

**PERAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN MOBILE BMT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN DI BMT
RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:

SEFTI DIA PURNAMASARI

9.342.199.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

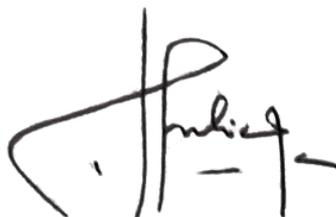
**PERAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN MOBILE BMT DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN DI BMT
RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG**

SEFTI DIA PURNAMASARI

9.342.199.19

Telah Disetujui,

Pembimbing 1



Dr. Yuliani, MM

NIP.19840710 201903 2 009

Pembimbing 2



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum

NIP.19930306 201903 2 016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Januari 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri
Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : SEFTI DIA PURNAMASARI

NIM : 934219919

Judul : PERAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN
MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN DI BMT
RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG

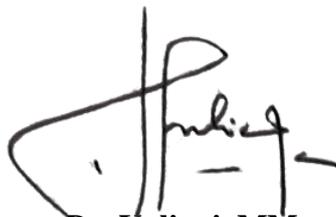
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.,

Telah Disetujui,

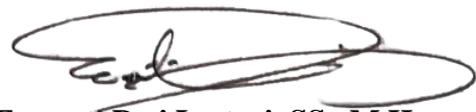
Pembimbing 1



Dr. Yuliani, MM

NIP.19840710 201903 2 009

Pembimbing 2



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum

NIP.19930306 201903 2 016

NOTA DINAS

Kediri, 15 Januari 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Jl. Sunan Ampel 07-Ngronggo Kediri
Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : SEFTI DIA PURNAMASARI

NIM : 934219919

Judul : PERAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN
MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN DI BMT
RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG

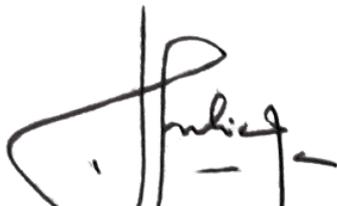
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.,

Telah Disetujui,

Pembimbing 1



Dr. Yuliani, MM

NIP.19840710 201903 2 009

Pembimbing 2



Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum

NIP.19930306 201903 2 016

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SIMPANAN DI BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG

SEFTI DIA PURNAMASARI

9.342.199.19

Telah Diujikan didepan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 03 Januari 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Nilna Fauza, M.HI
NIP. 19861024 201503 2 003
2. Penguji I
Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903 2 009
3. Penguji II
Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum
NIP.19930306 201903 2 016

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 03 Januari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anna Maslihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

“Uang tak pernah seburuk yang kita kira. Ia merupakan sumber berkat di tangan seorang penderma yang tulus, dan batu pengasah agar orang menjadi arif. Kebijakan seseorang tidak bergantung pada seberapa banyak yang mungkin ia dapatkan, melainkan pada seberapa banyak yang mungkin ia berikan.”

(Titon Rahmawan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

(QS. An-Nisa' : 29)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terkasihku,
Kedua orangtua yang tak pernah absen mendoakan, mendukung, serta memberi
kasih sayang untuk putra-putrinya.

Adikku, kakek, nenek, dan seluruh keluarga besarku entah dari pihak bapak
maupun ibu yang selalu memberi do'a, dukungan dan motivasi
untuk menjadi lebih baik lagi.

Semoga mereka selalu diberi kesehatan panjang umur dan selalu dalam
lindungan-Nya.

Aamiin..

ABSTRAK

SEFTI DIA PURNAMASARI, Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, MM dan Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum, Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Kediri, 2024

Kata Kunci : Peran, Sistem Layanan Mobile BMT, Kepuasan Anggota Tabungan

Di era yang serba digital ini, BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang berinovasi dengan meluncurkan sistem layanan Mobile BMT pada tahun 2019. Sistem layanan tersebut sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun kemudahan nasabah tersebut belum tentu meningkatkan kepuasan anggota simpanan yang didapat oleh BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Maka dari itu penulis mengambil judul peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota tabungan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dengan fokus penelitian, penggunaan sistem layanan Mobile BMT di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, dan peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona Tambakberas Jombang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah *staff* dan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

Hasil penelitian ini adalah 1) Sistem Layanan Mobile BMT berperan untuk menyediakan berbagai fitur, diantaranya: Transfer, Donasi (LAZ dan L-Kaf), Pembayaran, Pembelian, Cek saldo, Cek mutasi, Pembiayaan, Tabungan, Produk yang ditawarkan, Informasi kantor cabang BMT Rizqona IKABU di seluruh Indonesia. 2) BMT Rizqona IKABU terus menyesuaikan kebutuhan anggota sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan minat anggota untuk menggunakan M-MOBILE BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS. 3) Peran penggunaan Mobile BMT dalam memberikan kemudahan melakukan transaksi perbankan maupun non-perbankan berhasil memberikan hasil peningkatan jumlah anggota pada BMT Rizqona IKABU, hal ini menyebabkan anggota merasa puas dan aman serta nyaman dalam menggunakan M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS yang telah disediakan oleh BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan mengenai peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dan berlokasi di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Yuliani, MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS., M.Hum yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen IAIN Kediri, khususnya Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta seluruh *Staff* IAIN Kediri yang turut membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Nur Hasan, S.Ag selaku Sekretaris BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang beserta seluruh jajaran kepengurusan yang telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.
7. Bapak Rudi Siswoyo dan Ibu Emi Lutfiyah, selaku orangtua yang telah memberikan dukungan berupa doa, tenaga maupun bantuan secara finansial hingga akhir masa studi. Serta saudara penulis, Mukhamad Andika Dwi Saputra yang memberikan perhatian dan semangat agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Seluruh keluarga besarku entah dari pihak bapak (yakni Mbah Kung Sriono dan Mbah Uti Rukani) maupun ibu (yakni Mbah Gimo dan Mak Musthofa) yang selalu memberi do'a, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. 240320 terimakasih berkat luka yang anda berikan saya jadi semangat mengerjakan tugas akhir ini.
10. Support Sistemku tercinta Ardiansyah Kurniawan yang tak ada hentinya memberikan motivasi dan dukungan serta telah bersedia membantu penyelesaian tugas akhir ini dari awal sempro hingga sidang skripsi (*munaqosah*).
11. Sahabat baikku Kiki Zunita Andriani, Nanik Lailatul Mukarromah, Ufik Novi Maslakah, dan Uswatun Khasanah yang selalu menjadi teman dalam mencurahkan semua keluh kesah dari awal hingga akhir semester, dan semoga seterusnya meskipun beda kampus, serta Winda Sari sebagai teman diskusi dalam hal apapun. Teman-teman kuliah berhargaku, Adelia Septi Dewi Intani, Ilma Nofita Sari, dan Diyah Ayu Lestari yang tak pernah bosan memberikan semangat dan dorongannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Dari kalian semua, ku belajar banyak hal, semoga kesuksesan selalu mengiringi kalian semua. Aamiin...
12. Mas-Mas Baikku, Mas Joni, Mas Mahfud, dan Dulur-Dulur PSHT yang lain khususnya PSHT Ranting Peterongan yang telah menemani serta mewarnai masa-masa perkuliahan selama ini.
13. Serta untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. dan Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin...

Kediri, 15 Januari 2024

Penulis



Sefti Dia Purnamasari
NIM. 9.342.199.19

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	20
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Sistem Layanan <i>Mobile</i> BMT	27
B. Kepuasan Anggota Simpanan	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Kehadiran Peneliti.....	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
I. Tahap-Tahap Penelitian	51

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	53
A. Gambaran Umum BMT Rizqona IKABU	53
B. Paparan Data	70
C. Temuan Penelitian.....	89
BAB V PEMBAHASAN	92
A. Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang	92
B. Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	97
C. Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	101
BAB VI PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113
DOKUMENTASI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Aktif di Kabupaten Jombang, Kediri dan Nganjuk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Komparasi BMT Kabupaten Jombang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Komparasi Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BMT PETA Cabang Jombang, BMT NU Jombang dan BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4 Komparasi Produk di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Komparasi Produk di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.	81
Tabel 5.1 Produk Simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang	98
Tabel 5.2 Jumlah Seluruh Transaksi Melalui Mobile BMT Rizqona IKABU	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia.	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Logo BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	56
Gambar 4.2	Struktur Kepengurusan BMT Rizqona IKABU.....	60
Gambar 4.3	Siklus Pembiayaan BMT Rizqona IKABU.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Observasi untuk BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 : Surat Permohonan Riset/Penelitian untuk BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 : Surat Balasan dari BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 : Data Jumlah Transaksi melalui Mobile BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 : Daftar Konsultasi Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.

