

TRANSFORMASI DIGITAL DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT): ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI U-MOBILE SIBMT TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN

Muh. Romi Nur Yasin^{1*}

Received: January 8, 2025 | Accepted: March 19, 2025 | Published: June 20, 2025

¹STAI Darul Ulum Banyuwangi, Indoensia; 2020134290299@staidu.ac.id

*Correspondence2020134290299@staidu.ac.id

Abstract: Digital transformation has become a necessity for Sharia microfinance institutions to maintain competitiveness and improve service delivery in the modern era. This study aims to analyze the implementation and impact of the U-Mobile SIBMT application at BMT Al Yaman, focusing on how this digital tool enhances operational efficiency and service quality. Using a qualitative case study method, data were gathered through field observations, interviews with management and staff, and document reviews during the internship period. The results demonstrate that the adoption of U-Mobile SIBMT has successfully streamlined operational workflows, particularly for Account Officers, by enabling real-time transaction processing and eliminating manual, paper-based recording. This shift has significantly reduced transaction times for members and minimized data entry errors, fostering greater transparency and professional service. The study concludes that the integration of mobile-based technology is a critical factor in the digital transformation of Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Such advancements not only optimize internal efficiency but also elevate member satisfaction, ensuring the long-term sustainability of Islamic microfinance institutions in an increasingly digital environment.

Keywords: Transformasi Digital, BMT, U-Mobile, Services

1. Pendahuluan

Pada era Revolusi Industri 4.0 dan transisi menuju Society 5.0, transformasi digital telah menjadi pilar utama dalam mempertahankan eksistensi serta daya saing lembaga keuangan secara global. Digitalisasi pelayanan bukan lagi sekadar pilihan strategis, melainkan kebutuhan mendesak untuk merespons perubahan perilaku konsumen yang menuntut kecepatan, transparansi, dan aksesibilitas tanpa batas waktu dan ruang (Hasan et al., 2021). Bagi lembaga keuangan, kemampuan untuk

<https://doi.org/10.59943/economic>

Publisher's Note: Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum Banyuwangi, Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

mengadopsi teknologi informasi menjadi penentu utama dalam efisiensi operasional. Ketidakmampuan dalam beradaptasi dengan tren digital berisiko menyebabkan lembaga kehilangan relevansinya di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif dan berbasis teknologi.

Di Indonesia, Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memegang peranan strategis sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah. Mengacu pada prinsip ta'awun (tolong-menolong) dan bagi hasil, BMT menjadi jembatan bagi para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang seringkali belum terjangkau oleh perbankan konvensional (unbankable) (Soemitra, 2017). Secara tradisional, BMT mengandalkan kedekatan emosional dan sistem jemput bola dalam menghimpun dana maupun menyalurkan pembiayaan. Namun, model bisnis tradisional ini mulai menghadapi tantangan besar ketika volume transaksi meningkat sementara sistem pencatatan masih bersifat manual atau semi-digital.

Tantangan utama yang dihadapi oleh banyak BMT, termasuk BMT Al Yaman Bangorejo, adalah ketergantungan pada sistem operasional manual yang sangat rentan terhadap human error dan inefisiensi waktu. Dalam sistem manual, seorang Account Officer (AO) harus mencatat transaksi secara fisik di lapangan dan menginput ulang data tersebut ke sistem kantor pada sore hari. Proses administratif yang berulang ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga meningkatkan risiko ketidaksesuaian data antara catatan lapangan dan saldo di sistem pusat (Ascarya, 2021). Hal ini menjadi krusial karena akurasi data keuangan merupakan fondasi utama dalam menjaga kepercayaan anggota terhadap lembaga keuangan syariah.

Penelitian terdahulu secara konsisten menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah determinan utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah di sektor perbankan dan keuangan syariah (Tjiptono, 2011; Sarah, 2023). Implementasi teknologi finansial (FinTech) skala mikro dianggap sebagai solusi untuk menjembatani kesenjangan pelayanan di daerah rural. Dengan integrasi teknologi mobile, lembaga keuangan mikro dapat memberikan layanan yang setara dengan bank besar dalam hal kecepatan transaksi. Meskipun demikian, adopsi teknologi di BMT memerlukan pendekatan khusus agar nilai-nilai syariah seperti kejujuran (Shiddiq) dan transparansi (Tabligh) tetap terjaga melalui sistem yang terautomasi secara akurat.

Terdapat perdebatan menarik atau hipotesis yang berbeda di kalangan akademisi mengenai dampak digitalisasi pada lembaga keuangan mikro. Beberapa ahli berpendapat bahwa sentuhan personal (personal touch) yang menjadi ciri khas BMT bisa memudar akibat otomatisasi yang terlalu kaku (Widiastuti et al., 2021). Namun, pandangan lain menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi justru memperkuat kinerja pegawai karena mengurangi beban administratif yang tidak perlu, sehingga staf dapat lebih fokus pada konsultasi keuangan dan pendampingan anggota (Udayana & Juliarsa, 2022). Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas aplikasi

seperti U-Mobile SIBMT menjadi penting untuk melihat bagaimana harmoni antara efisiensi teknologi dan nilai sosial-keagamaan dapat tercapai.

BMT Al Yaman Bangorejo mengambil langkah progresif dengan mengimplementasikan aplikasi U-Mobile SIBMT untuk mendukung operasional para Account Officer di lapangan. Aplikasi berbasis Android ini dirancang untuk melakukan sinkronisasi data secara real-time, memungkinkan transaksi setoran maupun penarikan langsung tercatat di sistem pusat saat itu juga. Penggunaan alat ini diharapkan mampu memotong birokrasi internal yang lambat dan memberikan kepastian hukum serta finansial bagi anggota melalui bukti transaksi elektronik yang instan. Studi kasus pada BMT Al Yaman ini menjadi relevan sebagai model bagi transformasi digital lembaga keuangan mikro syariah lainnya di Indonesia.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT dan dampaknya terhadap efisiensi pelayanan di BMT Al Yaman. Signifikansi dari kajian ini adalah memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana teknologi mobile meningkatkan akurasi data dan kecepatan layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi ini secara substansial mampu mengurangi risiko kesalahan input, mempercepat pelaporan keuangan, dan pada akhirnya meningkatkan profesionalisme lembaga. Kesimpulan utama penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi adalah instrumen vital yang memperkuat, bukan melemahkan, peran BMT dalam melayani masyarakat di era modern.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif untuk mengeksplorasi fenomena implementasi teknologi finansial pada lembaga keuangan mikro syariah. Lokasi penelitian ditetapkan secara purposive di BMT Al Yaman Bangorejo, Banyuwangi, selama periode praktik lapangan dari 26 Februari hingga 26 Maret 2024. Data primer dihimpun melalui observasi partisipatif terhadap aktivitas operasional Account Officer (AO) serta wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan staf IT, sementara data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi laporan transaksi pada sistem SIBMT (Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data mengandalkan triangulasi metode untuk menjamin validitas informasi, yang mencakup observasi penggunaan aplikasi U-Mobile secara langsung di lapangan dan penelusuran dokumen bukti transaksi digital. Instrumen penelitian berupa panduan wawancara dan lembar observasi digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan yang meliputi aspek kecepatan, akurasi, dan transparansi data. Seluruh data yang terkumpul kemudian dikelola menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data secara naratif, hingga penarikan kesimpulan yang kredibel.

Proses analisis difokuskan pada perbandingan efektivitas antara sistem pencatatan manual dengan sistem digital terintegrasi U-Mobile SIBMT. Peneliti menguji keabsahan data melalui peningkatan ketekunan pengamatan dan diskusi berkelanjutan dengan praktisi ahli di lokasi penelitian guna memastikan objektivitas temuan. Melalui prosedur sistematis ini, penelitian mampu membedah secara mendalam bagaimana transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan profesionalisme dan efisiensi operasional pelayanan di BMT Al Yaman (Udayana & Juliarsa, 2022).

2. Results

2.1. Implementasi Aplikasi U-Mobile SIBMT di BMT Al Yaman Bangorejo

U-Mobile SIBMT adalah aplikasi *mobile* yang dirancang khusus untuk mempermudah *Account Officer* (AO) dalam proses *input* data tabungan anggota BMT Al Yaman secara langsung di lapangan. Aplikasi ini merupakan komponen integral dari sistem Informasi BMT (SIBMT) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data anggota, terutama dalam hal pengumpulan dan pembaruan data tabungan secara *real-time*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erlin Agustira selaku Teller di BMT Al Yaman Bangorejo, aplikasi U-Mobile SIBMT telah digunakan sejak awal berdirinya BMT tersebut. Data yang terinput ke dalam sistem ini sejak tahun 2023-2024 telah mencapai 816 nasabah. Data nasabah tersebut telah diinput ke dalam sistem BMT yang dibagikan kepada 6 orang AO. Pembagian ini dilakukan untuk memisahkan data nasabah yang akan dimasukkan ke dalam sistem U-Mobile SIBMT yang dikondisikan langsung oleh AO.

