

**STRATEGI APLIKASI *MOBILE UGT* DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BMT UGT SIDOGIRI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Disusun oleh :

MERNAWATI

(21612061008)

**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

MALANG

2025

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI APLIKASI *MOBILE UGT* DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH
BMT UGT SIDOGIRI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Disusun oleh :

MERNAWATI

(21612061008)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

MALANG

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Inspiring, Excellent, Humble

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI APLIKASI MOBILE UGT DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN NASABAH BMT UGT SIDOGIRI
Disusun oleh : MERNAWATI
NIM : 21612061008
Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Didepan tim penguji

Malang, 31 MEI 2025

Mengetahui & menyetujui

Kaprodik,

(Andriati Aziizah Syafitri, S.Pd., M.Ak)

NIDN. 0714049303

Pembimbing,

(Dr. Abdillah Ubaidillah, S.E M.M)

NIDN.2102127702

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

TANDAP ENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG:

NAMA : Mernawati
NIM : 21612061008
HARI : Sabtu
TANGGAL : 14 juni 2025
JUDUL : Strategi Aplikasi Mobile UGT Meningkatkan Layanan Nasabah BMT UGT Sidogiri

DINYATAKAN LULUS

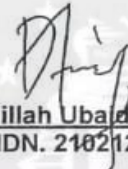
MAJELIS PENGUJI



Andriati Aziizah Syafitri, M.Ak
NIDN. 0714049303

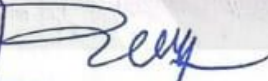


Hilda Sanjayawati, M.AB
NIDN. 0722058806



Dr. Abdillah Ubaidi, S.E., M.M
NIDN. 2102127702

MENGESAHKAN,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
Dekan,



Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
NIDN. 0713047901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampung dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan, dan pengorbanan tiada henti, Terima kasih atas segala kasih sayang dan semangat yang tak pernah padam.
2. Saudarah-saudaraku tersayang, yang selalu menyemangati dan menjadi bagian dari perjalanan ini.
3. Dosen pembimbing dan penguji, atas bimbingan, ilmu, dan kesabaran yang luar biasa dalam mendampingi proses penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan, atas kebersamaan, tawa, tangis, dan semangat dalam menjalani masa-masa perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Diriku sendiri, yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meski banyak rintangan menghadang.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya dan pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banya Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Malang, 30 Juni 2025

nyatakan,

Mernawati

10000
METERAI
TEMPEL
45D7AAMX401697960

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRAK**Mernawati.2025.Strategi Strategi Aplikasi *Mobile* UGT dalam Meningkatkan Layanan Nasabah BMT UGT Sidogiri.****Pembimbing: Dr. Abdillah Ubaidi, S.E.,M.M**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengeksplorasi pelaksanaan strategi pemasaran melalui layanan transaksi *Mobile* UGT dalam meningkatkan minat nasabah, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya pada BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan dalam mempromosikan *Mobile* UGT antara lain dengan melakukan pendekatan personal kepada anggota, menyebarkan brosur, serta melakukan pemasaran secara langsung (*face to face*). Meskipun strategi ini cukup efektif dalam menarik minat anggota, namun terdapat beberapa hambatan, seperti keterbatasan anggota dalam memiliki perangkat Android, ketidaktahuan cara menggunakan aplikasi meskipun telah dilakukan pelatihan, serta faktor usia yang menyebabkan kurangnya minat terhadap teknologi modern. Kesimpulannya, meskipun aplikasi *Mobile* UGT memberikan kemudahan dalam layanan transaksi, namun efektivitasnya masih terhambat oleh faktor demografis dan keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan anggota. Oleh karena itu, BMT perlu mengoptimalkan strategi edukasi dan sosialisasi, serta melakukan inovasi dalam layanan agar dapat menjangkau seluruh lapisan anggota.

Kata Kunci : *Strategi, Aplikasi Mobile UGT, Layanan Nasabah*

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah dzat yang Maha Esa. Dzat yang Maha Kekal pencipta seluruh alam. Dzat Maha Pemberi Kehidupan dan Pemberi Kasih Sayang. Dzat yang Maha Pemurah. Dzat Pemberi Ampunan terhadap semua makhluk-Nya. Dzat yang telah memberi akal kepada manusia sehingga manusia menjadi makhluk yang paling sempurna diantara makhluk-makhluk lainnya. Dari Allah kita berasal dan hanya kepada Allah-lah tujuan kita pulang.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita nabi akhir zaman Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan senantiasa dinantikan syafa'atnya di hari akhir nanti.

