

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, kegiatan ekonomi masyarakat semakin erat kaitannya dengan urusan keuangan. Pedagang dan pebisnis tidak mampu mengatur keuangan mereka secara mandiri, oleh karena itu, mereka sangat bergantung pada institusi keuangan. Akibatnya, masyarakat memiliki beragam pilihan dalam memilih lembaga keuangan yang diyakini mampu memberikan manfaat timbal balik antara lembaga tersebut dengan nasabah atau calon nasabah. Pilihan lembaga keuangan yang digunakan tentunya merupakan yang terbaik, baik berupa bank, lembaga non-bank, maupun lembaga keuangan lain yang menerapkan prinsip syariah¹.

Perubahan teknologi digital telah mengakibatkan dampak signifikan terhadap sistem keuangan, termasuk lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Proses transformasi digital menjadi hal yang penting agar BMT dapat bersaing dan tetap berfungsi dengan baik dalam menghadapi perkembangan layanan keuangan yang kian maju. Salah satu inisiatif inovatif yang dilakukan ialah pengimplementasian layanan Mobile UGT, yaitu aplikasi digital yang disediakan oleh BMT UGT Nusantara untuk memudahkan anggota dan nasabah dalam melakukan transaksi.

¹ Febri Aly Ishaq, "Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo Kabupaten Blitar" (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2017).

Berdasarkan hasil observasi lapangan, diketahui bahwa di Kecamatan Grogol hanya terdapat satu BMT yaitu BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Namun, di wilayah Kabupaten Kediri secara keseluruhan terdapat cukup banyak BMT aktif dan memiliki peran penting dalam pelayanan keuangan mikro syariah. Dengan keunggulan tersebut, Kabupaten Kediri mengalami perkembangan pesat dalam sektor Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Di daerah ini tercatat terdapat sekitar 10 BMT atau koperasi syariah, di antaranya meliputi:

Tabel 1.1
Data BMT di Kabupaten Kediri

No	Nama	Alamat
1.	BMT UGT Nusantara Grogol	Jalan Griging Kidul, Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten. Kediri, Jawa Timur
2.	KSPPS BMT Sumber Barokah Mandiri	Jalan Raya Kempleng Bangi, Woromarto, Klampitan, Kecamatan Purwoasri, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
3.	KSPPS BMT Peta Cabang Kediri	Jalan Moch. Yusuf II, RT. 28/ RW 07, Plongko, Pare, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa timur
4.	BMT NU Kediri	Jalan Diponegoro 25, Plemahan, Wonokerto, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
5.	BMT Syariah	Jalan Lawu 19, Perdana, Pare, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
6.	BMT As Salam (Kantor Kas Mojo)	Jalan Raya Kras 4, Maesan, Kecamatan Kras, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
7.	KSPPS BMT Surya Melati Abadi Syariah Jawa Timur	Jalan Ringinrejo, Kecamatan Ringinrejo, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
8.	BMT Surya Melati	Jalan Pemuda 35, Kerkep, Kecamatan Gurah, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
9.	BMT Agawe Makmur Kediri	Jalan Argowilis 39b, Semen, Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
10.	KSU BMT. Sumber Makmur Syariah	Jalan Argowilis, Semen, Kecamatan Semen, Kabupaten Kediri, Jawa Timur

11.	BMT Beringharjo Pare	Jalan Dieng, Plongko, Pare, Kecamatan. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur
12.	BMT Artha Buana Syarih	Surowono, Cangu, Kecamatan Badas, Kabupaten Kediri, Jawa Timur

Sumber : Data diolah peneliti melalui Google Maps

Peneliti memilih BMT UGT Nusantara, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan BMT NU Kediri sebagai bahan untuk pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian. Peneliti memilih tempat tersebut dikarenakan BMT UGT Nusantara, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri memiliki aplikasi mobile BMT dan berlokasi di wilayah yang sama, yaitu di Kabupaten Kediri. Di tengah era yang serba digital dan berbasis internet saat ini, BMT telah memanfaatkan layanan mobile BMT dalam operasionalnya. Namun, apabila BMT tidak punya strategi pelayanan dalam penggunaan Mobile BMT, maka aplikasi tersebut tidak akan memberikan perubahan yang berarti dibandingkan sebelum adanya aplikasi. Karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang baik agar penggunaan Mobile BMT bisa lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan anggota. Selain itu, dengan adanya Mobile BMT, anggota juga jadi lebih mudah dalam melakukan transaksi sesuai dengan tujuan utama dibuatnya aplikasi tersebut. Berikut ini merupakan perbandingan antara BMT UGT Nusantara, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri.

Tabel 1.2

**Data Perbandingan BMT UGT Nusantara, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri
dan BMT Agawe Makmur Kediri Tahun 2025**

No	Perbedaan	BMT UGT Nusantara Grogol	KSPPS BMT Peta Cabang Kediri	KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri
1.	Jam Operasional	Buka Sabtu – Kamis, Pukul 08.00- 13.00. Tutup pada hari Jumat.	Buka Senin- Sabtu, Pukul 08.00- 15.00. Tutup pada hari Minggu	Buka Senin – Jumat , Pukul 08.00 – 15.00. Sabtu, Pukul 08.00 – 12.00 Tutup pada hari Minggu.
2.	Tahun Berdiri	2021	2013	2024
3.	Alamat	Jl. Griging Kidul, Grogol, Kec.Grogol, Kab.Kediri	Jl.Moch. Yusuf II, Plongko, Pare, Kec.Pare, Kab.Kediri	Jl. Argowilis, No. 390b, Semen, Kec.Semen, Kab. Kediri
4.	Kantor Cabang	296 Kantor Cabang	22 Kantor Cabang	15 Kantor Cabang
5.	Produk- Produk	Simpanan: a. Tabungan Wadiah b. Tabungan Umum Syariah c. Tabungan Peduli Siswa/ Lembaga d. Tabungan Qurban e. Tabungan Idul Fitri f. Tabungan Haji Al- Haromain g. Tabungan Tarbiyah/ Pendidikan h. Tabungan Umroh Hasanah i. Tabungan Tampan/ Tabungan Masa Depan j. Tabungan Ziaroh k. Tabungan <i>Mudharobah</i> Berjangka (Depositi) Pembiayaan: a. Modal Usaha Barokah b. Modal Tanpa Agunan c. Pembelian	Simpanan: a. TABARUK (Tabungan Barokah Umum) b. Simpanan Bering Prize c. TAHAJUD (Tabungan Barokah Umum Haji dan Umrah Terwujud) d. TAFAKUR (Tabungan Barakah) e. TABURI (Tabungan Barokah Idul Fitri) f. TAHALUL (Tabungan Barokah Haul) g. SIJAKA (Simpanan Berjangka) h. SIJAKA PLUS (Simpanan Berjangka Plus) Pembiayaan: a. Mudharabah (Bagi Hasil) b. Musyarakah (Bagi Hasil)	Simpanan: a. Simpanan Ummat b. Simpanan Umroh dan Haji c. Simpanan Berjangka d. Simpanan Pendidikan e. Simpanan Qurban f. Simpanan Pensiun Kerja g. Simpanan Lebaran Pembiayaan: a. Mudharabah b. Musyarakah c. Murabahah d. Ijarah Multijasa

		Barang Elektronik d. Gadai Emas Syariah e. Pembiayaan Kafalah Haji f. Kendaraan Bermotor Barokah g. Multi Jasa Barokah h. Multi Pertanian Barokah	c. Murabahah (Jual Beli) d. Ijarah (Jasa) e. Kafalah f. Rahn (Gadai)	
6.	Layanan	1. Jemput Bola 2. Mobile UGT	1. Jemput Bola 2. BMT Peta Mobile	1. Jemput Bola 2. BMT Agawe Makmur Mobile

Sumber : Data observasi yang diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara memiliki keunggulan dibandingkan dengan KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPSBMT Agawe Makmur Kediri. Dapat dilihat dari kantor cabang dan letak BMT UGT Nusantara Grogol lebih strategis karena terletak dipinggir jalan dan dekat dengan pasar. Selain itu, BMT UGT Nusantara Grogol memiliki produk yang lebih banyak dan variatif dibandingkan dengan KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri. Dapat dilihat dari layanan *mobile* BMT, terdapat tiga lembaga yang unggul dalam menerapkan *mobile* BMT yaitu BMT UGT Nusantara Grogol Kediri, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri.

Tabel 1.3

Perbandingan Aplikasi Mobile BMT Tahun 2025

No.	Indikator	BMT UGT Nusantara Grogol Kediri	KSPPS BMT Peta Cabang Kediri	KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri
1.	Nama Aplikasi	Mobile UGT	BMT Peta Mobile	BMT Agawe makmur Mobile
2.	Tahun Rilis	2021	2019	2024
3.	Persentase Anggota Aktivasi	44% dari seluruh anggota (1.615 anggota)	24% dari seluruh anggota (942 anggota)	20% dari seluruh anggota (254 anggota)

4.	Fitur Mobile BMT	1. Informasi : a. Saldo b. Mutasi c. MDA Berjangka d. Pembiayaan e. Simpanan f. Simpanan Anggota g. Kantor h. Produk i. Virtual Akun j. Voucher 2. Transfer : a. Antar rekening b. Emaal c. Antar bank 3. Donasi : a. LAZ b. L-Kaf 4. Pembayaran : a. PLN Pascabayar b. PDAM c. Telp. Pasca d. Telkom e. BPJS f. Pinjaman g. PGN Gas 5. Pembelian a. PLN Token b. Pulsa c. E-Toll d. E-Wallet 6. Pembayaran menggunakan QRIS	1. Informasi: a. Saldo b. Mutasi c. MDA Berjangka d. Pembiayaan e. Simpanan f. Info Biaya g. Kantor h. Produk i. Promo 2. Transfer: a. Antar rekening b. Emaal c. Antar bank 3. Donasi: a. LAZ b. L-Kaf 4. Pembayaran: a. PLN b. PDAM c. Telepon/HP d. Internet e. Tiket 5. Pembelian: a. Token PLN b. Pulsa 6. Pembayaran menggunakan QRIS	1. Informasi: a. Saldo b. Mutasi c. Simpanan 2. Transfer: a. Antar rekening b. Antar bank 3. Pembayaran: a. Pembayaran Listrik b. Pembayaran Internet c. PDAM d. BPJS Kesehatan 4. Pembelian: a. Pulsa Dan Paket Data b. Pulsa c. Tiket Kereta d. E-Money
----	------------------	---	---	---

Sumber : Data observasi yang diolah oleh peneliti

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara Grogol Kediri lebih unggul daripada KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri karena dilihat dari persentase anggota BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang melakukan aktivasi layanan mobile BMT sebesar 44%. Hal ini menunjukkan persentase yang tinggi dibandingkan KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri. Selain itu, meski

mobile BMT dari KSPPS BMT Peta Cabang Kediri lebih awal rilis yaitu di tahun 2019, namun fitur dari mobile BMT dari BMT UGT Nusantara Grogol Kediri lebih banyak dan variatif. Sedangkan, KSPPS BMT Peta Cabang Kediri dan KSPPS BMT Agawe Makmur Kediri memiliki persentase aktivasi mobile BMT yang lebih sedikit daripada BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Tentunya, untuk mendapatkan lebih banyak anggota yang telah melakukan aktivasi, BMT UGT Nusantara Grogol Kediri memiliki strategi layanan mobile BMT agar anggota dapat melakukan aktivasi dan mengakses mobile BMT dengan mudah dan efektif.

Berdasarkan penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa layanan *mobile* merupakan sarana digital yang layak digunakan untuk mendukung kegiatan penghimpunan dana pada lembaga keuangan syariah. Mainata, Septia, dan Giovani mengungkapkan bahwa *mobile banking* pada bank syariah dinilai layak diimplementasikan karena memenuhi aspek kemanfaatan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan pengguna, sehingga mendorong tingginya minat untuk menggunakan layanan tersebut.² Hal serupa ditunjukkan oleh Yuliana dan Aprianingsih yang menemukan bahwa penerimaan *mobile banking* di sektor syariah berada pada kategori tinggi karena layanan ini dianggap praktis dan mampu meningkatkan efektivitas transaksi.³ Penelitian Indana dan Atika juga menegaskan bahwa *mobile banking* diterima dengan

² Dedy Mainata dkk., “Mengeksplorasi Adopsi Mobile Banking Di Bank Islam Indonesia: Aplikasi Model Utaut2,” *Jurnal Manajemen dan Keuangan Islam* 5, no. 1 (2025): 60–77, <https://doi.org/10.22515/jmif.v5i1.12193>.

³ Putri Dewi Yuliana dan Atik Aprianingsih, “Faktor- faktor yang Terlibat dalam Adopsi Mobile Banking untuk Sektor Perbankan Syariah Menggunakan Utaut2,” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 26, no. 1 (2022): 184–207, <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6858>.

baik dan layak digunakan karena dipengaruhi oleh kebiasaan pengguna, motivasi, serta persepsi manfaat.⁴ Bahkan dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah, Sari membuktikan bahwa penggunaan layanan *mobile* pada BMT mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan anggota, sehingga memperkuat bahwa layanan *mobile* seperti Mobile UGT memiliki dasar empiris yang kuat untuk digunakan dalam aktivitas transaksi dan penghimpunan dana.⁵ Dengan demikian, temuan-temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan Mobile UGT sangat relevan, layak, dan potensial dalam meningkatkan jumlah anggota penabung di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri.

BMT UGT Nusantara sebagai institusi keuangan berbasis syariah yang berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah, senantiasa berusaha untuk meningkatkan inovasi dalam layanan yang sejalan dengan kebutuhan serta nilai-nilai pelanggan. Salah satu inovasi yang memungkinkan dilakukan adalah aplikasi Mobile UGT yang dapat dengan mudah diunduh melalui *smartphone*. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang lengkap, seperti layanan transfer (antar rekening, sesama pengguna/email, dan antar bank), donasi (melalui LAZ dan L-Kaf), serta pembayaran berbagai tagihan seperti listrik PLN, PDAM, telepon/HP, BPJS, multifinance, tiket, pendidikan, internet, dan televisi. Selain itu, tersedia juga fitur pembelian seperti token

⁴ Rifaatul Indana dan Rindi Atika, "Menganalisis Penentu Adopsi Mobile Banking dalam Konteks Bank Syariah Indonesia: Kerangka Kerja Utat 3," *Al-Mashrof: Perbankan dan Keuangan Islam* 4, no. 2 (2023): 146, <https://doi.org/10.24042/al-mashrof.v4i2.19981>.

⁵ Fanny Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Literasi Keuangan, dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Anggota dan Kepercayaan anggota BMT Al Fath Ikmi," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10, no. 3 (2024) 34, <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v10i3.14801>.

PLN, pulsa seluler, e-toll, dan uang elektronik. Pengguna juga dapat memanfaatkan fitur cek saldo, mutasi rekening, pembiayaan, tabungan, informasi produk, serta informasi lokasi kantor cabang BMT UGT Nusantara yang tersebar di seluruh Indonesia. Strategi yang dilakukan salah satunya berbentuk *mobile* UGT, salah satu strategi *marketing mobile* UGT ini memiliki kekuatan yang cukup besar dalam meningkatkan sistem pemasaran pada lembaga keuangan atau non keuangan.⁶ Menurut Kotler dan Keller, pelanggan akan loyal saat layanan yang diberikan mampu melebihi ekspektasi dan harapan yang mereka bayangkan. Dan akan berdampak sebaliknya, apabila layanan yang diberikan di bawah ekspektasi dan harapan mereka maka pelanggan akan meninggalkan layanan tersebut.⁷

Dalam aktivitas operasional yang dilaksanakan di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri, tidak bisa dipisahkan dari salah satu komponen yang dikenal dengan sebutan pelayanan. Menurut Kotler, layanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang unggul adalah pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi dari nasabah serta calon nasabah. Kotler dan Amstrong menguraikan bahwa kualitas layanan adalah hasil penggabungan antara keunggulan dan karakteristik suatu produk atau layanan dalam upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan dikemukakan oleh parasuraman,

⁶ Winardi dan Karhi Nisjar, *Sistem- sistem Informasi Pemasaran* (Bandung :CV Mandala Maju, 2020) 56.

⁷ Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2013) 235.

Zeithaml dan Berry dengan menggunakan SERVQUAL. Instrumen ini digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa. Menurut Zeithaml dan Berry terdapat lima faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).⁸

Salah satu pendekatan pelayanan yang diterapkan oleh BMT UGT Nusantara Grogol Kediri adalah penggunaan sistem layanan *mobile* UGT. Pelayanan *mobile* UGT merupakan suatu teknik atau strategi tanpa mendatangi kantor BMT sehingga memudahkan mereka dalam melakukan transaksi atau untuk mendapatkan informasi mengenai produk-produk yang ada dan juga tata cara operasional lembaga kepada nasabah maupun calon nasabah. Layanan *mobile* UGT di BMT UGT Nusantara Grogol Kediri telah diterapkan sejak lembaga ini didirikan, layanan *mobile* UGT BMT Nusantara Grogol Kediri ini memungkinkan anggota untuk mengelola keuangan secara mandiri kapan saja dan di mana saja, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan nasabah dan frekuensi transaksi. Tujuan penerapan layanan *mobile* UGT untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi finansial bagi nasabah BMT.

Tabel 1.4
Jumlah Anggota Simpanan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri Pada Tahun 2025

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah	221	229	381	398	488

Sumber: Wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri

⁸ Dwi Septi Haryani, *Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Nilai Pelanggan* (CV. Azka Pustaka, 2022) 87.

Tabel 1.5
Jumlah Anggota Pembiayaan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri
Tahun 2025

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah	430	514	554	814	954

Sumber: Wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri

Tabel 1.6
Jumlah Anggota Mobile BMT Pada Tahun 2025

Tahun	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah	270	396	462	478	598

Sumber: Wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota simpanan, anggota pembiayaan, dan pengguna Mobile BMT UGT di BMT UGT Nusantara Cabang Grogol Kediri menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2021 hingga 2025. Jumlah anggota simpanan meningkat dari 221 orang pada tahun 2021 menjadi 229 orang pada tahun 2022, 381 orang pada tahun 2023, 398 orang pada tahun 2024, dan mencapai 488 orang pada tahun 2025. Jumlah anggota pembiayaan juga mengalami peningkatan, yaitu dari 430 orang pada tahun 2021 menjadi 514 orang pada tahun 2022, 554 orang pada tahun 2023, 814 orang pada tahun 2024, dan 954 orang pada tahun 2025. Sementara itu, jumlah pengguna Mobile BMT UGT meningkat dari 270 orang pada tahun 2021 menjadi 396 orang pada tahun 2022, 462 orang pada tahun 2023, 478 orang pada tahun 2024, dan 598 orang pada tahun 2025.

Peningkatan jumlah pengguna Mobile BMT UGT yang mencapai 598 anggota selama lima tahun terakhir mencerminkan tingginya tingkat kepuasan anggota terhadap layanan tersebut. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Cabang BMT UGT Nusantara Grogol Kediri yang menyatakan bahwa banyak anggota merasa puas karena aplikasi Mobile UGT mudah digunakan dan fitur-fiturnya tidak rumit. Kepuasan anggota tersebut

mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan dan secara tidak langsung merekomendasikan kepada anggota lain, sehingga jumlah pengguna terus bertambah setiap tahunnya.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang disampaikan oleh anggota, yaitu aplikasi Mobile BMT UGT terkadang mengalami kelambatan saat membuka aplikasi dan sesekali terjadi error. Namun kendala tersebut tidak terjadi secara sering sehingga tidak mengganggu kepuasan anggota secara keseluruhan. Dengan demikian, pertumbuhan pengguna yang konsisten ini menjadi bukti nyata bahwa layanan Mobile UGT berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan anggota meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki

Berdasarkan uraian tersebut, menarik untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai strategi pelayanan melalui Mobile UGT dalam meningkatkan kepuasan anggota pada BMT UGT Nusantara Grogol Kediri. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait strategi pelayanan tersebut, penulis menjadikan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri sebagai objek penelitian. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Strategi Pelayanan Melalui Mobile UGT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Grogol Kediri)”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri melalui aplikasi Mobile UGT?
2. Bagaimana strategi pelayanan melalui Mobile UGT dalam meningkatkan

kepuasan anggota?

C. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan BMT UGT Nusantara Grogol Kediri melalui aplikasi Mobile UGT.
- b. Menganalisis strategi pelayanan melalui Mobile UGT dalam meningkatkan kepuasan anggota.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan keilmuan, terutama dalam ranah manajemen keuangan berbasis syariah serta pemasaran layanan keuangan di era digital. Di samping itu, hasil kajian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi para peneliti berikutnya yang tertarik mengkaji topik seputar strategi layanan berbasis teknologi digital pada institusi keuangan syariah.

2. Kegunaan Secara praktis

a. Bagi Akademik

Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan sekaligus bahan telaah dalam upaya penyusunan dan pengembangan kurikulum serta kegiatan riset di bidang manajemen keuangan syariah, khususnya yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital pada lembaga keuangan syariah.

b. Bagi Pembaca

Temuan penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi studi-

studi sejenis, dan diharapkan peneliti berikutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan ini.

c. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memperluas wawasan, meningkatkan pengetahuan, serta mengasah kemampuan dalam melaksanakan kegiatan penelitian.

E. Penelitian Terdahulu

1. Strategi Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi pada KSPPS BMT Peta Cabang Jombang. Skripsi oleh Fransiska Martariyana Tahun 2025.⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi layanan *mobile* BMT di KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dilakukan melalui pengembangan aplikasi digital yang memudahkan anggota bertransaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Strategi ini meningkatkan kenyamanan, kecepatan, serta efisiensi waktu dan biaya, didukung dengan pendampingan anggota dan respons cepat petugas. Penerapannya terbukti efektif, terlihat dari peningkatan jumlah anggota dari 314 (2018) menjadi 4.197 (2025), dengan 72% aktif menggunakan aplikasi, serta lebih dari 52% transaksi dilakukan secara digital, termasuk untuk mendukung usaha produktif. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu dalam mengkaji

⁹ Fransiska Martariyana, "Strategi Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Jumlah Anggota dan Frekuensi Transaksi pada KSPPS BMT Peta Cabang Jombang" (Skripsi, IAIN Kediri, 2025).

layanan *mobile* BMT, dan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian ini berorientasi pada jumlah anggota dan frekuensi transaksi, sedangkan penulis lebih menekankan pada tingkat kepuasan anggota.

2. Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona Ikabu Tambakberas Jombang. Skripsi oleh Sefti Dia Purnamasari Tahun 2024.¹⁰

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem layanan Mobile BMT menyediakan berbagai fitur seperti transfer, donasi, pembayaran, pembelian, cek saldo, mutasi, pembiayaan, tabungan, serta informasi produk dan kantor cabang. BMT Rizqona IKABU terus menyesuaikan layanan dengan kebutuhan anggota sehingga meningkatkan kepuasan dan minat penggunaan aplikasi. Kemudahan transaksi, baik perbankan maupun nonperbankan, terbukti mendorong peningkatan jumlah anggota, sekaligus memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada metode yang digunakan serta sama-sama membahas layanan Mobile BMT/UGT berbasis digital dan kepuasan anggota. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu penelitian ini membahas peran fitur dan dampaknya pada peningkatan anggota sedangkan penulis membahas mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan anggota dan tempat penelitian yang berbeda.

¹⁰ Sefti Dia Purnamasari, “Peran Penggunaan Sistem Layanan Mobile BMT dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Simpanan di BMT Rizqona Ikabu Tambakberas Jombang” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024).

3. Efektivitas Strategi Penghimpunan Dana Melalui Layanan Mobile UGT dalam Meningkatkan Jumlah Penabung Ditinjau dari Manajemen Pemasaran Syariah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri). Skripsi oleh Muhammad Abdul Fattah Tahun 2024.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT UGT Nusantara Capem Pare menerapkan strategi penghimpunan dana secara efektif melalui pengenalan aplikasi Mobile UGT yang memudahkan transaksi seperti transfer dan pembayaran *online*. Pemasaran dilakukan dengan prinsip syariah tanpa paksaan, dengan menekankan kemudahan layanan dan produk. Pelayanan yang jujur, ramah, disiplin, dan profesional turut meningkatkan jumlah nasabah pada periode 2019–2022. Strategi ini juga telah sesuai dengan prinsip pemasaran syariah menurut Hermawan Kartajaya, yaitu theistis, etis, realistis, dan humanistik. Persamaannya yaitu membahas Mobile UGT sebagai strategi layanan digital dan metode penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian menekankan pada strategi penghimpunan dana dan peningkatan jumlah penabung, sedangkan penulis lebih berfokus pada strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota dan lokasi penelitian berbeda.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri. Skripsi

¹¹ Muhammad Abdul Fattah, “Efektivitas Strategi Penghimpunan Dana Melalui Layanan Mobile UGT dalam Meningkatkan Jumlah Penabung Ditinjau dari Manajemen Pemasaran Syariah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024).

oleh Mochamad Dimas Ihza Fahriza Tahun 2024.¹²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri dinilai baik oleh responden, dengan nilai rata-rata 3,73. Tingkat kepuasan anggota juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,98. Analisis statistik mengungkapkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota ($r = 0,915$), sehingga peningkatan pelayanan akan diikuti peningkatan kepuasan. Selain itu, hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, dan uji hipotesis membuktikan pengaruh tersebut signifikan, sehingga hipotesis alternatif diterima. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu membahas kepuasan anggota dan kualitas layanan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan secara umum, sedangkan penulis berfokus pada strategi pelayanan melalui Mobile UGT secara spesifik serta metode penelitian yang berbeda.

5. Analisis Penerapan Sistem Mobile UGT dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar. Skripsi oleh Nur Fitriani Tahun 2022.¹³

Fokus Penelitian ini yaitu Penerapan Sistem Mobile UGT dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi dan menggunakan pendekatan

¹² Mochamad Dimas Ihza Fahriza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Produk Pembiayaan pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Kediri" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024).

¹³ Nur Fitriani, "Analisis Penerapan Sistem Mobile UGT dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022).

kualitatif. Hasil studi menunjukkan bahwa frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo meningkat berkat implementasi layanan Mobile UGT yang berfokus pada berbagai aspek kualitas layanan, termasuk akuntabilitas, efisiensi dalam transaksi, dukungan untuk nasabah, keamanan layanan, kemudahan dalam penggunaan, dan performa sistem. Mobile UGT menawarkan sejumlah fitur seperti transfer, donasi (LAZ dan L-Kaf), pembayaran, pembelian, pengecekan saldo, pengecekan mutasi, layanan pembiayaan, tabungan, informasi mengenai produk, serta informasi mengenai kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh wilayah Indonesia. Adanya fitur-fitur ini memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana pun tanpa perlu datang langsung ke kantor. Namun demikian, terdapat kendala yang masih dialami nasabah, yaitu ketergantungan sistem pada jaringan internet, sehingga ketika jaringan tidak stabil, transaksi dapat mengalami kegagalan. Meskipun begitu, keberadaan Mobile UGT sangat membantu lembaga dalam melakukan sinkronisasi data antara lapangan dan sistem pusat. Minat nasabah terhadap layanan Mobile UGT terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna dan frekuensi transaksi yang terus naik setiap tahun. Untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan, BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar selalu berusaha meningkatkan mutu layanan serta menawarkan berbagai inovasi baru. Persamaan penelitian dengan penulis yaitu jenis penelitian dan sama-sama membahas layanan *mobile* UGT. Perbedaan penelitian dengan penulis yaitu terletak pada

fokus dan tujuan penelitian, di mana penelitian ini lebih menekankan pada peningkatan frekuensi transaksi melalui penerapan sistem, sedangkan penulis berfokus pada strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota.