



## PENERAPAN SISTEM MOBILE UGT DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT CABANG GADANG KOTA MALANG

Cita Astri Agustin<sup>1</sup>, Adira Nur Fatikasari<sup>2</sup>, Sherly Eky Pratiwi<sup>3</sup>,

Abdillah Ubaidi\*<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang

<sup>2</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang

<sup>3</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang

<sup>4</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang

[\\*abdillah@uniramalang.ac.id](mailto:*abdillah@uniramalang.ac.id)<sup>3</sup>

Alamat: Jl. Raya Mojosari No.2, Dawuhan, Jatiroyoso, Kec. Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur

**Abstract.** *This research was conducted using a descriptive qualitative approach. Data was collected through observation and interviews. The data sources for this research are BMT employees in the AOSP and AOAP divisions and BMT UGT Nusantara Capem Gadang customers. The results of this research show that implementing the Mobile UGT system increases the number of transactions carried out at BMT UGT Nusantara Capem Gadang. This method is based on theories about service quality indicators, such as accountability, transaction efficiency, customer assistance, service security, ease of use, and performance. However, there is an obstacle that customers often face, namely the Mobile UGT system which requires a connection to the internet network, if the network is not available then transactions can suddenly fail. The Mobile UGT system also helps institutions synchronize field data with that in the system. The number of customers and transaction frequency increases every year showing customer interest in Mobile UGT.*

**Keyword:** *Implementation, UGT Mobile System, Transaction Frequency.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Sumber data penelitian ini adalah karyawan BMT dibagian AOSP dan AOAP serta nasabah BMT UGT Nusantara Capem Gadang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem Mobile UGT meningkatkan jumlah transaksi yang dilakukan di BMT UGT Nusantara Capem Gadang. Metode ini didasarkan pada teori tentang indikator kualitas layanan, seperti pertanggungjawaban, efisiensi transaksi, bantuan kepada pelanggan, keamanan pelayanan, kemudahan penggunaan, dan kinerja. Namun, ada kendala yang sering dihadapi oleh pelanggan, yaitu system Mobile UGT yang memerlukan koneksi ke jaringan internet, jika jaringan tidak tersedia maka transaksi bisa tiba-tiba gagal. Sistem Mobile UGT juga membantu lembaga mensinkronkan data lapangan dengan yang ada di sistem. Jumlah nasabah dan frekuensi transaksi yang meningkat setiap tahun menunjukkan ketertarikan nasabah terhadap Mobile UGT ini.

**Kata kunci:** Penerapan, Sistem Mobile UGT, Frekuensi Transaksi.

## 1. LATAR BELAKANG

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri, juga dikenal sebagai "Koperasi BMT UGT Sidogiri", didirikan di Surabaya pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. kemudian, pada 22 Juli 2000, ia menerima badan hukum koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000. Pada bulan Desember 2020, PAD mengubah nama menjadi kSPPS BMT UGT Nusantara.

BMT UGT Nusantara didirikan oleh sejumlah individu yang tergabung dalam Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS), yang terdiri dari guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan, dan para simpatisan yang tersebar di seluruh Jawa Timur. BMT UGT Nusantara menawarkan berbagai layanan kepada anggota di beberapa kabupaten/kota yang dianggap memiliki potensi. Saat ini, BMT UGT Nusantara memiliki 298 kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas yang terletak di 10 provinsi di Indonesia. Pengurus akan terus berupaya meningkatkan dan mengembangkan setiap aspek organisasi dan usaha. Pengurus BMT UGT Nusantara periode 2019–2022 telah mengembangkan visi dan misi baru yang lebih humanis dan sesuai dengan jati diri santri. Kami menyebut visi baru kami sebagai MANTAB, yaitu koperasi yang amanah, tangguh, dan bermartabat. Misi BMT UGT Nusantara juga diperbarui. Tujuannya adalah mengelola koperasi sesuai dengan jati diri santri, menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan, meningkatkan sinergi ekonomi antar anggota, meningkatkan kepedulian anggota terhadap koperasi, memberikan khidmat terbaik kepada anggota dan umat, dan meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat. ( BMT 2022 )

