

LAMPIRAN– LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Untuk Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
 Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 1057/In.36/D4/PP.07.01.05/07/2025 Kediri, 2 Juli 2025
 Lamp. : -
 Perihal : **Permohonan Izin Riset / Penelitian**

Kepada
 Kepala KSPPS BMT PETA Cabang Jombang
 di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : FRANSISKA MARTARIYANA
 NIM : 21402016
 Semester : 8
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

"Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.
 Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.


a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
 Kepala Bagian Tata Usaha



JULFIANA EVARINI, SE.
 NIP. 197107021998032002


Sent To : fransiskamartariyana789@gmail.com

Lampiran 2: Surat Balasan Untuk Melakukan Penelitian



**KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BMT PEREKONOMIAN TASYRIKAH AGUNG
KSPPS BMT PETA CABANG JOMBANG**

BADAN HUKUM NO.: AHU.0002988.AH.01.28.TAHUN 2021
SIUSP NO. : 337/SISP/Dep.1/VI/2017 | NIK : 3504120130002 | NIB : 9120211062686
JL. WAHAB CHASBULLOH 216 JOMBANG
Email : bmt peta.jombang@gmail.com ; Telp : 0321 864457



Nomor : 775.03/ KSPPS-BMTPETA/VII/2024
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di,-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah serta bimbingan kepada kita semua sehingga kita dapat menjalankan aktivitas kita sehari-hari dengan penuh khidmad. Aamiin.


Berdasarkan Surat Permohonan Izin Penelitian Nomor : 1057/In.36/D4/PP.07.01.05/07/2025 yang kami terima tanggal 17 Juli 2025, Maka mahasiswa tersebut dapat melaksanakan penelitian mulai tanggal 22 Juli 2025 – 22 September 2025 di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Berikut nama mahasiswa tersebut:

No.	Nama	NIM	Semester / Prodi
1	Fransiska Martariyana	21402016	8 (delapan) / Perbankan Syariah


Dengan Judul Skripsi: "*Strategi Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi pada KSPPS BMT Peta Cabang Jombang*"
Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wallahul Muwaffiq Ila Aqwamith Thariq
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jombang, 22 Juli 2025



MUHAMMAD SAFRUDIN, S.E.
Manager Cabang



Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang

Tujuan Wawancara:

Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai strategi layanan Mobile BMT dalam meningkatkan jumlah anggota dan frekuensi transaksi pada KSPPS BMT Peta Cabang Jombang, berdasarkan Teori Porter dan Tjiptono.

A. Pertanyaan untuk Pengurus BMT

1. Strategi Diferensiasi (Porter)

- a. Apa keunikan atau keunggulan dari layanan Mobile BMT dibandingkan lembaga keuangan lain?
- b. Fitur apa saja yang menjadi pembeda utama dari aplikasi Mobile BMT?
- c. Bagaimana BMT menyesuaikan fitur aplikasi dengan kebutuhan anggota?

2. Strategi Fokus (Porter)

- a. Apakah target utama layanan Mobile BMT ditujukan untuk segmen anggota tertentu?
- b. Bagaimana cara BMT menyesuaikan layanan Mobile BMT dengan kebutuhan khusus segmen tersebut?

3. Strategi Biaya Rendah (Porter)

- a. Bagaimana BMT menjaga agar biaya penggunaan aplikasi Mobile BMT tetap terjangkau bagi anggota?
- b. Apakah ada program gratis biaya admin, potongan biaya, atau lainnya?

4. Strategi Layanan (Tjiptono)

- a. *Reliability* (Keandalan):
 - 1) Bagaimana BMT menjamin bahwa layanan Mobile BMT selalu bisa diakses dan berfungsi dengan baik?
 - 2) Apakah ada SOP atau sistem monitoring untuk memastikan layanan berjalan tanpa gangguan?

- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap):
 - 1) Bagaimana respon BMT terhadap keluhan atau kendala teknis yang dialami anggota saat menggunakan aplikasi?
 - 2) Seberapa cepat BMT menanggapi pertanyaan atau laporan dari anggota?
- c. *Assurance* (Jaminan):
 - 1) Bagaimana BMT meyakinkan anggota bahwa transaksi melalui aplikasi Mobile BMT aman dan terpercaya?
 - 2) Apakah ada fitur atau sistem keamanan tertentu yang disediakan?
- d. *Empathy* (Empati):
 - 1) Bagaimana BMT memahami dan menyesuaikan layanan mobile dengan kebutuhan anggota dari berbagai latar belakang?
 - 2) Apakah BMT menyediakan pendampingan atau edukasi bagi anggota yang kesulitan menggunakan aplikasi?
- e. *Tangibles* (Bukti fisik):
 - 1) Bagaimana tampilan (desain) dan fitur dalam aplikasi Mobile BMT mencerminkan profesionalisme dan kepercayaan?
 - 2) Apakah ada media promosi fisik/digital yang mendukung layanan Mobile BMT?

5. Dampak Strategi terhadap Peningkatan Jumlah Anggota dan Transaksi

- a. Sejak layanan Mobile BMT diluncurkan, apakah ada peningkatan jumlah anggota? Bisa dijelaskan?
- b. Apakah frekuensi transaksi (seperti simpan, pinjam, transfer antaranggota) meningkat? Apa buktinya?
- c. Apa saja tantangan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile BMT?

B. Pertanyaan untuk Anggota BMT

1. Pengalaman Menggunakan Mobile BMT

- a. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan Mobile BMT?

- b. Apa alasan Anda tertarik menggunakan layanan ini?

2. Persepsi terhadap Strategi Diferensiasi

- a. Apakah Anda merasa Mobile BMT memiliki keunggulan dibanding layanan keuangan lain (misalnya bank atau koperasi lain)?
- b. Fitur apa yang paling membantu atau membedakan?

3. Persepsi terhadap Strategi Fokus

- a. Apakah Anda merasa layanan Mobile BMT sesuai dengan kebutuhan pribadi/kelompok usaha Anda?
- b. Apakah fitur di aplikasi mendukung aktivitas ekonomi/keuangan Anda?

4. Persepsi terhadap Strategi Biaya Rendah

- a. Bagaimana menurut Anda biaya transaksi atau biaya administrasi di aplikasi Mobile BMT?
- b. Apakah biaya tersebut memengaruhi keputusan Anda untuk tetap menggunakan layanan?

5. Persepsi terhadap Strategi Layanan (Tjiptono)

- a. *Reliability* (Keandalan):
 - 1) Apakah Anda merasa aplikasi Mobile BMT selalu bisa diandalkan saat dibutuhkan?
 - 2) Pernahkah Anda mengalami gangguan sistem saat melakukan transaksi?
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap):
 - 1) Jika Anda mengalami masalah, seberapa cepat petugas BMT membantu menyelesaikannya?
 - 2) Apakah BMT mudah dihubungi saat ada kendala teknis?
- c. *Assurance* (Jaminan):
 - 1) Apakah Anda merasa aman menggunakan aplikasi Mobile BMT untuk transaksi?
 - 2) Apa yang membuat Anda yakin layanan ini terpercaya?
- d. *Empathy* (Empati):
 - 1) Apakah Anda merasa BMT memahami kebutuhan dan kendala Anda sebagai anggota?

2) Apakah Anda merasa didampingi saat pertama kali menggunakan aplikasi?

e. *Tangibles* (Bukti fisik):

1) Bagaimana pendapat Anda mengenai tampilan dan kemudahan navigasi aplikasi Mobile BMT?

2) Apakah desain aplikasi menurut Anda sudah profesional dan memudahkan?

6. Dampak Terhadap Perilaku

a. Apakah Anda lebih sering melakukan transaksi sejak menggunakan aplikasi Mobile BMT?

b. Apakah Anda merekomendasikan layanan ini ke orang lain?

c. Apakah layanan ini memengaruhi keputusan Anda untuk tetap menjadi anggota BMT?

Lampiran 4: Foto Dokumentasi

1. Wawancara dan Dokumentasi bersama Bapak Safrudin Kepala Cabang KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.



2. Wawancara awal dan Dokumentasi bersama Bapak Safrudin Kepala Cabang KSPPS BMT PETA Cabang Jombang



3. Wawancara dan Dokumentasi bersama salah satu anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.



4. Wawancara dan Dokumentasi bersama salah satu anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang



5. Wawancara dan Dokumentasi bersama salah satu anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang



6. Wawancara akhir dan Dokumentasi bersama Bapak Safrudin selaku Kepala Cabang KSPPS BMT PETA Cabang Jombang



Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Fransiska Martariyana lahir di Kediri pada tanggal 19 Oktober 2002. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Alm. Bapak Martoyo dan Ibu Arista Nuryana. Penulis bertempat tinggal di Jalan Tirtoudan Raya, Kecamatan Pesantren, Kelurahan Tosaren, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Campurejo 2 Kediri, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Kota Kediri, lalu melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK

Negeri 2 Kota Kediri dengan mengambil jurusan Akuntansi dan Keuangan Lembaga. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan Pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada akhir masa studi penulis mempersembahkan skripsi yang berjudul “Strategi Layanan Mobile BMT Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang”