

ABSTRAK

Zeta Pramudita. NIM. 1820510070. “Implementasi Alhikmah *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajemen Perbankan Syariah” Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menjelaskan dan memberikan suatu gambaran pengimplementasian alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dengan menggunakan perspektif manajemen perbankan syariah beserta kendala dan solusi yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan peneliti adalah sumber data primer yang berasal dari wawancara dan sumber sekunder yang berasal dari observasi serta dokumentasi, catatan dan dokumen yang terkait. Teknik pengumpulan data dilaksanakan peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan peneliti adalah uji triangulasi yang meliputi, triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi alhikmah *mobile* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara memiliki peran yang baik dengan memberi kemanfaatan, memberi informasi, komunikasi dan interaksi serta transaksi. Implementasi alhikmah *mobile* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara mengalami peningkatan pelayanan dan fitur *mobilenya* juga memudahkan dalam pelayanan. Kendala yang dihadapi ialah kurangnya pengetahuan tentang teknologi dan digitalisasi, faktor usia anggota dan jaringan internet. Solusi yang dilakukan ialah melakukan sosialisasi yang dilakukan dari karyawan kepada anggota, sasaran pengguna alhikmah *mobile*, melakukan transaksi ke kantor cabang terdekat. Pengimplementasian alhikmah *mobile* juga telah menerapkan perspektif manajemen perbankan syariah dengan menjalankan prinsip amar ma'ruf nahi munkar, kewajiban menegakkan kebenaran, kewajiban menegakkan keadilan, kewajiban menyampaikan amanah serta menghindari aspek kemudharatan yang meliputi: tadlis, gharar, bai' iktikar, bai' najasy, maysir dan riba.

Kata Kunci: Implementasi Alhikmah *Mobile*, Pelayanan, BMT Al-Hikmah