Tabel 1. Jumlah Nasabah Baru per Bulan (Januari-Mei 2024)

Bulan	Jumlah Nasabah Baru
Januari	41
Februari	41
Maret	141
April	144
Mei	93
Total	460

Sumber: Hasil pendataan nasabah BMT AL YAMAN BANGOREJO

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Hanif Masruri, S.H selaku AO, penggunaan aplikasi U-Mobile SIBMT selain untuk menginput data nasabah juga digunakan untuk mengupdate catatan mutasi dari nasabah. Dalam implementasinya, semua jenis tabungan nasabah dapat diinput ke dalam sistem tersebut, meliputi Tabungan Umum Syariah, Tabungan Akhirussanah, Tabungan Pelajar, Tabungan

Arrihlah, Tabungan Hari Raya, Tabungan Lembaga Peduli Siswa, dan Tabungan Haji Al Haromain.

Prosedur penerapan sistem pada U-Mobile SIBMT diawali dengan AO mendownload data tabungan nasabah terbaru, kemudian AO menuju ke rumah nasabah atau tempat usaha nasabah untuk melakukan transaksi tabungan atau cicilan pembiayaan. Setelah login pada aplikasi, AO akan mencari data nasabah menggunakan nama nasabah, kemudian akan muncul data nasabah beserta jenis tabungan yang dimilikinya. Selanjutnya AO menginput nominal setoran tabungan dan mencetak slip setoran menggunakan printer termal yang diberikan kepada nasabah sebagai bukti setoran.

2.2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi U-Mobile SIBMT

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011) adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Parasuraman dalam Sarah (2023) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa (*service quality*) yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan melalui implementasi U-Mobile SIBMT.

2.2.1. Dimensi Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BMT Al Yaman Bangorejo selalu tampil dengan pakaian rapi dan dilengkapi dengan aplikasi U-Mobile SIBMT dalam melaksanakan transaksi. Penggunaan *printer termal* untuk mencetak slip setoran secara langsung di lapangan menjadi bukti nyata pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Hal ini menjamin pelayanan yang efisien dan profesional kepada semua pelanggan, sesuai dengan pernyataan Hermawan (2018) bahwa faktor perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting dalam pelayanan.

2.2.2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi U-Mobile SIBMT, transaksi menjadi lebih mudah karena fitur-fitur yang ada dibuat untuk mempermudah transaksi. Aplikasi ini memungkinkan AO untuk melakukan transaksi dengan akurat karena data nasabah telah tersimpan dalam sistem, meminimalkan kesalahan pencatatan dibandingkan dengan sistem manual. Pelayanan dari karyawan BMT Al Yaman Bangorejo juga baik karena

mereka bersedia menampung semua keluhan nasabah sebagai perbaikan di masa depan dan menjelaskan dengan baik untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi.

2.2.3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BMT Al Yaman Bangorejo selalu bersikap sopan santun, memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah mengenai data tabungan dengan baik dan benar, serta menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah. Data nasabah yang terinput dalam aplikasi U-Mobile SIBMT terjamin keamanannya karena tidak semua orang dapat mengakses aplikasi tersebut. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap transaksi yang dilakukan oleh AO bahwa transaksi sudah dilakukan dengan tepat dan sudah terinput dengan benar, yang dibuktikan dengan slip setoran yang dicetak.

2.2.4. Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BMT Al Yaman Bangorejo selalu memberikan informasi terbaru kepada nasabah saat memberikan pelayanan secara langsung, juga memasang status di media sosial berupa pamflet maupun pemberitahuan secara lisan. Dalam operasionalnya, BMT tidak hanya berfokus pada transaksi keuangan tetapi juga memberikan pendampingan usaha bagi nasabah yang ingin memulai atau mengembangkan usahanya. Pendampingan ini meliputi penyediaan informasi pasar, pelatihan manajemen bisnis, serta strategi pemasaran yang efektif.

2.2.5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BMT Al Yaman Bangorejo sangat membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat dan baik. Penggunaan aplikasi U-Mobile SIBMT memungkinkan AO untuk bertransaksi secara *door to door* tanpa harus datang ke kantor, sehingga lebih hemat waktu dan dapat lebih berfokus pada pelayanan dan kepuasan nasabah. Dalam hal pembayaran cicilan, karyawan dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat jika nasabah mengalami kendala, termasuk melakukan negosiasi ulang terhadap syarat-syarat pembiayaan.

2.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi U-Mobile SIBMT

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa faktor pendukung dalam implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT. Pertama, dukungan penuh

dari manajemen BMT Al Yaman dalam pengembangan sistem digital. Kedua, kesiapan sumber daya manusia yang ditunjukkan dengan adanya 6 orang AO yang terlatih menggunakan aplikasi. Ketiga, respon positif dari nasabah terhadap kemudahan transaksi yang ditawarkan.

Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan yang dapat mempengaruhi efektivitas aplikasi ini. Pertama, ketergantungan pada jaringan khusus yang disediakan di kantor, sehingga setelah melakukan transaksi keseluruhan, AO harus datang ke kantor untuk melakukan rekap data dan upload data transaksi keseluruhan. Hal ini sejalan dengan temuan Udayana dan Juliarsa (2022) bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan kesesuaian tugas. Kedua, belum adanya fitur pengunggahan data secara otomatis yang dapat menghemat waktu dan mengurangi risiko kesalahan manual. Ketiga, perlunya peningkatan kapasitas *server* untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah nasabah yang terus meningkat setiap bulannya.

3. Discussion

3.1. Analisis Implementasi Aplikasi U-Mobile SIBMT

Implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT di BMT Al Yaman Bangorejo merupakan wujud nyata transformasi digital lembaga keuangan mikro syariah dalam merespons perkembangan teknologi. Konsep implementasi dalam konteks ini tidak sekadar berarti penggunaan teknologi, tetapi mencakup keseluruhan proses pelaksanaan kebijakan digitalisasi yang disertai dengan penyediaan sarana prasarana pendukung, pelatihan sumber daya manusia, serta evaluasi berkelanjutan (Abdul, 2014).

Menurut Horn dalam Tahir (2014), implementasi diartikan sebagai tindakan yang dilakukan individu maupun kelompok baik pemerintah maupun swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam kebijakan. Dalam konteks BMT Al Yaman Bangorejo, tindakan yang dimaksud adalah aktivitas AO yang secara konsisten menggunakan aplikasi U-Mobile SIBMT dalam transaksi harian mereka. Tujuan yang ingin dicapai adalah peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, yang tercermin dari peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya.

Temuan ini sejalan dengan studi sistematis Farah dkk. (2025) yang menganalisis 68 studi terindeks Scopus tentang perbankan syariah periode 2009-2024. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa integrasi teknologi finansial (FinTech) dengan perbankan syariah dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan keuangan syariah. Adopsi teknologi seperti mobile banking dan sistem pembayaran digital memungkinkan lembaga keuangan syariah menawarkan layanan yang aman, mudah diakses, dan transparan dengan tetap mematuhi prinsip-prinsip Syariah.

Lebih lanjut, Farah dkk. (2025) menegaskan bahwa perbankan syariah berkontribusi signifikan terhadap inklusi keuangan, stabilitas makroekonomi, dan

pembangunan berkelanjutan, terutama di masa krisis. Sektor ini juga berperan penting dalam mendorong keuangan etis, pengentasan kemiskinan, dan integrasi teknologi melalui FinTech. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa digitalisasi layanan di BMT Al Yaman Bangorejo melalui aplikasi U-Mobile SIBMT merupakan langkah strategis yang sejalan dengan tren global pengembangan keuangan syariah berbasis teknologi.

3.2. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi

Kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen modern tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan. Heizer dan Render dalam Gultom (2023) menjelaskan bahwa kualitas adalah persepsi dari konsumen karena sifatnya yang tidak nyata (intangible) serta produksi dan konsumsinya berjalan secara simultan. Tjiptono (2011) menguraikan bahwa kualitas layanan adalah upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen.

Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman dkk. telah menjadi acuan utama dalam pengukuran kualitas layanan di berbagai sektor. Sebuah systematic review terkini oleh Zan dkk. (2025) yang menganalisis 60 artikel peer-reviewed dari database Web of Science dan Scopus periode 2017-2025 menegaskan bahwa dimensi original SERVQUAL—reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness (RATER)—masih relevan hingga saat ini. Model SERVQUAL dengan dimensi RATER terus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di berbagai sektor, termasuk layanan keuangan.

Studi Pakurár dkk. (2019) dalam jurnal Sustainability (terindeks Scopus) yang mengkaji sektor perbankan Yordania menemukan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini memperkuat validitas lintas budaya dan lintas sektor dari model SERVQUAL, termasuk dalam konteks lembaga keuangan syariah di Indonesia.

Dalam konteks perbankan syariah, Fida dkk. (2020) dalam SAGE Open (terindeks Scopus) meneliti dampak kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah di bank syariah Oman. Penelitian dengan sampel 384 responden ini membuktikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas. Temuan ini relevan dengan konteks BMT Al Yaman Bangorejo sebagai lembaga keuangan syariah.

3.2.1. Dimensi Fisik (*Tangible*)

Dimensi fisik atau tangible menurut Parasuraman dkk. dalam Sarah (2023) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Hal ini

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Al Yaman Bangorejo telah memenuhi dimensi ini dengan baik. Para AO tampil dengan pakaian rapi dan dilengkapi smartphone dengan aplikasi U-Mobile SIBMT serta printer termal portabel. Kelengkapan perangkat ini memungkinkan AO memberikan pelayanan setara dengan di kantor, dengan kelebihan dapat dilakukan di mana saja. Penggunaan printer termal untuk mencetak slip setoran langsung di lapangan menjadi bukti nyata pemanfaatan teknologi dalam pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Mustofa dan Ansori (2024) tentang transformasi layanan KSPPS BMT MitraMu Jepara melalui aplikasi MitraMu Mobile. Studi tersebut mengungkapkan bahwa implementasi aplikasi mobile secara signifikan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi layanan, dan kepuasan anggota. Anggota dapat melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, yang secara drastis mengurangi kebutuhan mengunjungi kantor fisik BMT. Aplikasi ini juga dilengkapi sistem keamanan memadai, sehingga meningkatkan rasa aman dan nyaman anggota dalam bertransaksi .

3.2.2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan menurut Parasuraman dkk. dalam Sarah (2023) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi U-Mobile SIBMT telah meningkatkan keandalan pelayanan secara signifikan.

Sebelum aplikasi, pencatatan transaksi manual rentan kesalahan seperti salah tulis, duplikasi data, atau kehilangan catatan. Dengan aplikasi U-Mobile SIBMT, data nasabah tersimpan dalam sistem, AO hanya perlu memilih nama nasabah dan menginput nominal transaksi. Sistem otomatis memperbarui saldo dan mencatat riwayat transaksi, meminimalkan risiko kesalahan dan memastikan akurasi data.

Penelitian Pakurár dkk. (2019) mengkonfirmasi bahwa dimensi reliability menjadi prediktor terkuat kepuasan nasabah perbankan. Kemampuan bank memberikan layanan akurat dan terpercaya sesuai janji menciptakan kepercayaan jangka panjang yang esensial dalam industri keuangan. Temuan serupa diungkapkan Fida dkk. (2020) bahwa reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah, di mana ketepatan waktu dan akurasi transaksi menjadi faktor krusial.

5.2.3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan dan kepastian menurut Parasuraman dkk. dalam Sarah (2023) meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Komponen ini mencakup komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Hasil penelitian menunjukkan aplikasi U-Mobile SIBMT memperkuat dimensi assurance. Dari aspek keamanan, aplikasi dilengkapi sistem login dengan username dan password khusus masing-masing AO. Data nasabah terenkripsi sehingga tidak dapat diakses pihak tidak berwenang. Dari aspek kompetensi, para AO mendapat pelatihan memadai, memahami fitur aplikasi, dan mampu menjawab pertanyaan nasabah dengan baik.

Fida dkk. (2020) dalam penelitiannya tentang bank syariah menegaskan bahwa dimensi assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengetahuan karyawan tentang produk dan layanan, dikombinasikan dengan kemampuan membangun kepercayaan, menjadi faktor pembeda utama lembaga keuangan syariah. Hal ini sejalan dengan temuan Iglesias dkk. (2019) dalam *Journal of Business Research* (terindeks Scopus) bahwa empati karyawan dan jaminan keamanan berkontribusi pada pembentukan brand equity melalui kepuasan dan komitmen afektif pelanggan.

3.2.4. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati menurut Parasuraman dkk. dalam Sarah (2023) adalah memberikan perhatian tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan BMT Al Yaman Bangorejo mengimplementasikan dimensi ini dengan sangat baik.

Bentuk empati paling menonjol adalah program pendampingan usaha bagi nasabah. BMT tidak hanya memberikan pembiayaan, tetapi juga bimbingan dan konsultasi bisnis bagi nasabah yang ingin memulai atau mengembangkan usaha. Pendampingan meliputi penyediaan informasi pasar, pelatihan manajemen bisnis, serta strategi pemasaran efektif. Tujuannya memastikan nasabah tidak hanya mendapat pembiayaan, tetapi juga dukungan penuh untuk sukses dalam usahanya.

Bentuk empati lainnya adalah fleksibilitas waktu pelayanan. Dengan sistem door to door didukung aplikasi U-Mobile SIBMT, nasabah tidak perlu menyesuaikan waktu dengan jam operasional kantor. AO dapat datang ke rumah atau tempat usaha nasabah pada waktu disepakati bersama, termasuk di luar jam kerja normal.

Penelitian Iglesias dkk. (2019) mengungkapkan bahwa empati karyawan memainkan peran kunci dalam menciptakan pengalaman sensorik merek yang positif. Empati tidak hanya memengaruhi kepuasan langsung, tetapi juga membangun komitmen afektif jangka panjang dengan pelanggan. Dalam konteks BMT, pendekatan personal dan pemahaman mendalam terhadap kondisi nasabah menciptakan ikatan emosional yang memperkuat loyalitas.

Mustofa dan Ansori (2024) juga menemukan bahwa meskipun aplikasi mobile meningkatkan efisiensi, tantangan terbesar adalah adaptasi teknologi oleh anggota. Hal ini menuntut pendekatan empatik dari karyawan BMT dalam mendampingi anggota yang kurang familiar dengan teknologi digital.

3.2.5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan menurut Parasuraman dkk. dalam Sarah (2023) adalah kebijakan membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi jelas yang tidak membiarkan pelanggan menunggu. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi U-Mobile SIBMT meningkatkan ketanggapan pelayanan secara signifikan.

Dengan aplikasi, AO dapat langsung mengakses informasi saldo terbaru dan melakukan transaksi penarikan di tempat. Proses transaksi sangat cepat, hanya beberapa menit, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Dalam penanganan masalah seperti kendala pembayaran cicilan, karyawan responsif memberikan solusi, mendengarkan kendala nasabah, dan menawarkan restrukturisasi kredit atau penjadwalan ulang pembayaran.

Fida dkk. (2020) mengkonfirmasi bahwa *responsiveness* merupakan dimensi kritis dalam layanan perbankan syariah. Kecepatan respons terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah, serta kesediaan membantu, secara langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan. Studi Pakurár dkk. (2019) juga menemukan bahwa di era digital, kecepatan layanan menjadi semakin penting seiring meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap respons real-time.

3.3. Analisis Peran Account Officer dalam Implementasi Aplikasi

Dalam struktur operasional BMT, peran Account Officer (AO) sangat penting, terutama dalam implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT. AO tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai ujung tombak hubungan BMT dengan nasabah. Peran ini mencakup penyaluran produk pembiayaan, monitoring pembayaran, negosiasi ulang jika terjadi kendala, penyediaan informasi dan dukungan, serta pelaporan kinerja.

Penelitian Damayanti (2023) tentang perancangan sistem informasi input data pada KSPPS Al-Hijrah berbasis mobile mengungkapkan bahwa sistem input data memadai sangat memudahkan tugas admin dan kolektor dalam mengelola data anggota. Dengan sistem berbasis mobile, data dapat tersusun rapi dan proses monitoring pembayaran menjadi lebih efektif. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa digitalisasi melalui aplikasi mobile memberdayakan peran AO dalam pengelolaan nasabah.

Husna dkk. (2025) dalam studi mereka tentang implementasi Good Corporate Governance dan sistem pembayaran digital di bank syariah menegaskan bahwa sinergi antara tata kelola yang baik dan digitalisasi pembayaran memainkan peran krusial dalam memperkuat ekosistem keuangan syariah yang inklusif dan berkelanjutan. Penerapan prinsip GCG—transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan

kewajaran—dapat meningkatkan kepercayaan UMKM pada perbankan syariah sambil memastikan tata kelola profesional dan berorientasi syariah .

3.4. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

3.4.1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT meliputi: dukungan penuh manajemen BMT Al Yaman dalam pengembangan sistem digital; kesiapan sumber daya manusia dengan 6 orang AO terlatih; respon positif nasabah terhadap kemudahan transaksi, terbukti dari peningkatan jumlah nasabah setiap bulan; serta karakteristik BMT sebagai lembaga keuangan mikro yang dekat dengan masyarakat.

Farah dkk. (2025) menekankan pentingnya kerangka regulasi strategis dan integrasi teknologi untuk memaksimalkan potensi keuangan syariah dalam meningkatkan stabilitas ekonomi dan inklusivitas. Adopsi teknologi seperti blockchain, kecerdasan buatan, dan perbankan digital memungkinkan bank syariah menawarkan layanan keuangan yang aman, mudah diakses, dan transparan dengan tetap mematuhi prinsip Syariah .

3.4.2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat meliputi: ketergantungan pada jaringan internet stabil, di mana di beberapa wilayah pedesaan kualitas jaringan belum merata; kebutuhan pengunggahan data manual di kantor karena kebijakan keamanan; keterbatasan kapasitas server mengakomodasi pertumbuhan jumlah nasabah pesat; dan resistensi terhadap perubahan dari sebagian kecil karyawan yang terbiasa sistem manual.

Mustofa dan Ansori (2024) mengidentifikasi tantangan serupa dalam implementasi aplikasi MitraMu Mobile di BMT MitraMu Jepara, yaitu tantangan adaptasi teknologi oleh anggota. Studi mereka menekankan perlunya pendampingan berkelanjutan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital .

4. Conclusions

Implementasi aplikasi U-Mobile SIBMT di BMT Al Yaman Bangorejo terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi SERVQUAL. Dari aspek tangible, karyawan tampil profesional dengan kelengkapan perangkat teknologi (smartphone dan printer termal) yang memungkinkan pelayanan setara dengan di kantor. Aspek reliability tercermin dari peningkatan akurasi transaksi dan kecepatan akses informasi saldo secara real-time. Dimensi assurance terpenuhi melalui sistem keamanan terenkripsi dan kompetensi karyawan terlatih yang menumbuhkan kepercayaan nasabah. Sementara itu, dimensi empathy diwujudkan melalui pendampingan usaha dan fleksibilitas waktu pelayanan door to door, dan dimensi responsiveness ditunjukkan dengan kecepatan transaksi di lapangan serta respons cepat

dalam penanganan masalah nasabah, termasuk restrukturisasi kredit. Keberhasilan ini didukung oleh komitmen manajemen, kesiapan SDM, dan respons positif nasabah yang tercermin dari peningkatan jumlah nasabah baru dari 41 di bulan Januari menjadi 144 di bulan April 2024, meskipun masih terdapat tantangan berupa ketergantungan pada jaringan internet dan kebutuhan pengunggahan data manual di kantor.

Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pengembangan model integrasi teknologi finansial dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur akademik. Penelitian ini memperkuat temuan Farah dkk. (2025) bahwa digitalisasi layanan keuangan syariah dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dengan tetap mematuhi prinsip Syariah, sekaligus mengkonfirmasi relevansi lima dimensi SERVQUAL (Zan dkk., 2025) dalam konteks BMT yang memiliki karakteristik unik sebagai lembaga keuangan mikro berbasis komunitas. Secara praktis, penelitian ini memberikan model implementasi yang dapat direplikasi oleh BMT lain dalam melakukan transformasi digital, mencakup aspek infrastruktur, pengembangan fitur otomatis berbasis cloud, peningkatan kapasitas server, program pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi berkala berbasis feedback pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori adopsi teknologi di sektor keuangan mikro syariah, tetapi juga menyediakan panduan praktis bagi penguatan ekosistem keuangan syariah yang inklusif dan berkelanjutan sebagaimana diamanatkan dalam agenda pembangunan berkelanjutan.

5. References

- Abdul, M. (2014). *Implementasi kebijakan publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Al-Qahtani, N. D. A., & Aziz, A. A. (2015). The impact of total quality management on firm's organizational performance. *American Journal of Management*, 15(4), 69–85.
- Damayanti, A. (2023). *Perancangan sistem informasi input data pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) Al-Hijrah berbasis mobile* (Tugas akhir). Universitas Bina Sarana Informatika.
- Djazuli, A. (2002). *Lembaga-lembaga perekonomian umat (Sebuah pengenalan)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Farah, A. A., Mohamed, M. A., Farah, M. A., Yusuf, I. A., & Abdulle, M. S. (2025). Impact of Islamic banking on economic growth: A systematic review of Scopus-indexed studies (2009–2024). *Taylor & Francis/Figshare*. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12345678>
- Fardiana, I. U. (2014). *Pengembangan media pembelajaran IPA berbasis integrasi sains dan Islam pada kelas IV tahun 2014 Mamba'ul Huda Ngabar Ponorogo*. UIN Maulana Malik Ibrahim.

- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Gultom, L. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan tapping box terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Bandar Lampung* (Disertasi doktor). Politeknik Negeri Lampung.
- Hasibuan, M. S. P. (2023). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herliandry, L. D., Nurhasanah, N., Suban, M. E., & Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran pada masa pandemi COVID-19. *JTP – Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22(1), 65–70. <https://doi.org/10.21009/jtp.v22i1.15286>
- Hermawan, S. (2018). *Analisis proses pelayanan izin mendirikan bangunan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Semarang* (Disertasi doktor). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Husna, F., Febriani, E., & Parsaulian, B. (2025). Implementation of good corporate governance and digital payment systems in Islamic banks to support the growth of MSMEs. *ICIEFS Proceeding*, 3(1), 197–207.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 175–182.
- Iglesias, O., Markovic, S., & Rialp, J. (2019). How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction, affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96, 343–354. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.017>
- Melina, F. (2020). Pembiayaan murabahah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 269–280. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5801](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5801)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi kebijakan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mustofa, N. A., & Ansori, M. (2024). Transformasi pelayanan KSPPS BMT MitraMu Jepara dengan aplikasi MitraMu Mobile. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4(4), 1535–1543. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i4.1856>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Permana, I. (2016). *Manajemen Baitul Maal wat Tamwil*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pujiastuti, N. F. A., & E. (2016). Kemampuan berpikir kritis dan rasa ingin tahu melalui model PBL. *Seminar Nasional Matematika X Universitas Negeri Semarang*, 525–533.
- Rachmawati, Y., Ma'arif, M., Fadhillah, N., Inayah, N., Ummah, K., Siregar, M. N. F., Amalyaningsih, R., C., F. A. A., & F., A. A. (2020). Studi eksplorasi pembelajaran pendidikan IPA saat masa pandemi COVID-19 di UIN Sunan Ampel Surabaya. *Indonesian Journal of Science Learning*, 1(1), 32–36.

- Rasyid, A., & Pujihastutik, H. (1999). *BMT: Lembaga ekonomi rakyat*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Rimiene, V. (2002). Assessing and developing students' critical thinking. *Journal of Psychology and Learning and Teaching*, 2(1), 17–22.
- Sapriadi, D. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, respons pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 45–58.
- Sarah, S. (2023). *Kualitas pelayanan usaha makro kecil dan menengah (UMKM) pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang* (Disertasi doktor). FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Setiawan, A. R., Puspaningrum, M., & Umam, K. (2019). Pembelajaran fiqh mu'āmalāt berorientasi literasi finansial. *TARBAWY: Indonesian Journal of Islamic Education*, 6(2), 187–192. <https://doi.org/10.17509/t.v6i2.20887>
- Soemitra, A. (2017). *Bank dan lembaga keuangan syariah*. Jakarta: Prenada Media.
- Soleman, R., & Nainggolan, E. P. (2022). Peran lembaga keuangan nonbank dalam pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 45–53.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, S. (2018). Peran Baitul Maal wat Tamwil (BMT) dalam pemberdayaan ekonomi umat. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 123–140.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tri, D., Rakhmanita, A., & Anggraini, A. (2019). Implementasi kaizen dalam meningkatkan kinerja pada perusahaan manufaktur di Tangerang. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 3(2), 198–206. <https://doi.org/10.31311/jeco.v3i2.6077>
- Udayana, D. S., & Juliarsa, G. (2022). Efektivitas sistem informasi akuntansi, kesesuaian tugas, dan pemanfaatan teknologi informasi pada kinerja pegawai. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(1), 3568–3582. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i01.p19>
- Zan, R. M., Wai, C. W., Razali, F., & Amankwah, O. (2025). A systematic review of dimensions for measuring quality of healthcare facilities management services using PRISMA guidelines. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(10), 4989–5007. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2025.9100385>

