

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian lapangan tentang Strategi Aplikasi Mobile UGT Dalam Meningkatkan Layanan Nasabah BMT UGT Sidogiri (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan) seperti berikut :

1. Dalam meningkatkan layanan nasabah, langkah pertama yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan melakukan pendekatan dengan Anggota, yang kedua adanya brosur salah satunya menggunakannya produk *Mobile* UGT yang disediakan oleh BMT UGT Pusat. Ketiga BMT juga melakukan kepada anggota dengan menjelaskan keuntungan menggunakan *Mobile* UGT agar anggota tertarik menggunakannya.
2. Faktor pendukung dari pelaksanaan pemasaran di BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan adalah pertama mengikuti perkembangan jaman, karna saat ini Indonesia telah memasuki generasi milenial dan revolusi industri 4.0, dimana rata-rata masyarakat sekarang banyak menghabiskan waktunya didepan perangkat *Mobile*. Oleh karena itu dengan adanya *Mobile* UGT Sidogiri dapat memudahkan anggota dalam bertransaksi dengan BMT UGT Sidogiri. *Mobile* UGT juga sangat menguntungkan bagi anggota yang tidak mempunyai waktu untuk melakukan transaksi langsung atau datang langsung dengan kantor BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan. Yang kedua BMT UGT Sidogiri ingin menyamakan dengan lembaga keuangan lain yang saat ini sudah mulai melayani nasabah melalui internet.

3. Faktor penghambat dalam pemasaran di BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan pada *Mobile* UGT adalah dari anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan mayoritas anggota termasuk ekonomi menengah kebawah yang tidak mempunyai Handphone android sehingga tidak dapat mengakses aplikasi *Mobile* UGT. Terkadang meski anggota mempunyai Handphone android mereka tidak mengaktifkan *Mobile* UGT dengan alasan mereka tidak bisa menggunakannya meskipun sudah diajarkan oleh pihak BMT. Selain itu faktor umur mayoritas anggota yang tidak muda lagi, menjadi penghambat anggota tidak mau menggunakan *Mobile* UGT, karna mereka sudah tidak tertarik lagi dengan perkembangan jaman dan teknologi saat ini. Hal ini juga mempengaruhi pergerakan pemakaian produk layanan jasa *Mobile* UGT yang tidak ada peningkatan yang signifikan.

## 5.2. Saran

Setelah melakukan kegiatan penelitian sebagaimana tertulis dalam skripsi ini, maka diakhir penelitian kami akan memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan

1. BMT UGT Sidogiri lebih ditingkatkan strategi pemasarannya terutama menggunakan media sosial, karna jaman saat ini masyarakat banyak menggunakan media sosial.
2. Untuk aplikasi *Mobile* UGT lebih ditingkatkan lagi atau di Upgrade lagi sesuai dengan kebutuhan anggota.
3. Pihak BMT harus berusaha untuk bisa melayani seluruh kelompok masyarakat baik yang memiliki penghasilan besar dan kecil sesuai

dengan produk yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Mayoritas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Sumbermanjing Wetan berasal dari kalangan ekonomi menengah ke bawah, sehingga banyak yang tidak memiliki handphone Android untuk mengakses aplikasi *Mobile* UGT.
2. Meski ada nasabah yang memiliki perangkat Android, mereka tidak menggunakan aplikasi *Mobile* UGT karena ketidaktahuan atau ketidakmampuan dalam mengoperasikannya, meskipun telah dilakukan sosialisasi oleh pihak BMT.
3. Faktor usia juga menjadi kendala signifikan, di mana sebagian besar nasabah sudah berumur dan kurang tertarik dengan teknologi modern. Mereka merasa asing dengan sistem berbasis digital seperti *Mobile* UGT.
4. Tidak semua fitur atau potensi dari aplikasi *Mobile* UGT dapat dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah karena keterbatasan pemahaman mereka terhadap teknologi.
5. Belum adanya peningkatan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi, meskipun aplikasi sudah tersedia dan aktif dipromosikan oleh pihak BMT

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalam. (2020). Transformasi Digital Pada Koperasi Syariah: Analisis Manfaat Sistem Pembayaran Non-Tunai (Cashless) Di KSPPS BMT UGT Nusantara
- Adhim, Fauzan. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional
- Akbar, Nuryadi. (2019). Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor) <https://ejournal.unisba.ac.id>
- alfi akmal rizkiya. (2022). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Ugt* Pada Bmt Ugt Nusantara Cabang Pembantu Karangploso Malang <http://etheses.uin-malang.ac.id/43876/>
- Alfiani, Mila, Aan Zainul Anwar, and Darwanto Darwanto. (2018). Analisis Pembiayaan Murabahah Pada BMT. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* <https://www.jurnal.stiealwashliyahsibolga.ac.id/>
- Andriyani, Meli, and Riski Ardianto. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* <https://journal.lppmpelitabangsa.id>
- Anggito, And, and Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. hlm 75
- Anhar. (2019). "Sejarah BMT." <https://www.bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html>. Di akses tanggal 16 Desember 2025 pukul 18.30
- Ardiansya. (2019). "Kotler Dan Amstrong, Prinsip Prinsip Pemasaran
- Arfifahani, David. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). <https://www.neliti.com>
- Arifah, Odi Nur. (2017). Analisis Pembiayaan Mudharabah Bermasalah Pada Bmt Mitra Hasanah Semarang. <ournals.ums.ac.id>
- Arwani, Agus. (2019). Analisis Strategi Pemasaran Pengusaha Batik Kelurahan Banyurip Pekalongan Dengan Pendekatan Marketing Mix Berbasis Syariah.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). INSTRUMEN PENELITIAN DAN URGENSINYA DALAM PENELITIAN KUANTITATIF.
- Aziz, Abdul et al. (2017). Studi Kasus Kedai Kopi Robusta Di Kota Surabaya
- Bakhitah, Qonitah, and Muhammad Nafik. (2019). "Efisiensi Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Keuangan (Studi Kasus: Bmt Ugt Sidogiri Cabang Lumajang)
- Bakhri, Saiful, Aunur rofiq, and Dikril Faizun. (2022). "Analisis Faktor – Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Terhadap Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

- Cahyani, Putri Dwi. (2016). "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta."
- Daryanto. (2014). "Tujuan Pelayanan Prima." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*: 16–47.
- Dewanty, A. (2022). "Analisis Strategi Personal Selling Pada Aplikasi Mobile Banking Al Maun Di PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo."
- Dewi, Nourma. (2017). "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia." *Jurnal Serambi Hukum* 11(01): 101–2.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. <http://repository.iainponorogo.ac.id>
- Februri, Ardi. (2019). "Strategi Peningkatan Pangsa Pasar Baitul Maal Wattamwil (BMT) PAT Sepakat (Tinjauan Dari Segi Marketing Mix)."
- Fikri, Kanzul. (2019). "Analisis Penerapan Akad Mudharabah Mutlaqah Pada Produk Deposito Mudharabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Genteng)." <https://ejournal.iaida.ac.id>
- Frimayasa. (2017). "Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo."
- Hadi. (2016). "Pemeriksaan Keabsahan." *Jurnal Ilmu Pendidikan*: 74–79.
- Hakim, Lukman Nul. (2013). "Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit." <https://jurnal.dpr.go.id>
- Hasdiana, Ulva. (2018). "STRATEGI MARKETING MIX BAITUL MAL WA TAMWIL (BMT) UNIT GABUNGAN TERPADU (UGT) SIDOGIRI PASURUAN."
- Hendrawati. (2017). "PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF." *Jurnal Akuntansi* 11: 1–17.
- Iffah, Nur Ghaziyatul, and Dian Fatma Hadi. (2019). "Pemberdayaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Melalui Interbank Network Sebagai Solusi Optimasi Perekonomian Nasional."
- Indrianto, Adriani Putri. (2017). "ANALISIS PEMBIAYAAN IJARAH PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL ( BMT ) ( Studi Kasus Pada KSPPS BMT BIF Yogyakarta ) SKRIPSI Oleh : Nama : Adriani Putri Indriarto FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA."
- "Komunikasi Pemasaran Terpadu." (2017). *Donni Juni Priansa*,.
- Kurniatul, Laila, Nunik. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN LAYANAN MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) DALAM MENINGKATKAN PENERAPAN GREEN BANKING PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH." : 1–23.
- Luthfiah, Muh. Fitrah. (2017). "Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus." (November): 26.
- Mahmudi. (2019). "Aplikasi Mobile Ugt." [https://apk.plus/products\\_mobile-ugt-sidogiri-apk/](https://apk.plus/products_mobile-ugt-sidogiri-apk/). Di akses tanggal 26 Desember 2024 pukul 15.40

- Malik Romadhon, Fuad, and . Muhaimin. (2018). "Pengaruh Layanan Setoran Online USID (Ugt System Integrator Development) Gateway Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Klampis Kabupaten Bangkalan."
- Masrudianto.(2022). "PERAN APLIKASI MOBILE USAHA GABUNGAN TERPADU (UGT) DALAM MENINGKATKAN KEUANGAN INKLUSIF (Studi Pada Koperasi Syari'ah Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Sidogiri Cabang Gerokgak)." <http://scioteca.caf.com>
- Melina, Ficha. (2020). "Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt)."
- Muali, Chusnul, and Khoirun Nisa'. (2019). "Pemasaran Syariah Berbantuan Media Sosial: Kontestasi Strategis Peningkatan Daya Jual." <https://risbang.unuja.ac.id>
- Mukti, Tyagita Winaya, and Noven Suprayogi. (2020). "Apakah Bank Syariah Berbeda Dengan Bank Konvensional? (Kajian Fenomenologi)."
- Musobih, Fatkhul, and Safitri Mukarromah. (2019). "Tinjauan Syariah Terhadap Strategi Pemasaran Produk Akad Mudharabah Di BMT Dana Mentari Karanglewes Purwokerto." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2(1): 51. <https://jurnalnasional.ump.ac.id>
- Muttaqin, Aminnullah Achmad, and Arina Rusyda Hartono.(2019). "Implementasi Penerapan Pembiayaan Ultra Mikro Di BMT-UGT Sidogiri."
- Nafiah, Rohmatun, and Ahmad Faih. (2019). "Analisis Transaksi Financial Technology (Fintech) Syariah Dalam Perspektif Maqashid Syariah."
- Novianti, Diah. (2019). "Pengembangan Kerangka Manajemen Risiko Pada Perbankan Syariah." *Asy Syar'lyyah*
- Nurohmah, Ike Nofita. (2019). "KONSEP PEMBIAYAAN BERBASIS AKAD JUAL BELI PADA BAITUL MAAL WAT TAMWIL PAHLAWAN TULUNGAGUNG." *REPOSITORY: 6 JUNI 2024.* <https://repository.unair.ac.id>
- Pakpahan, Elvira Fitriyani, Kristina Chandra, and Anderson Tanjaya. (2020). "Urgensi Pengaturan Financial Technology Di Indonesia." *Jurnal Darma Agung* 28(3): 444.
- Pitriana, Alifa Nur. (2020). "Strategi Pelayanan Account Officer Simpan Pinjam Pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil." *Jurnal Ekonomi Islam | Islamic Economics Journal*.
- Pramiyati, Titin, Jayanta Jayanta, and Yulnelly Yulnelly. (2017). "Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)."
- Pratama, Bima Cinintya, Fatmah Bagis, Maharani Retnaningrum, and Maulida Nurul Innayah.(2019). "Peningkatan Kompetensi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Berbasis Analisa Studi Kelayakan Bisnis."
- Prawira, Raden Dendy Yudha. (2015). "Strategi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Buruh Di Kota Tangerang." *Skripsi* (November): 1–172.
- Prihatin, Khristina Sri. (2019). "Aset Bank Syariah Dan Bank Konvensional." 2(2).

<https://databoks.katadata.co.id>

Rachman, Harri Yuni. (2019). "JURNAL AKUNTANSI, Vol. 8, No. 2, November (2019) ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN BANK SYARIAH DENGAN BANK KONVENSIONAL." 8(2): 94–108.

Rachmayani A. (2015). "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif (Materi Kuliah Metodologi Penelitian PPs. UIN Maliki Malang)." : 6.

Rijali, Ahmad. (2019). "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah*

RONI ANDESPA. (2016). "Strategi Pelayanan Bank Konvensional Dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik Dan Empati." *Al-Masraf : Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 1(2): 143–59. <http://journal.febi.uinib.ac.id>

Rosadi, I. (2022). "Peran Kualitas Pelayanan Mobile Usaha Gabungan Terpadu Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Kediri)." <http://etheses.iainkediri.ac.id>

Saleh, Sirajuddin. (2017). "Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung." *Analisis Data Kualitatif* 1: 180. <https://core.ac.uk/d>

Sambodo Rio Sasongko. (2021). "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(1): 104–14.

Sari, Risa Arsita, Nurul Fadilah Aswar, and Annisa Paramaswary Aslam. (2023). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar."

Sigit, Kharisma Nawang, and Euis Soliha. (2017). "Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 21(1): 157–68.

Solihin, Dadin, and Abin Suarsa. (2019). "Bentuk Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah Di Lembaga Keuangan Syariah." *Jurnal Ilmiah MEA* 3(1): 10–12. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/94>.

Suprayogo, Imam, and Tobroni. (2014). "Metodologi Penelitian Agama." *Metodologi penelitian*: 102.

Suseno, Priyonggo. (2020). "Baitul Maal Wat Tamwil (BMT): A Faith and Community-Based Microfinance Islamic Business Cases Series." <https://knks.go.id>

Syahrial, And Herdayati. (2017). "Desainpenelian."

Thalib, Mohamad Anwar. (2022). "Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya." *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 2(1).

Turmudi, M. (2017). "Implementasi Akad Percampuran Dalam Hukum Ekonomi Syariah." *Al-'Adl* 10(2): 33–53. <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

Wafie, Sholeh, and Segaf Segaf. (2023). "Pemanfaatan Informasi Dan Teknologi Dalam Implementasi Manajemen Pengendalian Risiko Likuiditas Di Bmt Ugt Nusantara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9(3): 3380.

Wijanarko, A C. (2020). "Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan

Profitabilitas Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.”  
<http://etheses.iainmadura.ac.id>

Wulandari. (2017). “Analisis Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking” Bisnis Dan Iptek,.”

Yuana, Irkhamnah Aisyah. (2018). “Pengaruh Karakteristik Teknologi Terhadap Kepuasan Dengan Pemediasi Kesesuaian Teknologi-Tugas Pada Nasabah Bank Mandiri.” : 1–18.



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**