

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

- a. Nama Koperasi : KSPPS BMT AL-Hikmah Semesta
- b. Tanggal Berdiri : 4 April 1997
- c. No. Badan Hukum : 08/BH/KDK. 11. 12/VII/1998
- d. Alamat : Jl. Jepara Bangsri KM. 10 Mlonggo
Jepara

2. Sejarah Perkembangan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Koperasi Serba Usaha BMT Al-Hikmah Jepara didirikan pada tanggal 4 April 1997, berlokasi di Jln. Kantor Pos 208 Bangsri Jepara, dengan bermodalkan aset sebesar Rp. 4.500.000,00 (empat juta lima ratus ribu rupiah) KSU BMT Al-Hikmah memperoleh badan hukum dari kantor Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Provinsi Jawa Tengah dengan Nomor 08/BH/KDK. 11. 12/VII/1998 tanggal 27 Juli 1998. Pada tahun 2011 BMT Al-Hikmah mengalami perubahan anggaran dasar dan mengubah nama perusahaan yang awalnya bernama Koperasi Serba Usaha beralih nama menjadi KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah) BMT Al-Hikmah yang beralamat di Jln. Kantor Pos 208 Bangsri Jepara.

Pada tahun 2014 KJKS BMT Al-Hikmah mengalami perubahan anggaran dasar menjadi Koperasi tingkat Provinsi Jawa Tengah dan berubah nama menjadi KJKS BMT Al-Hikmah Semesta, sesuai dengan perubahan Anggaran dasar Koperasi yang tertuang dalam akta Notaris Ir. Raden Roro Emiliani Setjadiningrat, SH notaris di Jepara dengan Nomor: 36 Tanggal 19 Juli 2014 dengan Kantor KJKS BMT Al-Hikmah Semesta beralamat di Jalan Bangsri km.10 Jambu RT 33/07 Mlonggo Jepara.

Kemudian pada tahun 2016 KJKS BMT Al-Hikmah Semesta berubah nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al-Hikmah Semesta. Hingga saat ini BMT Al-Hikmah Semesta telah mendirikan 34 kantor cabang yang tersebar di 5 kabupaten di Jawa Tengah yaitu Jepara, Kudus, Demak, Grobogan dan Kendal dan 1 kantor cabang di kabupaten Malang, Jawa Timur dengan jumlah total karyawan sebanyak 204 orang.

3. Visi dan Misi BMT Al-Hikmah Semesta

BMT Al-Hikmah Semesta mempunyai visi dan misi, sebagai berikut :¹

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan nasional yang islami, profesional, terbaik, dan mensejahterakan anggota.

b. Misi

- 1) Menjadikan semua jajaran pengurus, pengelola menjadi muslim yang baik dan berkomitmen terhadap Islam.
- 2) Melaksanakan proses pemberdayaan anggota.
- 3) Menciptakan budaya lembaga yang Islami.
- 4) Mengaplikasikan konsep syariah secara benar dalam bermuamalah
- 5) Menambah mutu pelayanan kepada anggota.
- 6) Mengembangkan manajemen dan SDM lembaga.
- 7) Memperkuat jaringan kerja.

4. Produk BMT Al-Hikmah Semesta

Lembaga BMT Al-Hikmah Semesta memiliki beberapa macam produk simpanan dan pembiayaan, diantaranya:²

a. Produk Simpanan BMT Al-Hikmah Semesta:

1) Simpanan Suka Rela (SIRELA)

Simpanan Suka Rela ialah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kerja dan dilakukan setiap hari.

2) Simpanan Suka Rela Berjangka (SISUKA)

Simpanan Suka Rea Berjangka ialah simpanan anggota yang hanya dapat ditarik untuk jangka waktu tertentu berdasarkan akad.

3) Simpanan Pendidikan Masa Depan (SIMPENMAS)

Simpanan Pendidikan Masa Depan ialah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu per semester (6 bulan).

4) Simpanan Qurban (SISUQUR)

Simpanan Qurban ialah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan minimal satu bulan sebelum idul adha.

¹ BMT Al-Hikmah Semesta, 'Profile Visi Misi', Diakses 03 Februari 2023.

² 'Data Dokumen BMT Al-HikmahSemesta Kantor Pusat', Tanggal 03 Februari 2023.

- 5) Simpanan Masjid (SIMASJID)
Merupakan simpanan yang diperuntukkan untuk penyimpanan keuangan atau kas masjid, dengan penarikan simpanan dapat dilakukan setiap hari selama jam operasional.
 - 6) Simpanan Terencana Masa Depan (SITERA)
Merupakan jenis simpanan berjangka di mana dana tersebut sengaja dihimpun secara khusus dengan tujuan memberikan manfaat kepada anggota di kemudian hari pada saat mencapai usia pensiun.
 - 7) Simpanan Umroh (SIUMMA)
Merupakan jenis simpanan berjangka yang diperuntukkan bagi anggota yang berkeinginan melaksanakan ibadah umroh, dengan jangka waktu penarikan minimal setelah mengendap selama 1 tahun.
 - 8) Simpanan Beasiswa
Merupakan produk simpanan yang digunakan untuk meringankan beban biaya sekolah siswa. BMT Al-Hikmah Semesta menyediakan Bapaket simpanan beasiswa mulai dari jenjang pendidikan SD, SMP, SMAsampai S1 (semester 8).
- b. Produk Pembiayaan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara:
- 1) Mudharabah
Merupakan produk pembiayaan di mana BMT Al-Hikmah Semesta Jepara bertindak sebagai pihak pertama yang menyediakan modal 100% (penuh) sedangkan mitra sebagai pihak kedua (pengelola), sedangkan apabila terjadi kerugian ditanggung sepenuhnya oleh pihak BMT selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola.
 - 2) Musyarakah
Merupakan produk pembiayaan di mana BMT Al-Hikmah Semesta dan mitra sama-sama berkontribusi menyediakan modal usaha dalam bentuk barang atau uang dengan biaya operasional dibebankan pada modal bersama sesuai dengan keseBapakatan di awal, sedangkan keuntungan dinyatakan dalam bentuk bagi hasil dan keduanya siap menanggung apabila terjadi kerugian dalam menjalankan usaha.
 - 3) Murabahah
Merupakan produk pembiayaan jual beli barang, di mana barang yang diperjualbelikan benar-benar secara prinsip milik sah BMT Al-Hikmah Semesta dengan

dibuktikan oleh surat berharga seperti kuitansidan buku kepemilikan. Dalam pembiayaan ini BMT Al-Hikmah Semesta bertindak sebagai penjual sementara anggota bertindak sebagai pembeli barang, sedangkan harga jual adalah harga beli ditambah margin keuntungan BMT dan pihak anggota menyeBapakati harga jual yang diajukan serta jangka waktu pembayaran yang telah ditentukan.

4) *Ijarah*

Merupakan produk pembiayaan di mana BMT Al-Hikmah Semesta menyewakan barang atau jasanya kepada anggota, denganketentuan barang atau jasa yang disewakan harus dapat dinilai dan diidentifikasi secara spesifik serta dinyatakan dengan jelas dalam hal pembayaran dan jangka waktunya. Sedangkan ujarah yang didapat BMT harus berbentuk nominal bukan dalam bentuk persentase yang telah disepakati diawal.

5) *Qard*

Merupakan pinjaman kepada anggota yang membutuhkan dana dengan syarat anggota berkewajiban untuk mengembalikan uang dalam jangka waktu yang sudah ditentukan ketika akad perjanjian. Dalam hal ini *qardh* merupakan bentuk pinjaman tanpa imbalan, anggota hanya wajib membayar pokok pinjaman atau cicilan dalam jangka waktu yang sudah ditentukan.

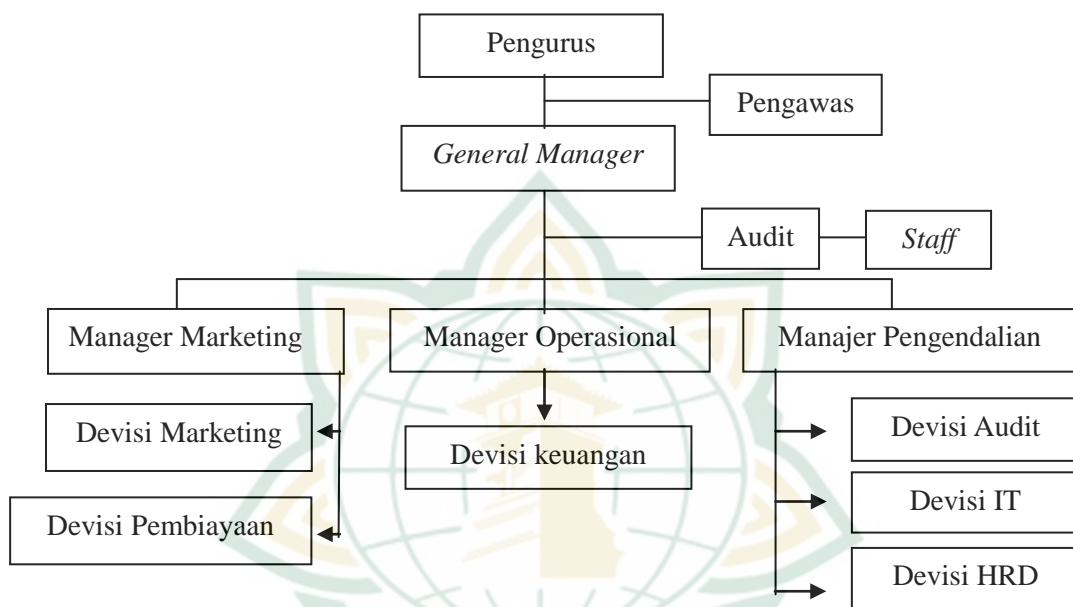
6) *Rahn*

Merupakan pengaturan hutang yang menggunakan produk yang dijaminakan untuk mengamankan pembayaran pinjaman. BMT Al-Hikmah dalam akad rahn ini memberikan ujah atau imbal jasa atas pemeliharaan dan perawatan barang jaminan.