BMT beroperasi berdasarkan perjanjian untuk hasil dan membantu masyarakat dalam pertumbuhan ekonomi mereka. BMT melakukan strategi yang dianggap paling efektif dalam mengenalkan produk dan jasanya untuk mencapai tujuan lembaga tersebut. Berhasil dalam pemasaran berarti dapat mencapai jumlah penjualan yang menguntungkan dalam jangka waktu yang lama. Oleh karena itu, kebutuhan anggota tersebut dipenuhi sehingga upaya pemasaran dapat dilanjutkan. Pemasaran mencakup semua masalah perusahaan, bukan hanya jual beli. Sebuah perusahaan dapat melakukan

berbagai kegiatan pemasaran, seperti membuat dan membuat produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, menentukan apa yang diinginkan pelanggan, dan menentukan marketing mix. Marketing mix dapat didefinisikan sebagai kombinasi berbagai alat pemasaran yang dapat dikendalikan. BMT beroperasi berdasarkan perjanjian untuk hasil dan membantu masyarakat dalam pertumbuhan ekonomi mereka. BMT melakukan strategi yang dianggap paling efektif dalam mengenalkan produk dan jasanya untuk mencapai tujuan lembaga tersebut. Berhasil dalam pemasaran berarti dapat mencapai jumlah penjualan yang menguntungkan dalam jangka waktu yang lama. Oleh karena itu, kebutuhan anggota tersebut dipenuhi sehingga upaya pemasaran dapat dilanjutkan. Pemasaran mencakup semua masalah perusahaan, bukan hanya jual beli (M. Bahru, 2015).

Baitul Maal wat Tamwil, juga dikenal sebagai BMT, adalah lembaga keuangan syariah nonbank yang ditujukan untuk semua kalangan masyarakat. BMT adalah lembaga ekonomi masyarakat yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan koperasi serta berupaya mengembangkan usaha produktif dan berinvestasi untuk meningkatkan kegiatan usahanya. Kehadiran BMT adalah solusi bagi kelompok ekonomi masyarakat yang membutuhkan dana untuk pengembangan usahanya. Dalam kapasitasnya sebagai lembaga bisnis, BMT lebih fokus pada sektor keuangan, khususnya simpanan pinjam. Bisnis ini mirip dengan bisnis perbankan karena menghimpun dana dari anggota dan calon anggota, atau nasabah, dan menyalurkannya ke sektor ekonomi yang menguntungkan dan halal. Pada saat ini, BMT tidak dapat dipersamakan dengan perbankan syariah karena BMT adalah lembaga keuangan syariah non-bank dan perbankan syariah adalah lembaga keuangan syariah. Namun BMT juga memiliki kelebihan dibandingkan dengan perbankan syariah.

Mobile banking adalah aplikasi yang memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui smartphone mereka. Dengan masuknya mobile banking ke dunia perbankan, pelanggan tidak perlu datang ke bank atau, mereka hanya perlu menggunakan smartphone atau tablet mereka yang terhubung ke internet untuk melakukan transaksi (Laksana, et al. 2015) dalam (Fakhrurozi, 2018). Salah satu solusi untuk inklusi keuangan adalah pembentukan perbankan mobile dengan tujuan mempercepat akses ke layanan perbankan dan meningkatkan jumlah akses masyarakat

yang tidak memiliki sumber daya keuangan (Rusdianasari, 2018). Penggunaan Mobile Banking dievaluasi sangat efisien dan menawarkan keuntungan bagi pengguna dan penyedia. Semua transaksi akan terasa lebih efisien, dan efektif. Menurut data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2021, pengguna yang melakukan transaksi melalui mobile banking dan internet banking naik sebesar 300% dari 2016 hingga Agustus 2021, termasuk kenaikan transaksi internet banking sebesar 50% (Ariesta, 2021). Data ini menunjukkan bahwa mobile banking membantu meningkatkan inklusi keuangan di sektor lembaga keuangan bank. (Alfi Akmal, 2021).

Salah satu lembaga keuangan, BMT UGT Nusantara telah meluncurkan aplikasi mobile UGT untuk menyediakan layanan melalui internet. BMT UGT Nusantara menawarkan berbagai layanan anggota di kabupaten/kota yang sedang dievaluasi. Saat ini, BMT UGT Nusantara memiliki 298 cabang, cabang pembantu, dan kantor kas terbesar di 10 provinsi di Indonesia. BMT UGT Nusantara Capem Gadang adalah salah satu kantor cabang pembantu yang akan menjadi subjek penelitian. BMT UGT Nusantara Capem Gadang juga mampu bersaing dengan Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) lainnya di Gadang, meskipun ada banyak KSPS di sana (Fitriani, 2023). BMT UGT Sidogiri KCP Gadang menawarkan layanan jemput bola kepada anggotanya setiap hari kerja untuk mengambil tabungan dan pembayaran angsuran. KCP Sidogiri Gadang juga melakukan penjualan secara pribadi, sesuatu yang tidak dapat dilakukan oleh organisasi lain. Selain itu, anggota BMT UGT Sidogiri KCP Gadang juga memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi seperti pengambilan atau pembayaran di kantor kas BMT UGT Sidogiri yang terletak di kota lain, tanpa harus selalu melakukan kerjasama di kota tersebut. BMT UGT Sidogiri KCP Gadang juga mudah dijangkau karena berada di Kota Malang, yang mana sangat dekat dengan pasar gadang.

Koperasi BMT UGT Nusantara telah melakukan digitalisasi dengan meluncurkan aplikasi Mobile UGT. Aplikasi ini adalah aplikasi transaksi layanan keuangan berbasis digital yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi di Payment Point Online Banks (PPOB) atau layanan pembayaran khusus yang tersedia di koperasi. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan keamanan BMT dan anggota koperasi. Hadirnya Mobile UGT ini merupakan sarana investasi untuk mendukung dan meningkatkan sistem informasi. Sehubungan dengan laju kebutuhan ekonomi yang

meningkat, diharapkan aplikasi ini dapat membantu anggota ekonomi, terutama kelompok menengah kebawah yang tidak dapat dibankkan (BMT, 2022) dalam (Rizkiya, 2022). Bersumber pada data yang diperoleh dari BMT UGT Nusantara Capem Gadang Kota Malang memiliki anggota koperasi aktif sebanyak (2.980) orang dengan 90% anggota berprofesi sebagai pedagang pasar. Selanjutnya, menyatakan bahwa jumlah pengguna Mobile UGT saat ini mencapai (500) orang. Tidak semua nasabah BMT Capem Gadang menggunakan Mobile UGT karena beberapa dari mereka sudah tua dan tidak memiliki ponsel Android dan tidak memahami teknologi.

BMT UGT Sidogiri Capem Gadang Kota Malang merupakan salah satu dari ke tiga kantor yang ada di Kota Malang yang menawarkan produk-produk pembiayaan kepada anggotanya. Dalam berbisnis dengan anggotanya, BMT Sidogiri Capem Gadang Kota Malang tentu saja menerapkan strategi dan menyeleksi terlebih dahulu calon anggotanya, baik itu lapangan kerja, permodalan atau yang lainnya. BMT Sidogiri sudah memahami risiko transaksi keuangan yang dialami nantinya ketika dana diberikan kepada anggota. Untuk mengantisipasi berbagai risiko yang mungkin terjadi, maka pihak BMT mempunyai strategi-strategi yang baik untuk menangani apabila ada pembiayaan yang masuk dalam kategori keraguan, kurang lancar, atau macet. Berdasarkan uraian di atas, tujuan dari artikel ini adalah untuk mempelajari bagaimana penerapan sistem Mobile UGT dapat meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Capem Gadang Kota Malang dan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang manfaat sistem Mobile UGT dan dampaknya terhadap BMT UGT Nusantara Capem Gadang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Berdasarkan Keputusan Menteri KUKM RI no 91 tahun 2004 pada pasal 1 tentang pengertian Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang bergerak dengan pola bagi hasil syariahdi bidang pembiayaan, investasi dan simpanan. Dalam Keputusan Menteri No 91 Tahun 2004 pasal 2 tentang tujuan pengembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah agar dapat meningkatnya pemberdayaan ekonomi dengan sistem syariah pada golongan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi, Agar penerapan sistem syariah dapat di

terapkan dalam kegiatan ekonomi usaha mikro, kecil, dan menengah maupun di seluruh kegiatan ekonomi Indonesia, Partisipasi masyarakat semakin meningkat dalam kegiatan usaha KJKS. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) atau Balai Usaha Mandiri Terpadu, adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan sistem ekonomi yang salaam keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan (Rianto, 2012: 317).

Baitul Maal wa Tamwil adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan Lembaga keuangan formal lainnya (Djazuli, 2002:183). BaitulMaal Wa Tamwil (BMT) sebenarnya adalah lembaga swadaya masyarakat, dalam pengertian didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat (Rizky, 2007: 3). Dari pengertian itu dapat dipahami bahwa pola pengembangan institusi keuangan ini diadopsi dari bayt al-malyang pernah dan sempat tumbuh dan berkembang pada masa Nabi SAW dan Khulafa al-Rasyidin. Oleh karena itu, keberadaan BMT selain bisa dianggap sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infaq dan shadaqah, juga bisa dianggap sebagai institusi yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif seperti layaknya bank (Rizky, 2007: 3).

Salah satu koperasi syariah yang menawarkan sistem keuangan syariah di Indonesia adalah KSPPS BMT UGT Nusantara dimana koperasi ini berdiri pada tahun 2000 dengan nama awal BMT UGT Sidogiri. Untuk meningkatkan layanan KSPPS BMT UGT Nusantara, saat ini telah memiliki sistem layanan BMT UGT Mobile atau yang biasa disebut dengan Mobile UGT. Mobile UGT sendiri adalah layanan yang memungkinkan anggota dari KSPPS BMT UGT Nusantara untuk memperoleh informasi koperasi serta melakukan transaksi baik finansial maupun non-finansial melalui perangkat telepon seluler atau handphone (Saiful Bakhri 2021). Sistem Mobile UGT adalah sebuah platform teknologi yang memungkinkan nasabah BMT UGT Nusantara untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat *Mobile* seperti handphone atau tablet. Menurut Fitriani (2023) dalam penelitiannya tentang

analisis penerapan sistem Mobile UGT menjelaskan bahwa *Mobile UGT* memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor. Berbagai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *Mobile UGT* termasuk transfer, donasi (LAZ dan L-Kaf), pembayaran, pembelian, cek saldo, cek mutasi, pembiayaan, tabungan, dan informasi tentang produk yang tersedia di kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh Indonesia.

Sedangkan menurut Riskiya (2022) dalam penelitiannya tentang pengaruh kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile UGT* menjelaskan bahwa Aplikasi digital berbasis layanan keuangan *Mobile UGT* digunakan untuk melakukan transaksi dengan Payment Point Online Banks (PPOB) atau layanan pembayaran khusus yang tersedia di koperasi. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan keamanan BMT dan anggota koperasi. Hadirnya *Mobile UGT* ini merupakan sarana investasi untuk mendukung dan meningkatkan keberlanjutan sistem informasi. Sehubungan dengan laju kebutuhan ekonomi yang meningkat, diharapkan aplikasi ini dapat membantu ekonomi anggota, terutama kelompok menengah kebawah yang tidak dapat membayar.

Penjelasan tentang konsep dan definisi sistem Mobile UGT, manfaat dan keunggulan yang ditawarkannya, memberikan dasar teoritis dan pemahaman yang diperlukan untuk mendukung penelitian mengenai penerapan sistem *Mobile UGT* dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Capem Gadang Kota Malang.

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada studi ini adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi yang menyelidiki kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumennya, teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif menekankan pada makna pentingnya. Dengan mempertimbangkan bahwa data yang diperoleh di lapangan mungkin berupa fakta yang memerlukan analisis mendalam, pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pencapaian data yang lebih mendalam, terutama jika peneliti sendiri terlibat di lapangan (Bakhri, 2022).

Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau metode kuantitatif. Biasanya peneliti menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena. Pada penelitian ini tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis, dan kemudian diinterpretasikan. Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang mendeskripsikan data atau bentuk objek maupun subjek pada penelitian selanjutnya dilakukan analisis dan dianalogikan berdasarkan realita yang sedang berjalan dan kemudian disimulasikan untuk dapat menemukan solusi dan memecahkan masalah yang sedang dihadapi (Moleong, 2018).

Salah satu alasan digunakannya metode penelitian kualitatif adalah penelitian ini bertujuan untuk mengungkap fenomena terkait sistem mobile UGT dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT Cabang Gadang Kota Malang. Dalam penelitian ini, pengambilan sumber data dilakukan secara langsung pada lokasi yang diambil yaitu KSPPS BMT UGT NUSANTARA Capem Gadang Kota Malang. Tempat ini dipilih sebagai objek riset disebabkan karena menarik minat untuk peneliti melakukan riset.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **BMT UGT Nusantara Capem Gadang Kota Malang**

BMT UGT Sidogiri Capem Gadang adalah salah satu BMT yang terdapat di Kota Malang, tepatnya di Jalan Gadang Nomor 21 A, Sukun, Kota Malang. Awal mula berdirinya BMT UGT Sidogiri, berawal dari keprihatinan para guru dan pengurus madrasah Miftahul Ulum Pondok Pesantren Sidogiri, akan perilaku masyarakat yang kurang memperhatikan kaidah-kaidah syariah dibidang mu'amalat yaitu banyaknya transaksi yang menjerat pada pedagang kecil, dan mengarah pada ekonomi ribawi yang dilarang tegas oleh agama.

