iuran biaya ujroh / penyimpanan barang harian Rp. Rp 6 untuk setiap barang senilai Rp 10.000.

#### 5) Pembiayaan Tanpa Jaminan (LASISMA)

Pelayanan Berbasis Jemaat (LASISMA) adalah layanan pinjaman/keuangan tanpa agunan bagi anggota miskin melalui pembentukan kelompok.

#### c. Produk Jasa

- 1) Transfer/Pengiriman Antar Bank.
- 2) Tagihan listrik, BPJS, telephone, internet, dll.
- 3) Penghematan dan pembiayaan transportasi.<sup>9</sup>

## B. Paparan Data

Paparan data penelitian meliputi informasi yang peneliti kumpulkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian dilakukan pada 12 Mei-19 Mei 2023 di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dan Pasar Keppo.

### 1. Faktor Kebudayaan Yang Melatarbelakangi Pedagang

Budaya adalah penentu utama keinginan dan perilaku seseorang.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Cabang yang telah peneliti lakukan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu Imam Maulidi yang mengatakan sebagai berikut:

“Kebanyakan anggota lebih menyukai pembiayaan Murabahah dikarenakan kemudahan dalam akad dan proses pencairan dana yang cepat. Pada dasarnya

---

<sup>9</sup> Data berdasarkan brosur KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis 2023.

anggota tidak ingin direpotkan dengan proses yang terlalu panjang dan tidak ingin pusing dengan pembiayaan tersebut”.<sup>10</sup>

Menurut hasil wawancara dengan bagian pembiayaan yang telah peneliti lakukan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu Didik Haryanto yang mengatakan sebagai berikut:

“Iya harus di akad terlebih dahulu soalnya pembiayaan Murabahah di BMT ini di akad di awal. Seumpamanya ada nasabah atau peminjam mengajukan pembiayaan di BMT NU berupa sepeda ataupun mobil itu di akad terlebih dahulu berapa pembiayaannya, berapa harga sepedanya lalu kita sepakati bersama. Seumpamanya mentok di 9 juta itu disepakati 9 juta. Ketika pihak tersebut tidak bisa melunasi pembiayaannya kita itu ada obsi untuk jual bersama. BMT itu tidak langsung menjual, kita punya obsi untuk jual bersama, seumpama lakunya lebih dari 9 juta. Nah itu sisanya tetap dikembalikan kepada peminjam jadi bukan haknya BMT. Jadi nama baik dan mutu BMT tetap dijunjung tinggi”.<sup>11</sup>

Menurut Ibu Siti Aisyah, selaku pedagang kopi yang menggunakan pembiayaan Murabahah, yaitu menyatakan:

“Saya melihat tetangga yang juga mengambil pembiayaan Murabahah. Sehingga terpengaruh saran tetangga agar mengambil pembiayaan Murabahah”.<sup>12</sup>

Pernyataan pedagang diatas maka itu dapat dianalisis pedagang Pemilihan pembiayaan Murabahah karena referensi eksternal untuk faktor budaya untuk memudahkan perolehan informasi.

Jadi faktor kebudayaan sangat erat kaitannya dengan pengaruh pedagang, sebab kebudayaan berhubungan satu sama lain dalam menentukan faktor pedagang.

## 2. Faktor Pribadi Yang Melatarbelakangi Pedagang

<sup>10</sup> Imam Maulidi, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, wawancara langsung (17 Mei 2023, Jam 08.40 WIB).

<sup>11</sup> Didik Haryanto, Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, wawancara langsung (17 Mei 2023, Jam 07.50 WIB).

<sup>12</sup> Siti Aisyah, Pedagang kopi Pasar Keppo, wawancara langsung (16 Mei 2023, Jam 10.45 WIB).

Kepribadian dan konsep diri adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari orang ke orang sesuai dengan respon mereka terhadap lingkungan relasional konsisten.

Menurut hasil wawancara dengan bagian pembiayaan yang telah peneliti lakukan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu Didik Haryanto yang mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang dilakukan petugas KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan kepada nasabah sopan ramah dan jangan lupa tanyakan kebutuhan buat apa memberikan solusi, karena orang itu butuh solusi dalam permasalahan yang dihadapinya dan tawarkan akad yang sesuai dengan kebutuhannya”.<sup>13</sup>

Seperti yang diungkapkan Bapak Abdurrahman selaku pedagang sapi yang menggunakan pembiayaan Murabahah, yang menyatakan:

“Saya rasa bahwa pelayanan yang dilakukan petugas BMT sangat baik, setiap petugas sangat ramah, lemah lembut, dan sopan dalam menyapa nasabah, pelayanannya cepat, tidak menunggu lama dan persyaratan yang mudah”.<sup>14</sup>

Pernyataan pedagang diatas dapat di analisis, bahwa Pelayanan yang baik merupakan salah satu prasyarat keberhasilan pemasaran produk internal.