Alhamdulillahirabbil'alamin, rasa syukur penulis ucapkan sebagai rasa yang mendalam atas Ridho Allah SWT sehingga skripsi ini yang berjudul "Strategi Aplikasi *Mobile* UGT dalam Meningkatkan Layanan Nasabah BMT UGT Sidogiri" dapat terselesaikan tepat pada waktunya tentunya dengan segala perjuangan, pengorbanan serta kesabaran yang telah dilalui.

Penyusunan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan mengenai penerapan sikap *sami'na wa atho'na* mahasiswa perbankan syariah dalam pengaruh sikap profesionalisme sebagai praktisi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka memperkaya keilmuan Perbankan Syariah.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan-bantuan berbagai pihak, maka penulis menyampaikan penghargaan berupa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Bapak Imron Rosyadi Hamid, S.E. M. Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak M. Yusuf Azwar Anas, S.E. M.M
3. Ibu Andriati Aziizah Syafitri, S.Pd. M. Ak selaku Kaprodi Perbankan Syariah dan bapak Dr. Abdillah Ubaidi, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing hingga terselesainya skripsi ini.

4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Raden Rahmat Malang Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak sekali berbagi pengalaman dan keilmuannya selama penulis menimba ilmu sampai dengan penulis menyelesaikan studi.
5. Sujud dan terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada Orang Tua dan seluruh keluarga besar penulis atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan dari prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang senantiasa saling memotivasi semangat dalam perjuangan menyusun skripsi.
7. Sahabat-sahabat sejati saya yang sampai saat ini terus saling mendukung dan menghibur dalam hal dan kondisi apapun.
8. Serta teman-teman organisasi saya dari Himpunan Mahasiswa Prodi (HMP) Perbankan Syariah, yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Teriring doa *Jazakumullahi khoiron katsiron wa Jazakumullahi khoiron jaza'*, semoga Allah memberikan limpahan keberkahan atas semua doa, bantuan, arahan serta motivasi yang diberikan kepada peneliti selama ini. akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi amal jariyah kita semua yang kelak menjadi bekal menuju Allah SWT. ★

Malang, 27 Mei 2025

Mernawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1. Tabel penelitian terdahulu	15
2.1.2. Hubungan Penelitian Terdahulu dengan penelitian Penulis.....	32
2.2. Kajian Pustaka	32
2.2.1 Teori layanan startegi pemasaran	32
2.2.2 Layanan Nasabah	35
2.2.3 kualitas layanan.....	39
2.2.4 kepuasan pelanggan	41
2.2.5 Aplikasi Mobile UGT	43
2.3 Karang Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN	47
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.4. Lokasi Penelitian.....	48
3.5. Fokus penelitian.....	49
3.6. Sumber Data	50
3.6.1 Sumber Data Primer.....	50
3.6.2 Sumber Data Sekunder.....	50
3.7. Pengumpulan Data	51
3.7.1. Observasi.....	52
3.7.2 Wawancara	53

3.7.3 Dokumentasi	55
3.8.Instrumen Penelitian	56
3.9.Analisis Data	57
3.9.1 Reduksi data	58
3.9.2 Penyajian Data	59
3.9.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	60
BAB IV	61
HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	61
4.1. Hasil Penelitian.....	61
4.1.1. Sejarah BMT UGT Sidogiri.....	61
4.1.2. Profil BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing wetan.....	61
4.1.3. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri	62
4.1.4.Produk - Produk.....	62
4.1.5.Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri	73
4.2.Penyajian Data dan Analisis	74
4.3.Pembahasan Temuan.....	80
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran	86
5.3 Keterbatasan Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel 1 penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
------------------------------------	-------------------------------------

Tabel 2 Informan Peneliti37



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampira 1. Lembar Pedoman Wawancara 93
Lampira 2. Lembar Transkrip Wawancara 94
Lampira 3. Dokumen Wawancara 100

Lampira 4. Biodata Penulisan..... 101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Karang Berpikir 46

