

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis menjadi sangat ketat. Persaingan ini memaksa para pelaku bisnis untuk terus mampu meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Untuk menjaga keseimbangan persaingan, perusahaan maupun lembaga keuangan harus fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta berusaha memberikan hasil yang terbaik, sehingga mampu memuaskan pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan harus jauh lebih baik daripada yang diharapkan agar pelanggan tetap merasa puas dan tidak kecewa.

Menurut Othman dan Owen dalam Dian Pratama memperkenalkan enam dimensi yang digunakan sebagai instrumen untuk menilai kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Model CARTER menambahkan satu dimensi tambahan, yaitu *compliance* (Kepatuhan).¹ Dalam penerapannya, model ini mengukur kualitas layanan dengan membandingkan antara harapan anggota atau nasabah terhadap pelayanan yang seharusnya diterima dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang benar – benar diberikan oleh lembaga. Othman dan Owen mengusulkan enam metode yaitu *Compliance* (Kepatuhan), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Bukti fisik), *Emphaty* (Empati) dan *Responsiviness* (Daya Tanggap). Sangat penting bagi perusahaan atau

¹Dian Pratama, “Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan” 11, no. 204 (2026): 736–49.

lembaga keuangan mana pun untuk memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan perusahaan untuk membuat pelanggan puas.²

Lembaga keuangan memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan ekonomi masyarakat industri modern. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya inovasi dan kreativitas produksi yang saat ini muncul, yang membutuhkan modal, baik besar maupun kecil. Tanpa bantuan dana dari lembaga keuangan, kebutuhan investasi ini hampir tidak mungkin terpenuhi. Oleh karena itu, lembaga keuangan menjadi pilihan utama bagi para pengusaha yang ingin memperoleh dana tambahan melalui berbagai cara seperti kredit, pembiayaan, atau tabungan. Akibatnya, dalam memberikan sumber daya ekonomi kepada masyarakat, lembaga keuangan memainkan peran yang sangat penting.³

Berdasarkan karakteristik operasionalnya, lembaga keuangan di Indonesia diklasifikasikan dalam dua kategori, yakni bank dan lembaga keuangan non bank. Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat adalah contoh bank. Sementara itu, lembaga keuangan bukan bank seperti koperasi dan asuransi, yang biasanya beroperasi dalam bentuk konvensional maupun syariah, melakukan tugas yang sama: menerima dana dari masyarakat dan memberikan dana kepada masyarakat.⁴

Salah satu lembaga keuangan yang ada di Indonesia adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT). BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi dengan menggabungkan konsep Baitul Tamwil dan Baitul Maal. Tujuan utamanya adalah mendukung permodalan Usaha Mikro Kecil Menengah

²*Ibid*

³ Ardiansyah Putra and Dwi Saraswati, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing 2020), 7.

⁴D A N Kewirausahaan, "Ruang Lingkup Perbankan Dan Lembaga Keuangan Di Indonesia" 2, no. 2 (2025): 8–14.

(UMKM). Baitul Tamwil, yang berarti “rumah pengembangan harta”, berfokus pada pengembangan usaha produktif dan investasi dengan tujuan meningkatkan kualitas ekonomi bisnis mikro dan kecil. Ini dicapai melalui tabungan dan pendanaan kegiatan ekonomi. Sementara itu, sebagai lembaga yang bermakna rumah harta, Baitul Maal berperan dalam menerima, mengelola, dan menyalurkan dana zakat, serta sedekah secara amanah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

BMT berjalan mengikuti prinsip syariah syariah dan memiliki dua peran, yaitu membantu meningkatkan perekonomian masyarakat serta berpartisipasi dalam berbagai kegiatan sosial. Institusi keuangan ini berada dibawah pengawasan Departemen Koperasi dan menyediakan layanan berupa simpanan dan peminjaman. Target pasar BMT adalah usaha kecil dan mikro yang sulit mendapatkan pembiayaan dari bank syariah. Contohnya ada di sektor pertanian, peternakan, serta pengembangan usaha seperti pembuatan tahu dan tempe, dan masih banyak lagi. Saat ini, BMT semakin berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Kota Kediri.