### 3. Faktor Psikologis Kepercayaan dan Sikap Yang Melatarbelakangi Pedagang

Sikap dan keyakinan juga mempengaruhi pemenuhan keinginan. Menurut hasil wawancara dengan bagian pembiayaan yang telah peneliti lakukan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu Didik Haryanto yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalo seperti yang Adik tanyakan dengan Akad Murabahah itu seumpamanya untuk cash tempo dan untuk dagangan itu bisa di akad Murabahah. Untuk modal seperti penanaman tembakau jangka waktu 4 bulan dari kita bisa

<sup>13</sup> Didik Haryanto, Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, wawancara langsung (17 Mei 2023, Jam 07.50 WIB).

<sup>14</sup> Abdurrahman, Pedagang Sapi Pasar Keppo, wawancara langsung (16 Mei 2023, Jam 10.45 WIB).

kalkulasi berapa tembakau yang dibutuhkan untuk penanaman lebih awal dan berapa hasilnya ketika sudah panen”.<sup>15</sup>

Menurut Ibu Sri Wulandari selaku penjual kerupuk yang menggunakan pembiayaan Murabahah, yang menyatakan:

“Alasan saya memilih pembiayaan Murabahah karena produk pembiayaan yang ditawarkan bermacam-macam, banyak pilihan jenis pembiayaan Murabahah dari sifat penggunaannya, pembiayaan murabahah bisa digunakan untuk pembiayaan produktif maupun komsumtif. Sedangkan pembiayaan konsumsi. Tergantung kebutuhan atau permintaan nasabah”.<sup>16</sup>

Ibu Sri Wulandari memilih pembiayaan murabahah dari dalam karena faktor sikap dan keyakinan.

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap dan keyakinan membimbing orang untuk berperilaku secara konsisten terhadap suatu produk atau jasa, sehingga sikap konsumen tersebut membeli dan menggunakan produk. Karen keyakinan mempengaruhi sikap, sebaliknya keyakinan menentukan sikap.

### **C. Temuan Peneliti**

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menghasilkan beberapa temuan, hasil temuan yang dapat dilaporkan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Faktor Kebudayaan Yang Melatarbelakangi Pedagang**

Hasil temuan tentang faktor kebudayaan yang melatarbelakangi pedagang di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu:

- a. Pedagang tidak mau repot dengan proses yang terlalu lama.

---

<sup>15</sup> Didik Haryanto, Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, wawancara langsung (17 Mei 2023, Jam 07.50 WIB).

<sup>16</sup> Sri Wulandari, Pedagang Kerupuk Pasar Keppo, wawancara langsung (16 Mei 2023, Jam 10.45 WIB).

- b. Semua pedagang yang ingin menjadi anggota di KSPPS BMT NU tidak dipersulit seperti bank konvensional.
2. Faktor Pribadi Yang Melatarbelakangi Pedagang
- Hasil temuan tentang faktor pribadi yang melatarbelakangi pedagang diKSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu:
- a. Pedagang merasa sangat puas dengan adanya KSPPS BMT NU karena sangat membantu masyarakat menengah kebawah.
  - b. Masyarakat tidak mengeluh akan bagi hasil atas pinjaman pembiayaan Murabahah.
3. Faktor Psikologis Kepercayaan dan Sikap yang Melatarbelakangi Pedagang

Hasil temuan tentang faktor psikologis kepercayaan dan sikap yang melatarbelakangi pedagang diKSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu:

- a. KSPPS BMT NU selaku melakukan pembinaan dan pengawasan kepada pedagang.
- b. Pedagang merasa aman melakukan transaksi pembiayaan Murabahah karena pembagian hasil tidak begitu besar dan dapat disetujui oleh masyarakat atau pedagang.

#### **D. Pembahasan**

Penelitian ini kelengkapan data terbatas. Hal ini dikarenakan data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini, sehingga resiko ketidaklengkapan data akibat

penilaian yang berbeda dan keterbatasan teknis yang berbeda sehingga tidak dapat dianalisis oleh instansi tempat data diperoleh.

#### 1. Faktor Kebudayaan Yang Melatarbelakangi Pedagang

Budaya adalah akar penyebab keinginan dan perilaku konsumen. Perilaku manusia sebagian besar konsisten dari proses yang melibatkan nilai-nilai inti, persepsi, keinginan dan perilaku keluarga dan institusi penting lainnya.

Nilai-nilai inti, kepercayaan, keinginan, dan perilaku suatu budaya adalah cara hidup yang dikembangkan dan dibagikan oleh sekelompok orang, yang diturunkan dari generasi ke generasi. Budaya juga merupakan bagian integral dari seseorang, begitu banyak yang percaya itu diturunkan secara genetik.

Budaya dan adat istiadat juga sangat mempengaruhi reaksi masyarakat terhadap perilaku konsumen saat memilih produk yang diinginkan.

