

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Peran organisasi pendanaan mikro syariah sudah berganti seiring dengan perkembangan zaman. Dahulu koperasi dapat bertindak sebagai alternatif penghindaran rentenir. Kini berubah menjadi lembaga perlindungan dari penipuan yang menggunakan dalih lembaga keuangan mikro. Posisi koperasi semakin rentan karena pada dasarnya koperasi tidak memiliki modal sebesar lembaga perbankan. Koperasi tumbuh dan berkembang dari modal hasil patungan anggota. Sehingga secara operasional, Dana Pihak Ketiga (DPK) telah menjadi pemasukan utama koperasi.¹

Meski demikian, koperasi di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dan hal ini untungnya tidak sampai mempengaruhi tingkat keaktifan dan kepercayaan masyarakat terhadap pendanaan mikro.

Berikut gambar 1.1² yang menunjukkan pertumbuhan koperasi di Indonesia.

Gambar 1.1 Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia



Sumber: Badan Pusat Statistik

¹ Yosia Hetharie, “Praktek Rentenir Berkedok Koperasi Simpan Pinjam pada Masa pandemik Covid-19 Ditinjau dari Hukum Perjanjian”, *Jurnal Hukum Bacarita Universitas Pattimura*, 1, No. 2 (2021): 91-97

² <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/jumlah-koperasi-aktif-meningkat-jadi-130354-unit-pada-2022> Diakses pada 28-11-2023 Pukul 13:10

Jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 130.354 unit dengan volume usaha sebesar Rp197,88 triliun pada tahun 2022. Jumlah tersebut meningkat 1,96% dibandingkan tahun sebelumnya yang sebanyak 127.846 unit dengan volume usaha Rp182,35 triliun. Melihat trennya, jumlah koperasi aktif mengalami peningkatan sejak 2011 hingga 2017. Namun, jumlah tersebut anjlok 16,97% menjadi 126.343 unit pada 2018. Kondisi ini terjadi seiring dengan pembubaran koperasi yang dilakukan Kementerian Koperasi dan UKM (Kemenkop UKM). Hal itu dalam rangka mengubah paradigma pemberdayaan koperasi dari kuantitas menjadi kualitas. Jumlah koperasi aktif di Indonesia turun lagi sebesar 2,61% menjadi 123.048 unit pada 2019. Namun, jumlahnya kembali meningkat dalam tiga tahun terakhir. Adapun, koperasi aktif paling banyak di Jawa Timur, yakni 22.979 unit. Jawa Barat dan Jawa Tengah menempati posisi selanjutnya dengan jumlah koperasi aktif masing-masing sebanyak 16.310 unit dan 10.081 unit. Sementara itu, Kalimantan Utara menjadi provinsi dengan koperasi aktif paling sedikit, yakni 667 unit. Di atasnya ada Bangka Belitung dan Papua Barat dengan jumlah koperasi aktif berturut-turut sebanyak 735 unit dan 760 unit.³ Dari segi persebaran koperasi, Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah berkembang dengan jumlah koperasi aktif yang relatif unggul dibandingkan daerah sekitarnya yakni Nganjuk dan Kediri.

³ <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/jumlah-koperasi-aktif-meningkat-jadi-130354-unit-pada-2022> Diakses pada 28-11-2023 Pukul 13:10

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Aktif di Kabupaten Jombang, Kediri dan Nganjuk

Tahun	Jombang	Nganjuk	Kediri
2020	841	264	497
2021	860	374	535
2022	765	375	538
2023	779	376	541

Sumber: Data Olahan Kemekop dan UKM serta Badan Pusat Statistika (BPS)

Perkembangan koperasi dari tahun ke tahun relatif stabil. Pada tahun 2020 koperasi di Jombang berjumlah 841, kemudian tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 19 sehingga menjadi berjumlah 860, sayangnya Kabupaten Jombang mengalami penurunan 95 organisasi pada tahun 2022. Hal ini untungnya tidak sampai mempengaruhi tingkat keaktifan dan kepercayaan masyarakat terhadap pendanaan mikro.⁴

Koperasi merupakan lembaga keuangan non-bank yang kegiatan usahanya berinvestasi untuk meningkatkan kualitas ekonomi masyarakat, selain itu lembaga keuangan non-bank ini juga memiliki fungsi sebagai pendorong dalam mengembangkan usaha-usaha mikro dengan menunjang pembiayaan dari dana tabungan yang telah dihimpun. Koperasi keuangan terbagi menjadi dua, yakni koperasi konvensional dan koperasi syariah. Koperasi konvensional hanya memiliki pengawasan kinerja. Sedangkan koperasi syariah memiliki pengawasan kinerja dan juga pengawasan syariah yang bertujuan untuk memastikan bahwa koperasi menaati syariah islam atas berlandaskan prinsip islam. Pada koperasi syariah ini usahanya juga sebagai penerima dan penyalur zakat dan nasabah diwajibkan untuk mengeluarkan zakat, contoh dari koperasi

⁴ Data Olahan Kemekop dan UKM serta Badan Pusat Statistika (BPS).

syariah yakni BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*). Sedangkan pada koperasi konvensional tidak menjadikan usahanya sebagai penerima dan penyalur zakat.

Menurut Soemitra, BMT adalah singkatan dari *Baitul Maal Wat Tamwil*, merupakan lembaga keuangan syariah yang bersifat non bank yang kegiatan usahanya berinvestasi untuk meningkatkan kualitas ekonomi agar lebih baik, selain itu lembaga keuangan non bank ini juga memiliki fungsi sebagai pendorong dalam mengembangkan usaha-usaha mikro dengan menunjang pembiayaan dari dana tabungan yang telah dihimpun.⁵

Saat ini jumlah BMT yang berdiri sekitar 4.500 unit, hal ini tidak terlepas dari besarnya porsi masyarakat kelas menengah dan bawah. Dari total sekitar 265 juta penduduk Indonesia, 40% merupakan masyarakat kelas menengah dan 20% merupakan masyarakat kelas bawah, ditambah lagi sebanyak kurang lebih 25,67 juta jiwa masuk kedalam kategori masyarakat miskin atau 9,66% jumlah penduduk Indonesia. Berdasarkan data tersebut, maka diperlukan sebuah lembaga keuangan yang dapat mengembangkan ekonomi umat melalui UMKM dan mengoptimalkan dana sosial Islam.⁶

Menurut data Kemenkop dan UKM, koperasi-koperasi syariah yang telah mendapatkan status sertifikat (A) sangat baik serta berlokasi dalam radius 10 km dari pusat kegiatan ekonomi tradisional daerah Jombang adalah BMT PETA Cabang Jombang, BMT NU Jombang Cabang Kota, dan BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Alasan peneliti menggunakan Tiga BMT ini yaitu

⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), 450.

⁶ KNKS, Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), Diakses Melalui <https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt>, Pada Tanggal 20 Juli 2023, Pukul 08.00 WIB.

karena 3 BMT ini dekat dengan lingkup pusat kegiatan ekonomi tradisional daerah Jombang yakni Pasar Niaga Pasar Legi, dan mengapa BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang yakni hanyalah BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang saja yang paling dekat dengan pondok Bahrul Ulum dan sering bekerjasama dengan pondok Bahrul Ulum Tambakberas Jombang.

Berikut menurut data Kemenkop dan UKM, koperasi-koperasi syariah yang telah mendapatkan status sertifikat (A) sangat baik serta berlokasi dalam radius 10 km dari pusat kegiatan ekonomi tradisional daerah Jombang:⁷

Tabel 1.2 Komparasi BMT Kabupaten Jombang

Keterangan	BMT PETA Cabang Jombang	BMT NU Jombang Cabang Kota	BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang
Nomor Badan Hukum	337/SISP/Dept.1 /VI/2017	518.1/2182/B H/XV1.8/415.35/15	518.1/1074/B H/XVI.8/415.35/14
Tanggal	11/11/2014	23/12/2015	01/10/2014
Alamat	Jl. KH. Abdul Wahab Hasbulloh, No.216	Jl. Gatot Subroto, No. 4	Jl. KH. Abdul Wahab Chasbullah
NIK	3504120130002	3517130006	3517130019001
Tanggal Sertifikat	28/01/2021 (A)	23/02/2023 (A)	01/10/2022 (A)
Sektor Usaha	Jasa Keuangan dan Asuransi	Jasa Keuangan dan Asuransi	Jasa Keuangan dan Asuransi
Kelompok Koperasi	Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah	Konsumen, Serba Usaha	Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah
Kantor Cabang	22 Kantor	22 Kantor	10 Kantor

⁷ <http://nik.depkop.go.id/> diakses pada 19 Juli 2023

Latar Belakang Pendiri	Organisasi (Pesulukan Thoriqoh Agung)	Organisasi Kemasyarakatan <i>Nahdlatul ulama</i> (NU)	Alumni yayasan Bahrul Ulum Tambakberas Jombang
Iuran Keanggotaan	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan pokok Rp. 30.000 • Simpanan wajib Rp.10.000 	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan pokok Rp. 100.000 • Simpanan wajib Rp. 10.000 	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan pokok Rp. 20.000 • Simpanan wajib Rp.10.000
Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan <ul style="list-style-type: none"> - Simpanan Tabungan Barokah Umum (Tabaruk) - Simpanan Barakah Qurban (Tafakur) - Simpanan Haji dan Umrah (Tahajud) • Produk Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> - Murabahah (jual-beli) - Mudharabah (bagi hasil) - Musyarakah (bagi hasil) - Qardh (hutang) - Rahn (gadai) - Ijarah (jasa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan <ul style="list-style-type: none"> - Simpanan anggota - Tabungan sukarela - Tabungan sukarela berjangka (<i>mudharabah mutlaqah</i>) - Tabungan pendidikan - Tabungan <i>Qurban</i> - Tabungan Haji dan Umrah • Produk Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> - <i>Mudharabah</i> - <i>Musyarakah</i> - <i>Murabahah</i> - <i>Ba'I Bitsaman Ajil</i> - <i>Al-Qardul Hasan</i> - <i>Al-Ijarah</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan <ul style="list-style-type: none"> - Simpanan umum Rizqona - Simpanan organisasi Masa, Madrasah dan Pesantren (SIMASTREN) - Simpanan Masa Depan (SIMAPAN) - Simpanan <i>Qurban-Aqiqah</i> (SIMBAH) - Simpanan Wisata Hati (SIMPATI) - Simpanan <i>Walimah</i> (ES LIMA) - Penanaman Investasi Berjangka (<i>Mudharabah Muqayyadah</i>) • Produk Pembiayaan <ul style="list-style-type: none"> - Gadai Mikro Syariah

			<ul style="list-style-type: none"> - Talangan umrah/Porsi Haji dan pendanaan pendidikan - Pembiayaan proyek kerjasama bisnis - Pendanaan barang yang bermanfaat (<i>Murabahah</i>) - Pembiayaan Rizqona <i>Co-Working</i> - Bahrul Ulum Edu Taras - Pembiayaan <i>Link RQ</i> - PESAT (Pembiayaan Ekonomi Syariah Terpadu)
Layanan <i>Internet Banking</i>	KSPPS BMT PETA <i>Mobile</i>	BMTNU Jombang <i>Mobile</i>	<p style="text-align: center;"><i>M-BMT</i> RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS</p>
Keanggotaan	<ul style="list-style-type: none"> • Jamaah PETA • Santri • Masyarakat • Anggota Tabungan • Anggota Pembiayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat • Anggota Tabungan • Anggota Pembiayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Silver Member</i> • <i>Gold Member</i> (setoran simpanan pokok khusus minimum 2 juta selama satu tahun) • <i>Platinum Member</i> (setoran simpanan

			<p>pokok khusus minimum 5 juta selama minimal 2 tahun)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Founder Member</i> (anggota pendiri)
Total Profitabilitas Aset <i>Murabahah</i>	6 Milyar	5,6 Milyar	13,8 Milyar
Persentase <i>ujrah/fee</i>	1,67%	1,7%	<p>Menyesuaikan Golongan Anggota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dhurriyat</i> pondok (0,1%) • Karyawan (0,8%) • Lembaga dan Pengajar (1,3%) • Umum (1,5%)

Sumber: Data Olahan Observasi

Koperasi syariah atau BMT memiliki ciri khas tergantung pada pendirinya. Karena BMT merupakan bagian dari swasta dalam artian bukan termasuk lembaga milik negara, maka peran sumber daya manusianya sangat sentral. BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang menggunakan bentuk KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) yang mengartikan bahwa koperasi tersebut secara khusus berkomitmen dalam bidang penyaluran dan pengumpulan dana. Penggunaan nama IKABU (Ikatan Keluarga Alumni Bahrul Ulum) tujuannya untuk mengkoordinir dan merekrut seluruh alumni-alumni Bahrul Ulum yang jumlahnya tidak kurang dari 40ribu alumni.

Bentuk upaya BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dalam menggapai kemajuannya adalah dengan menjalin kerja sama dengan unit pendidikan di kawasan Tambakberas dengan turut serta dalam proses manajemen administrasi dan pengelolaan *bisyyarah* (gaji) pengajar di MA Bahrul Ulum, MA Unggulan Wahab Hasbullah dan MTsN Bahrul Ulum. Kemudian pengelolaan keuangan (kas) pada PP Bahrul Ulum, Komplek/*ribath* al-Hadi, TPQ Baitur Rahmah, Dep. Kamtib BU, Masjid Jami'ah al-Muttaqin, PP Salafiyah Syafiiyah, Masjid Ngeledok, TPQ Fastabiqul Khoirot, PP An-Nawawiyah, RA Muslimat Jati Gedong, serta Yayasan PP Bahrul Ulum. BMT Rizqona IKABU dalam program *linkage* (kemitraan mutualisme antar lembaga keuangan) juga bergerak dengan LAZISNU (Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sedekah Nahdatul Ulama) ranting Tambakrejo pada kegiatan pendistribusian ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, dan Wakaf) serta pengelolaan dana umroh dengan Kafilah al-Barkah⁸ Selain itu, BMT RQ memiliki profitabilitas *murabahah* dengan *fee* yang lebih rendah dibandingkan dengan BMT NU Jombang Cabang Kota (Jomkot) dan BMT PETA Cabang Jombang.

Teknologi yang ada saat ini tumbuh semakin pesat, memberikan pengaruh di berbagai sektor. Kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari pengaruh teknologi, pelaku ekonomi berlomba-lomba memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan perekonomian dapat berjalan dan mampu bersaing dalam lingkup nasional maupun internasional.

Salah satu sektor yang paling terpengaruh adalah sektor ekonomi dan keuangan. Menurut Sihombing, perkembangan *Information and Communication*

⁸ Observasi di KSPPS BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, 8 Juli 2023

Technology (ICT) dalam dunia bisnis dapat mempermudah terjadinya transaksi khususnya pada sektor ekonomi perdagangan.⁹ Layanan jaringan internet juga merupakan faktor yang mendukung perkembangan teknologi pada saat ini. Fungsi dari internet bukan hanya untuk mendapatkan informasi, melainkan internet juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi ekonomi secara *online* atau lebih dikenal dengan *e-commerce*. Hal tersebut mempengaruhi industri perbankan untuk dapat berinovasi dalam mengembangkan layanan *e-commerce*.

Banyak bank yang telah melakukan inovasi dari waktu ke waktu, lembaga keuangan tersebut memanfaatkan perkembangan teknologi melalui media elektronik atau *electronic banking (e-banking)*. *E-banking* dapat mendukung pelayanan bank kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan menggunakan media elektronik diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *Mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.¹⁰

Selain perbankan umum, lembaga keuangan lain yang juga memanfaatkan teknologi adalah *Baitul maal wal tamwil (BMT)* yang telah berinovasi menggunakan *digital banking*. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi saat ini dapat merubah cara berbisnis suatu industri, salah satunya adalah industri keuangan. Lembaga keuangan mikro terutama dalam hal ini adalah *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* yang berbadan Hukum Koperasi dengan

⁹ Aditya Wardhana, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 02, 2015, Diakses Melalui <http://digilib.mercubuana.ac.id>, Pada Tanggal 05 Juli 2023, Pukul 13.30 WIB.

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Diakses Melalui <https://www.ojk.go.id>, Pada Tanggal 5 Juli 2023, Pukul 13.35 WIB.

Izin Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS), sesuai Permen No 11 tahun 2017 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi. Teknologi yang tepat dapat mengoptimalkan kinerja BMT dalam melayani masyarakat, bahkan kebutuhan dana bisa di optimalkan dengan *me-link-an* ke jaringan *financial technology*, sebagai kebutuhan tambahan dana maupun permodalan. Bentuk teknologi lain di BMT tidak beda jauh dengan teknologi perbankan yang meliputi ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Brach*, maupun *EDC*.

BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah menyediakan layanan *online* dengan memunculkan sebuah aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS. Dengan adanya kemudahan yang diberikan, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun tanpa harus datang ke kantor. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler, kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.¹¹ Konsumen sebagai pihak yang membeli atau menggunakan suatu jasa, maka konsumen pula yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas jasa sebuah perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang baik dengan ditunjang adanya fasilitas maka konsumen akan merasa puas. Sehingga dengan adanya kepuasan konsumen inilah, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Selain itu, dengan adanya kepuasan konsumen dapat mengundang pembelian oleh konsumen lain, sehingga jumlah konsumen dapat meningkat dan tentunya profit yang diperoleh perusahaan juga akan meningkat.

¹¹ Freekley Steyfli Maramis, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Air Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 6, 2018, Diakses Melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20411>, Pada Tanggal 5 Juli 2023, Pukul 14.00 WIB

Aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS juga dapat diunduh dengan mudah melalui *playstore* dan *appstore* di smartphone. Fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut juga sangat beragam, diantaranya transfer (antar rekening, *emaal*, dan antar bank), donasi (LAZ dan L-Kaf), pembayaran (Listrik PLN, PDAM, telepon/ HP, BPJS, *Multi Finance*, tiket, pendidikan, internet dan televisi), pembelian (token PLN, pulsa seluler, *E-Toll*, dan uang elektronik), cek saldo, mutasi, pembiayaan, tabungan, produk yang ditawarkan, dan informasi mengenai kantor cabang BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang di seluruh Indonesia. Salah satu bentuk mengapa Mobile BMT ini menarik yaitu sudah bisa digunakan untuk transfer antarbank, jadi tidak hanya transfer antar rekening saja.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: “Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut Elektronik Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik anantara lain ATM, *phone banking*, *elektronic fund*, *internet banking*, *Mobile phone*.”¹²

¹² Aryani Witasari dan Aris Setiono, “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia”, 129, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II, No. 1, 2015, Diakses Melalui <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/1422>, Pada Tanggal 24 Januari 2022, Pukul 14.00 WIB.

Tabel 1.3 Komparasi Aplikasi *Mobile Banking* BMT PETA Cabang Jombang, BMT NU Jombang dan BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang

BMT PETA Cabang Jombang	BMT NU Jombang Cab. Kota	BMT Rizqona IKABU
Nama Aplikasi: BMT PETA <i>Mobile</i>	Nama Aplikasi: BMTNU Jombang Mobile	Nama Aplikasi: <i>M-BMT</i> RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS
Tahun Rilis: 29 Agustus 2019	Tahun Rilis: 16 Juni 2023	Tahun Rilis: 19 Agustus 2019
Jumlah Pengguna: Sebanyak kurang lebih 800 orang telah melakukan aktivasi aplikasi BMT PETA <i>Mobile</i> .	Jumlah Pengguna: Sebanyak 75 orang telah melakukan aktivasi aplikasi BMTNU Jombang <i>Mobile</i> .	Jumlah Pengguna: Sebanyak 470 orang telah melakukan aktivasi aplikasi <i>M-BMT</i> RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS.
BMT PETA <i>Mobile</i> memberikan kenyamanan dan kemudahan berbagai transaksi keuangan secara <i>online realtime</i> 24 jam untuk Anggota dengan menggunakan <i>smarthphone</i> anggota sendiri. Manfaat BMT PETA <i>Mobile</i> : • Cek saldo simpanan/tabungan	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BMTNU Jombang memberikan akses mudah dan aman ke layanan perbankan langsung dari perangkat lunak. Dibangun dengan fokus pada kemudahan penggunaan dan keamanan data, aplikasi yang memungkinkan untuk mengatur dan	<i>M-BMT</i> RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS adalah aplikasi transaksi keuangan dan untuk mendapatkan informasi mengenai lokasi kantor layanan, produk dan promo, serta informasi lain yang telah disediakan oleh BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS agar anggota lebih mudah memperoleh layanan.

<ul style="list-style-type: none"> • Informasi mutasi rekening simpanan • Informasi angsuran/pembiayaan • Informasi simpanan berjangka • Transfer antar rekening anggota BMT PETA • Pembelian pulsa selular dan token listrik • Pembayaran tagihan rekening listrik, internet, PDAM, selular, dll • Zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf melalui <i>Baitul Maal</i> BMT PETA <p>Cara memperoleh layanan aplikasi BMT PETA <i>MOBILE</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Download</i> aplikasi BMT PETA <i>MOBILE</i> di <i>Playstore</i> b. Kunjungi kantor cabang KSPPS BMT PETA untuk registrasi dan aktivasi BMT PETA <i>MOBILE</i> 	<p>mengelola keuangan dengan cepat dan efisien.</p> <p>Fitur Utama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informasi Rekening Informasi lengkap tentang saldo rekening, transaksi terkini, dan riwayat transaksi sebelumnya. • Aktivitas keuangannya dapat dengan mudah dilacak dan dipantau di fitur ini. • Transfer Dana Dapat melakukan transfer dana antar rekening maupun rekening bank lain secara cepat dan aman dengan mudah menggunakan nomor rekening atau melalui fitur pemindaian <i>QR Code</i>. 	<p>Manfaat <i>M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cek saldo simpanan/tabungan • Informasi mutasi rekening simpanan • Informasi angsuran/pembiayaan • Informasi simpanan berjangka • Transfer antar rekening anggota BMT Rizqona IKABU TAMBAKBERAS maupun rekening bank lain secara cepat dan aman • Pembelian pulsa selular dan token listrik • Pembayaran tagihan rekening listrik, internet, PDAM, selular, dll • Zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf melalui <i>Baitul Maal M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS</i>.
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Pembayaran Tagihan Dapat melakukan pembayaran tagihan rutin seperti listrik, air, telepon, internet, dan lain-lain secara online melalui aplikasi. Selain itu dapat menyimpan detail pembayaran tagihan yang sering digunakan untuk mempermudah pembayaran berikutnya.• Pembiayaan dan Investasi Banyak produk pembiayaan dan investasi yang ditawarkan oleh BMTNU Jombang yang dapat dijelajahi di fitur ini terkait suku bunga, persyaratan, dan kalkulator	
--	--	--

	<p>pendanaan untuk membantu masyarakat dalam mengambil keputusan finansial yang tepat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notifikasi dan Peringatan Tetap terhubung dengan aktivitas perbankan melalui notifikasi <i>real-time</i>. Dapat menerima pemberitahuan mengenai transaksi, tagihan jatuh tempo, dan peristiwa penting lainnya, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang keuangan anda. 	
--	---	--

Sumber: Data Olahan Observasi

Berdasarkan komparasi aplikasi BMT PETA, BMTNU Cab.Jombang Kota dan BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang dapat disimpulkan bahwa BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang lebih unggul, secara jumlah pengguna yang sudah aktivasi *mobile banking* BMT Rizqona IKABU

Tambakberas Jombang lebih banyak daripada BMT NU Jombang Cab.Kota. Kemudian tahun rilis aplikasi *M-BMT* Rizqona IKABU Tambakberas Jombang sudah rilis 4 tahun yang lalu pada 19 Agustus 2019, sedangkan aplikasi BMT PETA rilis pada 29 Agustus 2019, dan BMTNU Jombang *Mobile* baru rilis pada tahun ini yakni 16 Juni 2023.

Tabel 1.4 Komparasi Produk di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang

Tahun		2019	2020	2021	2022	2023
Produk	Jumlah					
	<i>Mobile BMT</i>	12	114	137	236	470
	Tabungan	591	301	332	341	217
	<i>Ijarah</i>	14	35	98	239	360
	Deposito (Mudharabah)	25	50	66	91	125

Sumber: Dokumentasi BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang

Berdasarkan tabel komparasi produk di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, selain jumlah pengguna M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS paling banyak namun proyeksi penggunaannya juga lebih besar. Jumlah pengguna M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan dan pada tahun 2023 ini sebanyak 470 nasabah pengguna Mobile BMT. Kemudian tabungan pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan pada tahun 2023 ini sebanyak 217 nasabah yang menggunakan produk tabungan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Lalu produk *Ijarah* pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan pada tahun 2023 ini sebanyak 360 nasabah

yang menggunakan produk *Ijarah* di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Dan yang terakhir yakni produk *Deposito/Mudharabah* pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang yang juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan pada tahun 2023 ini sebanyak 125 nasabah yang menggunakan produk *Deposito/Mudharabah* di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

Pada tabel 1.4 diatas, perkembangan pengguna yang sudah melakukan aktivasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS relatif stabil pada tahun 2021 yakni sebanyak 136 pengguna. Kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 99 pengguna sehingga total menjadi 236 yang sudah menggunakan aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS. Pengguna M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS dari tahun pertahun selalu mengalami peningkatan, hal ini dilatarbelakangi sebab perubahan zaman yang terus mengalami perkembangan secara teknologi dimana dari perkembangan teknologi ini dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi dalam lingkup *financial*. Jadi, peran penggunaan M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS yang disediakan oleh BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang ini sangat penting bagi kalangan masyarakat/nasabah dalam kehidupan sehari-hari untuk bertransaksi.

Kepuasan nasabah juga menjadi bagian internal dalam visi, misi, tujuan, dan *positioning statement* di BMT Rizqona IKABU Tambakberas ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran penggunaan sistem layanan mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Sehubungan dengan perilaku konsumen dalam hal

kepuasan hendaknya lembaga perbankan maupun keuangan mengenal terlebih dahulu perilaku konsumen. Karena hal ini sangat bermanfaat bagi lembaga dalam hubungan sistem balik kepada konsumen khususnya anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU karena telah menggunakan produk atau jasa dari lembaga perbankan maupun keuangan yakni BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang tersebut.

Kemudian untuk meningkatkan kepuasan anggota maka pelayanan terhadap anggota juga diperlukan sebuah perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Kini produk yang disinggung adalah fasilitas layanan Mobile BMT. Pengguna M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS JOMBANG merasa puas dalam penggunaan aplikasi karena kemudahan-kemudahan yang didapatkan dalam melakukan *transfer*, pembelian dan pembayaran tagihan tanpa batas waktu dan tempat. Kemudian juga kemudahan mengakses aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS ini, pengguna merasa puas menggunakan aplikasi ini dikarenakan fitur di dalam M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS mudah dipahami. Ini merupakan salah satu produk yang transaksi penggunaannya melalui *smartphone*. Untuk mendapatkan layanan M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS tidaklah sulit, karena selain menjadi anggota BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang, yang anggota perlukan hanyalah ponsel *smartphone*. Bahkan anggota bisa menggunakan untuk pembayaran apapun yang disediakan oleh M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS, dengan begitu anggota akan merasa mudah dan puas dalam melakukann transaksi yang dilakukannya.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang”. Peneliti memilih judul ini karena BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang mempunyai fasilitas layanan *online* yang mana aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS ini dapat mempermudah hidup untuk bertransaksi karena dapat digunakan secara praktis oleh nasabah untuk membayar tagihan, transfer dana, cek saldo, deposito, dan transaksi lainnya. Selain itu, BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang lokasinya yang sangat strategis, yakni terletak di kabupaten Jombang, dekat dengan pasar, dekat dengan pemukiman, dan dekat dengan pondok pesantren Bahrul Ulum Tambakberas Jombang, serta dekat dengan Wisata Religi Makam K.H Abdul Wahab Chasbullah yang mana tempat tersebut sangat mudah untuk dijangkau.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penggunaan sistem layanan Mobile BMT di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang ?
2. Bagaimana kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang ?
3. Bagaimana peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulis tersebut meliputi :

1. Untuk menganalisis penggunaan sistem layanan Mobile BMT di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.
2. Untuk menganalisis kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.
3. Untuk menganalisis peran penggunaan sistem layanan Mobile BMT dalam meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya hasil dari penelitian ini, diharapkan peneliti mampu memberikan manfaat dan kontribusi baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis. Adapun kegunaan dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang peran penggunaan sistem Mobile BMT dalam meningkatkan frekuensi transaksi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti dalam bidang yang sama.
2. Manfaat secara praktis
 - a. Bagi Pihak BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan juga referensi bagi BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang untuk meningkatkan frekuensi transaksi dalam menggunakan aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah ilmu dan juga pengalaman penulis.

c. Bagi FEBI IAIN Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi guna mengembangkan perpustakaan di bidang perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan sistem layanan Mobile BMT dan bermanfaat sebagai pengetahuan serta acuan bagi mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka dilakukan dengan cara mengkaji hasil-hasil dari penelitian maupun survei literature terdahulu dengan topik yang dibahas saling berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Tujuannya, selain untuk mengkaji hasil penelitian terdahulu juga untuk menghindari adanya plagiasi atau duplikasi dari hasil karya terdahulu. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ekalaka Febian Cahyaningtyas mahasiswa IAIN Kediri pada tahun 2022 dengan judul Peran *Digital Islamic Network*

(DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung)

Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa Bank Muamalat merupakan lembaga keuangan yang telah menyediakan layanan *online* dengan memunculkan sebuah aplikasi *Mobile Banking* bernama *Digital Islamic Network* (DIN). Dengan adanya kemudahan yang diberikan, anggota dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun tanpa harus datang ke kantor, hal ini dapat meningkatkan jumlah anggotanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.¹³ Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu subjek pada penelitian ini juga sama-sama membahas mengenai Penerapan Sistem Mobile UGT dalam Meningkatkan nasabah di masing-masing lembaga tetapi di penelitian ini berfokus hanya untuk meningkatkan kepuasan anggota simpanan di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang. Perbedaannya terletak pada objek yakni penelitian sebelumnya kasusnya di Bank Muamalat KCP Tulungagung, sedangkan penelitian ini kasusnya di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Melinia mahasiswi IAIN Kediri pada tahun 2023 dengan judul Peran Aplikasi KOCEQU dalam Meningkatkan Jumlah Anggota KSPPS BMT Beringharjo Cabang Kota Kediri

Dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai aplikasi KOCEQU dalam meningkatkan jumlah anggota KSPPS Beringharjo Cabang Kota

¹³ Elaka Febian Cahyaningtyas, Peran *Digital Islamic Network* (DIN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Tulungagung), Skripsi, IAIN Kediri, 2020.

Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aplikasi KOCEQU dan bagaimana peran aplikasi KOCEQU pada KSPPS Beringharjo Cabang Kota Kediri dalam meningkatkan jumlah anggota.¹⁴ Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu subjek pada penelitian ini juga sama-sama membahas mengenai sistem layanan perbankan yang mana pada KSPPS Beringharjo Cabang Kota Kediri bernama KOCEQU sedangkan pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang bernama Mobile BMT, namun pada intinya sama membahas mengenai *e-banking* dalam meningkatkan anggota hanya saja penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota simpanan. Perbedaannya terletak pada objeknya, pada penelitian tersebut menggunakan objek pada KSPPS Beringharjo Cabang Kota Kediri, sedangkan pada penelitian ini objeknya pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Anisya Rizky Meiastuti mahasiswi IAIN Kediri pada tahun 2023, dengan judul Peran *Digitalisasi* Perbankan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun

Dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai penggunaan sistem *mobile banking* pada Bank Muamalat KCP Madiun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk *digitalisasi* perbankan pada Bank Muamalat KCP Madiun, dan peran *digitalisasi* perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun.¹⁵ Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu objek pada

¹⁴ Indah Melinia, Peran Aplikasi KOCEQU dalam Meningkatkan Jumlah Anggota KSPPS BMT Beringharjo Cabang Kota Kediri, Skripsi, IAIN Kediri, 2023.

¹⁵ Anisya Rizky Meiastuti, Peran *Digitalisasi* Perbankan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun, IAIN Kediri, 2023.

penelitian ini sama-sama membahas mengenai *Mobile Banking* dalam peningkatan pelayanan nasabah, hanya saja penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota simpanan. Perbedaannya penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yakni objek pada penelitian tersebut yaitu Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun sedangkan objek pada penelitian ini yaitu Nasabah BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Yun Dwi Afifah mahasiswi UIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2019 dengan judul Analisis Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif *Maqasid Al-Shari'ah*.

Dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai Aplikasi sebagai bentuk layanan BMT Permata untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran BMT Permata *Mobile* Kota Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pendekatan *maqasid al-shari'ah*.¹⁶ Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu subjek pada penelitian ini juga sama-sama mengenai penggunaan *mobile banking*, hanya saja penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota simpanan. Sedangkan perbedaannya yaitu objek pada penelitian tersebut yakni BMT Permata Kota Mojokerto. Sedangkan objek penelitian ini yaitu pada BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

¹⁶ Siti Yun Dwi Afifah, Peran BMT Permata *Mobile* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif *Maqasid Al-Shari'ah*, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Annas Ways AlQorni Mahasiswa IAIN Metro tahun 2021 dengan judul Peran Pelayanan Melalui Mobile Banking pada Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Artha Buana Metro)

Dalam penelitian tersebut menjelaskan mengenai *mobile banking* yang merupakan layanan jasa yang disediakan oleh BMT untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui aplikasi tersebut yang dapat diunduh pada *smartphone*. BMT Artha Buana Metro merupakan lembaga keuangan syariah nonbank yang telah menyediakan layanan *online* dengan memunculkan sebuah aplikasi *Mobile Banking*. Dengan adanya kemudahan yang diberikan, anggota dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun tanpa harus datang ke kantor, hal ini dapat meningkatkan jumlah anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan melalui *mobile banking* pada kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro.¹⁷ Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, selain itu subjek dari penelitian ini juga sama membahas mengenai sistem layanan perbankan. Selain itu, perbedaannya hanya saja penelitian ini berfokus pada kepuasan anggota simpanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitiannya, yang mana pada penelitian tersebut di BMT Artha Buana Metro, sedangkan di penelitian ini di BMT Rizqona IKABU Tambakberas Jombang.

¹⁷ Annas Ways AlQorni, Peran Pelayanan Melalui Mobile Banking pada Kepuasan Anggota (Studi Kasus di BMT Artha Buana Metro), IAIN Metro, 2021.

