

ANALISIS KEPUASAN ANGGOTA DALAM TABUNGAN MUDHARABAH DI KSPPS BMT NU CABANG ROBATAL KABUPATEN SAMPANG

*¹Moh. Ramin, ²Nurullah Rusdi Toyyib, ³Hariyanto, ⁴Andi TB, ⁵Mussammil, ⁶Syaiful fahris

^{1,2,3,4,5,6}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: ¹mohromin93@gmail.com, ²nurul@gmail.com, ³hariyanto@gmail.com,
⁴andi22@gmail.com, ⁵musammil@gmail.com, ⁶fahri22@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Survei dilakukan terhadap anggota untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Temuan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari anggota, dengan mayoritas responden menyatakan puas dengan hasil bagi hasil, kualitas layanan, dan kemudahan akses yang diberikan oleh KSPPS. Faktor-faktor seperti kehandalan layanan, kualitas pelayanan, dan kemudahan akses menjadi kunci utama dalam memengaruhi kepuasan anggota. Kesimpulannya, Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan anggota. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota, diperlukan upaya terus menerus dalam memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan promosi dan edukasi tentang produk, serta mengembangkan inovasi produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi anggota. Dengan demikian, KSPPS dapat memperkuat hubungan dengan anggota, meningkatkan loyalitas, dan memperluas pangsa pasar di wilayahnya.

Kata kunci: *Tabungan mudharabah, Koperasi syariah, UMKM, Pengusaha.*

Abstract

This research aims to analyze member satisfaction in Mudharabah Savings at KSPPS BMT NU Robatal Branch, Sampang Regency. A survey was conducted among members to evaluate their satisfaction level with the service. Findings show a high level of satisfaction among members, with the majority of respondents expressing satisfaction with profit-sharing, service quality, and ease of access provided by KSPPS. Factors such as service reliability, service quality, and ease of access are key factors influencing member satisfaction. In conclusion, Mudharabah Savings at KSPPS BMT NU Robatal Branch, Sampang Regency has successfully met the expectations and needs of its members. To maintain and improve member satisfaction, continuous efforts are needed to improve service quality, increase promotion and education about the product, and develop innovative products that can add value to members. Thus, KSPPS can strengthen its relationship with members, increase loyalty, and expand its market share in the region.

Keywords: *Mudharabah Savings, Sharia Cooperatives, MSMEs, Entrepreneurs*

Pendahuluan

Tabungan Mudharabah merupakan salah satu produk keuangan yang ditawarkan oleh Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Produk ini merupakan bentuk investasi bagi anggota KSPPS yang didasarkan pada prinsip bagi hasil antara nasabah dan lembaga keuangan. Kepuasan anggota dalam menggunakan Tabungan Mudharabah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan anggota akan memberikan gambaran tentang sejauh mana produk tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan anggota (Rahman & Wafi, 2024).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Dengan menggali persepsi dan pengalaman anggota, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota terhadap produk Tabungan Mudharabah (Romin, 2020).

Melalui analisis ini, KSPPS BMT NU dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan anggota, serta merumuskan strategi yang lebih efektif dalam menyediakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota (Ramin, 2023).

Menurut Ahmad Ifham Solihin, Koperasi syariah adalah usaha koperasi yang meliputi semua kegiatan usaha yang halal, baik, bermanfaat serta menguntungkan dengan sistem bagi hasil dan tidak mengandung riba. (Solihin, 2010) Sedangkan menurut kementerian koperasi UKM RI tahun 2009 pasal 1 dijelaskan bahwa koperasi syariah adalah suatu bentuk koperasi yang segala kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan dan simpanan sesuai dengan pola bagi hasil syariah dan investasi (Rahman & Ashari, 2020). Sesuai dengan definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan usaha dalam koperasi syariah meliputi simpanan dan pembiayaan. Dalam simpanan maupun pembiayaan yang digunakan koperasi syariah adalah akad-akad yang tidak mengandung unsur riba layaknya di koperasi konvensional. Siapa saja berhak menyimpan dananya di koperasi syariah setelah menjadi anggota (F. Rahman, 2023). Untuk menjadi anggota koperasi syariah diperlukan syarat tertentu dan biasanya antara satu lembaga dengan lembaga lainnya berbeda dalam syarat dan ketentuannya. Jika dalam koperasi syariah tempat penulis melakukan penelitian, yakni Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPP.SYARIAH) BMT NU cabang robatal Kabupaten Sampang disyaratkan untuk melakukan penyimpanan di awal sebesar 10.000 sebagai simpanan wajib.