Karena pertumbuhan lembaga keuangan mikro syariah terutama Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), diperlukan peningkatan kualitas layanan agar mereka dapat bersaing dan menarik perhatian masyarakat. Layanan yang diterima secara langsung adalah salah satu faktor utama yang mengajak keputusan masyarakat untuk menjadi anggota. Sebagai lembaga keuangan syariah yang berbasis komunitas, BMT Sidogiri harus memberikan layanan terbaik terutama produk simpanan mudharabah musyarakah khususnya Tabungan Umum Syariah agar dapat lebih banyak menarik anggota.

Tabel 1.1**Baitul Maal Wat Tamwil yang ada di Kota Kediri**

Kecamatan Kota	Kecamatan Mojoroto	Kecamatan Pesantren
1. BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri	1. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha	1. BMT Lantasir Koperasi Syariah
2. BMT Beringharjo		2. KSU Trijaya
3. Koperasi Syariah Al-Ittihad		
4. Koperasi Rukun Abadi		
5. BMT NU Kota Kediri		

Sumber : Data sekunder diperoleh penulis dari website resmi lembaga BMT di Kota Kediri

Pada tabel 1.1 menunjukkan beberapa Baitul Maal Wat Tamwil yang ada di Kediri. Tiga Kecamatan terdiri dari Kota Kediri: Kecamatan Kota, Kecamatan Mojoroto, dan Kecamatan Pesantren. Ada BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, BMT Beringharjo, Koperasi Syariah Al- Ittihad, dan BMT NU Kota Kediri di Kecamatan Kota. Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha terletak di Kecamatan Mojoroto. Sedangkan di Kecamatan Pesantren ada BMT Lantasir Koperasi Syariah dan KSU Trijaya.

BMT UGT Nusantara Sidogiri menyediakan berbagai jenis produk simpanan dan produk pembiayaan. Produk simpanan mencakup Tabungan Umum Syariah, Tabungan Haji Al-Haromain, Tabungan Umrah Al-Hasanah, Tabungan Idul Fitri, Tabungan Lembaga Peduli Siswa, Tabungan Mudharabah Berjangka, Tabungan Mudharabah Berjangka Plus. Di sisi lain produk pembiayaan meliputi Pembiayaan Agunan Tunai, Pembiayaan Jaminan Emas, Modal Usaha Barokah, Multi Griya Barokah, Modal Guna Tanpa Agunan, Modal Pertanian Barokah, Multi Jasa Barokah, Pembelian Barang Elektronik, Pembiayaan Kafalah Haji dan Kendaraan Bermotor Barakah.

Produk simpanan adalah salah satu layanan populer yang banyak diminati

di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri. Produk simpanan yang paling laku di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri yaitu Tabungan Umum Syariah. Produk simpanan tersebut menggunakan akad mudharabah musyarakah yang sering menjadi pilihan utama. Di Bank Syariah, Akad Mudharabah Musyarakah adalah Mudharabah umum yang diterapkan pada tabungan, giro dan deposito. Dalam situasi ini, bank syariah bertindak sebagai pengelola dan masyarakat bertindak sebagai dana pihak ketiga (DPK). Bank syariah menjalankan operasinya di bawah pengawasan masyarakat. Namun demikian, akad ini bisa diterapkan terhadap bisnis apa pun yang melibatkan para pihak pengelola dan para pihak pemilik modal, bahkan pihak pengelola dapat memasukkan modal mereka ke dalam akad mudharabah musyarakah.⁵ Kemudian untuk keuntungan dibagi setelah sisa hasil usaha (SHU) bersih seluruh setelah dibagi seluruh anggota dipotong dengan beban-beban operasional kantor dan lain-lain sehingga ada SHU dan SHU ini yang dibagikan kepada seluruh anggota. Sedangkan untuk kerugian itu ditanggung pihak BMT jadi anggota tidak merasa dirugikan. Untuk mendukung operasional produk simpanan nya, BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang memanfaatkan berbagai akad syariah, yakni mudharabah musyarakah, murabahah, mudharabah, wadiah, ijarah dan kafalah. Tetapi akad yang digunakan dalam produk simpanan yang dipilih peneliti menggunakan akad Mudharabah Musyarakah (akad gabungan).

