

**PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

PINKAN DIANDRA PANGESTU

22402083

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

2026

**PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh :

PINKAN DIANDRA PANGESTU

22402083

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

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)**

Diajukan Oleh:

Pinkan Diandra Pangestu

22402083

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I
NIP. 19850715 201903 1 003



Ulfi Dina Hamida M. Pd
NIP. 19900221 202321 2 039

NOTA DINAS

Kediri, 19 Mei 2026

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

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam untuk membimbing penyusunan skripsi tersebut di bawah ini:

Nama : PINKAN DIANDRA PANGESTU
NIM : 22402083
Judul : PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat kelengkapan Ujian Tingkat Akhir Sarjana Satu (S1). Berdasarkan ini kami lampirkan naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak atau ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I
NIP. 19850715 201903 1 003

Pembimbing II



Ulfi Dina Hamida M. Pd
NIP. 19960221 202321 2 039

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Mei 2026

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

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam untuk membimbing penyusunan skripsi tersebut di bawah ini:


Nama : PINKAN DIANDRA PANGESTU
NIM : 22402083
Judul : PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah pada tanggal 19 juni 2026, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.


Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak atau ibu, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I


Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I
NIP. 19850715 201903 1 003

Pembimbing II


Ulfi Dina Hamida M. Pd
NIP. 19900221 202321 2 039

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN DIGITALISASI KOPERASI SYARIAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH
(Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)**

**PINKAN DIANDRA PANGESTU
22402083**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri Pada Tanggal 23 Juni 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Ning Purnama Sariati, M.E.I
NIP. 198712282020122011


(.....)

2. Penguji I

Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I
NIP. 198507152019031003


(.....)

3. Penguji II

Ulfi Dina Hamida, M. Pd
NIP. 199002212023212039


(.....)

Kediri, 23 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.H.I
NIP. 197501011998031002

MOTTO

“حياتنا كلها عبادة”

Seluruh hidup kita adalah ibadah

“Dari orang tua, Demi orang tua, Untuk orang tua”

“Kunci keberhasilan kita bukan terletak pada teknologi,
melainkan pada kualitas Sumber Daya Manusia
yang mengendalikannya”

-B.J. Habibie-

PERNYAATAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pinkan Diandra Pangestu

Nim : 22402083

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Peran Digitalisasi koperasi syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah (Studi pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kediri)". Benar-benar tulisan saya sendiri. Jika kemudian hasil karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.

Kediri, 19 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Pinkan Diandra Pangestu

NIM. 22402083

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu tahap akhir dalam menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Semoga segala proses yang telah dilalui menjadi sesuatu yang penuh berkah dan manfaat. Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Komar dan Ibu Dhina Aprilianti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti kepada penulis. Ayah yang senantiasa menjadi sosok teladan dalam tanggung jawab dan kasih sayang, serta Ibu yang tidak pernah lelah mendoakan dan mendampingi setiap langkah penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada Bapak Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan II, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Kepada pihak KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri, khususnya Bapak Abdurrohman selaku kepala cabang, yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepada seluruh staf dan nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri yang telah berpartisipasi dan membantu penulis selama proses penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
5. Kepada keluarga Alm. Bapak Margo yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat tiada henti kepada penulis. Setiap pencapaian yang diperoleh penulis tidak terlepas dari ridha, doa, dan restu yang selalu mereka panjatkan.

6. Kepada sahabat penulis, Carenza Nanda dan Irsavira, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan motivasi yang terus diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga kalian selalu diberikan kelancaran dan kesuksesan di masa mendatang.
7. Kepada Nur Arief Wafiuddin yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan, doa dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
8. Kepada Diri Penulis Sendiri, terima kasih atas perjuangan, keteguhan, dan pelukan hangat yang senantiasa menguatkan untuk terus bertahan melintasi jalan panjang yang sejujurnya tidak mudah dan penuh kompromi ini. Karya ini adalah bukti nyata dari setiap peluh, air mata, serta perjuangan sunyi yang berhasil kulewati demi sebuah bakti utuh sebab pada akhirnya, pencapaian ini bukan lagi tentang ambisi pribadi, melainkan tentang ketulusan hati untuk melihat senyum bangga dan bahagia di wajah kedua orang tua.

ABSTRAK

Pinkan Diandra Pangestu, 2026. *Peran Digitalisasi Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri)*, Skripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri. Pembimbing (1) Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I. dan Pembimbing (2) Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

Kata Kunci: Digitalisasi, Koperasi Syariah, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong lembaga keuangan syariah, termasuk koperasi syariah, untuk terus melakukan inovasi pelayanan berbasis teknologi. KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates menjadi salah satu koperasi syariah yang mulai menerapkan digitalisasi sejak tahun 2019 melalui aplikasi *Mobile UGT*. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai layanan seperti cek saldo, pembayaran angsuran dan tagihan, transfer dana, hingga fitur *QRIS*. Namun, penerapan digitalisasi tersebut masih belum berjalan maksimal karena adanya beberapa hambatan, seperti rendahnya pemahaman digital nasabah, keterbatasan sarana teknologi, serta belum meratanya penggunaan layanan digital oleh anggota. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan lebih optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates serta mengetahui peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Kepala Cabang, staf AOAP, Staf AOSP, dan nasabah. Selain itu, data juga didukung melalui observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Adapun kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates telah diterapkan melalui penggunaan aplikasi *Mobile UGT*, *QRIS*, *Virtual Account*, media sosial, dan chatbot sebagai sarana pelayanan nasabah. Digitalisasi tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, terutama pada aspek *Tangibles* melalui tersedianya layanan aplikasi, *Reliability* melalui sistem transaksi yang tercatat secara *real-time*, serta *Responsiveness* melalui pelayanan jemput bola yang dipadukan dengan pendampingan penggunaan aplikasi digital. Pada dimensi *Assurance*, keamanan layanan diwujudkan melalui sistem autentikasi, sedangkan dimensi *Empathy* terlihat dari pendampingan langsung kepada nasabah yang belum memahami penggunaan layanan digital. Artinya, penerapan digitalisasi masih belum optimal karena kemampuan literasi digital sebagian nasabah masih rendah, serta kesiapan SDM dalam mendukung transformasi digital belum sepenuhnya maksimal.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah, serta ridhanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya senantiasa diharapkan di *yaumul qiyamah* kelak. Aamiin.

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah (PS) Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Bapak Akhmad Jazuli Afandi, M.Fil.I selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Abdurrohman, selaku Kepala Cabang KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri seluruh staf dan nasabah KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.
7. Kedua orang tua beserta keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan

dukungan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.

8. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan.

Kediri, 19 Mei 2026

Yang membuat pernyataan

Pinkan Diandra Pangestu
NIM. 22402083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYAATAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Digitalisasi	13
1. Pengertian Digitalisasi.....	13
2. Tujuan Digitalisasi.....	14
3. Indikator Digitalisasi Koperasi Syariah	16
B. Koperasi Syariah	19
1. Hukum Koperasi Syariah.....	19
2. Tujuan Koperasi Syariah.....	20

3. Fungsi dan peran Koperasi Syariah.....	20
4. Kegiatan usaha Koperasi Syariah.....	21
a. Unit Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (USPPS)	21
b. Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	21
C. Pelayanan	22
1. Pengertian Pelayanan.....	22
2. Indikator Kualitas Pelayanan Nasabah	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	29
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Data Dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisa Data.....	36
G. Pengecekan Keabsahan Data	38
H. Tahapan Penelitian	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum	42
1. Sejarah BMT UGT Nusantara Capem Wates.....	42
2. Visi Dan Misi BMT UGT Nusantara Capem Wates.....	43
3. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Capem Wates	44
4. Produk- Produk BMT UGT Nusantara Capem Wates.....	45
B. Paparan Data.....	48
1. Penerapan Digitalisasi Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	48
2. Peran Digitalisasi Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	55
C. Temuan Penelitian	66
BAB V PEMBAHASAN	70
A. Penerapan Digitalisasi Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	70

B. Peran Digitalisasi Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	73
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Syariah di Indonesia	1
Tabel 1.2 Perbandingan Penerapan Digitalisasi Antar-KSPPS di Wilayah Kabupaten Kediri.....	4
Tabel 2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>SERVQUAL</i>	29
Tabel 4.1 Data Pengguna <i>Mobile UGT</i> KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Capem Wates.....	45
Gambar 4.2 Pelayanan Jemput Bola oleh Staf AOSP.....	65
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi <i>Mobile UGT</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	94
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	95
Lampiran 4. Dokumentasi.....	101
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	104