

**STRATEGI LAYANAN MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH ANGGOTA DAN FREKUENSI TRANSAKSI PADA KSPPS
BMT PETA CABANG JOMBANG**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

FRANSISKA MARTARIYANA

21402016

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN JUDUL

STRATEGI LAYANAN MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DAN FREKUENSI TRANSAKSI PADA KSPPS BMT PETA CABANG JOMBANG

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Disusun Oleh:

FRANSISKA MARTARIYANA

21402016

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

STRATEGI LAYANAN MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DAN FREKUENSI TRANSAKSI PADA KSPPS BMT PETA CABANG JOMBANG

Ditulis Oleh

FRANSISKA MARTARIYANA

21402016

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Mundhori, M.E.I.
NIP 19870222 201903 1 004

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.
NIP 19770119 202321 2 007

NOTA DINAS

Kediri, 08 Oktober 2025

Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Fransiska Martariyana
NIM : 21402016
Judul : "Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang"

Setelah diperbaiki materi dan susunan penelitiannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian skripsi Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Mundhori, M.E.I.
NIP19870222 201903 1 004

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.
NIP19770119 202321 2 007

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Desember 2025

Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Fransiska Martariyana

NIM : 21402016

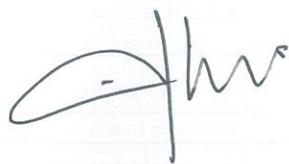
Judul : “Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang”

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 05 Desember 2025 dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Mundhori, M.E.I.
NIP19870222 201903 1 004

Pembimbing II



Anwariyah, M.Pd.
NIP 19770119 202321 2 007

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI LAYANAN MOBILE BMT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DAN FREKUENSI TRANSAKSI PADA KSPPS BMT PETA CABANG JOMBANG

FRANSISKA MARTARIYANA
21402016

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 05 Desember 2025
Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, MM.

NIP 19690617 199803 1 002



(.....)

2. Penguji I

Dr. Mundhori, M.E.I

NIP 19770119 202321 2 007



(.....)

3. Penguji II

Anwariyah, M. Pd.

NIP 19870222 201903 1 004



(.....)

Kediri, 10 Desember 2025



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I.

NIP 197501011998031002

MOTTO

وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنْسَنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah

diusahakannya”

(Q.S. An – Najm Ayat 39)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Martariyana
NIM : 21402016
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan berlaku.

Kediri, 08 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Fransiska Martariyana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

1. Cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Bapak Martoyo. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Kepergianmu membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Pak, Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, menyelesaikan tugas akhir ini walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta tulus kasih yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Terimakasih telah mengajarkan kuat dan sabar. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan bapak di tempat paling mulia disisi Allah SWT. Aamiinn.
2. Secara khusus kepada Ibu tercinta, Ibu Arista Nuryana perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi penulis. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya bisa

tumbuh dewasa dan bisa berada pada posisi saat ini. Semoga Ibu selalu dalam keadaan sehat, panjang umur, bahagia selalu, dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

3. Teruntuk calon suami saya, Ramadi Wijaya terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ataupun materi kepada saya, dan memberikan semangat untuk terus maju dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
4. Teruntuk teman-teman saya angkatan Prodi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri, khususnya teman dekat saya yang telah menjadi tempat keluh kesah saya saat proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

FRANSISKA MARTARIYANA, Dosen Pembimbing Mundhori, M.E.I. dan Anwariyah, M.Pd. *Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri,2025.

Kata Kunci: Strategi Layanan, Mobile BMT, Jumlah Anggota, Frekuensi Transaksi

Perkembangan teknologi digital menuntut lembaga keuangan syariah untuk berinovasi dalam memberikan layanan yang cepat, praktis, dan efisien. KSPPSBMT PETA Cabang Jombang merespon perubahan tersebut dengan meluncurkan layanan mobile BMT, sebagai bentuk digitalisasi layanan untuk mempermudah transaksi anggota sekaligus memperluas jangkauan pelayanan. Inovasi ini diharapkan mampu memperkuat daya saing lembaga serta meningkatkan partisipasi anggota dalam kegiatan keuangan syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi layanan mobile BMT pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dan strategi layanan mobile BMT pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dalam meningkatkan jumlah anggota dan Frekuensi Transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian ini adalah dari Kepala Cabang KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dan Anggota aktif pengguna layanan mobile BMT. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cara perpanjangan observasi, ketekunan penelitian, dan triangulasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi layanan mobile BMT pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dilaksanakan melalui pengembangan aplikasi digital yang mempermudah anggota dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, PDAM, BPJS, biaya sekolah, serta pembelian pulsa dan paket data. Strategi tersebut dirancang untuk meningkatkan kenyamanan, kecepatan layanan serta efisiensi waktu dan biaya. Selain itu, BMT juga memberikan pendampingan bagi anggota baru dan menjaga daya tanggap petugas dalam mengatasi kendala yang dihadapi anggota. (2) Strategi layanan mobile BMT dalam meningkatkan jumlah anggota dan frekuensi transaksi terbukti efektif. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, jumlah anggota meningkat dari 314 menjadi 4.197 orang pada tahun 2025, dengan sekitar 72% anggota aktif menggunakan aplikasi. Frekuensi transaksi juga meningkat signifikan, dimana lebih dari 52% transaksi kini dilakukan secara digital. Anggota memanfaatkan aplikasi tidak hanya untuk transaksi rutin, tetapi juga mendukung kegiatan ekonomi produktif seperti usaha kecil dan perdagangan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirramanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang”

