

**STRATEGI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH
(STUDI KASUS DI BMT INSAN MANDIRI PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:
FEBRI WIMPI HARIADI
NIM: 20170009

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**STRATEGI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH
(STUDI KASUS DI BMT INSAN MANDIRI PONOROGO)**



SKRIPSI

**Diajukan
Kepada Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Syariah (S.E)**

Pada Program Studi (S-1) Ekonomi Syariah

Oleh: FEBRI WIMPI HARIADI

NIM: 20170009

Pembimbing:

- 1. Dr. Sri Hartono, S.E., M.M.**
- 2. Muslih Candrakusuma, S.HI., M.E**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

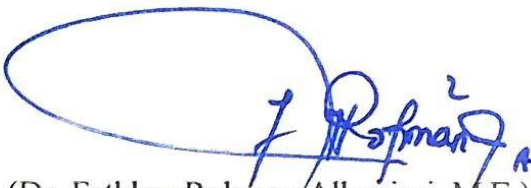
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12, Februari 2025 telah disetujui untuk diujikan.



(Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E.)
NIDN.0720098906

Ketua Penguji



(Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E.)
NIDN.0710079403

Penguji I



(Dr. Nurul Iman, Lc., M.H.I.)
NIDN.0704027201

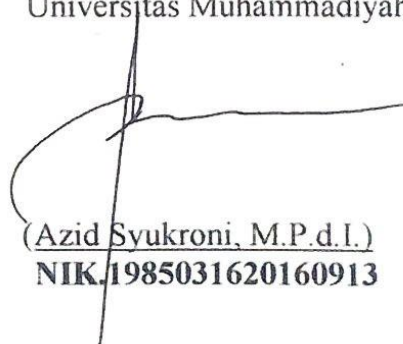
Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Ponorogo



(Dr. Ayok Ariyanto, M.P.d.I.)
NIK.1988260520210919

Mengetahui,
Kepala Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



(Azid Syukroni, M.P.d.I.)
NIK.1985031620160913

NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Skripsi oleh Febri Wimpi Hariadi (20170009) ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Ponorogo, 13 Januari 2025

Pembimbing I,



Dr. Sri Hartono, SE., M.M.
NIDN. 0730127102

Ponorogo, 13 Januari 2025

Pembimbing II,



Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E
NIDN. 0720098906



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jl. Budi Utomo No.10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia Telp (0352) 481124,
Fax. (0352) 461796, e-mail: akademik@umpo.ac.id, Website: www.umpo.ac.id
Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT = B
(SK Nomor 169/SK/Akred/PT/IV/2015)

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Febri Wimpi Hariadi
2. NIM : 20170009
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Judul Skripsi : **STRATEGI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS DI BMT INSAN MANDIRI PONOROGO)**
5. Pembimbing I : Dr. Sri Hartono, S.E., M.M.
6. Pembimbing II : Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
20 Mei 2024			Revisi BAB I
10 Juli 2024			Revisi BAB II
19 Juli 2024			Revisi Judul
26 Juli 2024			Revisi BAB I
31 Juli 2024			ACC BAB I
2 Agustus 2024			Revisi BAB II dan III
5 Agustus 2024			Revisi BAB II dan III
7 Agustus 2024			ACC BAB II dan III
23 Desember 2024			Revisi BAB IV
27 Desember 2024			Revisi BAB IV dan V
3 Januari 2025			Revisi Abstrak BAB IV dan V
13 Januari 2025			ACC BAB I-V

Tanggal selesai Penulisan Skripsi : 13 Januari 2025
Tanggal selesai Bimbingan : 13 Januari 2025

Pembimbing I,

Dr. Sri Hartono, S.E M.M.
NIDN. 0730127102

Pembimbing II,

Mushlih Candrakusuma, S.H.I., M.E
NIDN. 0720098906

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febri Wimpi Hariadi

NIM : 20170009

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan Judul :

“STRATEGI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH” (STUDI KASUS DI BMT INSAN MANDIRI PONOROGO)

adalah hasil karya Saya sendiri, bukan “duplikasi” karya orang lain.

Selanjutnya apabila kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 13 Januari 2025

Hormat Saya,




Febri Wimpi Hariadi
NIM. 20170009

MOTTO

وَتَخُونُوا وَالرَّسُولَ اللَّهَ تَخُونُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ أَمْنَتِكُمْ

“Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”(Q.S. Al-Anfal :27)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarganya, dan para sahabatnya. Beliau adalah utusan Allah yang membawa rahmat bagi segala sesuatu sebagai seorang revolusioner sejati. Peneliti merasa bersyukur dan gembira dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Insan Mandiri Ponorogo)”** sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Syariah Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

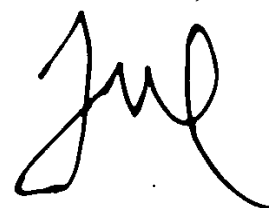
Peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian skripsi ini kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto , M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Ayok Ariyanto, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Azid Syukroni, M.Pd.I selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Dr Sri Hartono, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Mushlih Candrakusuma S.H.I., M.E. selaku Pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, M.E. dan Dr. Nurul Iman, Lc. M.H.I. pada ujian sidang Munaqosyah skripsi ini.
6. Bapak atau Ibu Dosen dan Staf dilingkungan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu (S-1).
7. Bapak Munirul Ikhwan S.H.I selaku Manajer dan karyawan BMT Insan Mandiri Ponorogo.
8. Kedua Orangtua saya, yang senantiasa memberikan dukungan, doa dan membiayai pendidikan sampai saat ini.
9. Teman teman seangkatan di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Ponorogo, 13 Januari 2025

Peneliti,



Febri Wimpi Hariadi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH.....	iv
BERITA ACARA BIMBNGAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F. Definisi Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Pustaka.....	12
1. Pengertian Strategi.....	12
2. Pengertian Meningkatkan Kualitas Layanan Dengan Integritas Dan Profesionalisme	13
3. Pengertian Keterbukaan Dalam Pemasaran Produk	17

4. Pengertian Mengembangkan Sistem Pengelolaan Yang Sederhana Dan Transparan.....	20
5. Pengertian Dampak.....	23
C. Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	32
B. Kehadiran Peneliti	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
G. Keabsahan Data.....	38
H. Tahapan Penelitian	38
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Paparan Data Penelitian	44
B. Hasil Penelitian.....	51
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN 1 TRANSKRIP DOKUMENTASI.....	87
LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA	91
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP OBSERVASI	99
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN	101
LAMPIRAN 5 SURAT KETERANGAN HASIL SIMILARITY	102
LAMPIRAN 6 RIWAYAT HIDUP	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Anggota BMT Insan Mandiri Jeruksing Ponorogo.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Insan Mandiri Ponorogo.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Dokumentasi	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	91
Lampiran 3 Transkrip Observasi.....	99
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Similarity.....	102
Lampiran 6 Riwayat Hidup.....	103



ABSTRAK

Hariadi, Febri Wimpi. 2025. STRATEGI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS DI BMT INSAN MANDIRI PONOROGO) Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing: Dr. Sri Hartono S.E., M.M. dan Muslih Candrakusuma S.H.I., M.E.

