

BAB VI

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penelitian di KSPPS BMT PETA Cabang Kediri, maka peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Di era digital saat ini, KSPPS BMT PETA Cabang Kediri berinovasi meluncurkan sistem layanan BMT PETA *Mobile* pada tahun 2019. Aplikasi BMT PETA *Mobile* dirancang untuk menunjang layanan yang ada di KSPPS BMT PETA. Sistem layanan pada aplikasi ini cukup membantu dan memudahkan anggotanya dalam melakukan sebuah transaksi tanpa harus datang ke kantor BMT PETA Cabang Kediri. Implementasi BMT PETA *Mobile* dapat dilakukan ketika anggota sudah melakukan pembukaan rekening. Setelah melakukan pembukaan rekening setiap anggota disarankan untuk menginstal aplikasi BMT PETA *mobile* melalui *smartphone*. Dengan adanya aplikasi BMT PETA *Mobile* dapat memudahkan mereka untuk bertransaksi, apalagi dari tampilan aplikasi KSPPS BMT PETA *Mobile* sangat mudah untuk dipahami, anggota hanya perlu mengikuti instruksi dalam melakukan transaksi. Sebelum aplikasi ini digunakan, para anggota wajib untuk melakukan aktivasi, yang diperlukan dalam mengaktifkan BMT PETA *Mobile* ialah rekening tabungan dan nomor *handphone* yang masih aktif. Setelah para anggota melakukan aktivasi aplikasi BMT PETA *Mobile*, anggota akan dijelaskan mengenai fitur-fitur yang ada di aplikasi dan cara menggunakan aplikasi BMT PETA *Mobile*. Sistem layanan pada BMT PETA

Mobile menyediakan berbagai fitur, yaitu Transfer antar bank dan antar anggota BMT, Cek Saldo, Cek Mutasi, Cek Sisa Angsuran Pembiayaan, Pembelian tiket, Pembayaran Tagihan seperti PLN, PDAM, BPJS, dan lain-lain, Pembelian token PLN, pulsa dan e-toll, Uang Elektronik, Bayar Zakat, Infaq dan Shodaqoh, dan Wakaf Tunai.

2. Dengan adanya layanan BMT PETA *Mobile* yang didasari dengan teori yang dikemukakan oleh Nocai, yang menyebutkan terdapat factor yang menyebabkan peningkatan kualitas layanan dan dengan adanya peningkatan kualitas layanan hal ini juga dapat meningkatkan jumlah anggota. Factor yang dapat menyebabkan peningkatan jumlah anggota yaitu pertanggung jawaban keamanan, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan layanan, kemudahan dalam penggunaan, dan yang terakhir performa. Implementasi BMT *Mobile* dalam meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dengan cara strategi promosi, sosialisasi aktif, penyederhanaan proses pendaftaran melalui aplikasi, inovasi produk dan layanan digital, kolaborasi dengan komunitas dan pelayanan digital yang responsive. Peningkatan jumlah anggota yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2022-2024. Tahun 2022 jumlah anggota mengalami peningkatan sebanyak 1.512 anggota dan tidak hanya itu pengguna aplikasi BMT PETA *Mobile* juga mengalami meningkat menjadi 356 pengguna. Kemudian pada tahun 2023 jumlah anggota meningkat menjadi 1.732 anggota dan pengguna aplikasi mengalami peningkatan menjadi 487 pengguna. Peningkatan jumlah anggota dikarenakan banyaknya anggota baru yang memilih untuk

bertransaksi di KSPPS BMT PETA Cabang Kediri atas dasar layanan yang di berikan dan rekomendasi positif dari para anggota lama.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan BMT PETA *Mobile* di KSPPS BMT PETA Cabang Kediri

1. Bagi KSPPS BMT PETA Cabang Kediri

Meningkatkan kualitas dimulai dari fasilitas fiisik yang diperlukan para anggota BMT PETA Cabang Kediri dan perlu diadakan peningkatan sistem layanan BMT PETA *Mobile* guna meminimalisir keluhan yang di alami oleh anggota.

2. Bagi Anggota KSPPS BMT PETA Cabang Kediri

Lebih memahami produk dan jasa yang di berikan KSPPS BMT PETA Cabang Kediri dan anggota perlu ikut buka suata mengenai fasilitas dan layanan apa saja yang perlu ditingkatkan oleh KSPPS BMT PETA Cabang Kediri. Sehingga pihak BMT PETA dapat mengevaluasi sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para anggota.

3. Bagi Peneliti

Penelitian yang peneli lakukan hanya berfokus pada sistem BMT PETA *Mobile*. Peneliti harap, penelitian selanjutnya bisa di luar tema BMT PETA *Mobile*, karena sudah digunakan oleh peneliti terdahulu terutaa di KSPPS BMT PETA Cabang Kediri.