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan dan terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh pendidikan formal di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan izin dan rekomendasi penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI., selaku Kaprodi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan pengarahan selama menempuh pendidikan di UIN Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan pengarahan selama menempuh pendidikan di UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak Mundhori, MEI., dan Ibu Anwariyah, M.Pd, selaku dosen pembimbing

yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
6. Bapak Muhammad Safrudin, SE., selaku Kepala KSPPS BMT PETA Cabang Jombang, karyawan, serta nasabah yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bias saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang. Aamiinn Yaa Rabbal Alamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran, dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 08 Oktober 2025

Penulis

Fransiska Martariyana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. KonteksPenelitian	1
B. FokusPenelitian	15
C. TujuanPenelitian	15
D. ManfaatPenelitian	16

E. Definisi Konsep.....	17
F. Penelitian Terdahulu	20
BAB II LANDASAN TEORI	25
A. Strategi	25
1. Pengertian Strategi	25
2. Strategi Generik.....	26
3. Relevansi Strategi Generik dalam Mobile BMT	30
B. Strategi Layanan	31
1. Pengertian Strategi Layanan.....	31
2. Indikator Strategi Layanan menurut Fandy Tjiptono	33
C. Mobile BMT	34
D. <i>Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)</i>	35
1. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	35
2. Tujuan <i>Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)</i>	36
E. Anggota	37
F. Frekuensi Transaksi	38
1. Frekuensi	38
2. Transaksi	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40

B. Kehadiran Penelitian	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Data dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	45
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data.....	47
I. Tahap-tahap Penelitian.....	49
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1. Profil Kelembagaan KSPPS BMT PETA	51
2. Sejarah KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	51
3. Logo KSPPS BMT PET Cabang Jombang	53
4. Visi, Misi, Motto, dan Tujuan KSPPS BMT PETA.....	53
5. Syarat menjadi anggota KSPPS BMT PETA.....	54
6. Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	55
7. Jabatan dan <i>Jobdesc</i>	56
8. Produk-produk KSPPS BMT PETA	56
9. BMT PETA Mobile	61
B. Paparan Data	64

1. Penerapan Strategi Layanan Mobile BMT di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	64
2. Penerapan Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	75
C. Temuan Penelitian	81
BAB V PEMBAHASAN	86
A. Strategi Layanan Mobile BMT Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	86
B. Strategi Layanan Mobile BMT Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi	91
BAB VI PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN - LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Mobile Banking di Indonesia Tahun 2019-2025 ...2
Tabel 1.2 Data BMT Kabupaten Jombang Tahun 20255
Tabel 1.3 Data Perbandingan BMT Jombang Tahun 2025.....7
Tabel 1.4 Perbandingan Aplikasi Mobile BMT11
Tabel 1.5 Jumlah Anggota Simpanan KSPPS BMT PETA Cabang Jombang14
Tabel 1.6 Jumlah Anggota Pembiayaan KSPPS BMT PETA Cabang Jombang...14
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA Cabang Jombang55
Tabel 4. 2 Jumlah Anggota Simpanan dan Pembiayaan KSPPS BMT PETA Cabang Jombang sebelum pemakaian aplikasi BMT PETA Mobile.....76
Tabel 4.3 Jumlah Anggota dan Anggota yang Menggunakan BMT PETA Mobile76
Tabel 4. 4 Peningkatan Frekuensi Transaksi tahun 2014 sampai 202580

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	53
Gambar 4.2 Logo Aplikasi BMT PETA Mobile.....	61
Gambar 4. 3 Fitur Pada BMT PETA Mobile	65
Gambar 4. 4 Fitur Tagihan Pada BMT PETA Mobile.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Untuk Melakukan Penelitian

Lampiran 2: Surat Balasan Untuk Melakukan Penelitian

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Lampiran 4: Foto Dokumentasi

Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup