

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran digitalisasi koperasi syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri, diperoleh dua kesimpulan utama sebagai berikut.

1. Penerapan digitalisasi di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri dilakukan melalui penggunaan aplikasi *Mobile UGT* yang mulai diterapkan sejak 11 Oktober 2019. Aplikasi tersebut memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara mandiri, seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan token listrik, hingga top up *e-wallet*. Dalam pelaksanaannya, digitalisasi tidak sepenuhnya menggantikan pelayanan konvensional, melainkan berjalan berdampingan dengan sistem jemput bola yang telah lama diterapkan oleh BMT. Sistem *Mobile UGT* juga telah terhubung secara real-time dengan kantor pusat melalui *PT USID* sebagai pengembang aplikasi, sehingga transaksi dapat tercatat secara otomatis ketika jaringan dalam kondisi stabil. Proses penerapan layanan digital dilakukan melalui pendampingan langsung oleh Staf AOSP, mulai dari proses instalasi hingga penggunaan fitur aplikasi. Pendampingan tersebut diperlukan karena sebagian besar nasabah merupakan pedagang pasar yang masih membutuhkan bantuan dalam penggunaan layanan digital.

Meskipun demikian, penggunaan aplikasi *Mobile UGT* belum sepenuhnya merata karena masih terdapat nasabah, khususnya yang berusia di atas 50 tahun, yang belum menggunakan aplikasi akibat keterbatasan literasi digital maupun tidak memiliki ponsel pintar.

2. Digitalisasi melalui aplikasi *Mobile UGT* memberikan peran yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri, meskipun pelaksanaannya belum optimal pada seluruh dimensi pelayanan. Berdasarkan analisis *SERVQUAL*, dimensi empati menjadi aspek yang paling menonjol karena lembaga tetap memberikan pelayanan secara langsung kepada nasabah yang belum mampu menggunakan layanan digital. Pada dimensi jaminan, peningkatan kualitas pelayanan terlihat melalui pembaruan sistem keamanan secara berkala, pembatasan waktu transaksi, serta kebijakan batas transfer sebagai bentuk perlindungan terhadap nasabah. Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap, digitalisasi membantu mempercepat proses transaksi dan mempermudah pelayanan, walaupun penanganan gangguan sistem masih bergantung pada laporan dari nasabah. Pada dimensi keandalan, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem yang menyebabkan kualitas layanan belum dirasakan sama oleh seluruh nasabah. Sementara itu, pada dimensi bukti fisik, aplikasi *Mobile UGT* dinilai cukup mudah digunakan, namun masih terdapat keterbatasan pada nominal transfer dan akses penggunaan bagi nasabah yang belum memiliki ponsel pintar. Dengan

demikian, keberhasilan digitalisasi di BMT UGT Nusantara Capem Wates tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh strategi pelayanan yang dilakukan Staf AOSP serta kemampuan lembaga dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi nasabah yang beragam.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

### **1. Bagi KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates**

BMT UGT Nusantara Capem Wates diharapkan dapat mengajukan peningkatan batas nominal transfer harian kepada kantor pusat atau *PT USID* menjadi lebih dari dua juta rupiah. Hal ini penting mengingat mayoritas nasabah merupakan pedagang pasar yang melakukan transaksi dengan nominal cukup besar. Selain itu, BMT perlu menyediakan sistem pemberitahuan yang lebih aktif kepada nasabah apabila terjadi gangguan sistem, seperti melalui pesan WhatsApp atau informasi langsung dari Staf AOSP, sehingga nasabah tidak merasa bingung maupun dirugikan ketika aplikasi mengalami kendala. Sosialisasi terkait legalitas BMT sebagai lembaga yang telah terdaftar dan diawasi oleh OJK juga perlu dilakukan secara berkala, khususnya kepada nasabah yang masih meragukan keamanan layanan digital.

### **2. Bagi Staf AOSP**

Pendampingan dalam proses aktivasi dan penggunaan aplikasi bagi nasabah baru perlu terus ditingkatkan, terutama untuk nasabah lansia atau

nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Selain itu, Staf AOSP diharapkan lebih aktif memberikan penjelasan kepada nasabah bahwa gangguan sistem tidak sepenuhnya berasal dari pihak BMT, melainkan dapat disebabkan oleh developer maupun bank mitra, sehingga kepercayaan nasabah terhadap layanan tetap terjaga meskipun terjadi kendala teknis.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan informan berupa nasabah aktif dan tidak aktif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini melalui pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital secara lebih objektif dan terukur. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas dengan membandingkan penerapan digitalisasi pada beberapa cabang BMT UGT Nusantara. Aspek keamanan *cyber* dan perlindungan data nasabah dalam layanan digital koperasi syariah juga menjadi topik yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, mengingat masih ditemukannya kasus peretasan yang dialami nasabah.