

PENGUATAN INTEGRITAS LAYANAN BMT NU CABANG LARANGAN DALAM PENGELOLAAN TABUNGAN MUDHARABAH (TABAH)

*¹Miah, ²Qaiyim Asy'ari, ³Qonitatus sa'diyah, ⁴Muzayyin

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

Email: ¹miah05@gmail.com, ²qaiyim90@gmail.com, ³qnong99408@gmail.com,

⁴mushilashill04@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penguatan integritas layanan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH) di BMT NU Cabang Larangan. Sebagai lembaga keuangan syariah, BMT NU menghadapi tantangan dalam membangun kepercayaan nasabah serta memastikan transparansi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT NU Cabang Larangan menerapkan berbagai strategi, antara lain peningkatan transparansi dalam pengelolaan dana, penguatan kualitas pelayanan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta peningkatan kepercayaan nasabah. Namun, terdapat beberapa kendala seperti rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan nasabah, keterbatasan sumber daya manusia, dan persaingan dengan lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam layanan, edukasi keuangan syariah yang lebih intensif, serta optimalisasi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing BMT NU.

Kata Kunci: Tabungan Mudharabah, BMT NU, Integritas Layanan, Kepercayaan Nasabah, Keuangan Syariah.

Abstract

This study aims to analyze the service integrity reinforcement strategy in managing Mudharabah Savings (TABAH) at BMT NU Larangan Branch. As an Islamic financial institution, BMT NU faces challenges in building customer trust and ensuring transparency and compliance with Sharia principles. This research employs a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and document analysis. The findings reveal that BMT NU Larangan Branch implements various strategies, including enhancing transparency in fund management, improving service quality, ensuring Sharia compliance, and strengthening customer trust. However, several obstacles remain, such as low Islamic financial literacy among customers, limited human resources, and competition from other financial institutions. Therefore, innovation in services, more intensive Islamic financial education, and the optimization of digital technology are needed to improve efficiency and competitiveness.

Keywords: Mudharabah Savings, BMT NU, Service Integrity, Customer Trust, Islamic Finance.

Pendahuluan

Sektor keuangan syariah di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis prinsip syariah. Salah satu lembaga

keuangan mikro syariah yang berperan penting dalam inklusi keuangan adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT) (Arianto & Masnawati, 2024). BMT hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang ingin mengelola keuangan secara halal dan sesuai dengan prinsip Islam (Matnin et al., 2023). BMT NU Cabang Larangan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas, salah satunya melalui produk Tabungan Mudharabah (TABAH) yang menawarkan sistem bagi hasil yang adil dan transparan (Febri et al., 2022).

Namun, dalam praktiknya, keberhasilan pengelolaan tabungan mudharabah tidak hanya bergantung pada skema bagi hasil, tetapi juga pada integritas layanan yang diberikan kepada nasabah (Kunaifi et al., 2024). Integritas dalam pelayanan mencakup transparansi pengelolaan dana, kepatuhan terhadap prinsip syariah, kepercayaan nasabah, serta profesionalisme dalam memberikan layanan keuangan (Tarmidzi Anas et al., 2024). Tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi akan mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan syariah, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi berbasis keadilan (Kamaruddin, n.d.).

Meskipun memiliki potensi besar, BMT NU Cabang Larangan masih menghadapi berbagai tantangan dalam memperkuat integritas layanan, seperti minimnya literasi keuangan syariah di masyarakat, persaingan dengan lembaga keuangan konvensional, serta kebutuhan akan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam manajemen layanan keuangan syariah (Bari et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan bahwa pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH) dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh pemangku kepentingan (Ndraha et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi penguatan integritas layanan di BMT NU Cabang Larangan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi layanan berbasis integritas (Rosyid et al., 2024). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah, memperbaiki sistem layanan, serta memperkuat daya saing BMT NU sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya (Ulum & Irianti, n.d.).

Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi berbagai inovasi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk pemanfaatan teknologi digital dalam transaksi perbankan syariah, pengembangan program edukasi literasi keuangan syariah bagi nasabah, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan sertifikasi keuangan Syariah (Fatun et al., 2023). Dengan menerapkan strategi yang tepat, diharapkan BMT NU Cabang Larangan dapat semakin memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan syariah yang tidak hanya kompetitif, tetapi juga mampu memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat (Mega et al., n.d.).