Setelah resmi menjadi anggota di koperasi syariah BMTNU maka anggota tersebut bisa menyimpan uangnya. Penyimpanan dana dalam koperasi syariah Nuri cabang Ketapang I Kabupaten Sampang bisa melalui salah satu dari kedua akad, yakni akad *wadiah* dan akad *mudharabah*. Simpanan dengan akad *wadiah* dan *mudharabah* hampir sama, hanya saja jika anggota menyimpan dananya dalam tabungan *mudharabah* akan mendapat bagi hasil setiap bulannya. Tabungan *mudharabah* inilah yang menjadi tabungan favorit bagi masyarakat khususnya bagi pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang berada di area Kecamatan Ketapang. Selain tabungan ini memberikan bagi hasil kepada para anggotanya, tabungan ini juga sangat membantu para pelaku UMKM dalam menyimpan uang hasil usahanya dengan aman tanpa khawatir mengalami kehilangan di kemudian hari (Rahman, F, Sudarmiatin, Hermawan, 2023).

Sudah umum terjadi di kalangan pengusaha kecil adanya kelemahan dalam mengelola keuangan dari hasil usahanya. Hal ini bisa memicu dampak negatif di kemudian hari jika terus menerus dibiarkan. Sering dijumpai para pelaku usaha kecil yang dengan mudah menghabiskan uang hasil usahanya tanpa menyisihkan untuk disimpan guna mempersiapkan kemungkinan buruk di masa mendatang.

Hal itulah yang membuat pihak koperasi syariah Nuri cabang Robatal Kabupaten Sampang untuk mengambil peran sebagai lembaga yang siap menerima simpanan uang para pelaku UMKM dan masyarakat luas di area Kecamatan Robatal. Adanya produk simpanan atau tabungan dalam koperasi syariah BMT NU memiliki harapan besar bisa membantu para pengusaha dalam hal mengelola keuangan. Terlebih dengan adanya tabungan *mudharabah* yang dijalankan, uang anggota bukan saja aman dan selamat dari riba layaknya di koperasi konvensional, namun juga berpeluang mendapat bagi hasil nantinya.

Kabupaten Sampang, khususnya di wilayah Robatal, memiliki potensi yang besar dalam pengembangan lembaga keuangan mikro seperti KSPPS BMT NU. Dengan pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang, penting bagi KSPPS untuk memahami dan merespons kebutuhan serta harapan anggota dengan tepat.

Analisis kepuasan anggota merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh KSPPS BMT NU Cabang Robatal sesuai dengan ekspektasi anggota dan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi mereka. Dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, KSPPS dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan loyalitas anggota dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan tersebut.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan menguraikan temuan-temuan dari analisis kepuasan anggota terhadap Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan implikasi dan rekomendasi yang dapat membantu KSPPS untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan anggota serta masyarakat di sekitarnya.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang kepuasan anggota, KSPPS BMT NU Cabang Robatal dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan layanan dan memperkuat hubungan dengan anggota. Langkah-langkah tersebut antara lain termasuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan promosi dan edukasi tentang produk, serta mengembangkan inovasi produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi anggota.

Selain itu, pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota merupakan salah satu strategi yang efektif dalam mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan pertumbuhan bisnis KSPPS. Dengan pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan kebutuhan anggota, KSPPS dapat mengembangkan produk-produk baru atau fitur tambahan yang dapat meningkatkan nilai tambah dan kepuasan anggota.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi bagi KSPPS BMT NU Cabang Robatal dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota, tetapi juga akan memberikan wawasan yang berharga bagi lembaga keuangan mikro lainnya dalam mengoptimalkan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Selain itu, analisis kepuasan anggota juga dapat memberikan informasi yang berharga bagi KSPPS BMT NU dalam memperkuat hubungan dengan anggota, meningkatkan loyalitas, dan memperluas pangsa pasar. Dengan memahami secara mendalam kepuasan anggota terhadap Tabungan Mudharabah, KSPPS BMT NU dapat mengoptimalkan strategi pemasaran dan pengembangan produk untuk memenuhi kebutuhan finansial dan syariah dari anggotanya.

Konteks lokasi penelitian, yaitu Cabang Robatal Kabupaten Sampang, juga memiliki peran penting dalam analisis kepuasan anggota. Faktor-faktor seperti kondisi ekonomi, sosial, dan budaya di daerah tersebut dapat memengaruhi persepsi dan preferensi anggota terhadap layanan keuangan, termasuk Tabungan Mudharabah.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman terhadap kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Hasil analisis akan memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen KSPPS dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat hubungan dengan anggota untuk mencapai tujuan keuangan yang lebih baik. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan guna mengetahui kepuasan anggota dalam tabungan *mudharabah* di BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang bagi pelaku UMKM yang berada di kawasan Kecamatan Robatal.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan beberapa fakta di lapangan (Fauji et al., 2021). Untuk mendapatkan data dan informasi penulis mengumpulkannya dari data primer yakni dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada pihak manajemen dan anggota di BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang. Informan meliputi kepala cabang, bagian marketing dan beberapa karyawan serta anggota di BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang.

Penelitian ini dilakukan secara intensif selama Praktikum Lembaga Keuangan dan Bisnis Islam (PLKBI) yang terhitung mulai tanggal 2 Februari sampai dengan 28 Februari 2023. Kehadiran penulis dalam penelitian ini juga sebagai partisipan yang ikut terlibat dalam penarikan tabungan *mudharabah* ke beberapa pasar dan pelaku UMKM yang berada di area Kecamatan Robatal. Hal itu dilakukan pada saat hari kerja yaitu senin sampai jumat dengan jam kerja pukul 07.30-16.00 WIB selama 4 pekan. Untuk mengumpulkan data agar lebih akurat dilakukan juga konfirmasi melalui media sosial WhatsApp. Dari sekian data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui teori-teori yang relevan dan dideskripsikan menjadi data yang mudah difahami.

Sejarah berdirinya KSPP Syariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang.

KSPP Syariah BMT NUCabang Robatal Kabupaten Sampang berdiri atas inisiatif para alumni yang berada di Kecamatan Ketapang dimana alumni ini mempunyai wadah yang dikenal dengan PERADABAN (Persatuan Alumni Darul Ulum Banyuwanyar) DPW Ketapang. Para alumni pada saat itu memikirkan tentang bagaimana Peradaban Ketapang bisa seperti Peradaban di masing-masing wilayah yang telah sukses mendirikan Koperasi Simpan Pinjam yang sudah dirasakan langsung oleh masyarakat sekitar.

Pada tahun 2012 bulan Juli, para senior santri Banyuwanyar berkumpul dalam mencaari solusi untuk mewujudkan cita-citanya dalam berkhidmad kepada pondok Pesantren Banyuwanyar dan ingin memberikan kontribusi positif buat masyarakat sekitar Ketapang. Saat itu ada beberapa tokoh santri yang dianggap senior, yaitu Ust. Abd. Hadi, Ust. Martoyo dan H.Norholis yang mengagagas berdirinya KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang I. Dan dari penggagas tersebut ada alah satunya yang menjadi pengawas di KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang I KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang I Kabupaten Sampang yaitu, Ust. Abd. Hadi.

KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang I Kabupaten Sampang sejak berdirinya sudah berjalan Sembilan tahun dan sampai sekarang sudah ribuan anggota dan beberapa produk. Untuk masalah produk-produk yang ada di KSPPS NURI JATIM Cabang Ketapang I Kabupaten Sampang mengikuti atau menyesuaikan dengan produk-produk yang ada di KSPPS NURI JATIM Pusat.

Produk-Produk yang di tawarkan

1. Simpanan

- a. Simpanan pokok
 - b. Simpanan wajib
 - c. Simpanan wadiah
 - d. Simpanan mudharabah berjangka
2. Pembiayaan
 - a. Pembiayaan mudharabah
 - b. Pembiayaan musyarakah
 - c. Pembiayaan rahn
 - d. Pembiayaan qordul hasan

MOTTO

Pelayanan dan kinerja anda menentukan hidup dan matinya BMT NU.

VISI DAN MISI

1. VISI : Terwujudnya BMT NU yang jujur, Amanah, dan Profesional sehingga Anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menjub terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.
2. MISI :
 - Memberikan pelayanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
 - Menerapkan dan mengembangkan nilai -nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata Kelola usaha yang professional dan amanah.
 - Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
 - Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorang maupun berbasis jemaah.
 - Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq sodaqoh dan waqaf.
 - Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, dan professional dan memiliki integritas tinggi.
 - Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian
 - Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
 - Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

Dalam rangkaian ini, penelitian yang mengulas kepuasan anggota terhadap Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal juga dapat menjadi pijakan untuk penelitian lanjutan. Studi lebih mendalam dapat dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang lebih spesifik yang memengaruhi kepuasan anggota, seperti persepsi terhadap profit-sharing, kepercayaan terhadap prinsip syariah, atau pengaruh faktor demografis terhadap preferensi anggota.

Selain itu, penelitian komparatif antara KSPPS BMT NU dengan lembaga keuangan mikro lainnya dalam hal kepuasan anggota juga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang keunggulan dan kelemahan masing-masing lembaga. Hal ini dapat membantu lembaga-lembaga keuangan mikro dalam mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan anggota dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi langkah awal yang penting dalam memahami dinamika kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal. Berbagai implikasi dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat memberikan arahan

bagi perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam menyediakan layanan keuangan mikro syariah yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan.

Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap anggota KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang mengenai kepuasan mereka terhadap Tabungan Mudharabah, diperoleh beberapa temuan penting:

1. **Tingkat Kepuasan Tinggi:** Mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Tabungan Mudharabah yang mereka miliki di KSPPS BMT NU Cabang Robatal. Mereka merasa puas dengan hasil bagi hasil yang diperoleh dan kemudahan dalam melakukan transaksi.
2. **Kualitas Layanan:** Anggota menganggap bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Cabang Robatal dalam menyediakan Tabungan Mudharabah sangat memuaskan. Mereka merasa dilayani dengan baik oleh petugas, mendapatkan informasi yang jelas tentang produk, dan proses transaksi berjalan lancar.
3. **Kemudahan Akses:** Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka merasa mudah untuk mengakses Tabungan Mudharabah di cabang tersebut. Proses pembukaan rekening dan pengelolaan tabungan dianggap cukup sederhana dan praktis.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa anggota KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang memiliki pengalaman positif dalam menggunakan Tabungan Mudharabah. Faktor-faktor seperti hasil bagi hasil yang memuaskan, kualitas layanan yang baik, dan kemudahan akses menjadi kunci utama dalam memengaruhi kepuasan anggota terhadap produk tersebut.

Temuan-temuan tersebut menggambarkan bahwa anggota KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang secara umum memiliki pengalaman yang positif dalam menggunakan Tabungan Mudharabah. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa produk ini berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan anggota dalam hal hasil bagi hasil dan kemudahan transaksi. Kualitas layanan yang baik juga menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan anggota, di mana mereka merasa dilayani dengan baik oleh petugas, mendapatkan informasi yang jelas tentang produk, dan proses transaksi berjalan lancar.

Selain itu, kemudahan akses juga menjadi aspek penting yang mencerminkan kepuasan anggota. Sebagian besar responden merasa bahwa proses pembukaan rekening dan pengelolaan tabungan di KSPPS BMT NU Cabang Robatal cukup sederhana dan praktis. Hal ini menunjukkan bahwa KSPPS telah berhasil memberikan layanan yang dapat dijangkau dengan mudah oleh anggota, sehingga mempermudah mereka untuk menggunakan produk Tabungan Mudharabah.

Dalam konteks ini, penting bagi KSPPS BMT NU Cabang Robatal untuk terus mempertahankan standar kualitas layanan yang tinggi dan memastikan bahwa kepuasan anggota tetap menjadi prioritas utama. Diperlukan upaya untuk menjaga hasil bagi hasil yang kompetitif, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta terus memperbaiki proses akses untuk memastikan pengalaman yang optimal bagi anggota.

Selain itu, KSPPS juga dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan promosi dan edukasi tentang Tabungan Mudharabah, serta mengembangkan inovasi produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi anggota. Dengan demikian, KSPPS dapat memperkuat hubungan dengan anggota, meningkatkan loyalitas mereka, dan memperluas pangsa pasar di Kabupaten Sampang dan sekitarnya.

Menabung merupakan salah satu cara untuk mengelola keuangan. Selain bisa menghemat pengeluaran dengan menabung seseorang juga memiliki dana cadangan untuk keperluan mendesak atau keperluan lainnya di kemudian hari. Selain itu perlu kiranya menabung bagi pelaku usaha agar

uang yang didapat hari ini tidak habis begitu saja karena hidup seseorang bukan hanya untuk hari ini. Masih ada masa depan yang akan dijalani dan tentunya membutuhkan biaya hidup yang berbeda dengan biaya hari ini. Sedangkan usaha yang dijalankan belum tentu akan selalu menghasilkan. Adakalanya kerugian yang ditemukan dalam menjalankan usaha (Sulaeman, 2018). Hal inilah yang mendasari seseorang untuk menyisihkan uangnya agar ditabung.

Agar tabungan seseorang aman diperlukan lembaga keuangan khusus dan terpercaya yang memang salah satu kegiatannya mengumpulkan tabungan masyarakat (Supriyanto, 2015). Salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan dalam menampung tabungan masyarakat yaitu BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan kepada anggota koperasi syariah Nuri terhadap kepuasan dan minat anggota dalam tabungan *mudharabah* di BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang, dengan alasan sebagai berikut:

Menurut Mahrus Andy dan Wanda, alasan menabung di koperasi syariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang dikarenakan berbasis syariah dan proses menabungnya sangat mudah. Selain persyaratannya yang tidak memberatkan bagi calon anggotanya, koperasi syariah BMT NU juga memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota dengan cara tidak mengharuskan anggota yang ingin menabung dan menarik tabungan mendatangi kantor cabang. Hal ini sangat membantu para anggota terlebih bagi pelaku UMKM yang setiap harinya disibukkan dengan pekerjaannya seperti berjualan di pasar atau di ruko. Karena ada pihak koperasi syariah Nuri yang siap mendatangi ruko atau tempat anggotanya menjalankan usaha guna mengumpulkan tabungan setiap hari selama hari kerja. Pelayanan inilah yang membuat anggota di BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang merasa puas karena mereka bisa menabung setiap hari tanpa harus mendatangi kantor cabang.

Uang yang ditabung para anggota bisa diambil kapan saja yang diinginkan selama saldo tabungan masih tersedia. Hal ini menguntungkan bagi anggotanya karena leluasa mengambil uangnya sendiri jika sewaktu-waktu dibutuhkan walaupun dalam jumlah besar sekalipun. Dan anggota yang menabung uangnya di BMT NU tidak dikenakan pajak setiap bulannya. Hal ini sangat menarik bagi para anggota karena uang yang ditabung tetap utuh tanpa potongan sepeserpun.

Anggota yang menabung dengan akad *mudharabah* akan mendapatkan bagi hasil. Karena semua tabungan yang dihimpun oleh pihak koperasi syariah BMT NU melalui akad *mudharabah* akan dikelola dan nantinya keuntungan yang diperoleh dibagi antara kedua belah pihak antara anggota sebagai *sohibul maal* dan koperasi syariah BMT NU sebagai *mudharib*. Tidak ada batasan nominal tabungan setiap harinya. Anggota bisa menabung sesuka hati berapapun nominalnya setiap hari. Bahkan jika tidak menabungpun dalam waktu lama hal itu tidak bermasalah pada tabungan yang ada dan tidak dikenakan sanksi.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang kepuasan anggota terhadap Tabungan Mudharabah, KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan layanan dan memperkuat hubungan dengan anggota. Langkah-langkah tersebut antara lain:

Pertama, KSPPS perlu terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas layanan yang tinggi. Ini termasuk memberikan pelatihan reguler kepada petugas untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam melayani anggota, serta memastikan bahwa informasi tentang produk dan prosedur transaksi disampaikan secara jelas dan akurat kepada anggota.

Kedua, promosi dan edukasi lebih lanjut tentang keuntungan Tabungan Mudharabah dan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dapat membantu meningkatkan minat dan pemahaman anggota. KSPPS dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti sosial media, brosur, dan acara pameran, untuk menyebarkan informasi ini kepada anggota dan masyarakat luas.

Ketiga, KSPPS bisa mempertimbangkan untuk mengembangkan inovasi produk atau fitur tambahan dalam Tabungan Mudharabah yang dapat memberikan nilai tambah bagi anggota. Fitur-fitur seperti layanan digital atau program rewards dapat meningkatkan daya tarik produk dan memperkuat loyalitas anggota.

Terakhir, KSPPS perlu memperhatikan umpan balik dari anggota secara terus-menerus dan mengambil tindakan yang tepat sebagai tanggapan atas masukan dan saran yang diberikan. Dengan melibatkan anggota dalam proses perbaikan dan pengembangan produk, KSPPS dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan saling menguntungkan dengan anggota.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah, serta memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya dan berkualitas di wilayahnya.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan industri keuangan mikro syariah di Indonesia. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah, lembaga keuangan mikro lainnya dapat mengadopsi praktik-praktik terbaik yang telah berhasil diterapkan oleh KSPPS BMT NU Cabang Robatal.