Keberadaan BMT UGT Nusantara Sidogiri sebagai lembaga keuangan mikro syariah didukung oleh berbagai keunggulan dalam implementasi produk simpanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dari berbagai produk yang tersedia

⁵ Kautsar Riza Salman, "Mudharabah Musyarakah: Akad Kolaborasi Dalam Bisnis Islami," UHW PERBANAS d/h STIE Perbanas, n.d.

di BMT, peneliti menetapkan salah satu produk simpanan unggulan BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri sebagai fokus penelitian yaitu Tabungan Umum Syariah. Tabungan umum syariah adalah tabungan umum syariah di mana anggota dapat menyetor dan mengambil uang kapan saja. Di tabungan umum syariah ini juga mempunyai keunggulan nya yaitu tidak ada biaya administrasi bulanan yang dikenakan kepada anggota sehingga meminimalkan beban finansial dan meningkatkan aksesibilitas bagi kalangan menengah ke bawah.

Selain itu, sebagai koperasi BMT UGT Nusantara menawarkan aplikasi Mobile seperti Mobile Banking untuk fasilitas anggota. Aplikasi ini memungkinkan layanan BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri menjadi lebih mudah bagi anggota dan masyarakat. Salah satu manfaatnya adalah kemampuan untuk melakukan transfer, memantau saldo rekening secara otomatis dan melakukan transfer dengan bank lain atau anggota BMT UGT Nusantara. Selain itu, fitur Aplikasi Mobile UGT memungkinkan anggota untuk memantau angsuran dan melakukan pelunasan dini secara digital kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor BMT. Selain itu, kita dapat menggunakan aplikasi ini untuk melakukan PDAM, pembayaran BPJS, pembiayaan konsumen, akses internet, listrik Prabayar, isi ulang pulsa, isi ulang saldo e-toll, dan pembayaran tagihan telepon. Untuk admin perbulan nya tidak ada tapi ada admin transaksi ke bank lain. Fitur ini tidak hanya efisien, tetapi juga inklusif bagi masyarakat pedesaan atau UMKM yang bergantung pada BMT.

Sejak mulai beroperasi pada 6 Juni 2009, BMT UGT Nusantara Sidogiri telah menyelenggarakan pelayanan yang berpedoman pada prinsip – prinsip syariah sebagai ciri khas lembaga keuangan syariah, implementasi prinsip tersebut

tercermin dalam penggunaan akad yang sesuai dengan ketentuan syariah, penerapan sistem bagi hasil yang transparan, jaminan keamanan transaksi, pelayanan yang andal, penyediaan fasilitas yang menunjang kebutuhan anggota, kepedulian terhadap kebutuhan anggota, serta respon cepat petugas dalam memberikan pelayanan. Berbagai aspek tersebut mencerminkan dimensi – dimensi kualitas layanan yang dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiviness*). Oleh karena itu, teori CARTER digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi implementasi kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Sidogiri, bukan sebagai sistem pelayanan baru yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, mudah dan efisien, BMT UGT Nusantara menghadirkan inovasi layanan digital melalui aplikasi Mobile UGT yang mulai diperkenalkan pada tahun 2019. Kehadiran aplikasi ini tidak mengubah mekanisme akad mudharabah musytarakah maupun sistem bagi hasil yang telah diterapkan, melainkan berfungsi sebagai media pendukung untuk mempermudah anggota dalam melakukan transaksi, mengakses informasi rekening, serta memanfaatkan berbagai layanan keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Dengan demikian, implementasi aplikasi Mobile UGT dalam penelitian ini dianalisis menggunakan dimensi – dimensi teori CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiviness*) untuk mengkaji kualitas layanan pada aplikasi digital Mobile UGT pada produk simpanan mudharabah musytarakah serta kontribusinya terhadap peningkatan

jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri.

Berdasarkan hasil perbandingan antara kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi Mobile UGT, diketahui bahwa sebelum aplikasi tersebut diterapkan seluruh transaksi pada produk simpanan mudharabah musytarakah dilakukan secara langsung di kantor BMT atau melalui Account Officer, sehingga anggota masih bergantung pada jam operasional layanan. Setelah implementasi aplikasi Mobile UGT, anggota memperoleh kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri melalui aplikasi, seperti transfer dana, pembayaran, pembelian, serta mengakses informasi rekening kapan saja tanpa perlu datang ke kantor cabang. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Mobile UGT mampu meningkatkan kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi pelayanan bagi anggota. Selain itu, penerapan layanan digital ini merupakan salah satu bentuk adaptasi BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri terhadap perkembangan teknologi dan transformasi layanan keuangan berbasis digital.