Lebih lanjut, penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi strategi penguatan integritas layanan di BMT NU Cabang Larangan. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen BMT, observasi langsung terhadap praktik layanan yang diberikan, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan regulasi yang diterapkan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis dalam upaya penguatan layanan keuangan syariah, khususnya dalam konteks pengelolaan Tabungan Mudharabah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi BMT NU Cabang Larangan dalam meningkatkan efektivitas strategi pelayanan berbasis integritas. Dengan meningkatnya kepercayaan nasabah dan kualitas layanan, BMT NU dapat semakin berperan dalam memperluas inklusi keuangan syariah serta memperkuat daya saingnya di tengah dinamika industri keuangan yang semakin kompetitif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis strategi penguatan integritas layanan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH) di BMT NU Cabang Larangan. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam praktik layanan yang diterapkan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi strategi tersebut.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BMT NU Cabang Larangan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Waktu penelitian berlangsung selama satu bulan, dari 02 s.d 31 Januari 2025.

2. Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber utama (Indrawan & Jalilah, 2021):

- a. Data Primer: Diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola BMT, karyawan, dan nasabah Tabungan Mudharabah (TABAH). Selain itu, observasi langsung terhadap layanan keuangan yang diberikan juga dilakukan untuk memahami proses transaksi dan interaksi dengan nasabah.
- b. Data Sekunder: Berupa dokumen kebijakan BMT, laporan keuangan, pedoman operasional, serta literatur terkait keuangan syariah dan prinsip Mudharabah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi (Yuliani, 2018):

- a. Wawancara Mendalam: Dilakukan kepada manajemen BMT, petugas pelayanan, serta nasabah guna memperoleh perspektif yang beragam mengenai pengelolaan dan integritas layanan Tabungan Mudharabah.
- b. Observasi Partisipatif: Peneliti mengamati secara langsung bagaimana BMT NU Cabang Larangan memberikan layanan kepada nasabah, termasuk aspek komunikasi, transparansi, dan efisiensi pelayanan.
- c. Analisis Dokumen: Studi terhadap laporan keuangan, kebijakan operasional, serta standar kepatuhan syariah yang diterapkan dalam produk Tabungan Mudharabah (TABAH).

4. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data: Penyaringan dan pemilihan data relevan dari wawancara, observasi, dan dokumen.
- b. Penyajian Data: Penyusunan data dalam bentuk narasi, tabel, dan diagram untuk memudahkan pemahaman temuan penelitian.
- c. Penarikan Kesimpulan: Identifikasi pola, faktor kunci, serta strategi yang efektif dalam penguatan integritas layanan Tabungan Mudharabah.

5. Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas hasil penelitian, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumen guna mendapatkan kesimpulan yang lebih objektif dan akurat.

Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum BMT NU Cabang Larangan

BMT NU Cabang Larangan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam memberikan layanan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat. Salah satu produk unggulannya adalah Tabungan Mudharabah (TABAH), yang menawarkan skema bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga pada perbankan konvensional.

Dalam operasionalnya, BMT NU Cabang Larangan berkomitmen untuk menerapkan prinsip transparansi, kejujuran, dan kepatuhan syariah dalam setiap layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam menjaga integritas layanan, seperti minimnya pemahaman nasabah tentang mekanisme bagi hasil, serta tantangan dalam pengelolaan risiko dan kepercayaan nasabah terhadap BMT.

2. Strategi Penguatan Integritas Layanan dalam Pengelolaan Tabungan Mudharabah

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis dokumen, ditemukan beberapa strategi utama yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan untuk meningkatkan integritas layanan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAHI):

a. Transparansi dalam Pengelolaan Dana

BMT NU Cabang Larangan menerapkan sistem pelaporan keuangan yang lebih terbuka kepada nasabah, di antaranya:

- 1) Penyampaian laporan bagi hasil secara rutin melalui media digital dan cetak.
- 2) Sosialisasi terkait mekanisme bagi hasil kepada nasabah baru agar mereka memahami hak dan kewajibannya.
- 3) Audit internal secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap standar syariah.

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, BMT NU Cabang Larangan melakukan beberapa upaya, seperti:

- 1) Pelatihan rutin bagi karyawan terkait pelayanan syariah dan komunikasi efektif dengan nasabah.
- 2) Penerapan layanan berbasis teknologi digital, seperti aplikasi mobile banking untuk memudahkan akses informasi dan transaksi nasabah.
- 3) Meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi waktu tunggu dalam transaksi dan memperbaiki sistem antrian.

c. Penguatan Aspek Kepatuhan Syariah

Agar tetap sesuai dengan prinsip syariah, BMT NU Cabang Larangan melakukan langkah-langkah berikut:

- 1) Konsultasi dan fatwa dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam setiap inovasi produk yang dilakukan.
- 2) Penguatan komitmen kepatuhan terhadap akad Mudharabah, dengan memastikan pembagian hasil dilakukan secara adil dan sesuai kesepakatan.
- 3) Edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya bertransaksi sesuai syariah agar meningkatkan kepercayaan terhadap sistem keuangan Islam.

d. Peningkatan Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah menjadi aspek kunci dalam keberlanjutan produk Tabungan Mudharabah. Beberapa langkah yang diterapkan BMT NU Cabang Larangan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah meliputi:

- 1) Pendekatan personal dengan nasabah untuk membangun hubungan yang lebih erat.

- 2) Respon cepat terhadap keluhan dan masukan guna meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Meningkatkan keberadaan BMT di komunitas lokal, melalui program sosial dan edukasi tentang keuangan syariah.

Integritas dalam layanan keuangan syariah merupakan elemen penting yang menentukan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Menurut Antonio (2021), integritas dalam perbankan syariah mencakup kepatuhan terhadap prinsip syariah, transparansi dalam pengelolaan dana, serta kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Dalam konteks BMT, integritas layanan tidak hanya terkait dengan aspek operasional, tetapi juga dengan nilai-nilai etika Islam yang diterapkan dalam interaksi dengan nasabah (Kunaifi & Syam, 2021).

Menurut Dusuki dan Abdullah (2022), lembaga keuangan syariah harus memiliki sistem pengelolaan yang berbasis kepercayaan (*trust-based system*) agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan konvensional. Kepercayaan ini dapat diperkuat melalui audit syariah yang transparan, kepatuhan terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), serta peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi digital.

Tabungan Mudharabah merupakan salah satu produk simpanan yang berbasis bagi hasil, di mana nasabah bertindak sebagai shahibul maal (pemilik dana) dan BMT sebagai mudharib (pengelola dana). Menurut Karim (2020), skema Mudharabah memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam menginvestasikan dananya sesuai prinsip syariah, tanpa adanya sistem bunga yang menjadi karakteristik perbankan konvensional (Nur Aini et al., 2024).

Namun, dalam praktiknya, keberhasilan pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH) sangat bergantung pada strategi transparansi dan keterbukaan informasi yang diterapkan oleh BMT. Menurut penelitian Hidayat dan Firmansyah (2021), banyak lembaga keuangan syariah yang menghadapi tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah terkait mekanisme pembagian hasil, risiko investasi, serta hak dan kewajiban kedua belah pihak.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Strategi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan strategi penguatan integritas layanan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah:

a. Faktor Pendukung:

- 1) Dukungan dari manajemen BMT dan Dewan Pengawas Syariah dalam penerapan prinsip-prinsip syariah.
- 2) Tingginya minat masyarakat terhadap produk keuangan berbasis syariah di wilayah Larangan.
- 3) Perkembangan teknologi yang memungkinkan digitalisasi layanan perbankan syariah.

b. Faktor Penghambat:

- 1) Masih rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan nasabah, yang menyebabkan kurangnya pemahaman mengenai skema bagi hasil.
- 2) Terbatasnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan keuangan syariah.
- 3) Persaingan dari lembaga keuangan lain, baik yang berbasis syariah maupun konvensional, yang menawarkan produk dengan fitur yang lebih menarik.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa BMT NU Cabang Larangan telah menerapkan berbagai strategi untuk memperkuat integritas layanan dalam pengelolaan Tabungan Mudharabah (TABAH). Strategi yang dilakukan meliputi peningkatan transparansi pengelolaan dana, peningkatan kualitas layanan, penguatan kepatuhan syariah, serta upaya membangun kepercayaan nasabah.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan nasabah, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta persaingan dengan lembaga keuangan lain. Oleh karena itu, BMT NU Cabang Larangan perlu terus melakukan inovasi dalam layanannya, memperkuat edukasi keuangan syariah kepada masyarakat, serta memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan daya saingnya.

Dengan penerapan strategi yang tepat, diharapkan BMT NU Cabang Larangan dapat terus berkembang sebagai lembaga keuangan syariah yang memiliki integritas tinggi, mampu memberikan manfaat bagi nasabah, serta berkontribusi dalam memperkuat industri keuangan syariah di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Arianto, A., & Masnawati, E. (2024). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA MINAT MASYARAKAT DALAM BERWIRAUSAHA DI INDONESIA. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 433–443. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i2.305>
- Bari, A., Rahman, F., Ramsi, M., & Salehoddin, S. (2024). IMPLEMENTASI TABUNGAN MUDHARABAH DENGAN SISTEM JEMPUT BOLA DI BMT UGT NUSANTRA CABANG WARU. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 379–391. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.295>
- Fatun, Habibah, U., & Zubaidah, S. (2023). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN MINAT DAN KEPUASAN NASABAH BSI KC PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2), 160–165. <https://doi.org/10.32806/ppsv1i2.269>

- Febri, F. Y., Permatasari, D., Kurniafitra, I. I., & Islamiah, W. (2022). PELATIHAN DIGITAL MARKETING SEBAGAI UPAYA PENGEMBANGAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK UMKM BATIK DI KELURAHAN GEDOG KOTA BLITAR. *Transformasi dan Inovasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 60–72. <https://doi.org/10.26740/jpm.v2n1.p60-72>
- Indrawan, D., & Jalilah, S. R. (2021). Metode Kombinasi/Campuran Bentuk Integrasi Dalam Penelitian. *Jurnal Studi Guru dan Pembelajaran*, 4(3), 735–739. <https://doi.org/10.30605/jsgp.4.3.2021.1452>
- Kamaruddin, A. Y. (n.d.). *The Intentions to Continue Teaching Civics and Citizenship Education (CCE) among CCE Teachers in Malaysian Secondary Schools*.
- Kunaifi, A., Fahroni, A., Milwadah, M., Hamidah, H., & Yusro, Y. (2024). EFEKTIVITAS BI CHECKING DALAM PRUDENTIAL PRINCIPLE TERHADAP PEMBIAYAAN DI PT. BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 277–286. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.285>
- Kunaifi, A., & Syam, N. (2021). Business Communication in Developing the Halal Tourism Industry. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 4(1), 1–17. <https://doi.org/10.31538/ijse.v4i1.1305>
- Matnin, Febriyanti, F., Jannah, R., Wulandari, Z., Hastutik, H., & Megawati, N. (2023). STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN MUDHARABAH DI BMT NU DAN IMPLEMENTASINYA BERBASIS DIGITAL DI CABANG TLANAKAN PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2), 198–204. <https://doi.org/10.32806/ppsv1i2.274>
- Mega, I., Muhaimin, A. W., & Pratiwi, D. (n.d.). *STRATEGI SITEM PEMASARAN DALAM MENGHADAPI SOCIETY 5.0 (STUDI KASUS: BUMDes SUMBER SEJAHTERA, DESA PUJON KIDUL, KABUPATEN MALANG)*.
- Ndraha, A. B., Zebua, D., Zega, A., & Zebua, M. K. (2024). DAMPAK EKONOMI DIGITAL TERHADAP PERTUMBUHAN UMKM DI ERA INDUSTRI 4.0. 01.
- Nur Aini, L., Santoso, F., & Nury Khirdany, E. (2024). PENGEMBANGAN UMKM KULINER DI ERA DIGITAL: PERAN INOVASI DAN JARINGAN BISNIS DI KOTA SAMPANG. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1), 179–189. <https://doi.org/10.32806/syfdep09623>
- Rosyid, Abd., Fitriani, F., Halimah, N., Hayati, N., Ulfa, N., & Rahmah, R. (2024). STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN DIGITAL LIBRARY DI KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG UTAMA GAPURA SUMENEP. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 316–325. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.289>
- Tarmidzi Anas, A., Uzzakah, I., & Khotijah, K. (2024). ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN COSTUMER LOYALITY PADA USPPS BMT MAWADDAH CABANG BATU BINTANG BATUMARMAR PAMEKASAN. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), 401–410. <https://doi.org/10.32806/ppsv2i1.297>

Miah, Penguatan Integritas Layanan BMT Nu Cabang Larangan Dalam Pengelolaan Tabungan *Mudharabah* (Tabah)

Ulum, M., & Irianti, N. N. (n.d.). *PENGARUH DIGITAL MARKETING TERHADAP PENINGKATAN KINERJA DAN IMPELEMENTASI ARTIFICIAL INTELLIGENCE STUDI KASUS: PT.AKADIA DIGITAL MEDIA.*

Yuliani, W. (2018). *METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING.* 2(2).