

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Studi yang dilakukan tentang implementasi aplikasi *mobile* UGT pada produk simpanan Mudharabah Musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri menunjukkan bahwa:

- 1) Implementasi Aplikasi *Mobile* UGT Pada Produk Simpanan Mudharabah Musytarakah di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Berdasarkan hasil observasi lapangan di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, penerapan aplikasi *Mobile* UGT pada produk simpanan mudharabah musytarakah telah terlaksana secara optimal sebagai bagian dari transformasi layanan digital yang bertujuan mempermudah anggota dalam melakukan berbagai jenis transaksi. Hasil penelitian dianalisis menggunakan teori CARTER menunjukkan bahwa implementasi tersebut telah memenuhi setiap aspek penilaian. Pada dimensi *compliance*, pelaksanaan akad mudharabah musytarakah beserta mekanisme bagi hasil tetap mengacu pada prinsip – prinsip syariah, sementara aplikasi *Mobile* UGT hanya berperan sebagai media transaksi tanpa mengubah ketentuan akad yang disepakati sebelumnya. Dari aspek *Assurance*, keamanan transaksi didukung oleh penggunaan PIN, imbauan untuk melakukan pergantian PIN secara berkala, serta penerapan batas maksimal nominal penarikan dalam satu kali transaksi. Selanjutnya pada dimensi *Reliability*, aplikasi *Mobile* UGT mampu memberikan layanan

transaksi yang stabil dan sesuai dengan kebutuhan anggota melalui berbagai fasilitas, seperti transfer antarbank, pembayaran token listrik, pembelian pulsa, pengisian saldo dompet digital, serta layanan transaksi lainnya. Pada aspek Tangibles, aplikasi dirancang dengan tampilan sederhana, menu yang jelas dan fitur yang mudah dipahami sehingga memudahkan anggota dalam mengoperasikannya. Sementara itu, dimensi Emphaty tercermin dari upaya BMT dalam menyediakan layanan digital yang praktis, efisien, dan dapat diakses kapan saja tanpa mengharuskan anggota datang langsung ke kantor. Selain itu dimensi Responsiviness, apabila anggota menghadapi kendala saat menggunakan aplikasi, pihak BMT memberikan bantuan dan pendampingan secara cepat sehingga setiap permasalahan dapat segera ditangani dan implementasi Mobile UGT tetap berjalan secara efektif.

Penerapan keenam dimensi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan melalui penggunaan aplikasi Mobile UGT mampu memberikan kemudahan, keamanan, serta meningkatkan kepercayaan anggota terhadap lembaga keuangan syariah. Meskipun implementasi aplikasi Mobile UGT telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh sebagian anggota. salah satunya adalah terjadinya status pending pada transaksi yang dilakukan pada waktu – waktu tertentu, terutama pada malam hari. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara anggota memahami bahwa kendala tersebut umumnya disebabkan oleh faktor jaringan maupun proses operasional sistem. Oleh karena itu, kondisi tersebut tidak mempengaruhi tingkat

kepercayaan anggota terhadap penggunaan aplikasi Mobile UGT sebagai sarana dalam melakukan berbagai transaksi.

2) Implementasi Aplikasi *Mobile* UGT Pada Produk Simpanan Mudharabah Musytarakah dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan enam dimensi kualitas layanan teori CARTER pada produk simpanan mudharabah musytarakah melalui penggunaan aplikasi Mobile UGT di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri berkontribusi pada peningkatan jumlah anggota. Dimensi – dimensi kualitas ini adalah *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, dan Responsiviness*. Dari tahun 201 hingga 2021, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah anggota BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, dengan peningkatan anggota produk simpanan setiap tahunnya. Dalam kasus ini, jumlah anggota produk simpanan yang terdiri dari tabungan umum syariah yang menggunakan akad mudharabah musytarakah naik dari 6.027 anggota pada tahun 2019 meningkat menjadi 6.607 pada 2020 dan 7.352 pada 2021. Namun, dimensi yang paling memiliki peran paling dominan dalam peningkatan jumlah anggota adalah *Tangibles* dan *Reliability*, karena keduanya secara langsung membangun kenyamanan dan kepercayaan anggota. Dimana tampilan, fitur yang dibuat se sederhana dan semudah mungkin agar para anggota tidak bingung menggunakan nya, kemudian terkait kelancaran pada saat proses transaksi sehingga akan mampu memberikan layanan transaksi yang berjalan dengan lancar dan sesuai

kebutuhan anggota sehingga menjadi faktor utama yang mendorong anggota untuk tetap menggunakan aplikasi Mobile UGT dan akan menambah peningkatan anggota setiap tahunnya.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan analisis, penulis menyarankan beberapa hal yang mungkin berguna bagi pihak yang terlibat :

- 1) Bagi BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Mobile UGT. Selain itu, sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan Mobile UGT perlu terus dilakukan agar semakin banyak anggota yang memanfaatkan layanan digital tersebut secara optimal.
- 2) Diharapkan bahwa penelitian ini dapat membantu peneliti berikutnya lebih lanjut tentang implementasi aplikasi mobile UGT dalam meningkatkan jumlah anggota pada koperasi syariah, khususnya produk simpanan mudharabah musytarakah di BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan elemen lain selain kualitas layanan seperti promosi, kualitas produk, loyalitas anggota atau pemanfaatan teknologi. Studi ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi pembaca tentang penerapan dimensi kualitas layanan (*CARTER*).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang harus dipertimbangkan oleh peneliti berikutnya.

1. Penelitian ini terbatas pada BMT UGT Nusantara Sidogiri Cabang Kediri, sehingga hasilnya tidak dapat menggambarkan kondisi seluruh BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga belum dapat mengukur besarnya pengaruh tiap dimensi kualitas layanan secara terperinci. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan mixed method agar analisis menjadi lebih terukur dan komprehensif.
3. Fokus penelitian ini adalah implementasi kualitas layanan pada produk simpanan mudharabah musytarakah dalam meningkatkan jumlah anggota, sehingga belum membahas faktor – faktor lain yang juga dapat memengaruhi peningkatan jumlah anggota.