Tabel 1.2

Studi Perbandingan BMT Beringharjo Cabang Kediri, BMT NU Kota Kediri, dan BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Aspek	BMT Beringharjo Cabang Kediri	BMT NU Kota Kediri	BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri
Beralamat	Jalan Cendana No 55D, Kelurahan Singonegaran, Kecamatan Kota, Kota Kediri	Jl. KH Wahid Hasyim 120 Kelurahan Bandarlor, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri	Jalan Cendana No 53, Kelurahan Singonegaran, Kecamatan Kota, Kota Kediri
Tahun Berdiri	30 Juni 2008	16 September 2022	06 Juni 2009

Layanan Mobile	Bringpaz	Mobile BMT NU	Mobile UGT
Compliance	Menggunakan prinsip akad syariah	Produk simpanan juga menggunakan akad mudharabah musytarakah dimana akad yang dipakai adalah akad mudharabah musytarakah, meskipun ada transaksi lewat Mobile BMT NU tapi penerapan akad tidak berubah	Produk simpanan menggunakan akad sesuai prinsip syariah yaitu akad mudharabah dan penerapan akad tidak berubah meskipun transaksi dilakukan melalui aplikasi mobile UGT
Assurance	Bringpaz juga dilengkapi sistem keamanan akun dan autentifikasi transaksi.	BMT NU dilengkapi dengan sistem keamanan akun dan autentifikasi transaksi	Mobile UGT dilengkapi dengan sistem keamanan PIN, dianjurkan untuk per periode PIN diganti dan ad maksimal setiap penarikan, jika saldo yang akan diambil kurang bisa pengajuan terlebih dahulu
Reliability	Bringpaz mendukung transaksi digital.	Mobile BMT NU mendukung transaksi digital	Mobile UGT memudahkan proses transaksi secara lancar dan sesuai kebutuhan anggota.
Tangibles	Cek saldo dan mutasi, transfer dana, pembayaran tagihan, top up dompet digital dan akses layanan pembiayaan.	Informasi rekening, transfer dana, pembelian dan pembayaran, pengajuan pembiayaan	Memiliki aplikasi Mobile UGT dengan tampilan yang sederhana, fitur yang mudah dipahami dan dibuat se mudah mungkin untuk mendukung layanan digital dan dipakai oleh anggota. Fitur yang bisa diakses yaitu donasi LAZ, ELKF, Emaal, transfer antarbank, pembayaran PLN, PDAM, Telkom pascabayar, PGN Gas, pinjaman, pembayaran token

			listrik, pulsa seluler, E-Toll, E- Wallet.
Emphaty	Layanan digital memudahkan anggota dalam mengakses proses transaksi.	Dengan adanya aplikasi Mobile BMT NU itu bisa memudahkan anggota dalam proses transaksi.	Perhatian dan kepedulian pihak BMT ditunjukkan dengan adanya aplikasi Mobile UGT memberikan kemudahan transaksi kapan saja sesuai kebutuhan anggota tanpa harus datang ke kantor dan bisa di cek secara <i>realtime</i> .
Responsiviness	Respon diberikan saat anggota kesulitan dalam penggunaan aplikasi Bringpaz.	Pendampingan diberikan apabila anggota mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BMT NU.	Dengan aplikasi Mobile UGT itu ada fitur bantuan yang nantinya ketika kita komplain diarahkan ke whatsapp dan langsung di respon cepat begitu juga respon pihak BMT dalam memberikan pendampingan dan bantuan apabila anggota mengalami kendala dalam penggunaan Mobile UGT
Jumlah Anggota	Jumlah anggota simpanan : 2022 : 811 anggota 2023 : 910 anggota 2024 : 1.315 anggota	Jumlah anggota simpanan : 2022 : 243 anggota 2023 : 310 anggota 2024 : 380 anggota	Jumlah anggota simpanan : 2019 : 6.027 anggota 2020 : 6.607 anggota 2021 : 7.352 anggota

Sumber : Data diperoleh dari BMT Berigharjo Cabang Kediri, BMT NU Kota Kediri dan BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Pada Tabel 1.2 berdasarkan hasil studi komparatif terhadap BMT Beringharjo Kediri, BMT NU Kota Kediri, dan BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri diketahui bahwa ketiga BMT tersebut telah mengimplementasikan layanan *mobile banking* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para anggotanya. Selain itu, seluruh BMT juga menjalankan

kegiatan operasional serta menyediakan produk simpanan yang berlandaskan prinsip – prinsip syariah, sehingga pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku.

Jika ditinjau berdasarkan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiviness*), ketiga BMT menunjukkan kesamaan dalam penerapan layanan berbasis digital bagi para anggotanya. Meskipun demikian, BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri memiliki implementasi layanan yang lebih relevan dengan fokus penelitian. Hal ini karena layanan Mobile UGT diterapkan pada produk simpanan mudharabah musyarakah tanpa mengubah mekanisme akad maupun sistem bagi hasil yang telah disepakati oleh para pihak. Selain itu, Mobile UGT didukung oleh sistem keamanan transaksi yang memadai, proses transaksi yang lancar dan sesuai dengan kebutuhan anggota, tampilan antarmuka serta fitur yang mudah dipahami, kemudahan dalam bertransaksi kapan saja, serta respon yang cepat terhadap berbagai kendala yang dihadapi oleh anggota.

Penelitian ini berfokus pada BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, sebagai objek penelitian karena implementasi aplikasi Mobile UGT pada produk simpanan mudharabah musyarakah dinilai paling sesuai untuk dikaji berdasarkan dimensi CARTER. Penerapan layanan tersebut tidak hanya memberikan kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi, tetapi juga berpotensi meningkatkan daya tarik layanan sehingga dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan jumlah anggota.

Tabel 1.3
Jumlah Anggota Sebelum Adanya Aplikasi Mobile UGT di BMT UGT
Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Tahun	Jumlah Anggota
2016	3946 Orang
2017	4929 Orang
2018	5551 Orang

Sumber : data dari BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Tabel 1. 3 diketahui bahwa, jumlah anggota pada produk simpanan mudharabah musytarakah di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri sebelum diterapkannya aplikasi mobile UGT menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahun. Pada tahun 2016, jumlah anggota tercatat sebanyak 3.946 orang, kemudian bertambah menjadi 4.929 orang pada tahun 2017, dan kembali meningkat menjadi 5.551 orang pada tahun 2018. Data tersebut menunjukan bahwa pertumbuhan jumlah anggota telah terjadi secara konsisten sebelum layanan berbasis aplikasi diimplementasikan. Kondisi ini memberikan gambaran mengenai perkembangan awal jumlah anggota yang dapat dijadikan sebagai dasar pembandingan dalam menilai dampak penerapan layanan mobile UGT periode sebelumnya.

Tabel 1.4
Jumlah Anggota Sesudah Adanya Aplikasi Mobile UGT di BMT UGT
Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Tahun	Jumlah Anggota
2019	6027 Orang
2020	6607 Orang
2021	7352 Orang

Sumber : data dari BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Tabel 1.4 diketahui bahwa jumlah anggota BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri setelah diterapkannya aplikasi mobile UGT juga menunjukkan kecenderungan meningkat setiap tahun. Pada tahun 2019 jumlah anggota tercatat sebanyak 6.027 orang, kemudian meningkat menjadi 6.607 orang pada tahun 2020, dan kembali meningkat 7.352 orang pada tahun 2021. Data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah anggota tetap berlangsung secara konsisten setelah implementasi aplikasi Mobile UGT. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan digital melalui Mobile UGT mampu mendukung kemudahan akses layanan bagi anggota. Dengan demikian, implementasi aplikasi tersebut berpotensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, meskipun hubungan tersebut masih memerlukan analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Apabila dibandingkan, jumlah anggota sebelum maupun sesudah diterapkannya aplikasi Mobile UGT sama – sama menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Meskipun demikian, setelah implementasi aplikasi mobile UGT, pertumbuhan jumlah anggota tetap berlanjut seiring dengan adanya inovasi layanan digital yang memberikan kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Mobile UGT merupakan salah satu upaya BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri untuk meningkatkan kualitas layanan kepada anggota. Dengan demikian, layanan digital tersebut berpotensi mendukung pertumbuhan jumlah anggota meskipun peran nya perlu dianalisis lebih lanjut melalui hasil penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti memiliki

ketertarikan untuk membahas lebih dalam mengenai “ **Implementasi Aplikasi *Mobile* UGT Pada Produk Simpanan Mudharabah Musytarakah dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Kediri**”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi aplikasi *mobile* UGT pada produk simpanan mudharabah musytarakah di BMT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri?
2. Bagaimana implementasi aplikasi *mobile UGT* pada produk simpanan mudharabah musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis implementasi aplikasi *mobile* ugt pada produk simpanan mudharabah musytarakah di BMT UGT Nusantara Sidogiri Kediri
2. Untuk menganalisis implementasi aplikasi *mobile* UGT pada produk simpanan mudharabah musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan ilmiah tentang implementasi aplikasi *mobile* UGT pada produk simpanan mudharabah musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota.

2. Kegunaan Secara praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kemampuan dan pengetahuan terkait aplikasi *mobile* UGT pada produk simpanan mudharabah musyarakah dalam meningkatkan jumlah anggota

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan secara praktis bagi *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan dalam produk simpanan mudharabah musyarakah untuk menarik dan mempertahankan anggota.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wawasan tambahan, pengetahuan, informasi, maupun referensi bagi pihak yang ingin meneliti, mahasiswa atau praktisi tentang pentingnya kualitas layanan pada produk simpanan mudharabah musyarakah dalam meningkatkan jumlah anggota.

E. Penelitian Terdahulu

1. Kualitas Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Anggota Rahn di KSPPS BMT PETA Kediri, Afifa Liisrotul Faudiyah (2024)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT Peta Kediri pertama kali menyediakan layanan jemput bola dan layanan online, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan secara konsisten dan sesuai ketentuan merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari kompetensi karyawan dalam memberikan layanan, sikap profesional yang ditunjukkan, penampilan yang

terjaga, kepedulian terhadap anggota, tindakan nyata dalam memenuhi kebutuhan layanan, serta tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan setiap tugas dan kewajibannya. Kedua, peningkatan jumlah anggota Rahn sebagian besar disebabkan oleh kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari layanan prima dalam hal strategi jemput bola dan layanan online, kemudian organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan anggota. Persamaanya terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan yang berperan dalam meningkatkan jumlah anggota di Kota Kediri. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang dipakai dan tempat penelitian. Fokus penelitian yang dipakai penelitian terdahulu adalah Rahn sedangkan peneliti sekarang fokus pada mudharabah. Kemudian untuk tempat penelitian nya juga memiliki perbedaan yaitu di BMT Peta dan peneliti sekarang di BMT UGT Nusantara Sidogiri.

2. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Kafalah di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Mojo,
Umami Mufidatul Fatikiyah (2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT UGT Sidogiri Mojo memiliki kualitas layanan yang memenuhi kriteria yang memuaskan berdasarkan hasil 69,7%. Kedua, produk BMT UGT Sidogiri Mojo memiliki kualitas yang baik, dari hasil 57,6%. Dan yang terakhir, dengan hasil 78,8% kepuasan anggota pengguna layanan pembiayaan kafalah pada BMT UGT Sidogiri Mojo memenuhi kriteria yang baik. Studi ini menemukan bahwa kepuasan anggota pembiayaan kafalah di BMT UGT Sidogiri Mojo dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk. Kesimpulannya adalah H_0 diterima. Persamaannya adalah

sama – sama membahas kualitas layanan. Perbedaannya adalah dari fokus penelitian, lokasi dan metode penelitian. Fokus kajian pada penelitian terdahulu adalah kualitas produk dan kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan anggota pembiayaan kafalah sedangkan, peneliti sekarang membahas kualitas layanan pada produk simpanan mudharabah dalam meningkatkan jumlah anggota. Selain itu, lokasi peneliti saat ini berubah sebelumnya di BMT UGT Sidogiri Cabang Mojo, tetapi sekarang di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri. Peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif, bukan kuantitatif.

3. Implementasi *Service Excellent* dalam Layanan Pick up Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember, oleh Nur' Afniyatul Karomah (2024).