Gambar 2 Gambar Aplikasi Mobile UGT 67

Gambar 3 Struktur Pengurus BMT UGT Sidogiri 73

Gambar 4 Strategi Aplikasi Mobile UGT 84



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Bisnis adalah tindakan yang dilakukan dengan tujuan keuntungan dimasa depan, kegiatan ini dapat direncanakan, dikelola, dan dievaluasi. Pada umumnya bisnis dilakukan dengan tujuan mendapatkan keuntungan atau laba dengan melibatkan aktivitas, seperti produk, penjualan, atau pembelian. Bisnis juga dapat diartikan sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling memberi manfaat atau menguntungkan. Melalui suatu usaha atau bisnis biasanya membutuhkan modal yang besar, sehingga diperlukan jaminan agar usaha tersebut tidak merugikan (Pratama et al, 2019).

Salah satu pilihan untuk mendapatkan keuntungan adalah memulai bisnis atau usaha. Meskipun ada banyak peluang yang tersedia, penting untuk memanfaatkan setiap peluangnya. Modal memang menjadi salah satu pertimbangan utama, tetapi keahlian yang dimiliki oleh calon pemilik usaha juga dapat menjadi modal utama dalam membangun usahanya (Aziz et al, 2017).

Pola pemasaran yang dianut sebagian besar pelaku usaha hanya dengan berfokus pada pencapaian keuntungan, tanpa mempertimbangkan peran penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat (Muali and Nisa, 2019). Menurut Arwani (2019) dari pandangan islam terhadap pemasaran mendefinisikannya sebagai disiplin strategi yang berlandaskan nilai dan prinsip syariah.

Melakukan penilaian kinerja keuangan adalah langkah strategi bagi manajemen dalam memenuhi komitmennya kepada penyandang dana dan mencapai sasaran perusahaan. Melalui penilaian ini, manajemen mendapatkan panduan berharga dalam pengambilan keputusan yang tepat dan terukur, baik untuk organisasi secara keseluruhan maupun divisi dan bagiannya (Rachman, 2019).

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjalankan fungsi utama sebagai penghimpun dana nasabah melalui produk simpanan seperti giro, tabungan, dan deposito. Selain itu, bank juga berperan sebagai penyedia layanan pembiayaan atau pinjaman bagi masyarakat yang membutuhkan (Prihatin, 2019).

Industri perbankan modern telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat berkat kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi telah menyebabkan pertumbuhan e-bisnis dan e-banking, yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi dengan mudah karena hampir semua operasi perbankan dilakukan secara otomatis. Salah satunya dengan diluncurkannya layanan perbankan seluler, yang merupakan salah satu kemajuan teknologi. Meskipun layanan perbankan ATM, telepon, dan internet telah menawarkan metode pengiriman yang efisien, mobile banking sebagai produk perbankan baru memiliki dampak yang signifikan di pasar. Lembaga perbankan telah mengubah fokus mereka dari hanya menyediakan dana dan menghasilkan keuntungan sebesar-besarnya bagi para pemegang saham menjadi fokus pada upaya yang lebih ramah lingkungan. Salah satu contohnya adalah perbankan hijau, yang merupakan konsep baru

dalam industri perbankan internasional yang sedang berkembang (Kurniatul, Laila, 2022).

Indonesia sebagai negara berkembang, sangat membantu pada peran bank untuk mendorong perekonomian negara berjalan. Kemajuan teknologi semakin memperkuat peran bank dengan adanya produk – produk inovatif yang bermanfaat bagi berbagai sektor. Bank diatur dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Mukti and Suprayogi,2020).

Di Indonesia, masyarakat kecil, terutama mereka yang tidak dapat dibankkan dan menolak riba, telah merasakan manfaat dari keberadaan BMT, yang telah berperan serta dalam strategi. BMT juga memiliki peran yang signifikan dan penting dalam memberikan akses permodalan bagi usaha mikro kecil dan dalam upaya untuk mengakhiri kemiskinan(Muttaqin and Hartono, 2019).

Bertahannya bank syariah selama krisis perbankan nasional yang cukup parah pada tahun 1998 juga mendukung perkembangan bank umum syariah dan bank konvensional yang membuka cabang syariah. Bank konvensional dan syariah memiliki beberapa hal yang mirip terutama dalam hal metode penerimaan dan transfer uang, penggunaan teknologi komputer, dan persyaratan umum untuk mendapatkan pembiayaan, seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Dalam hal perbedaan kedua bank mendasarkan dari aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja (Adhim, 2020).

Bank syariah jika dilihat dengan cermat, bank syariah termasuk dalam kategori bisnis yang sarat risiko, hal ini dikarena banyak berhubungan dengan produk – produk yang mengandung risiko, seperti mudharabah. Hal ini menunjukkan beberapa resiko yang dihadapi bank syariah yang berbeda dan lebih beragam dibandingkan dengan bank konvensional. Bank syariah tidak hanya menghadapi risiko tradisioanal seperti kredit, tetapi juga menghadapi risiko yang muncul karena karakteristik bisnis dan akadnya yang berbeda. Hal ini termasuk risiko kepatuhan syariah, pembiayaan, imbal hasil, investasi, dan sebagainya (Novianti, 2019)

BMT dan Koperasi Syariah harus ada di masyarakat karena operasionalisasi lembaga keuangan saat ini kurang menjangkau bisnis masyarakat menengah dan menengah ke bawah. Ini dianggap sebagai upaya untuk membantu masyarakat dengan rentenir. Dalam lembaga keuangan mikro syariah, BMT adalah lembaga yang berkembang seiring dengan pertumbuhan industri perbankan syariah. Sejak tahun 1992, istilah BMT digunakan. Semula BMT hanya menghimpun dan menyalurkan ZIS (Zakat, Infak, Sedekah) dari pegawai dan karyawan organisasi untuk di distribusikan kepada mustahiqnya. Namun pada akhirnya BMT berkembang menjadi sebuah lembaga ekonomi yang berbentuk koperasi multibisnis yang fokus pada simpanan pinjam dan bisnis di sektor riil. Dengan berpegang pada prinsip dasar tata ekonomi Islam, transparansi yaitu , saling rela, percaya, dan tanggung jawab, serta terutama sistem bagi hasilnya, BMT membuka kerja sama dengan lembaga pemberi pinjaman dan peminjaman bisnis skala kecil. BMT terus berusaha mencari solusi baru untuk meningkatkan perekonomian

masyarakat karena masalah muamalat terus berubah. Kehadiran BMT menurun karena prinsip suka rela yang tidak memberatkan (Iffah and Hadi, 2019).

Menurut Pasal 1 Ayat 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005, mudharabah adalah penanaman dana dari pihak dana (shahibul maal) kepada pengelola dana (mudharib) untuk melakukan bisnis tertentu. Dalam hal ini, metode pembagian untung dan rugi (profit and loss) atau pembagian pendapatan (revenue sharing) digunakan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Sedangkan apabila terjadi kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, maka si pengelola harus bertanggungjawab atas kerugian tersebut. Apabila terjadi kerugian karena proses normal dari usaha, dan bukan karena kelalaian atau kecurangan pengelola, kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pemilik modal, sedangkan pengelola kehilangan tenaga keahlian yang telah dicurahkan. Apabila kerugian karena kelalaian dan kecurangan pengelola, maka pengelola bertanggung jawab sepenuhnya (Akbar, 2019).

Peluang untuk mendirikan bank-bank dengan prinsip syariah muncul di Indonesia setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Karena BMI tidak menjangkau bisnis kecil dan menengah, muncul upaya untuk mendirikan bank dan lembaga keuangan mikro seperti BPR syariah dan Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Tujuan dari pembentukan bank dan lembaga keuangan mikro ini adalah untuk mengatasi kendala operasi di daerah. Saat ini, salah satu lembaga keuangan mikro syariah

yang paling populer adalah Baitul Maal Wat Tamwil yang berdiri dari dua istilah. Baitul maal yang berfokus pada penyaluran dana non-profit, seperti zakat, infak, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil yang berfokus pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat profit. Pusat Inkubasi Bisnis Usaha (PINBUK) memberikan dukungan kelembagaan kepada BMT (Nurohmah, 2019).

Pada prakteknya, sebagai lembaga keuangan syariah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) bertanggung jawab untuk mengatur, mendorong, dan meningkatkan kemampuan potensi anggota. Selain memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia anggotanya, BMT aktif memobilisasi potensi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan anggota, baik shohibul maal (pemiliki dana) maupun mudharib (pengguna dana) selama pengembangan usaha mereka. Secara umum, produk dan layanan yang ditawarkan oleh BMT terdiri dari akad murabaha, ijarah, mudharabah, musyarakah, qard, dan rahn. Istilah perjanjian untuk menerapkan akad dan didalam bank syariah ada beberapa jenis akad, seperti akad murabahah, akad salam, akad wadiah, akad musyarakah, akad istishna, dan akad mudharabah (Musobih and Mukarromah, 2019).

Dengan cara melakukan jual beli, tentunya ada beberapa akad dan kesempatan yang harus di lakukan oleh keduanya. Dalam sistem keuangan syariah dan Baitul Maal Wat Tamwil BMT model bagi hasil hanya berlaku untuk akad penyertaan usaha atau kerjasama usaha angkat ini dapat diterapkan dalam 4 produk yakni mudharabah musyarakah muzara'ah dan musaqah namun dalam praktiknya yang

sering diterapkan adalah mudharabah musyarakah baik untuk funding maupun financing (Akbar, 2019).

Lembaga keuangan mikro yang di singkat LKM ini mempunyai nilai yang sangat tinggi untuk membentuk progam pemerintah agar mengurangi kemiskinan. LKM ini di bentuk dalam Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 3 ayat (1) UUD 1945, yang di maksud dari LKM sendiri adalah lembaga keuangan yang menyediakan layanan untuk pengusaha mikro dan menenga serta masyarakat umum yang berpendapatan rendah. Jenis LKM ada banyak macam yang pertama adalah Baitul Maal Wat Tamwil atau dikenal dengan sebutan BMT. Hal mana BMT yang merupakan LKM dengan berdasarkan prinsip islam (Dewi, 2017).

Kemudian BMT UGT Sidogiri juga memiliki dua fungsi yang pertama adalah bisa pengembangan harta atau yang dimaksud baitul tamwil, fungsi yang kedua yaitu bisa menerima zakat dan titipan, sedekah dan zakat yang di namakan baitul maal dengan cara menyesuaikan peraturan dan amanah. Sedangkan laba atau keuntungan dari lembaga keuangan atau BMT sesuai pendapatan yang diperoleh. Biaya untuk operasional yang disetorkan sebagai melakukan aktivitas, hal ini untuk mencapai keuntungan yang meningkat atau yang di namakan maksimum maka dari BMT bisa menyesuaikan biaya yang harus di keluarkan. Perkembangan BMT UGT Sidogiri menunjukkan kemampuan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat setempat melalui perbaikan yang tepat sasaran (Bakhitah and Nafik, 2019).

Sedangkan yang di maksud UGT (Usaha Gabung Terpadu) merupakan usaha yang di kelola oleh para PJGT (Penanggung Jawab

Guru Tugas). BMT dengan mengembangkan bisnis pada sektor keuangan yang berupa simpan pinjam. BMT UGT Sidogiri sendiri berdiri pada tanggal 5 Rabiul awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M bertempat di Surabaya. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa oknum yang terlibat dalam program Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (UGT PPS) di dalam program tersebut adalah para profesional yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan, serta pendukung yang berdomisili di wilayah Timur (Hasdiana, 2018).

BMT UGT Sidogiri menyediakan berbagai jenis tabungan, seperti Tabungan Umum Syariah, Tabungan Haji Al-Haromain, Tabungan Umrah Hasanah, dan Tabungan Lembaga Peduli, Tabungan siswa, Tabungan Qurban, Tabungan Tarbiyah, Tabungan MDA Berjangka, dan Tabungan Idul Fitri. Anjuran menabung itu sendiri bukan hanya himbauan untuk memikirkan kepentingan di masa yang akan datang, tetapi arti penting menabung bagi anggota itu sendiri.

Dari banyaknya lembaga keuangan, Koperasi BMT UGT Sidogiri yang di butuhkan terus berusaha sebagaimana untuk bersaing di antara lembaga yang lebih dahulu memasarkan produknya. Di karenakan untuk meningkatkan persaingan dalam mewujudkan pangsa pasar. Strategi pemasaran yang di gunakan untuk mengembangkan lingkungan pasar dan dalam pasar yang di miliki oleh perusahaan BMT UGT Sidogiri menerapkan dengan cara mempromosikan kepada calon nasabah dengan memberikan berupa brosur.

Saat ini, dengan kemajuan teknologi dan banyaknya bank yang bersaing, setiap perusahaan keuangan berusaha untuk memberikan

pelayanan terbaik dan kemudahan bagi nasabahnya. Baik lembaga keuangan maupun konvensional syariah berkontribusi pada penyediaan layanan ini. Mobile Banking adalah aplikasi berbasis teknologi modern yang memungkinkan transaksi perbankan dilakukan secara digital. Pemerintah yang melindungi perusahaan keuangan, jadi memutuskan untuk menggunakan layanan digital dianggap sangat berisiko. Namun, setelah layanan mobile banking berlangsung lama, pemerintah segera mengeluarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Lembaga perbankan membuat aplikasi mobile banking untuk memudahkan pelanggan dan bank. Dengan kemampuan untuk melakukan transaksi secara online, lembaga keuangan menjadi semakin kompetitif karena menawarkan layanan terbaik, seperti layanan 24 jam sehari dan 7 hari seminggu dengan harga terjangkau (Dewanty, 2022)

Aplikasi *mobile* UGT ini mengadaptasi sistem informasi akuntansi (SIA). SIA adalah kumpulan formulir, catatan, dan laporan yang disusun sedemikian rupa sehingga memberikan informasi keuangan yang diperlukan manajemen dan memudahkan pengelolaan bisnis. Kemudian dirancang untuk mengubah data keuangan menjadi informasi manajemen yang diperlukan. Dari sini, sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang terdiri dari berbagai laporan, formulir, dan catatan yang telah disusun dan dibuat untuk menyediakan informasi keuangan yang diperlukan oleh bisnis. Jadi, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mengumpulkan, menyimpan, dan memproses informasi keuangan dan akuntansi. Pengguna internal menggunakan SIA untuk

melaporkan informasi kepada investor, kreditor, dan otoritas pajak (Ummah, 2019).

Dalam hal peristiwa BMT UGT Sidogiri telah meluncurkan berupa layanan transaksi *Mobile* UGT. Jika sebelumnya BMT UGT Sidogiri sudah meluncurkan layanan SMS Notifikasi, Koperasi BMT UGT Sidogiri Indonesi dengan meluncurkan layanan *Mobile* UGT seperti halnya dari perbankan yang sedang menggunakan layanan *Mobile* Banking. Hal ini di karena banyaknya produk layanan koperasi yang belum diketahui nasabah dan serta banyaknya bisnis – bisnis yang sangat berkembang berbasis teknologi, maka koperasi dapat melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak (Abdussalam, 2020).

Layanan *Mobile* UGT tersebut untuk memudahkan anggota atau nasabah dalam melakukan transaksi tanpa mendatangi koperasi BMT UGT Sidogiri. Aplikasi *Mobile* UGT dapat melakukan berbagai macam transaksi keuangan, sebagai mendorong anggota atau nasabah Koperasi BMT UGT Sidogiri dalam memanfaatkannya layanan *Mobile* UGT. Aplikasi *Mobile* UGT ini di gunakan secara online setiap waktu jika ingin melakukan transaksi finansial. Manfaat layanan transaksi yang menggunakan aplikasi *Mobile* UGT secara online antara lain, tarik atau setor via sesama anggota, cek saldo tabungan, cek mutasi sampai 20 transaksi terakhir, cek sisa angsuran pembiayaan, bayar angsuran pembiayaan, bayar belanja di toko anggota, bayar tagian telepon internet, PDAM, PLN, membayar wakaf ke L - Kaf Sidogiri, bisa juga membayar zakat atau infaq ke LAZ Sidogiri. Jika dapat menggunakan layanan aplikasi *Mobile* UGT harus mengaktifkan handphone kalian

harus melalui koperasi BMT UGT Sidogiri terdekat dengan di kota anda (Ummah, 2019).

Setiap anggota yang memiliki rekening tabungan umum syariah berhak untuk menggunakan dan memperoleh fasilitas *Mobile* UGT. Cara mengaktifkan aplikasi *Mobile* UGT sangat gampang, pertama anggota harus mengisi formulir registrasi *Mobile* UGT di kantor layanan dengan menyerahkan copy kartu identitas, fasilitas *Mobile* UGT bisa dilakukan bagi anggota yang memiliki SIM Card Operator Selular tertentu dan menginstall aplikasi melalui *Google Play Store*, kemudian registrasi *Mobile* UGT dengan cara memasukkan nomor registrasi yang di dapatkan dari customer service kantor layanan BMT UGT Nusantara, PIN standard *Mobile* UGT didapatkan setelah proses aktivasi berhasil. PIN standard *Mobile* UGT hanya bisa dilakukan untuk cek saldo dan cek simpanan terakhir, kemudian anggota dapat melakukan transaksi financial setelah merubah PIN standard. Ada juga persyaratan instalasi, hal yang pertama harus mempunyai handphone OS berbasis Android, kemudian instalasi di SIM 1 jika SIM (Nomor Handphone) nya lebih dari 1, dan pastikan memiliki paket data, memory kosong dan pulsa minimal 1000 tersedia untuk proses aktivasi (Wafie and Segaf, 2023).

Namun sangat disayangkan, meskipun nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan walaupun nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan banyak , namun hanya sekitar 25% itu saja yang menggunakan layanan Aplikasi *Mobile* UGT. Oleh karna itu cukup mudah karna menggunakan layanan aplikasi *Mobile* UGT untuk bertransaksi dengan BMT tanpa harus masuk ke kantornya. BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan kebanyakan nasabah

yang sudah tua, yang saya lihat dari penggunaan layanan aplikasi *Mobile UGT* kebanyakan nasabah yang mudah – mudah. Padahal meskipun itu mudah atau tua bisa menggunakan karna bisa memudahkan bertransaksi padahal zaman sekarang ini sudah modern rata – rata mempunyai handphone Android yang bisa menggunakan layanan aplikasi *Mobile UGT*. Kepuasan merupakan aspek penting dan harus dipertimbangkan oleh lembaga keuangan sehubungan dengan usaha bisnis jangka panjang. Lembaga keuangan, khususnya BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan mulai meningkatkan pelayanan untuk memberikan rasa puas bagi nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan baru yang berbasis teknologi dengan cara menggunakan jaringan internet.

Berdasarkan informasi yang diberikan diatas, sangat disarankan untuk mendapatkan pengetahuan mengenai aplikasi *Mobile UGT* dalam meningkatkan layanan nasabah BMT UGT Sidogiri untuk mengatasi keluhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan wawasan lebih mendalam tentang mengenai aplikasi *Mobile UGT* dalam meningkatkan layanan nasabah BMT UGT Sidogiri. Penulis ingin menetapkan atau menjadikan Koperasi BMT UGT Sidogiri tersebut sebagai obyek penelitian. Oleh karna itu dari penulis sangat tertarik untuk menulis judul “Aplikasi *Mobile UGT* dalam meningkatkan layanan nasabah BMT UGT Sidogiri”.

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan strategi pemasaran melalui layanan transaksi *Mobile UGT* dalam meningkatkan minat nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan

2. Bagaimana interaksi BMT UGT Sidogiri dengan nasabahnya melalui layanan transaksi Mobile UGT dalam meningkatkan kualitas layanan transaksi

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan untuk menggambarkan arah yang akan ditempuh selama penelitian. Tujuan penelitian harus menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan mengeksplorasi pelaksanaan strategi pemasaran melalui layanan transaksi Mobile UGT dalam meningkatkan minat nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan.
2. Mendeskripsikan dan mengeksplorasi faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi pemasaran melalui layanan transaksi Mobile UGT dalam meningkatkan minat nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoris

Sebagai landasan dasar penelitian ilmiah untuk meningkatkan atau menambahkan pengetahuan keilmuan tentang Aplikasi *Mobile* UGT dalam meningkatkan layanan nasabah BMT UGT Sidogiri pada perpustakaan UNIRA Malang khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada program studi Perbankan.

2. Secara Praktis

a. Bagian Lembaga Keuangan

Dapat memberikan informasi kepada Koperasi BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan dalam rangka merencanakan dan menetapkan strategi pemasaran yang tepat bagi perusahaan.

b. Bagi Akademis

Dapat memberikan tambahan berupa informasi yang dapat dijadikan bahan rujukan dan pengetahuan bagi para akademis yang ingin mendalami perbankan syariah.

c. Bagi Penelitian

Dari hasil ini dapat memberikan penambahan sebuah pemikiran yang digunakan sebagai rangka mengembangkan pengetahuan tentang karakter nasabah dan mengetahui mengoprasikan *mobile ugt*.