

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum KSU BMT As Salam Demak**

KSU BMT As Salam Demak adalah sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang visinya adalah menjadi bagian dari kegiatan-kegiatan Maal (harta sosial) yang orientasinya kepada kegiatan sosial, baik produktif maupun konsumtif (penghimpunan dan pemberdayaan ZIS Zakat, Infaq, Shadaqah). Selain itu, visi bisnis BMT yaitu yang orientasi kegiatannya lebih kepada profit (keuntungan) dengan sistem bagi hasil sehingga dapat menumbuhkembangkan usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin. Lingkup kerja BMT adalah dari sisi sosial dan bisnis syariah. Sisi sosial yaitu penghimpunan dana ZIS yang diperuntukkan bagi delapan golongan, pembangunan fasilitas umum, dan kegiatan-kegiatan sosial. Sementara itu, sisi bisnis syariahnya yaitu pengembangan usaha kecil menengah baik produktif maupun konsumtif dengan menggunakan transaksi akad-akad syariah.

Seperti yang kita ketahui, banyak BMT berdiri karena merupakan aspirasi masyarakat kecil yang ingin mendapatkan kesetaraan kelayakan hidup dan ekonomi sehingga kehadiran BMT sangatlah mendukung pengusaha-pengusaha kecil yang berada di pedesaan, di perkampungan kota atau pun di pasar-pasar tradisional. Hal ini terdorong karena banyak perbankan syariah, instansi-instansi besar, baik pemerintah maupun swasta, yang kurang perhatian dalam membantu permodalan untuk usaha kecil.

Banyak pedagang kecil tidak bisa mendapatkan modal karena tidak adanya sistem usaha yang baik, manajemen laporan keuangan yang kurang terkontrol, legalitas usaha yang belum ada, serta surat berharga lainnya untuk dijadikan agunan (jaminan) pinjaman modal usaha. Sementara, jika kita lihat lebih dalam, pedagang-pedagang kecil sangat berpotensi dalam mengembangkan usahanya dengan resiko kerugian kecil dan kesadaran untuk membayar cukup baik melalui pembinaan-pembinaan dan dengan konsep kekeluargaan yang profesional.

Berangkat dari sebuah kerinduan untuk berjuang fisabilillah, memberdayakan ekonomi ummat, dengan merujuk pada sabda Nabi bahwa sebaik baik manusia adalah yang bisa memberi manfaat pada orang lain, dari itulah keinginan untuk bisa membantu sesama adalah tujuan dan harapan yang melatarbelakangi berdirinya sebuah KSU BMT As Salam Demak . Dengan belajar dari koperasi-koperasi lain

dan dengan pembinaan dan bimbingan dari Kantor Koperasi dan UKM, maka KSU BMT As Salam Demak dapat berdiri dengan keanggotaan masyarakat sekitar, dan tepatnya pada tanggal 28 Oktober 2004 KSU BMT As Salam Demak mendapat legimitasi dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Demak dengan SK Nomor: 68/BH.Kop.11-03/X/2004 dengan nama KSU BMT As Salam Demak yang berkedudukan di Desa Mangunrejo 01/01 Kecamatan Kebonagung Kabupaten Demak.<sup>1</sup> Berikut adalah Visi, Misi dan Tujuan KSU BMT As Salam Demak :

1. Visi : Terwujudnya Koperasi Serba Usaha yang mandiri, syariah dan tangguh dengan berlandaskan amanah dalam memberdayakan ekonomi umat sebagai sarana pengabdian terhadap Allah SWT.
2. Misi : Upaya untuk mewujudkan visi, Koperasi Serba Usaha BMT As Salam Demak melakukan aktifitas sebagai berikut:
  - a. Mengajak seluruh potensi yang ada dalam masyarakat dengan tanpa membedakan suku, ras, golongan dan agama, agar mereka dapat bersama-sama, bersatu padu dan beritikad baik dalam membangun ekonomi kerakyatan secara bergotong royong dalam bentuk koperasi
  - b. Membantu para pedagang kecil dan menengah didalam mobilisasi permodalan demi kelancaran usaha sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan mereka
  - c. Turut membantu pembangunan ekonomi dan menunjang pelaksanaan kegiatan usaha secara aktif dengan mengajak mitra usaha lainnya baik BUMN, swasta, perbankan maupun gerakan koperasi lainnya.
3. Tujuan
  - a. Meningkatkan semangat dan peran serta masyarakat dalam berkoperasi syariah.
  - b. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat ekonomi lemah dengan program simpanan, pembiayaan, solidaritas/taawun dan jasa keuangan lainnya.
  - c. Membantu masyarakat kecil dan menengah dengan mengembangkan ekonomi umat berdasarkan prinsip Muamalah Islamiyah.
  - d. Sebagai sarana kesuksesan dunia akhirat, melalui penerapan prinsip Muamalah Islamiyah.
4. Komitmen
  - a. Tumbuh dan berkembangnya Aset

---

<sup>1</sup> Profil KSU BMT As Salam, Dokumentasi pada 07 Agustus 2023

- b. Memperluas Jaringan
- c. Memakmurkan karyawan
- d. Memberikan manfaat kepada anggota yang sebesar - besarnya
- e. Bertekad untuk meningkatkan dan mengembangkan disiplin ilmu
- f. Memberikan pelayanan yang terbaik.

KSU BMT As Salam Demak dalam menjalankan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka diperlukan struktur organisasi yang baik dan jelas. Sehingga dapat diketahui tugas masing-masing dan kesimpangsiuran dalam menjalankan tugas dapat dihindari. Adapun struktur organisasi KSU BMT As Salam Demak tahun 2023 adalah sebagai berikut:<sup>2</sup>

Nama Koperasi : KSU BMT As Salam Demak  
 Tanggal berdiri : 10 Mei 2004  
 Nomor Badan Hukum : 68/BH.Kop.11-03/X/2004  
 Tanggal Badan Hukum : 28 Oktober 2004  
 SIUP : 503.11.2/01465/III/2010  
 TDP : 110226401155  
 NPWP : 02.771.831.1-515.000  
 IMB : 503.03/01148/III/2017  
 Nomor Telp/HP : 085225619933 / 0812255295012)  
 Alamat Kantor Pusat : Mangunrejo RT. 01/01 Kebonagung Demak

Alamat Kantor Cabang :<sup>3</sup>

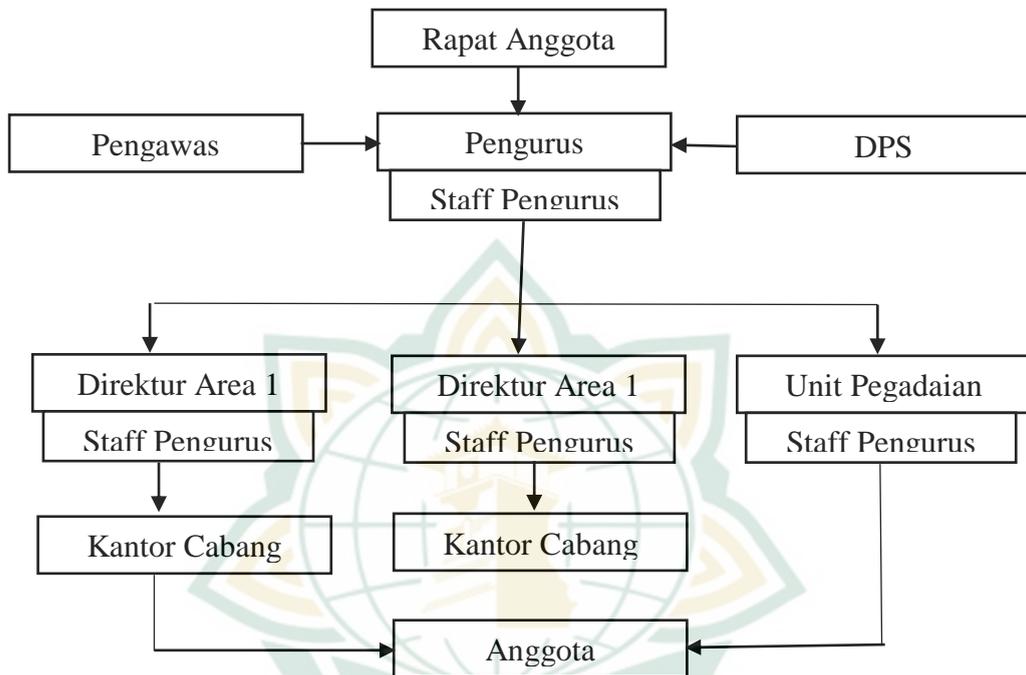
- a. Cab. Mangunrejo:Mangunrejo RT.01/01KebonagungDemak
- b. Cab. Kramat : Kramat RT. 04/01 Dempet Demak
- c. Cab. Kalianyar : Kalianyar RT. 02/06 Wonosalam Demak
- d. Cab. Sambung : Sambung RT. 02/04 Godong Grobogan
- e. Cab. Sidomulyo : Sidomulyo RT. 04/02 Dempet Demak
- f. Cab. Babad : Babad RT. 02/03 Kebonagung Demak
- g. Cab. Medini : Medini RT 08/02 Gajah Demak
- h. Cab. Pembantu Sarimulyo: Sarimulyo RT. 10/01 Kebonagung Demak
- i. Cab. Pembantu Mojodemak: Mojodemak RT.01/05 Womosalam Demak

Struktur organisasi KSU BMT As Salam Demak dapat diuraikan sebagai berikut:

<sup>2</sup> Profil KSU BMT As Salam, Dokumentasi pada 07 Agustus 2023

<sup>3</sup> Profil KSU BMT As Salam, Dokumentasi pada 07 Agustus 2023

**Gambar 4.1 Struktur organisasi KSU BMT As Salam**



Data karyawan KSU BMT As Salam Demak dapat diuraikan sebagai berikut:

**Table 4.1 Data karyawan KSU BMT As Salam**

No	Nama	Jabatan
	H. A. Kanafi, S.Ag	Ketua Pengurus
	Drs. H. Suyuthi	Sekretaris
	H. Sarwan, S.Ag	Bendahara
1	Slamet Karyadi, SM	Staff Pengurus
2	Subekan	Direktur Area 1
3	Kholil Rohman	Direktur Area 2
4	Uswatun Ni'mah, SE	Staff Direktur Area 1
5	Nikmatus Sa'diyah, SE	Staff Direktur Area 2
6	Inarotun	Kepala Cabang Mangunrejo

No	Nama	Jabatan
7	Nur Salim	Kepala Cabang Kramat
8	M. Margiyanto	Kepala Cabang Kalilanyar
9	Masruah	Kepala Cabang Sambung
10	H. Siswadi, S.H.	Kepala Cabang Sidomulyo
11	Rini Wahyuningsih, A.Md.Kep	Kepala Cabang Babat
12	Ulin Nuriyah, A.Md	Kepala Cabang Medini
13	Mu'ayanah	Kepala Cabang Pembantu Sarimulyo
14	Dewi Mufarikhah, S.M	Kepala Cabang Pembantu Mojodemak
15	Muh Nurul Huda	Marketing
16	Salma Muallifina, S.E	Marketing
17	Miftakhul Munir	Marketing
18	Muqorobin	Marketing
19	Ahmad Mikhail B, S.H.	Marketing
20	Ferry Tourisno	Marketing
21	Cokro Yuwono	Marketing
22	Shohibul Iza	Marketing
23	Eka Wardani, S.Pd	Teller
24	Muntamah	Teller
25	Septiana Chyntia, S.E	Teller
26	Sigma Febby Annisa, S.E	Teller
27	Amilatun Nihriroh, S.H	Teller
28	Nadia Ahsindina, S.Pd	Teller
29	Mar'atus Solihah, S.Sos	CS
30	Bustana Afthoni, S.H.	Marketing
31	Ahmad Ali Mansyur	Marketing
32	Ratri Hestingtyastuti, S.Pd.	Marketing
33	Sinta Indraswari, S.Pd	Marketing
34	Wahyu Isti Indriastuti, S.I.P	Teller

No	Nama	Jabatan
35	Norma Sari Dewi, S.Ak	CS
36	Siska Norsafera	Teller
37	Genduk, S.E.	Karyawan Kontrak
38	Anang Zakaria Luthfi	Karyawan Kontrak
39	Ajeng Dwi Listiandani, S.M.	Karyawan Kontrak
40	Ahmad Rikza Latif	Karyawan Kontrak
41	Moh Misbakhul Bahar, S.H.	Karyawan Kontrak
42	Muhammad Faishol, S.T.	Karyawan Kontrak
43	Erna Nurul Ulya	Karyawan Kontrak
44	Ahmad Rofikul A'la	Karyawan Kontrak

KSU BMT As Salam Demak mempunyai beberapa produk antara lain : produk simpanan, produk pembiayaan. Selain itu KSU BMT As Salam Demak juga mempunyai layanan dan jasa keuangan seperti:

a. Produk Simpanan meliputi:

1. Simpanan Tarissa (Tabungan Harian As Salam)

Simpanan Tarissa adalah simpanan tabungan harian As Salam dengan sistem mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga dengan maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan masa depan.

- a) Pembukaan rekening dapat dilakukan dengan mendaftar menjadi anggota baru dengan menyetor biaya pendaftaran sebesar Rp. 10.000.
- b) Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan jam kerja kantor.
- c) Penyetoran dapat dilakukan oleh siapapun dan penarikan hanya boleh dilakukan oleh pemegang kuasa rekening tabungan.
- d) Pemilik rekening simpanan Tarissa memperoleh buku tabungan yang dapat dijadikan bukti transaksi dan bukti kepemilikan rekening.

2. Simpanan Assiba Simpanan (Simpanan As Salam Berjangka)  
Assiba adalah simpanan As Salam berjangka atau wadiah dana titipan yang di manfaatkan untuk menyalurkan dana kepada usaha produktif atau pihak yang membutuhkan dana

dengan sistem mudharabah (bagi hasil) ada beberapa jangka waktu yang diberikan ada 3 bulan, 6 bulan, 8 bulan, 12 bulan, atau 24 bulan.

- a) Simpanan Assiba adalah simpanan berjangka dengan akad Mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga untuk maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan kedepannya.
- b) Pembayaran bagi hasil dilakukan setiap bulan sekali.
- c) Invetasi Assiba tidak bisa ditarik kecuali pada jangka waktu tertentu sesuai dengan isi perjanjian.

3. Simpanan Dana Talangan Haji

Dana talangan haji adalah pinjaman dari Lembaga Keuangan Syariah kepada anggota untuk menutupi kekurangan dana, guna memperoleh kursi haji pada saat pelunasan BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji). Anggota wajib mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam itu dalam jangka waktu tertentu. Kemudian lembaga keuangan syariah ini menguruskan pembiayaan BPIH berikut berkas-berkasnya sampai anggota tersebut mendapatkan kursi haji tersebut.

b. Produk pembiayaan meliputi:

1. Pembiayaan Mudharabah (bagi hasil)

KSU BMT As Salam Demak membuka produk mudharabah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Penggunaan pembiayaan hal ini adalah untuk kebutuhan usaha produktif yang diprioritaskan pada sektor perdagangan, *home industry* dan jasa.
- b) Dalam pembiayaan ini BMT berlaku sebagai pemilik modal dan anggota sebagai pelaksana usaha.
- c) Keuntungan yang diperoleh BMT adalah sebagai hasil.
- d) Pembiayaan ini bersifat *trusty financing* (kepercayaan penuh) dimana BMT memberikan kepercayaan bagi anggota untuk mengelola dana yang direalisasikan.

2. Pembiayaan Murabahah (jual beli)

KSU BMT As Salam Demak membuka produk Murabahah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Pembiayaan ini merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli dimana BMT selaku penjual dan anggota sebagai pembeli, produk ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan barang untuk modal maupun untuk konsumsi.
- b) Sasaran produk ini adalah penawaran barangbarang produksi bagi para pelaku usaha dan barang konsumsi atau perabot.

- c) Untuk menjamin kepastian pembiayaan maka wajib disertakan agunan dalam setiap pengajuan berupa BPKB, sertifikat maupun barang itu sendiri.
  - d) Pengajuan pembiayaan didahului dengan registrasi anggota dan membuka simpanan wajib pembiayaan.
3. Pembiayaan Al-Qardh
- a) Peminjam Qardh, sebagai produk pelengkap untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak, atau untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan lainnya yang tidak bersifat komersial. Qardh diberikan dengan jangka waktu yang sangat pendek. Sumber dana pinjaman qardh ini diperoleh dari modal KSU BMT As Salam Demak sendiri. Penyajian pinjaman qardh ini dilakukan dalam aktiva lainlain.
  - b) Al-Qurdhu Hasan, untuk memenuhi kebutuhan bersifat sosial. Sumber dana diperoleh dari dana ekstern dan bukan berasal dari dana KSU BMT As Salam Demak sendiri. Melainkan dari dana kebajikan seperti infaq, sodaqoh, dan zakat.<sup>4</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Implementasi KSU BMT As Salam Demak dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile

Implementasi KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile melibatkan beberapa langkah strategis. BMT Mobile adalah aplikasi mobile yang akan membantu mempermudah anggota UMKM untuk mengakses layanan BMT As Salam Demak. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil:

#### a. Pengembangan Aplikasi BMT Mobile

Tim IT KSU BMT As Salam Demak harus bekerja sama dengan pengembang perangkat lunak untuk mengembangkan aplikasi mobile BMT. Aplikasi harus memiliki antarmuka yang *user-friendly*, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan anggota sektor UMKM. Fitur-fitur yang harus ada dalam aplikasi termasuk informasi akun, saldo, riwayat transaksi, pembayaran pinjaman, dan layanan

---

<sup>4</sup> Profil KSU BMT As Salam, Dokumentasi pada 07 Agustus 2023

lainnya. Hal ini disampaikan oleh Drs. H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak sebagai berikut:

“Disini setiap ada anggota baru kita menawarkan BMT Mobile, karena di aplikasi BMT Mobile itu tidak hanya untuk transfer uang, melainkan bisa melakukan pembiayaan dan kegiatan lainnya.”<sup>5</sup>

Hal ini disampaikan juga oleh Mar’atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut

“Iya saya menggunakan BMT Mobile dalam kegiatan operasional seperti halnya ketika ada pembayaran pulsa kalau PPOB dan di aplikasi itu saldonya habis saya menggunakan BMT Mobile untuk transaksi, semisal ada anggota yang membayar angsuran lewat BMT Mobile juga bisa.”<sup>6</sup>

b. Pelatihan Anggota

Anggota sektor UMKM perlu diberikan pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi BMT Mobile. Pelatihan ini dapat diselenggarakan secara online atau offline, tergantung pada preferensi anggota. Hal ini disampaikan oleh Drs. H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak sebagai berikut:

“Ketika anggota ini mengetahui riwayat tabungan dan simpanan maupun pinjaman semua bisa di cek melalui aplikasi sehingga mereka tahu bahwa ini sudah transaksinya sesuai dengan yang saya lakukan, misalnya kadang-kadang ada yang di pinjaman ada yang di tarik di rumah, karena keterlambatan atau memang belum bisa di jemput oleh petugas, untuk mengetahui itu bisa dilihat di aplikasi.”<sup>7</sup>

c. Promosi Aplikasi

BMT As Salam Demak mempromosikan aplikasi BMT Mobile kepada anggota sektor UMKM melalui

---

<sup>5</sup>Mar’atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>6</sup>Mar’atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>7</sup>Suyuthi, Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak, wawancara oleh penulis, 03 Agustus 2023, wawancara 1, transkrip.

berbagai saluran, seperti media sosial, brosur, dan kunjungan langsung. *Incentive* seperti diskon atau bonus diberikan kepada anggota yang aktif menggunakan aplikasi. Hal ini disampaikan oleh Mar'atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Iya, disini setiap ada anggota baru kita menawarkan BMT Mobile, karena di aplikasi BMT Mobile itu tidak hanya untuk transfer uang, melainkan bisa melakukan pembiayaan dan kegiatan lainnya.”<sup>8</sup>

H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak juga menyebutkan sebagai berikut:

“Setiap anggota kami tawari untuk menggunakan BMT Mobile, seperti memberikan saran agar melakukan transaksi lewat BMT Mobile bagi yang sibuk atau tidak bisa datang ke kantor untuk melakukan transaksi.”<sup>9</sup>

d. Penggunaan Fitur Inovatif

Aplikasi BMT Mobile dapat menyediakan fitur-fitur inovatif, seperti notifikasi transaksi, saran investasi, atau kalkulator keuangan yang bermanfaat bagi anggota sektor UMKM. Tersedia *customer support* yang responsif untuk membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Anggota BMT As Salam Demak dapat menggunakan *chat* atau menghubungi nomor yang tertera untuk memberikan dukungan pelanggan. Hal ini disampaikan oleh Mar'atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut

“BMT Mobile sangat membantu karena adanya BMT Mobile lebih memudahkan dalam bertransaksi seperti transfer antar bank pembayaran pulsa pembayaran listrik, pembayaran BPJS dan lainnya. BMT Mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi karena dengan adanya BMT Mobile kita transfer uang lebih mudah, kita melakukan pembayaran juga lebih mudah, apalagi di jaman sekarang semuanya sudah serba online.”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Mar'atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>9</sup> Suyuthi, Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak, wawancara oleh penulis, 03 Agustus 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>10</sup> Mar'atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

e. Penghargaan untuk Loyalitas Anggota

KSU BMT As Salam Demak memberikan penghargaan atau insentif tambahan kepada anggota yang menggunakan aplikasi secara teratur atau memanfaatkan layanan KSU BMT As Salam Demak dengan lebih intens. Hal ini disampaikan oleh Mar'atus Sholihah *Customer Service* KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Di KSU BMT As Salam Demak tidak berfokus pada UMKM, tapi dengan adanya BMT Mobile cukup bisa digunakan kalangan UMKM untuk meningkatkan anggota yang menggunakan BMT Mobile, karena mereka juga dapat kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi.”<sup>11</sup>

Selain layanan transaksional, aplikasi BMT Mobile dapat menyediakan materi pendidikan keuangan, tutorial, atau webinar yang membantu anggota sektor UMKM dalam mengelola keuangan dengan lebih baik. KSU BMT As Salam Demak dapat menjalin kemitraan dengan pelaku UMKM lokal, seperti pameran atau acara komunitas, untuk memperluas jangkauan aplikasi dan layanan.

Penerapan BMT Mobile dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM memerlukan komitmen, investasi, dan upaya berkelanjutan. Dengan demikian, KSU BMT As Salam Demak dapat membantu anggota sektor UMKM untuk mengelola keuangan anggota secara lebih efisien dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal.

**2. Hambatan KSU BMT As Salam Demak Dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile**

Hambatan KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor. Beberapa hambatan umum yang mungkin dihadapi oleh KSU BMT As Salam Demak dalam upaya ini adalah sebagai berikut:

a. Keterbatasan Teknologi

Salah satu hambatan utama adalah jika anggota sektor UMKM tidak memiliki akses yang memadai ke teknologi, seperti smartphone atau koneksi internet yang stabil. Hal ini

---

<sup>11</sup> Mar'atus Sholihah, *Customer Service* KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

dapat membuat sulit bagi mereka untuk menggunakan aplikasi BMT Mobile dan membatasi potensi pelanggan. H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini menyampaikan sebagai berikut:

“Ya mereka menjadi loyal karena merasa terlayani dengan baik oleh BMT sehingga menjaikan loyal dan percaya pada BMT karena semua aplikasi ada disitu, transfer antar anggota, transfer antar Bank, semua bisa dilakukan di BMT Mobile, bahkan antar koperasi yang sudah mempunyai jaringan bisa dilakukan, tapi untuk sementara waktu ini belum bisa dilakukan, tapi didalam aplikasi sudah menyiapkan program seperti itu.”<sup>12</sup>

b. Kurangnya Literasi Digital

Anggota sektor UMKM kurang memiliki pemahaman yang memadai tentang cara menggunakan aplikasi mobile atau internet. Hal ini dapat menghambat adopsi teknologi dan membuat anggota tidak nyaman dalam menggunakan aplikasi. Zulfa Inayati anggota KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini menyampaikan sebagai berikut:

“Karena saya sendiri masih pengguna baru dan belum memahami sepenuhnya tentang penggunaan dari aplikasi BMT Mobile.”<sup>13</sup>

Beberapa anggota sektor UMKM dapat dikatakan tidak menyadari manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan BMT Mobile. Hal ini disebabkan karena tidak menyadari bahwa layanan perbankan digital dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengelola keuangan mereka.

c. Keamanan dan Privasi dalam Transaksi

Ketakutan akan masalah keamanan dan privasi data pribadi dapat menjadi hambatan bagi beberapa orang dalam menggunakan aplikasi mobile untuk urusan perbankan. KSU BMT As Salam Demak perlu memberikan jaminan keamanan yang memadai untuk mengatasi kekhawatiran ini.

---

<sup>12</sup>Suyuthi, Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak, wawancara oleh penulis, 03 Agustus 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>13</sup>Zulfa Inayati, anggota KSU BMT As Salam, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 6, transkrip.

H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini menyampaikan sebagai berikut:

“Ya begini, untuk tingkat keamanan, untuk transaksi itu masih di batasi maksimal 5 juta, belum bisa seperti bank-bank, untuk menjaga keamanan, ketika muncul 2/3 transaksi 5 jutaan maka secara otomatis akan di tegur oleh pihak penyelenggara.”<sup>14</sup>

d. Biaya

Menurut sebagian orang di bidang UMKM merasa bahwa penggunaan aplikasi mobile ini akan memerlukan biaya tambahan, seperti biaya data internet. KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi ini efisien dan dapat menghemat waktu dan biaya dalam jangka panjang. Hal ini disampaikan oleh Mar’atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut

“Iya, semenjak adanya BMT Mobile anggota di BMT As Salam meningkat, karena anggota tertarik dengan kemudahan-kemudahan yang di sediakan dan dengan biaya yang terjangkau.”<sup>15</sup>

e. Kecepatan dan Kualitas Layanan yang Belum Stabil

Aplikasi mobile harus memiliki kecepatan dan kualitas layanan yang baik agar anggota merasa nyaman dan puas dalam menggunakannya. Masalah teknis atau kinerja yang buruk dapat mengurangi loyalitas anggota. Hal ini disampaikan oleh Mar’atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Kalau loyalitas anggota dengan KSU kami berusaha memberikan pelayan sebaik mungkin, agar mereka memiliki kenyamanan dan tidak berpaling dengan yang lain.”<sup>16</sup>

Berdasarkan hal tersebut untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, KSU BMT As Salam Demak merancang program edukasi dan pelatihan, menyediakan dukungan teknis yang baik, dan berkomunikasi secara efektif dengan anggotanya untuk menjelaskan manfaat dan kemudahan yang dapat diberikan oleh

---

<sup>14</sup>Suyuthi, Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak, wawancara oleh penulis, 03 Agustus 2023, wawancara 1, transkrip.:

<sup>15</sup>Mar’atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>16</sup>Mar’atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

BMT Mobile. Selain itu, mereka harus memastikan bahwa aplikasi tersebut memiliki fitur keamanan yang kuat dan memiliki antarmuka yang mudah digunakan agar anggota merasa nyaman dan percaya diri dalam menggunakannya.

### 3. Solusi KSU BMT As Salam Demak Dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile

KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota melalui penggunaan BMT Mobile dapat menjadi strategi yang baik untuk memperkuat hubungan dengan anggota sekaligus memudahkan anggota dalam bertransaksi dan mengakses layanan. Berikut adalah beberapa solusi yang dapat diterapkan:

#### a. Kemudahan Akses

KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini memastikan aplikasi BMT Mobile tersedia untuk berbagai jenis perangkat, termasuk smartphone Android dan iOS. Pastikan koneksi internet yang stabil untuk menghindari gangguan saat anggota menggunakan aplikasi. Sebisa mungkin, buat antarmuka aplikasi yang user-friendly dan intuitif agar anggota dapat dengan mudah menavigasinya. Hal yang sama juga disampaikan oleh Mar'atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Iya, karena BMT Mobile memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan karena penggunaan aplikasinya yang mudah dipahami. karena dengan BMT Mobile mempermudah anggota untuk melihat atau mengecek saldo tabungannya tanpa harus datang ke kantor.”<sup>17</sup>

Hal ini disampaikan oleh Ajeng Dwi Listiandani marketing KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Karena dengan BMT Mobile mempermudah anggota untuk melihat atau mengecek saldo tabungannya tanpa harus datang ke kantor.”

---

<sup>17</sup>Mar'atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

Berdasarkan hal tersebut dengan menggunakan aplikasi BMT Mobile akan mempermudah anggota dalam bertansaksi dan melakukan kegiatan keuangan lainnya, cara merekomendasikannya dengan praktik menggunakan aplikasi tersebut kepada para anggota, jadi anggota bisa merasakan kemudahan dalam menggunakan BMT Mobile.

b. Layanan Berkualitas

KSU BMT As Salam Demak dalam hal ini memastikan layanan yang diberikan melalui BMT Mobile memiliki standar kualitas yang tinggi. Sediakan dukungan pelanggan yang responsif dan membantu bagi anggota yang mengalami masalah atau memiliki pertanyaan tentang aplikasi. Hal ini disampaikan oleh Zulfa Inayati anggota KSU BMT As Salam Demak sebagai berikut:

“Iya cukup puas, karena pelayanan yang diberikan cukup baik meskipun terkadang ada sedikit kendala.”<sup>18</sup>

Mar’atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

”Dalam mengimplementasikan BMT Mobile, pastikan pelayanan kepada anggota tetap berkualitas. Tanggapi pertanyaan dan masalah anggota dengan cepat dan profesional melalui aplikasi mobile atau layanan pelanggan yang disediakan.”<sup>19</sup>

Menanggapi hal yang sama Ajeng Dwi Listiandani marketing KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat dalam hal ini menyampaikan sebagai berikut:

“Sedikit berpengaruh, karena anggota memiliki sifat loyal bukan hanya dari faktor aplikasi BMT Mobile, anggota memiliki sifat loyal karena adanya faktor pendorong lainnya seperti pelayanan yang dilakukan dikantor dengan sebaik mungkin.”<sup>20</sup>

c. Program Edukasi Keuangan

KSU BMT As Salam Demak menyediakan program edukasi keuangan melalui aplikasi, seperti artikel, video, atau webinar tentang pengelolaan keuangan yang baik. Hal ini

---

<sup>18</sup> Zulfa Inayati, anggota KSU BMT As Salam, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 6, transkrip.

<sup>19</sup> Mar’atus Sholihah, Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 2, transkrip.

<sup>20</sup> Ajeng Dwi Listiandani, Marketing KSU BMT As Salam Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 3, transkrip.

KSU BMT As Salam Demak dukung anggota dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat dan kebijakan perbankan syariah. Promosi aktif dilakukan tentang BMT Mobile kepada anggota KSU BMT As Salam Demak dan UMKM di sekitarnya. Melalui berbagai saluran, seperti media sosial, brosur, atau acara komunitas, untuk meningkatkan kesadaran tentang aplikasi ini. Ajeng Dwi Listiandani marketing KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat dalam hal ini menyampaikan sebagai berikut:

“Iya, karena dengan menggunakan aplikasi BMT Mobile akan mempermudah anggota dalam bertansaksi dan melakukan kegiatan keuangan lainnya, cara merekomendasikannya dengan praktik menggunakan aplikasi tersebut kepada para anggota, jadi mereka akan mengetahui mudahnya dan enaknya dalam menggunakan BMT Mobile.”<sup>21</sup>

KSU BMT As Salam Demak menyelenggarakan pelatihan dan workshop bagi anggota tentang cara menggunakan BMT Mobile. Sosiali dengan tujuan manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut dalam bertransaksi dan mengakses layanan perbankan. Hal ini memberikan langkah-langkah mudah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, cek saldo, bayar tagihan, dan lain sebagainya melalui BMT Mobile.

Sosialisasi penggunaan BMT Mobile kepada anggota KSU BMT As Salam Demak melalui pelatihan dan edukasi. KSU BMT As Salam Demak pastikan anggota memahami cara menggunakan aplikasi dengan baik dan mengerti manfaatnya, dapat dilakukan melalui workshop, seminar, atau panduan online.

d. Umpan Balik dan Evaluasi

KSU BMT As Salam Demak menerima umpan balik dari anggota secara rutin dan gunakan informasi tersebut untuk terus memperbaiki aplikasi BMT Mobile. Evaluasi metrik seperti jumlah pengguna aktif, frekuensi transaksi, dan tingkat kepuasan anggota secara berkala. Mengimplementasikan strategi di atas dapat membantu meningkatkan loyalitas anggota sektor UMKM dalam KSU

---

<sup>21</sup> Ajeng Dwi Listiandani, Marketing KSU BMT As Salam Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 3, transkrip.

BMT As Salam Demak melalui penggunaan BMT Mobile. Dengan memberikan nilai tambah, kemudahan akses, dan pelayanan berkualitas, KSU BMT As Salam Demak dapat membangun hubungan yang kuat dengan anggota dan memperkuat keterlibatan anggota dalam layanan BMT Mobile.

KSU BMT As Salam Demak melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap penggunaan BMT Mobile. Analisis data mengenai penggunaan, tingkat kepuasan anggota, dan dampaknya terhadap loyalitas anggota. Dengan data ini, KSU BMT As Salam Demak dapat mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dan mengoptimalkan layanan. Hal ini disampaikan oleh Ajeng Dwi Listiandani marketing KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat sebagai berikut:

“Untuk masukan dari saya mungkin untuk aplikasi BMT Mobile nya lebih diperhatikan lagi dalam penggunaannya karena terkadang masih suka lambat prosesnya.”<sup>22</sup>

Lu’ul Chadiroh anggota KSU BMT As Salam Demak menambahkan sebagai berikut:

Untuk meningkatkan loyalitas anggota dengan diperbaikinya sistem aplikasi yang lambat agar anggota tidak beralih menggunakan aplikasi lainnya seperti BRImo dan lain sebagainya.”<sup>23</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis Implementasi KSU BMT As Salam Demak Dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile

Mobile banking merupakan salah satu layanan lembaga keuangan Memanfaatkan teknologi informasi. tujuan penggunaan Layanan ini untuk membantu klien mempromosikan acara berdagang. Definisi lain dari mobile banking adalah sebuah sistem Layanan lembaga keuangan yang dapat dioperasikan oleh anggota. Mobile banking memiliki banyak fitur terkait layanan Informasi (saldo, perubahan rekening, biaya

---

<sup>22</sup> Ajeng Dwi Listiandani, Marketing KSU BMT As Salam Cabang Kramat, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 3, transkrip.

<sup>23</sup>Lu’ul Chadiroh, anggota KSU BMT As Salam, wawancara oleh penulis, 07 Agustus 2023, wawancara 4, transkrip.

kartu kredit, tarif bunga dan lokasi ATM terdekat) dan layanan transaksi bisnis seperti transfer, pembayaran tagihan (tagihan listrik, tagihan air, pajak, tagihan kartu kredit, asuransi dan internet), pembelian (kredit dan parcel data) dan Fitur tambahan yang disiapkan oleh lembaga keuangan.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini, penulis meneliti terkait dengan korelasi penggunaan BMT Mobile terhadap kemauan bertransaksi anggota di KSU BMT As Salam Demak. Maka untuk mengetahui korelasi tersebut penulis mengkaji implementasi BMT Mobile dan selanjutnya hambatan-hambatan yang sering dirasakan anggota dalam implementasi tersebut. Sehingga diketahui bagaimana respon anggota terkhusus pada loyalitasnya jika ditopang dengan penggunaan BMT Mobile.

BMT Mobile merupakan media layanan berbasis aplikasi yang disediakan oleh BMT untuk anggota lembaga keuangan mikro untuk melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan smartphone. Memiliki berbagai fasilitas transaksi seperti pengecekan saldo tabungan, informasi mutasi rekening tabungan, informasi riwayat kredit atau pinjaman, informasi saldo deposito, transfer, dan lain-lain. Salah satu keunggulan dan kemudahan BMT Mobile adalah hemat waktu dan biaya karena anggota dapat mengakses aplikasi dari mana saja sehingga anggota tidak perlu datang ke kantor BMT untuk melakukan transaksi. Aplikasi BMT Mobile membantu anggota untuk mempermudah dan mempercepat transaksi yang bisa digunakan dengan mendownload aplikasi di playstore.

Berdasarkan pengamatan Penulis, keberadaan BMT Mobile bagi anggota mikro di KSU BMT As Salam Demak terbantu dari sisi efisiensi transaksi dan kecepatan transaksi dimana anggota tidak perlu datang ke kantor cabang hanya untuk bertransaksi. Hasil penelitain saat ini BMT Mobile telah di download lebih dari 5000 pengguna yang dapat dilihat melalui Google Playstore tahun 2023. Penulis melihat berdasarkan review atas aplikasi BMT Mobile di Playstore, pengguna BMT Mobile sering kali mengeluhkan atas lambatnya kinerja dari aplikasi BMT Online, seperti transaksi yang sering kali *pending*/menunggu. Sering terjadi transaksi *time out* ditengah malah yang seharusnya aplikasi BMT Mobile ini bisa diakses 24 jam. Keterangan transaksi yang terkadang tidak sesuai dengan

---

<sup>24</sup> Dwi et al., "Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking," *Al-Infiaq Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 12 No (2021): 172-173.

transaksi yang dilakukan anggota. Tentu hal ini harus segera diatasi agar kemudahan bertransaksi anggota tetap dapat terjaga dikarenakan manfaat dari fleksibilitas keberadaan BMT Mobile ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dianalisis bahwa implementasi KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile dalam hal ini BMT Mobile adalah aplikasi mobile yang akan membantu mempermudah anggota UMKM untuk mengakses layanan BMT As Salam Demak melibatkan beberapa langkah strategis diantaranya setiap ada anggota baru KSU BMT As Salam Demak menawarkan BMT Mobile, hal tersebut di aplikasi BMT Mobile tidak hanya untuk transfer uang, melainkan bisa melakukan pembiayaan dan kegiatan lainnya.

Hal ini disampaikan oleh Mar'atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat yang menggunakan BMT Mobile dalam kegiatan operasional seperti halnya ketika terdapat pembayaran pulsa dan menggunakan BMT Mobile untuk transaksi, seperti anggota yang membayar angsuran lewat BMT Mobile. Selain itu H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak menyebutkan ketika anggota KSU BMT As Salam Demak mengetahui riwayat tabungan dan simpanan maupun pinjaman semua bisa di cek melalui aplikasi sehingga mereka tahu bahwa dalam hal ini sudah transaksinya sesuai dengan yang lakukan, misalnya kadang-kadang ada yang dipinjamkan dan ditarik di rumah, karena keterlambatan atau memang belum bisa dijemput oleh petugas untuk mengetahui bisa dilihat di aplikasi.

Strategi lain implementasi KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile dalam hal Promosi Aplikasi BMT As Salam Demak perlu mempromosikan aplikasi BMT Mobile kepada anggota sektor UMKM melalui berbagai saluran, seperti media sosial, brosur, dan kunjungan langsung. Hal ini disampaikan oleh Mar'atus Sholihah Customer Service KSU BMT As Salam Demak Cabang Kramat menyampaikan KSU BMT As Salam Demak setiap ada anggota baru akan diarahkan penggunaan BMT Mobile, karena di aplikasi BMT Mobile tidak hanya untuk transfer uang, melainkan bisa melakukan pembiayaan dan kegiatan lainnya. Penggunaan fitur inovatif aplikasi BMT Mobile dalam hal ini dapat menyediakan fitur-

fitur inovatif, seperti notifikasi transaksi, saran investasi, atau kalkulator keuangan yang bermanfaat bagi anggota sektor UMKM. BMT Mobile sangat membantu karena adanya BMT Mobile lebih memudahkan dalam bertransaksi seperti transfer antar bank pembayaran pulsa pembayaran listrik, pembayaran BPJS dan lainnya. Dengan demikian, BMT As Salam Demak dapat membantu anggota sektor UMKM untuk mengelola keuangan anggota secara lebih efisien dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal.

Hasil analisis dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi anggota di sektor UMKM dengan mengimplementasikan pengembangan aplikasi BMT Mobile, pelatihan anggota, promosi aplikasi, penggunaan fitur inovatif dan penghargaan untuk loyalitas anggota. Aplikasi ini memungkinkan anggota untuk melakukan berbagai transaksi, seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran tagihan.

Implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak dirancang untuk memperkuat dan mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM. Berikut adalah beberapa poin yang dapat menghubungkan teori tersebut dengan implementasi BMT Mobile:

a. Kenyamanan dan Aksesibilitas Layanan

Aplikasi BMT Mobile menjadikan anggota UMKM dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler. Hal ini meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan, sehingga anggota lebih cenderung untuk tetap menggunakan jasa perbankan dari BMT As Salam Demak.

b. Pengembangan Aplikasi Inovatif

Pengembangan aplikasi BMT Mobile menunjukkan komitmen BMT As Salam Demak untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan anggota dan memperkuat loyalitas mereka, karena mereka merasa bank tersebut selalu berusaha untuk memberikan pengalaman yang lebih baik.

c. Pelatihan Anggota

Pelatihan anggota terkait dengan penggunaan aplikasi dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan anggota dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi. Sehingga, anggota

akan lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan perbankan melalui BMT Mobile.

d. Promosi Aplikasi:

Melalui promosi aplikasi, KSU BMT As Salam Demak dapat memberikan informasi kepada anggota mengenai manfaat dan fitur-fitur yang dimiliki oleh BMT Mobile. Ini dapat memotivasi anggota untuk menggunakan aplikasi tersebut, sehingga meningkatkan peluang untuk tetap setia pada layanan perbankan KSU BMT As Salam Demak.

e. Penggunaan Fitur Inovatif

Fitur-fitur inovatif dalam aplikasi, seperti kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi (cek saldo, transfer, pembayaran tagihan), dapat meningkatkan daya tarik aplikasi bagi anggota. Dengan menggunakan fitur-fitur ini, anggota akan lebih terikat dengan layanan perbankan KSU BMT As Salam Demak..

Teori menurut Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid yang mendefinisikan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) sebagai balai usaha mandiri terpadu yang mengembangkan usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil, memiliki keterkaitan dengan hasil penelitian implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak.

Pertama, konsep pengembangan usaha produktif dan investasi dalam teori BMT oleh Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid mencerminkan upaya lembaga untuk meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi anggota sektor UMKM melalui implementasi BMT Mobile. Pengembangan aplikasi ini diarahkan untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi anggota.

Kedua, teori BMT yang menekankan mendorong kegiatan menabung dan menyokong pembiayaan kegiatan ekonomi anggota terlihat dalam hasil penelitian yang mencakup pelatihan anggota, promosi aplikasi, penggunaan fitur inovatif, dan pemberian penghargaan untuk meningkatkan loyalitas. Aplikasi BMT Mobile memungkinkan anggota untuk melakukan transaksi keuangan, menciptakan lingkungan yang mendukung kegiatan menabung dan pembiayaan ekonomi anggota UMKM.

Berdasarkan hal tersebut dengan implementasi BMT Mobile, anggota UMKM dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi, seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran

tagihan. Hal ini sejalan dengan tujuan BMT untuk mendukung kegiatan ekonomi anggotanya dengan cara yang efektif dan inovatif, sesuai dengan arah yang diungkapkan dalam teori Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid. Dengan demikian, implementasi BMT Mobile mencerminkan upaya konkrit lembaga dalam mewujudkan prinsip-prinsip BMT yang diuraikan dalam teori tersebut.<sup>25</sup>

Garis besar dari implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak memiliki potensi untuk mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM melalui peningkatan kenyamanan, aksesibilitas, inovasi, dan penghargaan untuk anggota yang setia. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat berpendapat bahwa implementasi KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile telah memenuhi ketentuan perkembangan dan penerapan teknologi zaman sekarang. Aplikasi BMT Mobile dapat mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM karena bisa meningkatkan keanggotaan pengguna aplikasi dalam transaksi setiap hari. KSU BMT As Salam Demak dalam aplikasi BMT Mobile memudahkan anggota dalam melakukan transaksi, menghemat waktu dengan tidak harus pergi ke BMT saat diperlukan jual beli. Kecuali untuk transaksi tarik tunai dan setor tunai tidak dapat diakses menggunakan aplikasi BMT Mobile.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Siti Nurjanah berjudul Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima terhadap Anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota yaitu prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Berdasarkan hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk layanan online dengan nama Aplikasi Ceria

---

<sup>25</sup> Ahmad Rodoni dan Abdul Hamid, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta Timur: Zikrul Hakim, 2008), 61.

Digital. Kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya. Persamaan penelitian terletak pada, fokus yang diteliti adalah peranan layanan dengan teknologi pada BMT.<sup>26</sup>

## **2. Analisis Hambatan KSU BMT As Salam Demak Dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile**

Layanan digital dapat difungsikan sebagai salah satu cara dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota, seperti mempermudah akses komunikasi, informasi dan administrasi. Dalam kehidupan sehari-hari konsep mendukung kemudahan bertransaksi lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (behaviour) daripada dengan sikap.

Hambatan KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM menggunakan BMT Mobile dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor. Beberapa hambatan umum yang dihadapi oleh KSU BMT As Salam Demak dalam upaya ini adalah sebagai berikut:

- a. Keterbatasan teknologi. Salah satu hambatan utama adalah jika anggota sektor UMKM tidak memiliki akses yang memadai teknologi, seperti smartphone atau koneksi internet yang stabil. H. Suyuthi Sekretaris Pengurus KSU BMT As Salam Demak menilai mendapat kemudahan dalam bertransaksi karena merasa terlayani dengan baik oleh BMT sehingga menjadikan percaya pada BMT karena semua telah disediakan diantaranya transfer antar anggota, transfer antar Bank, dan transaksi antar koperasi yang mempunyai jaringan, tapi untuk sementara waktu ini belum bisa dilakukan.
- b. Kurangnya Literasi Digital Anggota sektor UMKM kurang memiliki pemahaman yang memadai tentang cara menggunakan aplikasi mobile atau internet.
- c. Kurangnya kesadaran beberapa anggota sektor UMKM dalam pengaplikasian manfaat yang dapat diperoleh dari menggunakan BMT Mobile.

---

<sup>26</sup> Siti Nurjannah, "Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Asyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah," (Skripsi, IAIN Metro, 2019).

- d. Keamanan dan privasi, hal ini ketakutan akan masalah keamanan dan privasi data pribadi dapat menjadi hambatan bagi beberapa orang dalam menggunakan aplikasi BMT Mobile untuk perbankan. Dukungan dan Pelatihan Penting bagi KSU BMT As Salam Demak untuk menyediakan pelatihan dan dukungan yang cukup kepada anggotanya dalam menggunakan aplikasi BMT Mobile.
- e. Biaya, hal ini terdapat hambatan bahwa anggota sektor UMKM merasa bahwa penggunaan aplikasi mobile ini akan memerlukan biaya tambahan seperti biaya data internet. KSU BMT As Salam Demak menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi ini efisien dan dapat menghemat waktu dan biaya dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat berpendapat bahwa berdasarkan beberapa hambatan tersebut untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, KSU BMT As Salam Demak dapat merancang program edukasi dan pelatihan, menyediakan dukungan teknis yang baik, dan berkomunikasi secara efektif dengan anggotanya untuk menjelaskan manfaat dan kemudahan yang dapat diberikan oleh BMT Mobile.

Hasil analisis dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa hambatan implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM yaitu akses teknologi yang terbatas, kurangnya literasi digital di kalangan anggota, kekhawatiran tentang keamanan dan privasi, serta biaya tambahan untuk menggunakan aplikasi mobile. Menanggapi hal tersebut penulis menggunakan teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider yang dikutip oleh John Ivancevich untuk menjelaskan proses interpretasi individu terhadap alasan atau penyebab perilaku, yang dipengaruhi oleh faktor internal (usaha dan kemampuan) dan eksternal (keberuntungan atau tingkat kesulitan suatu pekerjaan).

Teori ini menekankan tiga peran perilaku, yaitu perbedaan (*distinctiveness*), konsensus (*consensus*), dan konsistensi (*consistency*). Atribusi, dalam konteks ini, berfungsi sebagai proses pembentukan kesan atau penarikan kesimpulan terhadap tingkah laku diri sendiri atau orang lain. Teori atribusi melihat individu sebagai psikolog yang berusaha memahami penyebab di balik kejadian yang mereka hadapi. Perbedaan mengacu pada konsistensi perilaku individu dalam berbagai keadaan, konsensus mempertimbangkan perbandingan perilaku individu

yang berbeda dalam situasi serupa, dan konsistensi menekankan aktivitas yang dilakukan secara berulang sepanjang waktu.<sup>27</sup>

Berdasarkan konteks hambatan implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak untuk mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM, teori atribusi dapat membantu dalam memahami bagaimana anggota UMKM melakukan penilaian terhadap penggunaan atau ketidakmampuan menggunakan aplikasi tersebut. Berikut adalah keterkaitan teori atribusi dengan beberapa hambatan yang disebutkan:

a. Perbedaan (*Distinctiveness*)

Anggota UMKM mungkin menilai penggunaan BMT Mobile berdasarkan sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka dalam berbagai situasi atau kondisi. Jika akses teknologi terbatas atau literasi digital rendah, anggota mungkin cenderung menilai bahwa aplikasi tidak sesuai dengan keadaan.

b. Konsensus (*Consensus*)

Anggota UMKM melihat bahwa masyarakat juga mengalami kesulitan atau tidak antusias menggunakan BMT Mobile, hal ini dapat mempengaruhi persepsi konsensus. Jika konsensus rendah, anggota mungkin cenderung menilai bahwa kesulitan yang mereka hadapi bukanlah masalah internal mereka, tetapi lebih disebabkan oleh faktor eksternal seperti kebijakan bank atau kurangnya dukungan dari sesama anggota.

c. Konsistensi (*Consistency*)

Jika masalah seperti akses teknologi yang terbatas atau kekhawatiran tentang keamanan dan privasi terjadi secara konsisten dan berulang, anggota UMKM dapat membuat atribusi terhadap kesulitan tersebut sebagai sesuatu yang berasal dari faktor-faktor eksternal yang konsisten, seperti kebijakan atau infrastruktur teknologi.

Proses atribusi ini KSU BMT As Salam Demak dapat mengidentifikasi bagaimana persepsi anggota tentang hambatan-hambatan tersebut memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan BMT Mobile. Sehingga dapat diambil untuk mengurangi hambatan-hambatan tersebut dengan memberikan pelatihan literasi digital, meningkatkan

---

<sup>27</sup> John Ivancevich, *Perilaku dan Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2020): 123.

keamanan aplikasi, atau menyediakan insentif bagi anggota yang menggunakan aplikasi secara konsisten. KSU BMT As Salam Demak dapat lebih efektif dalam merancang strategi implementasi yang tidak hanya memperhitungkan aspek teknis aplikasi tetapi juga memahami dinamika psikologis dan persepsi anggota terkait penggunaannya.

Berdasarkan pernyataan mengenai ciri-ciri utama Baitul Mal wa Tamwil (BMT) menurut Ridwan, yang mencakup orientasi bisnis, mencari laba bersama, dan meningkatkan pemanfaatan ekonomi untuk anggota dan lingkungannya, terdapat keterkaitan dengan hasil penelitian hambatan implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak dalam meningkatkan loyalitas anggota sektor UMKM.

Pertama, orientasi bisnis dan mencari laba bersama sebagai ciri-ciri BMT menunjukkan bahwa lembaga tersebut memiliki tujuan ekonomi yang kuat. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan implementasi BMT Mobile, seperti akses teknologi terbatas dan kurangnya literasi digital di kalangan anggota, dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut. Kurangnya pemahaman teknologi digital dapat membatasi potensi keuntungan bersama yang diinginkan oleh BMT.

Kedua, peningkatan pemanfaatan ekonomi untuk anggota dan lingkungan sesuai dengan karakteristik BMT. Namun, hambatan seperti kekhawatiran tentang keamanan dan privasi serta biaya tambahan untuk menggunakan aplikasi mobile dapat mempengaruhi kepercayaan anggota terhadap BMT Mobile. Keamanan dan privasi yang tidak diatasi dengan baik serta biaya tambahan yang tidak terduga dapat mengurangi daya tarik penggunaan aplikasi tersebut.<sup>28</sup>

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah yang berjudul “Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah”. Hasil penelitian menunjukkan BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk layanan online dengan nama Aplikasi Ceria Digital. Berdasarkan hal tersebut layanan digital yang diberikan, salah satu dampak terhadap loyalitas nasabah adalah nasabah menjadi cenderung mudah

---

<sup>28</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2019): 132.

dalam menerima akses informasi, sehingga tidak perlu lagi mencari informasi datang ke kantor cabang, selain itu anggota juga mudah dalam melakukan akses kebutuhan produk, mulai dari pinajamn untuk sektor mikro dan makro. Dengan adanya Aplikasi Ceria Digital dapat meningkatkan rasa loyalitas nasabah.<sup>29</sup>

Maka dari itu, akan menjadi sebuah permasalahan tersendiri jika sebuah lembaga keuangan syariah tidak mampu beradaptasi atau mengembangkan teknologi dalam memberikan kemudahan bertransaksi. Hal ini akan muncul hambatan-hambatan atau permasalahan ketertinggalan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan pada umumnya dari sisi layanan digital, akan berpengaruh pada anggota yang loyal dan sulitnya mencari anggota baru. BMT sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah.

Menurut Rizkison BMT bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi demi kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sehingga sistem perekonomian yang dianut pun menggunakan sistem syariah yang menjalankan bisnis berlandaskan pada prinsip bagi hasil dan jual beli yang biasa disebut dengan Musyarakah, Mudharabah, Bai'u Bitsaman Ajil, al-Qardhul Hasan dan lain-lain. Tanpa mengadakan sistem bunga atau riba sedikitpun. Prinsip bagi hasil pada dasarnya adalah penentuan proporsi berbagi untung pada saat akad.<sup>30</sup>

### **3. Analisis Solusi KSU BMT As Salam Demak Dalam Mendukung Kemudahan Bertransaksi Anggota Sektor UMKM Menggunakan BMT Mobile**

BMT Mobile merupakan salah satu media layanan berbasis aplikasi yang dibuat oleh BMT untuk anggota lembaga keuangan mikro agar dapat melakukan transaksi keuangan elektronik menggunakan smarthphone. Memiliki berbagai fasilitas transaksi seperti, cek saldo tabungan dan simpanan, informasi mutasi rekening tabungan, informasi riwayat pinjaman, informasi saldo deposito, transfer dan sebagainya. Salah satu kelebihan dan kemudahan dari BMT Mobile adalah efisien dari segi waktu dan biaya karena anggota dapat

---

<sup>29</sup> Siti Nurjannah, "Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT Asyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah," (Skripsi, IAIN Metro, 2019).

<sup>30</sup> Krisna Sudjana dan Rizkison, "Peran Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Mewujudkan Ekonomi Syariah yang Kompetitif," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 6, No. 2 (2021)

mengakses aplikasi ini dimana dan kapan saja sehingga anggota tidak perlu pergi ke kantor BMT untuk dapat melakukan transaksi. Aplikasi BMT Mobile dapat membantu anggota untuk mempermudah dan mempercepat segala transaksi yang dapat digunakan.

KSU BMT As Salam Demak dalam meningkatkan loyalitas anggota melalui penggunaan BMT Mobile dapat menjadi strategi yang baik untuk memperkuat hubungan dengan anggota sekaligus memudahkan anggota dalam bertransaksi dan mengakses layanan. Hal ini dengan menggunakan aplikasi BMT Mobile akan mempermudah anggota dalam bertansaksi dan melakukan kegiatan keuangan lainnya, cara merekomendasikannya dengan praktik menggunakan aplikasi tersebut kepada para anggota. Bonus dan insentif yang ditawarkan bagi anggota yang aktif menggunakan BMT Mobile, seperti *cashback* atau diskon dalam transaksi tertentu.

KSU BMT As Salam Demak menerapkan program reward untuk anggota yang melakukan transaksi berulang dengan aplikasi BMT Mobile. Dalam mengimplementasikan BMT Mobile KSU BMT As Salam Demak memastikan pelayanan kepada anggota tetap berkualitas, anggota memiliki sifat loyal dengan adanya faktor pendorong lainnya seperti pelayanan yang dilakukan dikantor dengan sebaik mungkin. Fitur tambahan yang dapat memberikan nilai tambah kepada anggota, seperti manajemen keuangan pribadi, rekomendasi produk, atau pemberitahuan transaksi. KSU BMT As Salam Demak dalam penerapan aplikasi tetap relevan dan dapat memenuhi kebutuhan anggota dan UMKM. Berdasarkan langkah-langkah tersebut KSU BMT As Salam Demak dapat mengimplementasikan BMT Mobile dengan sukses untuk meningkatkan loyalitas anggota KSU BMT As Salam Demak di sektor UMKM.

Hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa solusi dari hambatan implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak dalam mendukung kemudahan bertransaksi anggota sektor UMKM dengan menawarkan pelatihan dan dukungan, mempromosikan manfaat aplikasi BMT Mobile, memastikan kualitas layanan, dan memberikan insentif untuk penggunaan aktif. Lembaga ini juga terus mengevaluasi kinerja aplikasi dan mengumpulkan umpan balik dari anggota untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan loyalitas.

Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Khamdan Rifai menyoroti bahwa layanan digital dapat menjadi

alat yang efektif untuk mendukung kemudahan bertransaksi anggota, seperti mempermudah akses komunikasi, informasi dan administrasi. Dalam kehidupan sehari-hari konsep loyalitas anggota lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behaviour*) daripada dengan sikap. Secara umum loyalitas anggota diartikan sebagai seseorang yang telah terbiasa untuk membeli produk yang ditawarkan dan sering berinteraksi (melakukan pembelian) selama periode waktu tertentu, dengan tetap setia mengikuti semua penawaran perusahaan.<sup>31</sup>

Teori yang disampaikan oleh Khamdan Rifai menyoroti bahwa layanan digital dapat menjadi alat yang efektif untuk mendukung kemudahan bertransaksi anggota. Terkait dengan solusi dari hambatan implementasi BMT Mobile di KSU BMT As Salam Demak, teori ini dapat dihubungkan sebagai berikut:

a. Pelatihan dan Dukungan

Menawarkan pelatihan dan dukungan sesuai dengan teori ini dapat membentuk perilaku anggota sektor UMKM untuk terus menggunakan BMT Mobile. Hal ini dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi, dapat diharapkan anggota akan lebih cenderung untuk tetap setia menggunakan layanan tersebut.

b. Promosi Manfaat Aplikasi BMT Mobile

Konsep dari teori ini menunjukkan bahwa kesadaran terhadap manfaat produk atau layanan dapat memengaruhi perilaku loyalitas. Mempromosikan manfaat aplikasi BMT Mobile kepada anggota sektor UMKM dapat menjadi langkah penting untuk mendorong penggunaan aktif dan mendukung kemudahan bertransaksi.

c. Memastikan Kualitas Layanan

Kualitas layanan seperti yang diungkapkan dalam teori memiliki dampak langsung terhadap perilaku loyalitas anggota. Hal ini dengan memastikan kualitas layanan BMT Mobile, lembaga dapat membentuk persepsi positif dan mendukung kemudahan bertransaksi. Hal lain yaitu memberikan insentif untuk penggunaan aktif aplikasi sesuai dengan teori kemudahan bertransaksi anggota dapat menjadi dorongan tambahan bagi anggota sektor UMKM. Insentif tersebut dapat menciptakan kebiasaan positif dalam menggunakan BMT Mobile secara rutin.

---

<sup>31</sup> Khamdan Rifai, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2019): 51.

d. Evaluasi Kinerja Aplikasi dan Umpan Balik Anggota

Mengevaluasi kinerja aplikasi dan mengumpulkan umpan balik dari anggota adalah langkah yang sesuai dengan prinsip teori ini. Hal ini memungkinkan lembaga untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna, menciptakan interaksi positif, dan secara langsung mendukung kemudahan bertransaksi anggota.

Penerapkan solusi-solusi berdasarkan hal tersebut KSU BMT As Salam Demak dapat mengikuti pendekatan yang sesuai dengan kemudahan bertransaksi anggota yang diperkenalkan oleh Khamdan Rifai untuk membangun dan memperkuat hubungan positif dengan anggota sektor UMKM. Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat berpendapat bahwa Selain memberikan kemudahan, kenyamanan dan Keamanan, juga tersedia menggunakan aplikasi seluler BMT Menghemat waktu pengguna. Karena pengguna aplikasi tidak perlu membuang waktu Anda dengan BMT Mobile Kunjungi KSU BMT Cabang Salam Demak transaksi terkini dan antrian, mis. Transfer, pembayaran tagihan, dan lainnya. berdagang Dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan dimana saja Gunakan saja teleponnya Anggota dapat menggunakan waktu mereka secara efisien melakukan aktivitas lainnya. Pengguna aplikasi memegang kendali saat berdagang melalui ponsel, hal ini anggota KSU BMT As Salam Demak mengatakan aplikasi BMT Mobile memungkinkan mereka mengambil sesuatu dengan sangat bebas untuk melakukan transaksi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ela Masruroh berjudul Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujugan Bondowoso). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, dalam upaya membangun kepercayaan tersebut BMT NU Cabang Grujugan menerapkan beberapa upaya untuk meyakinkan nasabah, antara lain langkah pertama menciptakan kualitas layanan yang amanah dan profesional. Langkah kedua yaitu transparansi dalam pengembangan pemasaran produk, langkah ketiga yaitu membuat suatu sistem regulasi yang jelas dan mudah. Jika kepercayaan sudah timbul antara BMT NU Cabang Grujugan dan para anggota, maka langkah untuk memjalin kerja sama

akan lebih mudah sehingga akan memberikan manfaat kepada kedua belah pihak.<sup>32</sup>



---

<sup>32</sup>Ela Masruroh, “Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grugugan Bondowoso),” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 1 (2022): 561-570.