Selain itu, penelitian ini juga penting dalam memperkuat posisi KSPPS BMT NU Cabang Robatal sebagai lembaga keuangan yang berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan di wilayah tersebut. Dengan menyediakan layanan keuangan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip syariah, KSPPS dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang ingin mengelola keuangan mereka secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan manfaat langsung bagi KSPPS BMT NU Cabang Robatal dan anggotanya, tetapi juga akan memberikan dampak yang lebih luas bagi perkembangan industri keuangan mikro syariah serta peningkatan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Sampang dan sekitarnya.

Simpulan

Dalam kesimpulan, dapat disimpulkan bahwa hasil survei terhadap anggota KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Tabungan Mudharabah. Mayoritas anggota merasa puas dengan hasil bagi hasil yang diperoleh, kualitas layanan yang baik, dan kemudahan akses dalam menggunakan produk ini.

Kepuasan anggota merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan sebuah lembaga keuangan, dan hasil survei ini memberikan gambaran positif tentang kinerja KSPPS BMT NU Cabang Robatal dalam menyediakan Tabungan Mudharabah. Faktor-faktor seperti kehandalan layanan, kualitas pelayanan, dan kemudahan akses menjadi kunci utama dalam memengaruhi kepuasan anggota.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota, KSPPS perlu terus memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan promosi dan edukasi tentang produk, serta mengembangkan inovasi produk yang dapat memberikan nilai tambah bagi anggota. Dengan demikian, KSPPS dapat memperkuat hubungan dengan anggota, meningkatkan loyalitas, dan memperluas pangsa pasar di wilayahnya.

Analisis kepuasan anggota dalam Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Cabang Robatal Kabupaten Sampang menunjukkan bahwa produk ini telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan anggota. Dengan terus memperbaiki layanan dan merespons kebutuhan anggota secara efektif,

KSPPS dapat memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan yang terpercaya dan berkelanjutan dalam memenuhi kebutuhan finansial dan syariah dari masyarakat.

Daftar Pustaka

- F. Rahman, A. W. (2023). Pengaruh Pembiayaan Murabahah Terhadap Profitabilitas (ROA) Sibisa Al-Khairat Pamekasan. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 01(April), 112–124.
- Fauji, D. A. S., Puspasari, I. D., Aisyah, E. N., Rahadjeng, E. R., Saptaria, L., Rahman, F., Nurjannah, D., Mahmud, Subhan, E. S., Arisman, & Utami, B. (2021). Analisis Data Penelitian Manajemen: Studi Fokus Analisis Kualitatif. In *Fakultas Ekonomi Universitas Nusantra PGRI Kediri*.
- Rahman, F., & Ashari, A. (2020). Pengaruh pengetahuan akad mudharabah terhadap keputusan anggota untuk menabung di bmt mawaddah cabang pakong pamekasan. *Investi; Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 02(02), 87–97.
- Rahman, F., Sudarmiatin, Hermawan, A. (2023). Marketing Digitalization In Micro, Small, And Medium Enterprises (MSMES) of Pamekasan Regency In Post-Pandemic. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJJSE)*, 6(1), 154–167. <https://doi.org/10.31538/ijjse.v6i1.1916>
- Rahman, F., & Wafi, Abd. (2024). PENGARUH PEMBIAYAAN MURABAHAH TERHADAP PROFITABILITAS (ROA) SIBISA AL-KHAIRAT PAMEKASAN. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(2), 113–124. <https://doi.org/10.32806/5y2s8989>
- Ramin, Moh. (2023). PENTINGNYA KOMUNIKASI PUBLIK DALAM PEMASARAN PRODUK. *TOPLAMA*, 1(1), 32–36. <https://doi.org/10.61397/tla.v1i1.31>
- Romin, Moh. (2020). Peran Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi pada Baitul Maal wa Tamwil Nahdhatul Ulama Cabang Pasean Pamekasan). *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi*, 11(2), 120. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v11i2.3959>
- Sholihin, Ahmad Ifham. (2010). Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, Lexy *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja, 2006).
- Sulaeman, Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015).
- Supriyanto, *Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*. (Yogyakarta: Andi Pustaka, 2015).

Wawancara dengan anggota KSPPSyariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang tanggal 23 Februari 2023.

Wawancara dengan kepala cabang KSPPSyariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang tanggal 18 Februari 2023.

Wawancara dengan customer servis KSPPSyariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang tanggal 17 Februari 2023

Wawancara dengan marketing KSPPSyariah BMT NU cabang Robatal Kabupaten Sampang tanggal 15 Februari 2023