Hasil penelitian ini adalah BMT NU Kalisat Jember telah mencerminkan prinsip *service excellent*, yang tidak hanya berfokus pada kualitas layanan, tetapi juga pada kebutuhan anggotanya. Implementasi prinsip tersebut terlihat dari adanya program penjemputan tabungan langsung kediaman anggota sebagai bentuk pelayanan yang proaktif dan efektif. Dalam pelaksanaan penjemputan tabungan itu, karyawan bagian tabungan menunjukkan kemampuan yang baik dalam melayani nasabah sekitar 500 anggota setiap harinya secara cepat serta memberikan kepuasan kepada nasabah. Dalam memberikan pelayanan, karyawan bersikap ramah dan sopan kepada anggota dengan mengedepankan budaya senyum, salam dan sapa sebagai bentuk pelayanan prima. Persamaanya adalah sama-sama membahas *service excellent* pada BMT. Perbedaannya terletak pada judul, fokus penelitian dan lokasi. Fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu *service excellent*

dalam layanan pick up tabungan sedangkan peneliti sekarang membahas kualitas layanan pada pembiayaan murabahah.

4. Pengaruh Atribut Produk, Citra Perusahaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Anggota (Studi Kasus di Koperasi Azka Kec. Karanganyar Kab. Pekalongan), Ainun Nafisah (2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan berkontribusi secara parsial terhadap peningkatan jumlah anggota Koperasi Azka. Selanjutnya, citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah anggota di Koperasi Azka. Perbedaan nya terletak pada fokus penelitian, lokasi dan metode penelitian. Fokus penelitian yang digunakan peneliti terdahulu adalah atribut produk, citra perusahaan, dan kualitas pelayanan sedangkan peneliti sekarang hanya fokus pada kualitas layanan. Lokasi yang digunakan peneliti terdahulu di Koperasi Azka Kecamatan Karanganyar Kabupaten Pekalongan dan peneliti sekarang di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri. Kemudian dari segi metode, penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto), Nuril Dara Ismala (2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota pada BMT Masalahah Cabang Ngoro Mojokerto. Hal ini dapat dilihat dari penerapan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang

menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 86%. Temuan ini menunjukkan bahwa sebesar 86% perubahan tingkat kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai faktor utama yang berperan penting dalam membentuk sekaligus meningkatkan kepuasan anggota pada lembaga tersebut. Perbedaannya terlihat dari fokus, lokasi dan metode penelitian. Dimana fokus penelitian peneliti terdahulu yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan anggota, sedangkan peneliti sekarang kualitas layanan pada produk simpanan mudharabah musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota. Lokasi penelitian juga berbeda yang dulu di BBMT Maslahah Cabang Ngoro Mojokerto dan yang sekarang BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri. Metode penelitian pun yang digunakan juga berbeda dimana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan pendekatan kualitatif.

F. Definisi Istilah/ Operasional

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

- a. Mobile UGT adalah layanan berbasis aplikasi yang dikembangkan oleh BMT UGT Nusantara Sidogiri untuk memudahkan anggota dalam

mengakses informasi terkait koperasi serta melakukan berbagai transaksi, baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial melalui perangkat telepon seluler (handphone).⁶Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan respons, empati, kemampuan menyelesaikan masalah, kemudahan akses, konsistensi pelayanan dan sesuai syariat islam atau syariah.

- b. Akad Mudharabah Musytarakah adalah sebagai perpaduan antara akad mudharabah dan musytarakah, akad mudharabah musytarakah menunjukkan sisi kerjasama antara satu pihak sebagai pemodal dan pihak lain sebagai pengelola (Yanti, 2020). Di sisi lain, ada pihak yang berfungsi sebagai pengelola dan pemodal sekaligus.
- c. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang beroperasi dengan sistem bagi hasil dan berperan dalam pemberdayaan usaha mikro dan kecil guna meningkatkan kesejahteraan anggota serta memperjuangkan kepentingan kaum fakir miskin. Tujuan utama didirikannya BMT yakni untuk memperbaiki kualitas usaha ekonomi sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat secara keseluruhan.⁷

⁶Cita Astri Agustin et al., "Penerapan Sistem Mobile Ugt Dalam Meningkatkan," *JURNAL HUKUM EKONOMI SYARIAH* 6, no. 2 (2024): 66–81.

⁷Rizkison Sudjana, Krisna, "Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah Yang Kompetitif," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6, no. 02 (2020): 185–94, <http://e-jurnal.staiattanwir.ac.id/index.php/jes/article/view/64>.