5. Struktur Organisasi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Struktur organisasi adalah komponen dari struktur yang memberi tahu batas-batas kekuasaan, aktivitas, dan wewenang setiap pegawai. Berikut merupakan struktur organisasi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-Hikmah Semesta Kantor Pusat



B. Deskripsi Data Penelitian

BMT Al-Hikmah Semesta Jepara merupakan sebuah koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah. Seluruh kegiatannya dapat dilakukan secara *offline* dan *online*. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak pada sektor pembiayaan serta simpanan.

Hasil dari wawancara yang telah dilaksanakan peneliti dengan beberapa pihak narasumber, yakni manager HRD, karyawan dan anggota peneliti mendapatkan sejumlah informasi tentang implementasi aplikasi Alhikmah *mobile* yang baru per januari digencarkan promosinya. Berikut data yang diperoleh, antara lain:

1. Implementasi Alhikmah *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

Alhikmah *mobile* merupakan fasilitas layanan *online* yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam suatu pengaksesan untuk memperoleh informasi bahkan dapat pula mempercepat suatu transaksi finansial. Alhikmah *mobile* dapat di akses perorangan melalui ponsel yang memiliki. Produk alhikmah *mobile* adalah sarana intermediasi untuk mengakses rekening melalui telepon seluler. Alhikmah *mobile* adalah salah satu layanan

informasi ditawarkan pihak BMT dengan sarana *smartphone*. Dengan alhikmah *mobile*, anggota tidak perlu ke kantor untuk melakukan transaksi. Penting bagi anggota untuk mendapatkan kemudahan yang ditawarkan pihak BMT dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *online* terlebih bagi mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi .

Pengimplementasian alhikmah *mobile* ini dimulai dari pengumpulan syaratnya, sebagai berikut:

- a) Anggota pengguna alhikmah *mobile* harus menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.
- b) Memiliki bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor dan bukti lainnya)
- c) Anggota harus *smartphone* dilengkapi dengan kartu SIM dan *e-mail* yang aktif.

Setelah syarat terpenuhi, anggota dapat mendatangi kantor terdekat guna melakukan aktivasi alhikmah *mobile*, langkahnya adalah sebagai berikut :

- a) Anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara mendatangi kantor terdekat.
- b) Kemudian anggota mendatangi *customer servis* dengan harapan dilayani untuk aktivasi alhikmah *mobile*.
- c) Kemudian anggota mengunduh aplikasi alhikmah *mobile* melalui *playstore* .
- d) Setelah terunduh, buka aplikasi.
- e) Klik tombol login kemudian klik tulisan “Register”.
- f) Lalu isi kolom No.HP, *e-mail*, *password* dan konfirmasi *password*, centang syarat dan ketentuan jika sudah kemudian klik “Register”.
- g) Kemudian tampil, “Selamat akun telah dibuat”, maka step selanjutnya adalah klik “Aktivasi”.
- h) Jika sudah, anggota akan menerima angka rahasia atau kode aktivasi melalui email.
- i) Kemudian memasukkan kode aktivasi, dan klik “aktivasi”.
- j) Aplikasi siap digunakan anggota untuk bertransaksi.³

Implementasi alhikmah *mobile* sangat berpengaruh terhadap perspektif anggota yang bernilai positif. Apabila implemtasi alhikmah *mobile* yang dilakukan baik, maka akan menimbulkan persepsi yang baik dari para anggota, sehingga nantinya berpengaruh pada peningkatan pelayanan yang diberikan oleh

³ ‘Observasi Peneliti Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara’, 03 Februari 2023.

karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Suatu perusahaan ketika ingin mengeluarkan produk ataupun hal yang baru, tidak akan bisa jauh dari sifat guna produk tersebut. Seperti adanya layanan berbasis *online* alhikmah *mobile* yang di miliki oleh Al-Hikmah Semesta Jepara. Adanya alhikmah *mobile* diakibatkan dari perubahan zaman yang saat ini serba digital. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwang selaku HRD Al-Hikmah Semesta Jepara beliau menjelaskan :

“Adanya alhikmah *mobile* merupakan suatu upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada anggota kemudian yang kedua kami berharap koperasi khususnya BMT itu tidak ketinggalan dari sisi teknologi, sekarang itukan terkait dompet digital, *m-banking* itu sudah sangat masif sekali, kami koperasi khususnya BMT ini kelihatannya tertinggal, jadi kita ingin maju ke digitalisasi, kemudian yang ketiga kami ingin memaksimalkan fasilitas, semua produk-produk yang ada dikami ini agar bisa menjangkau keanggota anggota, misalnya mereka itu tahunya produk a, b, c saja, dengan alhikmah *mobile* itu anggota dapat tahu produk-produk yang lain, karena didalamnya terdapat *crosseling*, bentuk itu pembiayaan atau yang lainnya yang ada dalam alhikmah *mobile*.”⁴

Penjelasan dari Bapak Iwang ini dipertegas dengan adanya penjelasan dari Ibu Ami Novitasari selaku *teller* BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, mengatakan :

“Yang melatarbelakangi mungkin ya mas, karena ada perubahan zaman yang semakin modern dan pasti mengalami perubahan”⁵

Penjelasan dari Ibu Ami Novitasari ini sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Akbarudin, Beliau mengatakan:

“Dilihat dari kehidupan masyarakat sekarang 90% orang sudah memiliki Hp dan sekarang apapun bisa dilakukan atau dicari lewat hp atau smartphone, jika dilihat dari eranya ini merupakan era digitalisasi, dari sana lah Al-

⁴ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Februari 2023, *Wawancara 1, Transkip*.

⁵ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 2, Transkip*.

Hikmah ingin melakukan inovasi yang selaras dengan zaman, dengan itu diadakannya inovasi berupa Al-hikmah *Mobile*, sebelum ada Alhikmah *mobile* sudah ada yang nama pay BMT itupun memang melihat aktivitas manusia setiap harinya yang menggunakan smartphonena sebagai bagian hidupnya.”⁶

Pengimplementasian alhikmah *mobile* selain melihat dari sisi perkembangan zaman, juga menilai dari segi manfaat. Alhikmah *mobile* merupakan layanan untuk memudahkan melakukan transaksi tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja, terjaminnya keamanan dan kenyamanan. Seperti penjelasan yang diberikan oleh Bapak Iwang :

“Banyak kemudahan yang dirasakan oleh anggota, anggota sudah welcome dengan adanya al-hikmah *mobile*, karena mereka sebelumnya sudah dikenalkan oleh alhikmah *mobile* jadi mereka itu merasa oh, dengan adanya aplikasi tidak perlu mengantri di kantor, dan tutur dari beberapa anggota, sangat terbantu karna tidak usah mengeluarkan uang transport”⁷

Penjelasan dari Bapak Iwang dipertegas dari jawaban Bapak Akbarudin selaku *customer service*, beliau mengatakan :

“Manfaatnya yang dirasakan kantor yaitu terpangkasnya biaya, biasanya para anggota ingin mengecek saldonya menggunakan rekening koran, sekarang kertas yang dibuat ngeprintpun berkurang, manfaat bagi anggotapun banyak, yaitu anggota bisa merasa nyaman dan merasakan kemudahan yang di berikan Al-hikmah Semesta Jepara”⁸

Pengimplementasian alhikmah *mobile*, juga memiliki aspek penting dimana aspek ini berkesinambungan satu sama lain, aspek tersebut meliputi :

⁶ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*.

⁷ Oge Iwang Sutyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

⁸ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

a. Informasi

Informasi merupakan sistem yang hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Informasi yang dapat diakses melalui alhikmah *mobile* yaitu :

- 1) Tabungan, didalam sub fitur ini berisikan informasi tabungan pemilik akun, tabungan dalam aplikasi alhikmah *mobile* ini dibedakan menjadi tiga yaitu :
 - a) Simpanan wajib anggota, simpanan ini digunakan untuk melakukan transaksi sehari-hari dan simpanan wajib anggota merupakan informasi saldo yang digunakan.
 - b) Simpanan pokok, simpanan ini berfungsi sebagai pengcover jika simpanan wajib anggota habis, jika disamakan dengan prinsip perbankan, simpanan pokok sama dengan saldo mengendap, namun saldo ini dalam prinsip koperasi dapat digunakan, jika saldo simpanan pokok ini terpakai dan jumlahnya sampai Rp. 0, maka akun akan diputihkan.
 - c) Simpanan suka rela, merupakan penjumlahan saldo simpanan wajib dan simpanan pokok anggota, namun jumlah simpanan suka rela ini tidak sama persis dengan jumlah simpanan pokok dan simpanan wajib jika dijumlahkan, karna jumlah dari simpanan suka rela ini sudah terpotong biaya admin.
- 2) Pembiayaan merupakan layanan penyaluran dana terdiri dari beberapa jenis, yaitu syirkah, mudharabah, musyarakah (kerjasama berbagi hasil), buyu' (jual beli), ijarah (sewa) maupun qardh (pinjaman).
- 3) Deposito, jika anggota memiliki tabungan deposito, maka akan tertera dalam informasi, mulai dari jumlah deposit sampai masa tenor deposito. Seperti penjelasan yang diberikan oleh Bapak Iwang :

“Karna koperasi itu hanya lembaga simpan pinjam, maka informasi yang ada di dalam alhikmah *mobile* sendiri itu adalah adanya beberapa informasi simpanan yang dapat digunakan anggota misalnya simpanan pokok dan simpanan lainnya, kemudian yang kedua anggota dapat mencari informasi tentang pembiayaan dan deposit

informasi bisa diakses melalui aplikasi alhikmah *mobile*.”⁹

- 4) Informasi produk dan pengumuman, dalam informasi ini memuat produk-produk yang ada di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yaitu:
 - a) Produk Simpanan BMT Al-Hikmah Semesta yaitu Simpanan Suka Rela (SIRELA), Simpanan Suka Rela Berjangka (SISUKA), Simpanan Pendidikan Masa Depan (SIMPENMAS), Simpanan Qurban (SISUQUR), Simpanan Masjid (SIMASJID), simpanan Terencana Masa Depan (SITERA), Simpanan Umroh (SIUMMA), Simpanan Beasiswa
 - b) Produk Pembiayaan BMT Al-Hikmah Semesta yaitu Mudharabah, Musyarakah, Murabahah, Ijarah, Qard, Rahn

Kemudian di dalam sub fitur informasi produk juga ada pengumuman. Pengumuman dibuat oleh BMT Al-Hikmah Semesta Jepara untuk memberi para anggota informasi, baik itu informasi tentang produk simpanan, produk pembiayaan, atau informasi yang bermanfaat diluar operasional BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

- 5) Informasi tambahan, informasi tambahan merupakan informasi yang dapat diakses anggota, seperti kantor cabang terdekat lengkap bersama alamat kantor cabang tersebut, lihat akun, ganti password, ubah pin, verifikasi sidik jari untuk finger, tentang aplikasi, jika anggota kurang paham dapat menghubungi kami dan memeritahukan informasi melalui media sosial. Seperti penjelasan yang diberikan oleh ibu Ami :

“Ya banyak mas informasi yang ada di dalam aplikasi al-hikmah *mobile* contohnya informasi arah kiblat mas, bisa digunakan saat kita tidak tahu arah kiblat, kemudian informasi tentang transaksi yang bisa digunakan.”¹⁰

Jawaban dari Bu Ami Novitasari ini dilengkapi dengan jawaban yang dijelaskan oleh Bapak Akbarudin

⁹ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 1, Transkip*.

¹⁰ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 2, Transkip*.

selaku *customer service* BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, beliau mengatakan:

“Cek saldo, melihat cabang terdekat dengan posisi kita.”¹¹

b. Komunikatif

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif di bandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe ini ,di mungkinkan terjadinya interaksi antar anggota dengan sistem yang ada di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, perubahan data pribadi anggota. Alhikmah *mobile* ini bersifat komunikatif, artinya alhikmah ini tidak hanya pasif, memberi informasi saja melainkan juga bisa membalas apa yang diinginkan anggota.

BMT Al-Hikmah Semesta Jepara akan selalu memberi kenyamanan dan kemamanan pelayanan secara firtual, aplikasi alhikmah *mobile*, merupakan aplikasi *mobile* yang bersifat interaktif atau komunikatif. Alasannya adalah jika anggota selesai melakukan transaksi, baik itu transaksi pokok atau transaksi lain, maka aplikasi alhikmah *mobile* ini akan memberikan notifikasi melalui SMS dan melalui aplikasi alhikmah *mobile*. Contoh lain adalah, jika anggota telah berhasil melakukan trasfer sesama BMT atau bank lain, maka anggota akan menerima notifikasi, bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil dan secara otomatis menunjukkan sisa saldo yang ada dalam aplikasi alhikmah *mobile*. Jadi bisa dikatakan jika ada anggota selesai melakukan transaksi, maka aplikasi alhikmah *mobile* memberikan notifikasi keberhasilan dalam transaksi. Notifikasi tidak hanya dikirim melalui aplikasi alhikmah *mobile* saja, namun notifikasi juga akan dikirim melalui SMS, jadi anggota akan menerima 2 notifikasi sekaligus. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Iwang, beliau mengatakan:

“Itu merupakan konsep dasar semua aplikasi *mobile* banking, jadi apabila ada saldo masuk atau transaksi yang dilakukan menggunakan alhikmah *mobile* ini berhasil, si anggota akan menerima notifikasi melalui pesan, notifikasi itu diberikan untuk memberikan dan

¹¹ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

membangun kepercayaan anggota, bahwa transaksi yang dilakukan benar-benar berhasil”¹²

Penjelasan Bapak Iwang sejalan dengan penjelasan yang diberikan oleh Bu Ami selaku teller di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, beliau mengatakan:

“Iya mas, komunikatif karena setiap ada tagihan atau saldo masuk anggota mendapatkan notifikasi, misalnya tarik saldo, tagihan dan lainnya mas.”¹³

Dan jawaban dari Bu Ami Novitasari selaras dengan jawaban yang diberikan oleh Bapak Akbarudin, beliau mengatakan:

“Jika ada setoran uang masuk ke dalam rekening, aplikasi alhikmah *mobile* ini bisa memberi tahu anggota melalui aplikasi, kemudian setelah ada transaksi yang dilakukan anggota secara otomatis aplikasi alhikmah *mobile* memberi informasi sisa saldo yang ada di dompet digitalnya melalui alhikmah *mobile*”¹⁴

c. Transaksi

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap jika di bandingkan dengan tipe-tipe yang lain. Pada sistem ini, anggota dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, maka resiko yang di miliki sistem ini cukup besar. Dasar dari alhikmah *mobile* adalah dapat melakukan transaksi

¹² Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 1, Transkip*.

¹²⁰ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 2, Transkip*.

¹²¹ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 3, Transkip*.

tanpa harus mengantri di kantor. Pelayanan transaksi dapat dilakukan menggunakan alhikmah *mobile*.

Alhikmah *mobile* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara bermaksud memberikan kemudahan anggota dalam pelayanan dan dengan alhikmah *mobile* anggota dapat memberikan pelayanan sendiri melalui gengaman serta dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Transaksi yang dapat dirasakan anggota setelah aktivasi akan alhikmah *mobile* adalah sebagai berikut:

1) Transaksi pokok *Overbooking*

Transaksi pokok merupakan transaksi yang dapat dilakukan pada aplikasi alhikmah *mobile* yang berkaitan langsung dengan produk-produk BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Transaksi pokok ini di bagi menjadi 2, yaitu:

- a) *Overbooking* ini adalah istilah yang digunakan di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang sejenis dengan transfer sesama BMT Al-Hikmah Semesta. Artinya sub menu *overbooking* ini adalah menu transfer sesama pengguna alhikmah *mobile*.
- b) *Transfer online* adalah transaksi mengirim uang atau transfer yang dilakukan oleh anggota dari aplikasi alhikmah *mobile* ke rekening pada bank umum. Jadi pengguna alhikmah *mobile* bisa mentrasfer atau mengirim uang dari akunnya alhikmah *mobile* ke lembaga bank umum, misalnya BSI, BRI, BNI dan lainnya.

Skema *transfer* pada alhikmah *mobile* :

Membuka aplikasi alhikmah *mobile* → masukkan *password* atau menggunakan *finger* → buka fitur *overbooking* → pilih transaksi *overbooking/transfer online* → isi data → *transfer*.

Seperti yang diungkapkan oleh HRD BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Bapak Iwang, beliau mengatakan:

“Transaksi yang dapat dilakukan selain simpan dan pijam atau disebut dengan pembiayaan adalah transaksi dompet *online* bisa digunakan untuk membayar tagihan listrik, air, kemudian pembelian

kuota atau pulsa dan lainnya, yang utama adalah dapat mentranfer ke lain bank.”¹⁵

2) Transaksi Pilihan

Ziswaf merupakan bagian yang amat berpotensi guna mejadilan kekuatan didalam kelembagaan ini, dikarenakan dengan mengidentifikasi *baitul maal* bisa menjadikan sumber kekuatan yang besar ddalam melakukan pemberdayaan umatnya, juga masuk didalam membina usaha dengan pembiayaan qordul hasan. Sumber pedanaannya yang didapatkan *baitul maal* yakni: zakat, infaq, serta shadaqah baik anggota zakat tjarah pada pemodalan kinerja ataupun pada masyarakatnya. Ziswaf akan disalurkan pada fakir miskin serta yatim piatu, membudidayakan pelaku perekonomian kecil terkhsuus anggotanya dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Bantuan fasilitas peribadatan untuk masjid serta musholla, memberikan beasiswa untuk masyarakat yang tak mampu serta memberi sumbangan sosialnya pada anggota ataupun penduduk yang mengalami musibah. Seperti jawaban yang diberikan oleh Bu Ami Novitasari, beliau mengataka:

“Kalau transaksi banyak ya mas, seperti yang saya bilang tadi, bisa membayar tagihan, transaksi pembiayaan dan zakat *online*, dan dananya akan disalurkan kepihak yang membutuhkan”

3) Transaksi Lainnya

Transaksi tambahan yang dapat dilakukan oleh anggota melalui aplikasi *alhikmah mobile* antara lain adalah:

- a) Prabayar dan pascabayar meliputi pembelian pulsa all operator, pascabayar, pembelian paket data, dan palet roaming
- b) Bayar, meliputi pembayaran indihome, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PDAM dan pembayaran iuran BPJS.
- c) Isi ulang, meliputi token listrik, linkaja dana, gopay, *gopay drive*, ovo dan shopeepay.

Sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Akbarudin selaku *customer service* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, beliau mengatakan:

¹⁵ Oge Iwang Sutiyo, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 1, Transkip*.

“Transaksi yang dapat dilakukan yaitu setor atau transfer ke lain bank, tentunya ada biaya admin yang harus di tanggung anggota, kemudian ada transaksi pembiayaan, dompet digital contohnya pembayaran listrik, bisa digunakan untuk membeli pulsa.”¹⁶

Implementasi alhikmah *mobile* berdampak pada peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan *customer service* dan karyawan lainnya kepada anggota dalam mewujudkan pelayanan secara maksimal sekaligus memberikan kepuasan kepada anggota yang dilayani, tujuan dasar dari pelayanan merupakan memberikan kepuasan dan kenyamanan anggota. Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan, dengan adanya pelayanan yang baik pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Berada dalam era sekarang pelayanan terbagi menjadi dua yaitu pelayanan secara *offline* dan pelayanan secara *online* yang dibuat dalam bentuk sistem. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah memberikan pelayanan secara baik sesuai dengan dimensi pelayanan berstandart BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. kini BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah memberikan suatu hal yang mampu memberikan kepuasan lebih kepada anggota, kepuasan tersebut diberikan melalui layanan secara *online*. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwang selaku HRD dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, beliau mengatakan:

“Pelayanan di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara asal mula memang dilakukan secara langsung atau *face to face*, kita pun dalam pemasaran sama masih *door to door*, namun kita tidak ingin mempertahankan kejadian itu, kita sekarang sudah melakukan inovasi sesuai perubahan waktu, sekarang pelayanan kita bertambah ke ranah teknologi atau secara *online* melalui *smartphone*, dimana pelayanan kita bisa dirasakan oleh anggota yang jauh dari kantor melalui genggamannya.”¹⁷

Penjelasan dari Bapak Iwang diperjelas oleh Ibu Ami Novitasari. Beliau mengatakan:

¹⁶ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

¹⁷ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

“Ya bisa mas, secara pelayanan dulu hanya bisa dilakukan di kantor fisik, sekarang dengan adanya alhikmah *mobile*, para anggota bisa melayani diri sendiri dari mana saja mas.”¹⁸

Jawaban Ibu Ami Novitasari diperkuat dengan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Akbarudin, beliau mengatakan:

“Itu salah satunya mengurangi antrian di kantor, aplikasi alhikmah *mobile* dapat digunakan untuk membayar listrik, membayar pulsa, itu tanpa harus dilakukan di kantor.”¹⁹

Berdasarkan penjelasan yang ada, hadirnya alhikmah *mobile* pelayanan dikatakan meningkat, semula pelayanan hanya dilakukan di kantor fisik baik itu transaksi di pusat atau di kantor cabang, sekarang pelayanan bertambah melalui media *online* dengan mengedepankan digitalisasi, bisa melakukan pelayanan sendiri melalui genggam tangan. Efek dari alhikmah *mobile*, memberikan dampak perubahan dari segi peningkatan jumlah anggota dari bulan ke bulan. Namun peningkatan itu belum dapat dipasti dampak dari alhikmah *mobile*, seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwang, beliau mengatakan:

“Efek dari faktor implementasi alhikmah *mobile*, kami belum bisa, mengecek, efeknya sejauh mana. Namun dari bulan ke bulan anggota semakin meningkat, cuman dari efek implementasi alhikmah *mobile* kita belum mengecek berapa persen, yang kami cek itu secara keseluruhan secara global, dari bulan ke bulan tahun ketahun selalu meningkat, peningkatan di rasa dari beberapa promosi yang dilakukan dengan cara *door to door* dan promosi lainnya. Jadi kita belum tahu dampaknya dari alhikmah *mobile*”²⁰

Penjelasan diatas tidak hanya diutarakan oleh Bapak Iwang saja, namun penjelasan dari Ibu Ami Novitasari sama dengan penjelasan Bapak Iwang, beliau mengatakan:

¹⁸ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 2, *Transkip*.

¹⁹ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

²⁰ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

“Kalau itu kurang tahu ya mas, secara spesifiknya, kalau bulan kebulan si pasti anggota akan bertambah terus mas.”²¹

Jawaban Bapak Akbarudin selaku *customer service* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara sama, beliau mengatakan:

“Sama ya, seperti yang dikatakan oleh Bapak iwang, dimana kita belum bisa mengidentifikasi peningkatan anggota melalui implementasi alhikmah *mobile*, namun kita dapat memastikan bulan ke bulan tahun ke tahun anggota Al-Hikmah Semesta Jepara semakin meningkat dikarenakan kita selalu melakukan *cross seling* atau promosi diakhir transaksi yang dilakukan oleh anggota di kantor”²²

2. Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian Alhikmah *Mobile* pada BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

Implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota tidak selalu berjalan dengan lancar. Dalam setiap akifitas yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah pasti selalu terdapat beberapa hal yang menghambat perkembangan dan kemajuan lembaga tersebut, tidak terkecuali pada BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Iwang selaku HRD Al-Hikmah Semesta Jepara:

“Kita butuh sedikit *effort* untuk mengenalkan anggota-anggota, karena anggota koperasi kebanyakan dari desa-desa, perkampungan, terus target kita mayoritas di lingkungan pasar, kebanyakan adalah orang-orang yang sudah tua, kalau sampai gitukan peminatnya agak kurang, paling kendalanya ya disitu, tapi kalau kita sudah jelaskan terangkan manfaatnya apa saja, mereka akan senang, soalnya manfaatnya banyak sekali”²³

Sejalan dengan yang diungkapkan Bapak iwang, Bu Ami Novitasari selaku teller BMT Al-Hikmah Semesta Jepara pun mengatakan :

²¹ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 2, *Transkip*.

²² Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

²³ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

“Kalau kendala si ada mas, tahu sendiri ya mas, target kita itu orang-orang desa, kebanyakan ibu-ibu yang gaktek mas jadi itu kajian ulang bagaimana kita bisa memahamkan mereka dan menggunakan alhikmah *mobile* ini mas”²⁴

Kendala lain yang diungkapkan karyawan Al-Hikmah Semesta Jepara yang dijelaskan oleh Bapak Akbarudin sebagai *customer service*, beliau menjelaskan:

“Memang keadaan itu tidak bisa jauh dari yang namanya koperasi, dengan target yang kebanyakan orang-orang pasar, kendalanya ya mereka tidak tahu cara menggunakan *handphone smartphone*, juga terkendala anggota tidak punya *handphone*, sekali punya *smartphone* jaringan internetnya yang sulit.”²⁵

Selain dari karyawan BMT Al-Hikmah Jepara, anggota masih ada yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*, seperti yang dikatakan oleh Bapak Sulistiyono, beliau mengatakan:

“Tidak tahu mas, saya sudah tua gak tahu apa-apa, ya yang saya rasakan ya terbantu mas, saya aslinya belum bisa mas, yang bisa itu anak saya, jadi saya kalau ada apa-apa anak saya yang saya suruh mengecek”²⁶

Anggota lain menjelaskan, yaitu dari Ibu Siti Khomariah, beliau mengatakan:

“Ya mas, kendalanya ya itu saya kurang begitu paham, orang saya sekolah dulu tidak ada beginian, tapi mau gimana lagi sekarang sudah zamannya HP, jadi saya ya ingin belajar sedikit-sedikit, kalau saya kekantor itu saya sambil tanya mas, biar saya bisa”²⁷

Sehingga dapat dijelaskan bahwasannya penghambat dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* ini ada beberapa faktor yaitu:

²⁴ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 2, *Transkip*.

²⁵ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

²⁶ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

²⁷ Siti Khomariah, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 02 Agustus 2023, Wawancara 5, *Transkip*.

a. Kurangnya pengetahuan teknologi.

Hambatan yang paling besar dan sangat berpengaruh dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* adalah mayoritas anggota yang ada di dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara merupakan masyarakat pedesaan. Saat-saat ini banyak perbankan yang mengedepankan pelayanan *online*, karena dengan pelayanan *online* dapat memberikan dampak dari segi bank dan juga anggota. Jika dilihat dari sisi perbankan, manfaat layanan *online* dapat mengurangi mobilitas atau kegiatan yang ada di kantor. Perbankan tidak perlu melakukan pelayanan kepada anggota satu persatu, selain itu juga bank dapat melakukan evaluasi secara maksimal melalui layanan *online*. Sedangkan jika dipandang dari sisi kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan anggota juga memiliki kemanfaatan yang baik, anggota atau nasabah dapat memangkas waktu dan menghemat biaya transport untuk melakukan transaksi. Kemunculan digitalisasi sangat berpengaruh bagi masyarakat, jika masyarakat tidak melek teknologi akibatnya akan gagap dengan teknologi, kurang pengetahuan tentang teknologi dan masyarakat tidak dapat mengikuti perubahan zaman. Sedangkan sebagian besar anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara masyarakat desa pengetahuan tentang teknologi kurang bahkan tidak tahu, ini menjadi sebab implementasi alhikmah *mobile* belum dapat maksimal.

b. Usia

Usia atau umur merupakan rentang waktu yang dialami semua manusia di dunia. Usia merupakan batasan bagi mereka yang memiliki keingintahuan dan perkembangan. Disela-sela kegiatan usia atau umur manusia selalu bertambah dan perkembangan zaman semakin modern. Seperti halnya sekarang, zaman serba digital, mengakibatkan bagi mereka yang telah berusia atau berumur tidak dapat mengikuti perkembangan yang terjadi. Hal ini menjadi salah satu hambatan bagi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam pengimplementasian alhikmah *mobile*. Banyaknya anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara adalah mereka yang telah berusia, karena jika dilihat dari sisi segmentasi pasar, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara memiliki segmen dari masyarakat menengah ke bawah dan mayoritas anggota merupakan pedagang pasar. Akibatnya implementasi alhikmah *mobile* memiliki kendala dalam penerapannya.

c. Jaringan internet

Jaringan internet merupakan jaringan yang paling luas serta pemakai jaringan internet adalah pribumi diseluruh dunia. Jaringan internet dapat dimanfaatkan untuk komunikasi, informasi hiburan dan edukasi. Jaringan internet merupakan salah satu jaringan yang digunakan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam menjalankan aplikasi alhikmah *mobile*. Alhikmah *mobile* memuat segala informasi yang dapat diakses anggota dari mana saja. Namun kelemahan dari internet dapat dirasakan bagi mereka yang tinggal di desa yang masih susah dengan sinyal internet, selain itu juga banyak masyarakat yang telah mengetahui kejahatan yang dilakukan siber untuk mendapatkan keuntungan. Internet merupakan kendala yang menjadi rahasia umum bagi perusahaan pengguna internet. Salah satunya BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang terkendala dengan internet mengingat memang mayoritas anggota masyarakat desa yang masih terbilang susah untuk mendapatkan sinyal internat yang bagus. Akibatnya pengimplementasian alhikmah *mobile* terbilang memiliki kendala dari jaringan internet.

3. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pengimplementasian alhikmah *mobile* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

Setiap kendala yang terjadi pada pengimplementasian alhikmah *mobile* dalam peningkatan pelayanan di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara pasti selalu ada solusi atau jalan keluar yang dapat dilakukan dalam rangka mengatasi kendala yang terjadi. Solusi yang dapat diterapkan oleh BMT A-Hikmah Semesta Jepara sesuai dengan yang dinyatakan oleh Bapak Iwang selaku HRD BMT Al-Hikmah Semesta Jepara ialah sebagai beriku:

“Dari kantor sendiri digencarkan, kami akan memberi arahan khusus pada setiap cabang, dan kita berikan target, disetiap bulan kita berikan target minimal berapa orang untuk melakukan aktivasi, nanti teman-teman akan bergerak, kita juga memberikan pengarahan dan aktif memberikan sosialisasi manfaatnya apa saja, kemudian anggota diharapkan tertarik untuk mengaktifkan alhikmah *mobile*”²⁸

²⁸ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, *Wawancara 1, Transkrip*.

Penjelasan dari Bapak Iwang ini dipertegas lagi dengan jawaban ibu Ami Novitasari, beliau mengatakan:

“Ya salah satunya ya memang melakukan pelatihan saat melakukan aktivasi mas, kita ajari mereka bagaimana cara menggunakan”²⁹

Sejalan dengan penyampaian dari Ibu Ami Novitasari, Bapak Akbarudin selaku karyawan sebagai *customer service* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara menyampaikan bahwa:

“Ya kita berusaha untuk menyarankan mereka menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*, memberi tahu bahwa dengan aplikasi ini, anggota tidak perlu riwa-riwi ke kantor mencari informasi, kita pun akan selalu terbuka untuk mereka yang datang ke kantor, mengajarnya dengan sabar, mengenalkan fitur-fiturnya, memberi tahu cara-caranya bagaimana cara menggunakan, itu yang saya lakukan sebagai *customer service*, jika ada *problem* internet bisa langsung ke kantor nanti kita cek apakah internetnya atau sistemnya, atau langsung ke cabang terdekat, karena cabang sudah tersebar diberbagai titik”³⁰

Anggota yang sudah memiliki akun alhikmah *mobile* memiliki solusi tersendiri, seperti yang dikatakan oleh Bapak sulistiyono:

“Solusi, agar saya bisa ya memang mencari tahu ke kantor, saya minta diajari cara memakainya, kadang-kadang ya saya minta diajari oleh anak saya”³¹

Begitupun dengan Ibu Siti Khomariah, beliau mengatakan:

“Ya tadi mas saya mau tidak mau meminta *customer servis* atau *teller* untuk mengajari saya, kalau saya belum paham ya itu yang saya lakukan, biar saya bisa”³²

²⁹ Ami Novitasari, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 2, *Transkip*.

³⁰ Akbarudin, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 3, *Transkip*

³¹ Oge Iwang Sutiyono, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 01 Agustus 2023, Wawancara 1, *Transkip*.

³² Siti Khomariah, ‘Wawancara Oleh Penulis’, 02 Agustus 2023, Wawancara 5, *Transkip*.

Solusi yang dilakukan oleh pihak BMT agar pengimplementasian alhikmah *mobile*, yaitu :

a. Sosialisasi

Memberikan sosialisasi kepada anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang belum memiliki akun. Jika ada anggota yang datang ke kantor diusahakan anggota tersebut memiliki akun alhikmah *mobile*, supaya pelayanan yang dirasakan nasabah semakin meningkat dengan nyaman dan kemudahan ketika telah memiliki akun. Memberi tahu manfaat, keuntungan serta keunggulan memakai alhikmah *mobile*.

b. Pelatihan dan pemahaman secara individu kepada anggota

Pelatihan kepada anggota yang telah memiliki akun alhikmah *mobile*, setiap anggota yang datang disarankan mengambil nomor antrian customer servis untuk melakukan bimbingan khusus mengenai alhikmah *mobile*, dengan cara memberi pengetahuan dan mengajari anggota yang masih kebingungan dalam melakukan transaksi dari alhikmah *mobile*, selalu memberikan pelatihan agar kedepannya para anggota tetap menggunakan alhikmah *mobile*.

c. Memakai WIFI dan mengganti kartu telephone

Memberikan solusi kepada anggota untuk memakai WIFI ketika tidak ada sinyal yang kuat untuk membuka atau melakukan transaksi dan juga memberikan solusi untuk mengganti kartu telephone yang sinyalnya kuat dan disesuaikan dengan tempat tinggal.

4. Implementasi Alhikmah Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajemen Perbankan Syariah Perspektif Manajemen Bank Syariah

Operasional aplikasi alhikmah *mobile* ini sudah disamakan dengan operasional kegiatan yang ada di dalam kantor baik itu simpanan, pinjaman ataupun transaksi lainnya, seperti yang dikatakan oleh Bapak Iwang selaku HRD di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, beliau mengatakan:

“Dari dewan sendiri itu tidak ada larangan selagi tidak terjadi kecurangan dan ada riba di dalamnya, jika dirasa tidak banyak negatifnya dewan syariah masih memperbolehkan, jika ada banyak kemudharatan dewan syariah akan melarang sebagaimana mestinya yang menguatkan adalah adanya akad atau persetujuan dari anggota untuk melakukan aktivasi alhikmah *mobile* jadi menurut saya penerapannya sudah sesuai dengan syariah.

Untuk masalah admin itukan anggota sudah membaca syarat-syarat sebelum dilakukan aktivasi.”³³

Penjelasan diatas dipertegas jawaban dari Ibu Ami Novitasari, beliau mengatakan:

“Ya mas, soalnya sebelum kita melakukan aktivasi para anggota harus bisa memahami syarat-syaratnya dan konsekuensi setelah aktivasi alhikmah *mobile* mas.”³⁴

Jawaban dari Bapak Akbarudin pun sejalan dengan penjelasan Ibu Ami Novitasari, beliau mengatakan:

“Kita dari dulu memang sudah berprinsip syariah, dimana setiap transaksi yang ada disini tidak ada yang namanya riba, gharar, dan maisyir. Otomatis dalam penerapan alhikmah *mobile* ini ya kita harus terangkan dulu kepada anggota, mengenai cara, sayaratnya, konsekuensi yang diambil setelah dilakukan aktivasi, kalau anggota keberatan dengan apa yang telah ditentukan kantor, kita tidak memaksa anggota untuk melakukan aktivasi. Gitu jadi ada kejelasan di depan sebelum menggunakan alhikmah *mobile*.”³⁵

Manajemen perbankan syariah merupakan tata cara melakukan kegiatan yang tersusun sesuai rencana yang didasari dengan ajaran islam yang terdapat pada Al-Quran, penjelasan diatas dapat dideskripsikan bahwasanya kegiatan yang dilakukan BMT Al-Hikmah Semesta jepara secara konseptual, telah memenuhi standart pelaksanaan syariah, yaitu :

- a. Memulai kerja dengan do'a dan tadarus Al-Qur'an
- b. Membiasakan shalat tepat waktu
- c. Saling mengingatkan untuk beramal shaleh dan meninggalkan kemaksiatan
- d. Membiasakan akhlaq islami dan berbusana sesuai syariah
- e. Siap menjadi teladan untuk lembaga keluarga dan masyarakat
- f. Mengadakan kultum setiap meeting rutin
- g. Menerapkan akad syariah dan mengikrarkan semua jenis akad baik pembiayaan maupun simpanan

³³ Oge Iwang Sutiyono, 'Wawancara Oleh Penulis', 01 Agustus 2023, *Wawancara 1, Transkip*.

³⁴ Ami Novitasari, 'Wawancara Oleh Penulis', 01 Agustus 2023, *Wawancara 2, Transkip*

³⁵ Akbarudin, 'Wawancara Oleh Penulis', 01 Agustus 2023, *Wawancara 3, Transkip*

- h. Mengikuti kajian islam yang diadakan lembaga
- i. Shaleh di rumah,shaleh di kantor, shaleh di jalan, shaleh di mana-mana
- j. Menerapkan S.3 plus D : salam, senyum, sapa dan doa

Pelaksanaan syariah BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah disahkan oleh Ust H.Sukahar,Lc.S.Pd.I., M.P.I sebagai dewan pengawas syariah, ditanda tangani pada bulan Januari 2020. Dalam pengimplementasian aplikasi alhikmah *mobile*, sebelum calon pemilik akun memiliki akun, *customer servis* telah memberikan keterangan bahwasannya ada beberapa istilah yang harus diketahui dan dipahami calon pengguna aplikasi alhikmah *mobile*, *customer servis* harus menjelaskan hal pokok yang harus diketahui calon pengguna.

Setelah dilakukan penjelasan dari *customer service* kepada anggota tahap selanjutnya adalah persetujuan, persetujuan ini ditandakan dengan menulis nama lengkap, alamat, nama ibu kandung, alamat email, nomor KTP, HP, dan nomor CIF, kemudian anggota membaca pernyataan yang diberikan oleh pihak BMT Al-hikmah semesta Jepara, tahap terakhir adalah menanda tangani formulir persetujuan tersebut. Dari sini dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* dikatakan syariah karna sudah ada akad atau kesepakatan di kedua belah pihak.

Gambar 4.2 Syarat dan Ketentuan



Gambar 4.3 Formulis Pernyataan Persetujuan

BMT AL HIKMAH
Bank Rakat Raga Ragu Terata

KABUPATEN DITULIS DENGAN HURUF CETAK _____ CABANG _____ TANGGAL _____

DATA NASABAH

NAMA LENGKAP _____

ALAMAT _____ RT. _____ RW. _____

NAMA IBU KANDUNG _____

ALAMAT EMAIL _____

NOMOR KTP _____

NOMOR HP _____

NOMOR CIB _____

PERNYATAAN

Dengan ini saya mengajukan permohonan akses Alhikmah Mobile sebagai fasilitas transaksi rekening anggota yang berada di KSPPS BMT Alhikmah Semesta Jepara menyatakan bahwa semua data di atas adalah benar dan bertanggung serta fungsi penuh ketentuan dan syarat-syarat layanan Alhikmah Mobile yang telah saya baca pada pemberitahuan aplikasi ini maupun ketentuan lain yang berlaku dari waktu ke waktu di KSPPS BMT Alhikmah Semesta.

TANDA TANGAN NASABAH

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Mobile banking adalah salah satu layanan lembaga keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi. Tujuan dari penggunaan layanan ini untuk membantu nasabah dalam memudahkan aktivitas transaksinya. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara memiliki harapan yang besar dari adanya alhikmah *mobile*, sejalan dengan pengertian yang diungkapkan Dwi, alhikmah *mobile* merupakan fasilitas layanan *online* dengan sarana teknologi dan jaringan internet. Alhikmah *mobile* adalah fasilitas layanan *online* yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam suatu pengaksesan untuk memperoleh informasi bahkan dapat pula mempercepat suatu transaksi finansial. Aplikasi alhikmah *mobile* merupakan sarana intermediasi untuk mengakses rekening melalui telepon seluler. Alhikmah *mobile* merupakan salah satu layanan informasi, komunikasi dan transaksi yang ditawarkan pihak BMT Al-Hikmah Semesta Jepara untuk kenyamanan anggota

Mobile banking adalah sistem layanan lembaga keuangan yang bisa dioperasikan oleh nasabah dengan menggunakan ponsel yang dimiliki. Tujuan pengembangan inovasi melalui sarana digital yang dikeluarkan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, tidak lain untuk mempermudah akses anggota dalam melakukan transaksi,

dengan alhikmah *mobile*, anggota tidak perlu ke kantor untuk melakukan transaksi. Tantangan di era sekarang yang serba digital lembaga keuangan dituntut untuk menyediakan layanan digital untuk mempermudah aktivitas nasabah sehingga menghemat waktu dan lebih efektif. Sebuah kebangsaan dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dengan menjawab tantangan yang ada, dan berani untuk melakukan berbagai inovasi sesuai perkembangan digital sekarang.

Implementasi *mobile banking* secara umum saat ini dapat di kategorikan menjadi 3 golongan yaitu memuat informasi, komunikasi dan transaksi. Dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* telah memuat tiga golongan tersebut. Dengan pengimplementasian tiga kategori tersebut sangat berguna dalam mencapai pelayanan yang prima di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. pengimplementasian alhikmah *mobile* terdapat tiga teori kategori yang diterapkan dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, diantaranya terdiri dari :

a. Informasi

Layanan *mobile banking* mempunyai sejumlah fitur terkait dengan layanan informasi (saldo, perubahan rekening, tagihan kartu credit, suku bunga dan lokasi ATM paling dekat). Informasi merupakan sistem yang hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah pengubahan isi dari situs internet (atau sering dikenal dengan istilah deface). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.³⁶

Berdasarkan apa yang telah peneliti temukan dalam observasi secara langsung, peimplementasian alhikmah *mobile* terdapat informasi yang dapat diakses melalui aplikasi alhikmah *mobile*, informasi yang ada dalam alhikmah *mobile* merupakan sebuah informasi tentang produk-produk dan

³⁶ Aan Ansori, 'Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah', *Jurnal BanqueSyar'i*, Vol 3. 1 (2019), 115 <<https://doi.org/https://10.32678/bs.v3i1.1915>>.

layanan lainnya. Per Januari Al-Hikmah Semesta Jepara telah dapat memberikan informasi secara *online* dengan mengakses *alhikmah mobile*. Informasi yang dapat diperoleh anggota adalah tabungan, (simpanan wajib anggota, simpanan pokok, simpanan suka rela), pembiayaan, deposito, informasi produk dan pengumuman, produk simpananb, produk pembiayaan, informasi tambahan, informasi tambahan seperti kantor cabang terdekat lengkap bersama alamat kantor cabang tersebut, lihat akun, ganti password, ubah pin, verifikasi sidik jari untuk finger, tentang aplikasi, jika anggota kurang paham dapat menghubungi kami dan memberitahukan informasi melalui media sosial.

Berdasarkan data diatas, peneliti dapat memberikan penjelasan bahwasanya pemberiann informasi kepada anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi *alhikmah mobile* sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Aan Ansori, yakni memberikan informasi secara digitalisasi, pengaksesan yang mudah dari sebuah smarphone, memiliki risiko yang sangat minim dalam pencarian informasi dan mampu memberikan gerakan baru untuk berinovasi sesuai zaman sekarang.

b. Komunikasi

Komunikasi merupakan tipe yang kedua dalam pengimplementasian *mobile banking*. Pada tipe ini ,di mungkinkan terjadinya interaksi antar anggota dengan sistem yang ada di bank. Interaksi ini dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi, pengubahan data pribadi anggota maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Di lihat dari cara kerjanya, risiko dalam sistem ini jelas lebih besar dibandingkan yang pertama, karena adanya hubungan antara anggota dengan bebrapa server jaringan si bank. Untuk itu di perlukan pengawasan dan penjagaan dalam sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus, trojan, dan lainnya.³⁷

Berdasarkan data penelitian yang telah didapatkan, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam pengimplementasian *alhikmah mobile* di BMT Alhikmah Semesta Jepara ini

³⁷ Aan Ansori, 'Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah', 131.

bersifat komunikatif, walaupun sistem yang mengatur, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara akan selalu memberi kenyamanan dan keamanan dari pelayanan firtual ini, aplikasi alhikmah *mobile* ini termasuk aplikasi *mobile* yang tergolong interaktif atau komunikatif, dikarenakan, jika anggota selesai melakukan transaksi, baik itu transaksi pokok atau transaksi lain, maka aplikasi alhikmah *mobile* ini akan memberikan notifikasi melalui SMS dan melalui aplikasi alhikmah *mobile*. Contoh lain adalah, jika anggota telah berhasil melakukan trasfer sesama BMT atau bank lain, maka anggota akan menerima notifikasi, bahwa transaksi yang dilakukan telah berhasil dan secara otomatis menunjukkan sisa saldo yang ada dalam aplikasi Alhikmah *mobile*. Jadi bisa dikatakan jika ada anggota selesai melakukan transaksi, maka aplikasi alhikmah *mobile* memberikan notifikasi keberhasilan dalam transaksi. Notifikasi tidak hanya dikirim melalui aplikasi Alhikmah *mobile* saja, namun notifikasi juga akan dikirim melalui SMS, jadi anggota akan menerima 2 notifikasi sekaligus.

Berdasarkan data dan penjelasan diatas maka peneliti dapat mempperikan argumentnya bahwasannya dalam impelementasian alhikmah *mobile* sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Aan Ansori yaitu sebuah implementasi alhikmah *mobile* yang didapat digunakan untuk berkomunikasi dengan cara memberikan notifikasi informasi saldo, laporan transaksi, pengubahan data pribadi anggota maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dengan anggota yang bersangkutan serta risiko yang ditanggung oleh anggota lebih besar dari tipe sebelumnya.

c. Transaksi

Transaksi merupakan tipe yang paling lengkap jika di bandingkan dengan tipe-tipe yang lain, umunya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem ini, anggota dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang di miliki sistem ini cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya.³⁸ Oleh sebab itu, kontrol yang ketat di perlukan

³⁸ Heni Sukmawati, Ari Farizal Rasyid, and Mega Rachma Kurniaputri, 'Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah : Ekstensi Technology Acceptance Model', 7.03 (2021), 1845–57 <<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>>.

di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini dapat meliputi akses langsung ke akun bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa dan lain-lain.

Berdasarkan apa yang telah peneliti temukan pada observasi dan wawancara, adanya alhikmah *mobile* di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan anggota dalam pelayanan dan adanya alhikmah *mobile* anggota dapat memberikan pelayanan sendiri melalui gengaman dan dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Transaksi yang dapat dirasakan anggota setelah aktivasi akan Alhikmah *mobile* adalah sebagai berikut:

- 1) Transaksi pokok (*Overbooking*)

Transaksi pokok merupakan transaksi yang dapat dilakukan pada aplikasi alhikmah *mobile* yang berkaitan langsung dengan produk-produk BMT alhikmah semesta Jepara. Transaksi pokok ini di bagi menjadi 2, yaitu:

 - a) *Overbooking* ini adalah istilah yang digunakan di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang sejenis dengan transfer sesama alhikmah semesta. Artinya sub menu *Overbooking* ini adalah menu transfer sesama pengguna alhikmah *mobile*.
 - b) *Transfer Online*, transaksi mengirim uang atau transfer yang dilakukan oleh anggota dari aplikasi alhikmah *mobile* ke rekening pada bank umum.
- 2) Transaksi pilihan, yang dapat digunakan anggota adalah ziswaf.
- 3) Transaksi tambahan, yang dapat dilakukan oleh anggota melalui aplikasi alhikmah *mobile* antara lain adalah :
 - a) Prabayar dan pascabayar meliputi pembelian pulsa all operator, pascabayar, pembelian paket data, dan palet *roaming*.
 - b) Bayar, meliputi pembayaran indihome, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PDAM dan pembayaran iuran BPJS.
 - c) Isi ulang, meliputi token listrik, linkaja dana, gopay, *gopaydrive*, ovo dan *shopeepay*.

Berdasarkan data yang telah didapatkan oleh peneliti maka peneliti mengatakan bahwa pelayanan transaksi dapat dilakukan menggunakan alhikmah *mobile*. Ini sejalan dengan teori Novita Sari dari servis transaksi bisnis misalnya: transfer, pembayaran tagihan

(bill listrik, air, pajak, kartu credit, asuransi dan internet), pembelian (pulsa dan data paket) dan fitur yang lain yang disediakan oleh instansi keuangan. Namun risiko yang ada di dalam transaksi lebih besar dibanding dua tipe diatas, maka dari itu alhikmah *mobile* memberikan keamanan semaksimal mungkin dengan menggunakan finger print serta pengisian kata sandi sebelum dan saat mau melakukan transaksi.

Implementasi alhikmah *mobile* berdampak pada peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan customer service dan karyawan lainnya kepada anggota dalam mewujudkan pelayanan secara maksimal sekaligus memberikan kepuasan kepada anggota yang dilayani, tujuan dasar dari pelayanan merupakan memberikan kepuasan dan kenyamanan anggota. Pelayanan mengacu pada kepuasan pelanggan, dengan adanya pelayanan yang baik pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan dapat diukur dengan pengukuran sebagai berikut, menurut adalah sebagai berikut:³⁹

- a. *Reliability*, keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness*, daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c. *Asurance*, jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- d. *Empathy*, empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. *Tangibles*, bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, serta sarana komunikasi.

Berdasarkan data yang telah didapatkan peneliti BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah memberikan pelayanan secara baik sesuai dengan dimensi pelayanan berstandart BMT Al-Hikmah Semesta Jepara. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah memberikan suatu hal yang mampu memberikan kepuasan lebih

³⁹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 146–56.

kepada anggota, kepuasan tersebut diberikan melalui layanan secara *online*. Hadirnya alhikmah *mobile* pelayanan dikatakan meningkat, semula pelayanan hanya dilakukan di kantor fisik baik itu transaksi di pusat atau di kantor cabang, sekarang pelayanan bertambah melalui media *online* dengan mengedepankan digitalisasi, bisa melakukan pelayanan sendiri melalui genggaman tangan. Efek dari alhikmah *mobile*, memberikan dampak perubahan dari segi peningkatan jumlah anggota dari bulan ke bulan. Namun peningkatan itu belum dapat dipasti dampak dari alhikmah *mobile*

Teori yang dikemukakan oleh Nina Rahmayanty sejalan dengan praktek yang dilakukan di BMT Al-Hikmah semesta Jepara, pelayanan yang diberikan kepada paa anggota meliputi

- a. *Reliability* atau keandalan, semua *teller* dan *customer servis* baik dicabang atau di kantor telah dibekali pengetahuan tentang implementasi alhikmah *mobile*, jadi mereka calon anggota atau anggota yang ingin aktivasi akun alhikmah *mobile* akan dibantu dengan semaksimal mungkin.
- b. *Responsiveness*, karyawan yang diposisikan sebagai *teller* atau *customer servis* serta karyawan lainnya akan memberikan respon atau tanggapan yang baik kepada anggota yang ingin melakukan aktivasi alhikmah *mobile*, dimana setiap ada anggota datang membawa masalah, maka tugas semua karyawan alhikmah semesta Jepara untuk memberikan apa yang diinginkan para anggota.
- c. *Asurance*, ketika ada karyawan yang belum bisa memberi pengetahuan khusus kepada anggota, maka akan dilakukan pemanggilan ulang atau *follow up* untuk menindak lanjuti permasalahan yang belum terselesaikan, jadi seluruh karyawan BMT Al-hikmah semesta Jepara memberikan jaminan jawaban yang pasti untuk para anggota.
- d. *Empathy* , yang diberikan oleh karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara adalah dengan memperhatikan setiap anggota yang hadir di kantor, menggali masalahnya, kemudian akan menyelesaikannya dengan sepenuh hati.
- e. *Tangibles*, memberikan bukti nyata, artinya BMT Al-Hikmah Semesta Jepara mendirikan kantor cabang untuk memudahkan para anggota jika ingin mengaktifkan layanan *onlinenya* atau alhikmah *mobile*. Pengaktifan layanan *online* juga dapat dilakukan bersamaan dengan karyawan yang melakukan jemput bola, dengan syarat anggota sudah

menyiapkan syarat yang digunakan untuk aktivasi aplikasi alhikmah *mobile*.

2. Analisis Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian Al-Hikmah *Mobile* pada Al-Hikmah semesta Jepara

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dianalisis bahwa yang menjadi kendala dalam implementasi alhikmah *mobile* dalam peningkatan layanan pada anggota BMT Al-hikmah semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah meliputi:

a. Pengetahuan

Pengetahuan menurut Soekidjo Notoadmodjo yakni hasil “tahu” serta ini ada setelah individu itu melakukan pengindraan pada suatu objeknya. Pengindraannya itu dengan panca indra individu yakni indra penciumannya, pendengarannya, penglihatannya, rasa serta rabanya. Mayoritas pengetahuan individu diperoleh lewat matanya serta telinganya. Pengetahuan dapat dimaksudkan pada gejala yang ditemuinya serta dipeoleh individu dengan pengamatannya akal. Disaat individu memakai akal budinya guna melakukan pengenalan pada keadaan khusus yang belum pernah didapatkannya sebelum itu bisa melakukan pemunculan pada suatu pengetahuannya.⁴⁰

Kendala dari suatu pengetahuan memang dapat menghambat jalannya operasioanl dalam perusahaan, PR besar bagi perusahaan besar yang ingin menciptakan atau membuat produk baru, jika para konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup terkait produk baru yang dikeluarkan. Kendala pengetahuan pun dapat dirasakan bagi mereka yang menggunakan layanan *online* diakses melalui internet atau smartphone.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti, gangguan atau kendala pengetahuan para anggota menjadi faktor utama, karena mereka anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara kebanyakan orang hidup di pedesaan, dari faktor kendala mulai muncul, faktor kedua adalah kebanyakan anggota BMT Al-Hikmah semesta Jepara adalah orang-orang pasar atau pedagang, mereka tidak sempat untuk membuka smartphonanya bahkan mereka tidak tahu cara menggunakan smartphone, pengetahuan tentang smartphone sampai

⁴⁰ Soekidjo Notodmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

penggunaan aplikasi alhikmah *mobile* sangat kurang bahkan ada yang tidak paham sama sekali.

b. Usia

Menurut Nuswantari, usia yakni seberapa lama keberadaan individu dilakukan pengukuran pada satuan waktu dipandang pada kronologiknya, individu normal yang memperlihatkan derajat pengembangan autonomis serta fisiologiknya yang bersamaan.

Faktor usia sangat mempengaruhi kinerja otak untuk menerima hal-hal baru, dari faktor usiapun mereka tidak peduli dengan kecanggihan teknologi digital yang telah melalang buana didunia, dengan bertambahnya usia mereka hanya memikirkan bagaimana cara mendapatkan makan untuk esok hari. Mereka tidak ingin tahu bagaimana cara untuk mengoprasikan *smartphone*, didalam pikiran orang yang berusia hanya tahu fungsi dari *handphone* adalah untuk melakukan panggilan atau menerima panggilan dari jarak jauh.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti faktor kedua yang menjadi kendala dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* adalah faktor usia, kebanyakan anggota BMT Al-hikmah Jepara adalah mereka yang sudah menginjak usia, didukung dengan pekerjaan mereka sebagai pedagang dan mayoritas anggota alhikmah semesta Jepara adalah pedagang di pasar, dari situlah pengimplementasian alhikmah *mobile* cukup terkendala, dari faktor usia atau umur rasa keinginan dengan ha-hal baru yang dianggap tidak menguntungkan serta hanya mempersulit, membuat minat untuk aktivasi akun alhikmah *mobile* berkurang bahkan tidak tertarik.

c. Jaringan Internet

Sidharta memaparkan bila internet yakni suatu bentuk interkoneksi pada suatu jaringan dalam komputer, yang mana bisa memberi bentuk pelayanan informasi dengan detail. Dipaparkan kembali, jika internet dibuktikan mejadi rekan maya ataupun virtual yang dapat dipakai didalam media bisnisnya, politiknya, serta guna menghibur. Walau dalam fisik internetnya yakni suatu bentuk interkoneksi antar jaringan komputer akan tetapiumumnya internet bisa dilihat serta dipahami menjadi sebuah sumber daya informasi. Dijelaskan juga oleh Sidharta, jika isi pada internet yakni informasi, yang

mana hampr semua aspek kehidupan individu dapat diberikan kemudahan didalam bentuk cirtual didalam intenet.⁴¹

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mayoritas anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara adalah orang pedesaan, dimana masih ada desa yang belum terjaungkau internet secara maksimal, dengan keadaan tersebut anggota yang internetnya tidak stabil malas untuk melakukan transaksi melalui smartphone. Faktor lain yang sejenis dengan ini adalah anggota kebanyakan orang yang sudah berumur dan gagap teknologi dan memutuskan tidak memakai handphone atau dapat diartikan masih ada anggota BMT Al-Hikmah Semesta jepara tidak memiliki handphone dan juga ada yang terkendala jaringan internet yang tidak stabil.

3. Analisis solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pengimplementasian Al-Hikmah *mobile* di Al-Hikmah Semesta Jepara

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat dianalisis bahwa solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi Kendala yang terjadi pada implementasi alhikmah *mobile* dalam peningkatan layanan pada anggota BMT Al-Hikmah semesta Jepara diantaranya meliputi :

a. Melakukan sosialisasi

Secara meluas penjelasan sosialisasi yakni suatu aktivitas berinteraksi serta pembelajaran yang dilaksanakan individu sejak lahir hingga wafat didalam kebudayaan masyarakat. Adapun, penjelasan sosialisasi secara sngkat yakni suatu pemrosesan pembelajarannya pada individu supaya bisa melakukan pengendalian lingkungannya yang kelak akan dihidupkan, baik lingkungan fisiknya atau sosialnya. Umumnya sosialisasi yakni suatu aktivitas pembelajaran didalam bertindak di masyarakatnya, berbagai ahli pun menegaskan jika sosialisasi yakni kegiatan penanaman penilaian, kebiasaanya, ataupun aturannya didalam bertindak didalam masyarakatnya pada generasi ke generasi.⁴²

Proses sosialisasi sendiri, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara harus menyesuaikan dengan peran dan status sosial

⁴¹ Lani Sidharta, *Internet Informasi Bebas Hambatan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1996), 67.

⁴² Agustina Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2008), 106.

masing-masing di dalam kelompok masyarakat. Dengan adanya proses sosialisasi, maka seseorang bisa mengetahui, memahami sekaligus menjalankan apa yang sesuai dengan budaya yang telah terbentuk dalam masyarakat tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah melakukan sosialisasi kepada cabang khususnya admin yang dapat melayani aktivasi akun alhikmah *mobile*. Sosialisasi yang dilakukan oleh alhikmah semesta jepara, merupakan sosialisasi kepada karyawan. Sosialisasi kepada anggota belum dapat terlakukan secara merata, maka perlu adanya sosialisasi ulang dengan tindak lanjut yang lebih tegas, agar anggota yang memang tidak tahu cara pemakaiannya, gaktek dan bahkan tidak tahu apa-apa tentang aplikasi alhikmah *mobile* dapat sedikit mengetahui adanya aplikasi alhikmah *mobile* yang dapat mempermudah diri untuk melakukan pelayanan lewat genggamannya sendiri. Kemudian diadakan pelatihan secara intensif kepada anggota yang memiliki akun alhikmah *mobile*, pelatihan dilakukan secara berkala ketika anggota melakukan transaksi melalui kantor, maka tugas teller atau customer service melakukan tindakan tambahan yaitu melatih mereka cara melakukan transaksi yang seharusnya tidak perlu ke kantor dan dapat dilakukan melalui *mobile* banking.

b. Melakukan pelatihan atau pemahaman secara personal.

Pelatihan merupakan suatu hal proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan dalam setiap seseorang untuk melakukan pekerjaan atau untuk mendukung kemudahan yang akan didapatkan pada waktu pelaksanaan, pemahaman secara personal dapat diartikan kemampuan seseorang untuk menangkap makna atau arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan mengurangi sisi pokok dari suatu bacaan.

43

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dalam mengatasi kendala usia atau umum memang salah satu PR bagi karyawan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara harus mampu memberikan pelatihan dan pemahaman secara personal atau individu kepada anggota yang sudah berusia, pelatihan dan

⁴³ Hermawan Kartajaya and Syakir Sula, *Pemahaman Ilmu Logika dalam Suatu Bahasa* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 171.

pemahaman dilakukan secara personal atau individu tujuannya memberi tekanan kepada anggota yang sudah berusia dan mereka harus dapat mengikuti perkembangan zaman, agar mereka juga dapat merasakan kemudahan dan kenyamanan transaksi melalui handphone.

- c. Mengganti kartu telephone sesuai dengan kebutuhan dan memakai WIFI.

Internet merupakan kendala yang ada, di luar BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, artinya jika ada problem terkait jaringan internet itu adalah faktor eksternal dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

Berdasarkan penelitian yang telah terlaksana, solusi yang diberikan kepada anggota dengan kendala tersebut adalah mencoba memakai WIFI di daerah sekitar atau di balai desa, biasanya setiap balai desa akan menyediakan WIFI untuk masyarakat sekitar, solusi yang kedua adalah mengganti kartu telephone anggota, jika dirasa user tidak mendapatkan sinyal menggunakan kartu telephone yang lama, maka sebaiknya user mengganti dengan kartu telephone yang sinyalnya bagus ditempat tinggalnya, biasanya di desa atau plosok sinyal yang paling kuat adalah telkomse.

4. Implementasi Alhikmah *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajenen Perbankan Syariah

Manajemen syariah merupakan karakter yang berkaitan dengan nilai keimanan serta ketauhidan, apabila tiap manusia tingkah laku yang ikut teribat di dalam suatu aktivitas yang didasari dengan nilai ketauhidan maka berharap agar tingkah lakunya terkedali. BMT Al-Hikmah Semesta Jepara merupakan lembaga keuangan non bank dengan operasional yang berdasarkan agama atau syariah, jika dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Zulkifli Rusby, mengatakan ada 4 prinsip dasar dalam manajemen bank syaria'h. Berikut ini adalah uraian mengenai ke empat prinsip edalam perbankan syaria'h :

- a. Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar

Setiap muslim wajib melaksanakan perbuatan *ma'ruf* yakni perbuatan baik dan terpuji, seperti misalnya perbuatan tolong menolong, menegakkan keadilan diantara sesama manusia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta masih banyak lagi yang lainnya. Sedangkan perbuatan *munkar* atau keji, seperti misalnya korupsi, suap, pemborosan dan masih banyak lagi contoh lainnya harus di jauhi dan wajib untuk diberantas.

Menyeru kepada perbuatan *amar ma'ruf* atau kebaikan dan mencegah pada kemungkaran atau *nahi munkar* adalah wajib. Maka untuk melaksanakan prinsip tersebut di atas, maka ilmu manajemen harus dipelajari dan dilaksanakan secara sehat, baik secara bijak maupun secara ilmiah.

b. Kewajiban Menegakkan Kebenaran

Hukum syariah mewajibkan kita untuk menegakkan keadilan, kapan dan dimanapun kita berada. Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil. Adil dalam melakukan timbangan, adil dalam bertindak dan adil dalam menegakkan hukum.

c. Kewajiban Menyampaikan Amanah

Seorang manajer perusahaan adalah pemegang amanat dari para pemegang sahamnya yang wajib mengelola perusahaan dengan baik, sehingga kemudian nantinya akan menguntungkan para pemegang saham dan memuaskan para konsumen-nya.⁴⁴

Sedangkan menurut Andrianto dan Anang hermansyah perbankan syariah atau non bank dikatakan jauh dari kemudharatan ketika bank tersebut dapat menjauhi larangan-larangan yang dilarang oleh agama, larangan tersebut adalah:

- (1) Tadlis, transaksi yang mengandung hal pokok yang tidak diketahui oleh salah satu pihak.
- (2) Gharar, transaksi gharar memiliki kemiripan dengan tadlis. Dalam tadlis, ketiadaan informasi terjadi pada salah satu pihak, sedangkan dalam gharar ketiadaan informasi terjadi pada kedua belah pihak yang bertransaksi jual beli.
- (3) Bai' Ikhtikar, bai' ihtikar merupakan bentuk lain dari transaksi jual beli yang dilarang oleh syariah islam. Ikhtikar adalah mengupayakan adanya kelangkaan barang dengan cara menimbun. Dengan demikian, penjual akan memperoleh keuntungan yang besar karena dapat menjual dengan harga yang jauh lebih tinggi dibanding harga sebelum kelangkaan terjadi.
- (4) Bai' Najasy, adalah tindakan menciptakan permintaan palsu, seolah-olah ada banyak permintaan terhadap suatu produk, sehingga harga jual produk akan naik.
- (5) Maysir, ulama dan fuqaha mendefinisikan maysir sebagai suatu permainan di mana satu pihak akan memperoleh keuntungan sementara pihak lainnya akan menderita kerugian.

⁴⁴ Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Pekan Baru: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017), 86.

- (6) Riba, adalah tambahan yang disyaratkan dalam transaksi bisnis tanpa adanya padanan (iwad) yang dibenarkan syariah atas penambahan tersebut.⁴⁵

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan karyawan telah mengimplementasikan prinsip bank syariah memulai kerja dengan do'a dan tadarus alqur'an, membiasakan sholat tepat waktu membiasakan akhlaq islami dan berbusana sesuai syari'ah, siap menjadi teladan untuk lembaga, keluarga dan masyarakat, mengadakan kultum setiap meeting rutin, menerapkan akad syari'ah dan mengikrarkan semua jenis akad, baik pembiayaan maupun simpanan, mengikuti kajian islam yang diadakan lembaga. Pelaksanaan Syariah BMT Al-Hikmah Semesta Jepara telah disahkan oleh Ust H.Sukahar,Lc.S.Pd.I., M.P.I sebagai dewan pengawas syariah, ditanda tangani pada bulan Januari 2020.

Pengimplementasian alhikmah *mobile* BMT Al-Hikmah Semesta Jepara memperhatikan aspek keadilan, kebenaran, amanah, tadlis, gharar, Bai' Ikhtikar, Bai' Najasy, Maysir dan riba. Bahwasannya dalam pengimplementasian aplikasi alhikmah mobile ada beberapa istilah yang harus diketahui dan dipahami calon pengguna aplikasi alhikmah *mobile* keterangan ini merujuk ke aspek tadlis, *customer servis* harus menjelaskan hal pokok yang harus diketahui calon pengguna. Gharar ketidak jelasan kedua belah pihak, ini telah dihindari oleh BMT Al-Hikmah semesta Jepara, karena sebelum melakukan aktivasi *customer service* dan calon pengguna sama-sama mengetahui syarat dalam penggunaan aplikasi ini. Jika ada transaksi yang dirasa menjanggal pihak alhikmah akan memperhatikannya. Bai' Ikhtikar dan Bai' Najasy, dalam hal ini BMT Al-Hikmah Semesta Jepara tidak ada rasa membohogi dengan cara menimbun produk, justru kebalikan dari larangan tersebut BMT Al-Hikmah Semesta Jepara mempersilahkan anggota untuk menggunakan aplikasi dan dalam aplikasipun tidak ada kemudharatan yang bisa merusak kepercayaan anggota. Maysir merupakan kerugian di satu pihak hal ini telah dihindari BMT Al-Hikmah semesta Jepara sejak lama, sebelum adanya aplikasi alhikmah *mobile* telah dihindari. Kini dengan hadirnya alhikmah *mobile* masih dihindari, keterkaitan biaya admin yang ada, sebelum pengguna berhasil aktivasi *customer service* telah memberi tahu biaya-biaya yang ditanggung pengguna setelah berhasil aktivasi

⁴⁵ Andrianto and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek*, (CV. Penerbit Qiara Media, 2019), 536.

alhikmah *mobile* serta perubahan biaya admin telah dijelaskan di depan. Setelah dilakukan penjelasan dari customer *service* kepada anggota tahap selanjutnya adalah persetujuan, persetujuan ini ditandakan dengan menulis nama lengkap, alamat, nama ibu kandung, alamat email, nomor KTP, nomor HP, dan nomor CIF, kemudian anggota membaca pernyataan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, tahap terakhir adalah menandatangani formulir persetujuan tersebut.

Berdasarkan data yang telah dijelaskan di depan maka peneliti dapat menjelaskan bahwa manajemen syariah yang diterapkan dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara sesuai dengan teori Zulkifli Rusby dan Andrianto, yakni pemakaian prinsip-prinsip syariah, memperhatikan aspek keadilan, kebenaran, amanah, tadlis, gharar, Bai' Ikhtikar, Bai' Najasy, Maysir dan riba dalam kegiatan atau aktivitas yang dilakukan dalam BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.

