

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM *MOBILE* UGT DALAM
MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG SUKOREJO, BLITAR**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh:

NUR FITRIANI

NIM. 931409117

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**Analisis Penerapan Sistem *Mobile* UGT Dalam Meningkatkan Frekuensi
Transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar**

Ditulis oleh:

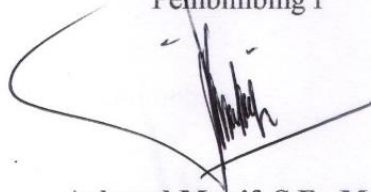
Nur Fitriani

9.314.091.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 27 September 2022

Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.

NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 198408152018012001

NOTA DINAS

Kediri, 27 November 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : NUR FITRIANI


NIM : 9314.091.17

Judul : ANALISIS PENERAPAN SISTEM *MOBILE* UGT DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT NUSANTARA CABANG SUKOREJO, BLITAR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.

NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 198408152018012001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Januari 2023

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : NUR FITRIANI
NIM : 9314.091.17
Judul : ANALISIS PENERAPAN SISTEM *MOBILE* UGT DALAM
MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT
NUSANTARA CABANG SUKOREJO, BLITAR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang
dilaksanakan pada tanggal 09 Januari 2023, kami dapat menerima dan
menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas kesediaan
Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

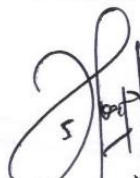
Pembimbing I



Achmad Munif, S.E., M.M.

NIP. 196910252003121001

Pembimbing II



Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

NIP. 198408152018012001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN SISTEM *MOBILE* UGT DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT NUSANTARA CABANG SUKOREJO, BLITAR

NUR FITRIANI

9314.091.17

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 09 Januari 2023

Tim penguji.

1. Penguji Utama
Dr. Binti Mutafarida, SE, MEJ
NIDN. 2104108403
2. Penguji I
Achmad Munif, S.E., M.M.
NIP. 196910252003121001
3. Penguji II
Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I
NIP. 198408152018012001

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 15 Januari 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Kediri



Dr. IMAM ANNAS MUSHLIHIN, M.HI

NIP. 197501011998031002

MOTTO

مَنْ يَسَّرَ عَلَيَّ مُعَسِّرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

“Barangsiapa memudahkan urusan orang yang berada dalam kesulitan, Pasti akan Allah mudahkan urusannya di dunia maupun di akhirat.”

(HR. Bukhari Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Dengan rasa bangga saya persembahkan tugas akhir ini untuk kedua orang tua saya, Bapak saya Riyadi Alm. dan Ibu saya Tini Susilowati yang sudah memberikan dan memfasilitasi Pendidikan terbaik untuk saya, serta mendoakan saya dengan tulus sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Teruntuk suami saya tercinta, mas Eko Pramu Yulis Sunarto, yang telah membiayai kuliah dan memberikan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhhir ini.
3. Teruntuk teman-teman saya Angkatan Prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri, khususnya Kurnia Nur Fitriana, Isneyni R.L dan Karismatul Isnaini, yang telah menjadi tempat keluh kesah saya saat proses penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAK

NUR FITRIANI, 2022. Analisis Penerapan Sistem *Mobile* UGT Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Achmad Munif, S.E., M.M. dan (2) Ririn Tri Puspita Ningrum, M.S.I

Kata Kunci: Penerapan, Sistem *Mobile* UGT, Frekuensi Transaksi.

Di era serba digital banyak bank yang telah melakukan inovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, diantaranya melalui media elektronik atau *electronic banking* (e-banking). E-banking dapat mendukung pelayanan bank kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif. BMT UGT Sidogiri merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah menyediakan layanan online dengan memunculkan sebuah aplikasi *Mobile* UGT. Dengan adanya kemudahan yang diberikan, anggota dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun tanpa harus datang ke kantor, hal ini dapat meningkatkan jumlah anggotanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem *Mobile* UGT dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Untuk sumber data dalam penelitian ini adalah pimpinan, *customer service*, dan nasabah BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, dan Triangulasi. Setelah itu dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo menerapkan layanan sistem *Mobile* UGT yang didasari dengan teori mengenai indikator untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yaitu pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan dan performa. *Mobile* UGT menyediakan berbagai fitur yakni: transfer, donasi (LAZ dan L-Kaf), pembayaran, pembelian, cek saldo, cek mutasi, pembiayaan, tabungan, produk yang ditawarkan, informasi kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh Indonesia. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke kantor, namun terdapat kendala yang sering dialami nasabah yakni sistem *Mobile* UGT yang mengharuskan terkoneksi dengan jaringan internet jika saat jaringan tidak stabil transaksi bisa tiba-tiba gagal. Dengan adanya sistem *Mobile* UGT juga sangat memudahkan pihak lembaga dalam mensinkronkan data yang ada dilapangan dengan yang ada di sistem. Ketertarikan nasabah dengan adanya *Mobile* UGT ini terlihat dengan peningkatan jumlah nasabah dan jumlah frekuensi transaksi yang setiap tahunnya mengalami kenaikan. Untuk terus mempertahankan loyalitas nasabah UGT BMT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar terus meningkatkan pelayanan-pelayanannya dan menciptakan inovasi-inovasi baru.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Sistem *Mobile* UGT Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar”.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh pendidikan formal di Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Yang telah memberikan izin dan rekomendasi penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI., MEI., selaku Kaprodi Perbankan Syariah IAIN Kediri. Yang telah memberikan pengarahan selama menempuh pendidikan di Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Achmad Munif, SE., MM. dan Ibu Ririn Tri Puspita Ningrum, MSI selaku dosen pembimbing yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
6. Bapak M. Ishom selaku Kepala BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Sukorejo Blitar, karyawan, serta nasabah yang telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya dan karya tulis ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang. Aamiin. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan kami terima dengan senang hati.

Kediri, 22 Agustus 2022

Penulis,

Nur Fitriani

9314.091.17

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8

E. Telaah Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Sistem.....	15
1. Pengertian Sistem.....	15
2. Karakteristik Sistem.....	16
B. Pelayanan Prima.....	17
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	17
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	19
3. Indikator Kualitas Layanan Dalam Bertransaksi Online	20
C. Frekuensi Transaksi	22
1. Pengertian Frekuensi.....	22
2. Transaksi	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Kehadiran Penelitian	24
C. Lokasi Penelitian.....	25
D. Sumber Data.....	25
E. Pengumpulan Data	26
F. Analisis Data	27
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	28
H. Tahap-tahap Penelitian.....	29

BAB IV PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN	31
A. Gambaran Umum BMT UGT Nusantara.....	31
B. Paparan Data	48
C. Temuan Penelitian.....	60
BAB V PEMBAHASAN	63
A. Analisis Penerapan Sistem <i>Mobile</i> UGT di BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo, Blitar	63
B. Analisis Penerapan Sistem <i>Mobile</i> UGT dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi di BMT UGT Nusanatra Capem Sukorejo, Blitar	69
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi Tahun 2014-2018	3
Tabel 1.2	Data Jumlah Nasabah Tabungan BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo.....	7
Tabel 1.3	Data Jumlah Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo.....	7
Tabel 4.1	Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo Blitar ...	36
Tabel 4.2	Jumlah Pengguna <i>Mobile</i> UGT	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo KJKS BMT UGT Nusantara Capem Sukorejo	36
Gambar 4.2	Logo Aplikasi <i>Mobile</i> UGT.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Wawancara
Lampiran II	Surat Izin Observasi/Penelitian
Lampiran III	Surat Balasan Observasi/Penelitian
Lampiran IV	Dokumentasi
Lampiran V	Riwayat Hidup