Dalam penelitian ini diwakili oleh pernyataan tunggal yang mencerminkan indikator pengaruh budaya pedagang untuk menggunakan pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Diketahui tanggapan pedagang untuk pertanyaan tersebut bahwa pedagang pemilihan pembiayaan Murabahah karena referensi eksternal untuk faktor budaya untuk memudahkan perolehan informasi. Itu sebagian berarti besar pedagang setuju dengan itu faktor yang melatarbelakangi pedagang ketika Anda memilih pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.

#### 2. Faktor Pribadi Yang Melatarbelakangi Pedagang

Pribadi adalah situasi yang menjelaskan kepribadian seseorang secara pribadi individu. Pada saat yang sama, kepribadian adalah organisasi sistem yang dinamis

psikofisik seseorang, yang menentukan adaptasinya ke lingkungan. Kepribadian juga dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih produk yang diinginkan dengan perilakunya.

Dalam penelitian ini diwakili pernyataan tunggal mencerminkan ciri-ciri kepribadian pedagang untuk menggunakan pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Diketahui tanggapan pedagang untuk pertanyaan tersebut bahwa Pelayanan yang baik merupakan salah satu prasyarat keberhasilan pemasaran produk internal.

### 3. Faktor Psikologis Kepercayaan dan Sikap Yang Melatarbelakangi Pedagang

Psikologis adalah ilmu yang mempelajari perilaku dan kognisi jiwa manusia. Psikologi juga berdampak pada keputusan pelanggan berdasarkan perilaku manusia saat memilih produk yang diinginkan.

Dalam penelitian ini diwakili pernyataan tunggal yang mencerminkan indikator dampak psikologis pedagang untuk menggunakan pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Diketahui tanggapan pedagang untuk pertanyaan tersebut bahwa sikap dan keyakinan membimbing orang untuk berperilaku secara konsisten terhadap suatu produk atau jasa sehingga sikap konsumen membeli dan menggunakan bahwa sikap dan keyakinan memandu orang untuk berperilaku secara konsisten terhadap suatu produk atau layanan, karenanya sikap konsumen.

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif kualitatif dapat diuraikan sebagai berikut:

#### a. Kemampuan

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa kemampuan berkomunikasi dengan baik dan cepat menjadi kualifikasi penting bagi setiap pegawai yang melamar pekerjaan di koperasi ini. Kemampuan ini dianggap krusial karena dapat berdampak pada sistem pelayanan di BMT NU.

b. Sikap/ Perilaku (*attitude*)

Berdasarkan pandangan informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap koperasi dan tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi tersebut.

c. Penampilan (*appearance*)

Terkait masalah penampilan ketiga informan tersebut, dapat dikatakan bahwa sistem pelayanan juga diukur dari penampilan pegawai. Jadi jika seorang karyawan terlihat bagus, itu dianggap baik untuk setiap anggota. Pegawai BMT NU Cabang Galis Jawa Timur sudah memiliki standar penampilan dan ada juga seragam yang bisa dikenakan setiap hari kerja.

d. Perhatian (*attention*)

Untuk mengatasi masalah yang menjadi perhatian di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan mencoba memberikan bimbingan kepada anggota dengan melakukan pendekatan kepada anggota untuk mempelajari lebih lanjut tentang yang dibutuhkan dan diinginkan oleh anggota. Pelayanan nasabah yang ramah, akurat dan cepat menjadi hal yang terus diupayakan oleh KSPPS BMT Cabang NU Galis untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggotanya.

e. Tindakan (*action*)

KSPPS BMT Cabang NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan terus berupaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota melalui strategi pelayanan prima yang berkesinambungan dikembangkan. KSPPS BMT Cabang NU Galis mereka sudah memiliki strategi yang tepat standar sistem operasi yang tetap.

f. Tanggung Jawab

Hambatan sering muncul dalam bisnis apa pun. Setiap pelaku bisnis layanan benar-benar tidak menginginkan apa pun kendala atau hambatan transaksi. Namun dalam praktek, selalu saja ada keluhan dari anggota. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia layanan harus menanggapi keluhan setiap anggota dan memberikan panduan dan solusi yang tepat. Seperti KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang sering mengalami hambatan transaksi. suatu arahan dan solusi yang tepat. Begitupun dengan KSPPS BMT NU Cabang Galis sering mengalami hambatan dalam transaksi.<sup>17</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dalam pembiayaan Murabahah di Pasar Keppo, dari segi Keterampilan, Sikap/ Perilaku, Penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab sudah memenuhi standart dan prosedur yang berlaku.

---

<sup>17</sup> <https://etheses.iainmadura.ac.id/365/BAB%20IVALFI%20KAMILIA%2020160703020024.pdf>, pada tanggal 14 Mei 2023 pukul 12.10 WIB.