Kata Kunci: Strategi BMT, Membangun Kepercayaan Nasabah

Skripsi ini membahas terkait bagaimana strategi BMT insan mandiri Ponorogo dalam membangun kepercayaan nasabah (Strategi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Insan Mandiri Ponorogo). Skripsi ini tersusun dengan mengangkat suatu masalah yaitu: Apa strategi yang digunakan BMT Insan Mandiri Ponorogo dalam membangun kepercayaan nasabah. Strategi adalah rencana yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu strategi mencakup langkah-langkah yang diperlukan, untuk mencapai hasil yang di inginkan baik dalam konteks perusahaan maupun lembaga keuangan syariah seperti BMT. Strategi BMT Insan Mandiri Ponorogo terkait kepercayaan nasabah menjadi salah satu faktor utama yang mana dalam memberikan profit tambahan dalam suatu perusahaan. Maka demi mendukung hal tersebut diperlukan Strategi terkait kepercayaan nasabah yang baik untuk menunjang produk dan layanan yang di tawarkan oleh BMT Insan Mandiri Ponorogo agar banyak diminati oleh nasabah.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti merumuskan dua pertanyaan utama yang akan menjadi fokus penelitian. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1.) Strategi apa saja yang digunakan BMT insan mandiri ponorogo dalam membangun kepercayaan nasabah ? 2.) Bagaimana dampak penerapan strategi membangun kepercayaan nasabah BMT insan mandiri ponorogo ?

Penelitian ini merupakan studi kasus yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara observasi dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan manajer dan karyawan BMT Insan Mandiri, serta beberapa klien BMT Insan Mandiri sebagai informan. Analisis triangulasi digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari wawancara.

Perilaku nasabah yang positif dalam BMT Insan Mandiri Ponorogo memengaruhi secara signifikan stabilitas keuangan, reputasi, kesuksesan operasional, dan adaptasi keuangan. Strategi pelayanan yang berintegritas dan profesional, keterbukaan dalam pemasaran produk, dan pengembangan sistem yang sederhana dan transparan, bersama dengan dampak penerapan strategi seperti keterlibatan nasabah, dan inovasi berkelanjutan, banyak berkontribusi pada peningkatan loyalitas, stabilitas keuangan, reputasi positif, serta pemberdayaan komunitas untuk kesuksesan BMT jangka panjang.

ABSTRACT

Hariadi, Febri Wimpi. 2025. STRATEGY OF BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) IN BUILDING NASABAH TRUST (CASE STUDY AT BMT INSAN MANDIRI PONOROGO) Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah Ponorogo University. Advisor: Dr. Sri Hartono S.E., M.M. and Muslih Candrakusuma S.H.I., M.E.

Keywords: BMT Strategy, Building Customer Trust

This thesis discusses how the strategy of BMT Insan Mandiri Ponorogo in building customer trust (Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Strategy in Building Customer Trust (Case Study at BMT Insan Mandiri Ponorogo). This thesis is composed by raising a problem, namely: What strategies are used by BMT Insan Mandiri Ponorogo in building customer trust. Strategy is a plan that is systematically designed to achieve certain goals. The strategy includes the necessary steps, to achieve the desired results both in the context of companies and Islamic financial institutions such as BMT. BMT Insan Mandiri Ponorogo's strategy related to customer trust is one of the main factors which in providing additional profit in a company. So in order to support this, a strategy related to good customer trust is needed to support the products and services offered by BMT Insan Mandiri Ponorogo so that many customers are interested in it.

Based on the problems that have been described, the researcher formulates two main questions that will be the focus of the research. The formulation of the problems in this study are as follows: 1.) What strategies does BMT Insan Mandiri Ponorogo use in building customer trust? 2.) How is the impact of implementing strategies in building customer trust at BMT Insan Mandiri Ponorogo?

This research is a case study that uses a qualitative approach with descriptive qualitative methods. Data was collected through observation interviews and documentation. This research involved BMT Insan Mandiri managers and employees, as well as several BMT Insan Mandiri Ponorogo customers as informants. Triangulation analysis was used to analyze the data collected from interviews.

Positive customer behavior within BMT Insan Mandiri Ponorogo significantly influences financial stability, reputation, operational success, and financial adaptation. Service strategies of integrity and professionalism, openness in product marketing, and the development of simple and transparent systems, along with the impact of implementing strategies such as customer engagement, and continuous innovation, contribute significantly to increased loyalty, financial stability, positive reputation, and community empowerment for long term BMT success.