BMT UGT Sidogiri Capem Gadang Kota Malang merupakan salah satu dari ke tiga kantor yang ada di Kota Malang yang menawarkan produk-produk pembiayaan kepada anggotanya. Dalam berbisnis dengan anggotanya, BMT Sidogiri Capem Gadang Kota Malang tentu saja menerapkan strategi dan menyeleksi terlebih dahulu calon anggotanya, baik itu lapangan kerja, permodalan atau yang lainnya. BMT Sidogiri sudah memahami risiko transaksi keuangan yang

dialami nantinya ketika dana diberikan kepada anggota. Untuk mengantisipasi berbagai risiko yang mungkin terjadi, maka pihak BMT mempunyai strategi-strategi yang baik untuk menangani apabila ada pembiayaan yang masuk dalam kategori keraguan, kurang lancar, atau macet.

### **Aplikasi Mobile UGT**

Meskipun teknologi saat ini sangat maju, tidak semua lembaga keuangan menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*. Baitul Maal Wat Tamwil, bersama dengan bank umum lainnya, adalah salah satu lembaga keuangan yang telah berinovasi menggunakan *digital banking*. BMT UGT Nusantara, salah satu dari 10 koperasi terbesar di Indonesia, telah meluncurkan layanan online melalui aplikasi *Mobile UGT*. *Mobile UGT* adalah fasilitas layanan untuk anggota dari KSPPS BMT UGT Nusantara yang memiliki *handphone* atau perangkat telepon seluler untuk mendapatkan informasi koperasi dan anggota BMT dapat mengakses layanan keuangan secara online seperti pembukaan rekening, pencairan dana, dan pembayaran angsuran melalui *Mobile UGT* anggota juga dapat bertransaksi *financial* ataupun transaksi *nonfinancial*. *Mobile UGT* saat ini dalam penggunaannya juga dikombinasikan dengan *Short Message Service (SMS)* agar supaya setiap transaksi yang anggota lakukan mendapatkan keamanan dan juga mudah untuk dilakukan verifikasi terkait setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota.

Para anggota harus mengetahui berapa besaran biaya layanan yang terdapat pada aplikasi *Mobile UGT*, sehingga apabila anggota akan melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut tidak kaget melihat saldo yang terpotong sesudah melakukan transaksi. Pihak KSPPS BMT UGT Nusantara memberikan beban biaya, untuk biaya layanan koneksi internet pada *telephone seluler* yang digunakan oleh anggota. Maka dari itu agar setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah harus dipastikan terlebih dahulu apakah memiliki paket data yang cukup supaya dapat dipastikan bahwa transaksi tersebut berhasil atau tidak mengalami kendala. Hal ini harus diketahui oleh anggota Ketika akan melakukan transaksi melalui aplikasi *Mobile UGT*.

Dalam hal ini, peneliti akan melakukan pembahasan tentang beberapa hal yang perlu diketahui mengenai KSPPS BMT UGT Mobile Banking atau *Mobile UGT*.

**a) Cara Mendaftar Aplikasi *Mobile UGT***

Berikut ini adalah cara-cara yang dapat dilakukan oleh anggota KSPPS BMT UGT Nusantara untuk mendaftar aplikasi *Mobile UGT*:

- 1) Anggota datang langsung ke kantor KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Gadang Kota Malang untuk melakukan registrasi dan aktivasi finansial aplikasi *Mobile UGT* dengan membawa KTP asli, buku tabungan BMT UGT asli dan harus menandatangani form syarat dan ketentuan aplikasi *Mobile UGT*.
- 2) Anggota akan menerima SMS notifikasi registrasi berhasil yang berisi PIN *Mobile Banking default* yang harus diubah dalam waktu 1 x24 jam.
- 3) Aktivasi di aplikasi *Mobile UGT* yang dapat diunduh melalui telepon seluler/ *handphone*.

**b) Limit Transaksi Pada Aplikasi *Mobile UGT***

Bagi anggota yang akan melakukan transaksi finansial melalui aplikasi *Mobile UGT*, berikut ini adalah beberapa limit transaksi yang bisa anggota dapatkan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Untuk transfer sesama anggota BMT UGT Nusantara, anggota diberikan limit transfer sebesar Rp 2.000.000- perharinya.
- 2) Untuk transfer antar Bank, anggota diberikan limit transaksi sebesar Rp 2.000.000- perharinya.
- 3) Untuk transaksi pembelian secara cash limitnya bebas dan untuk transaksi pembelian secara kredit, anggota diberikan limit sebesar Rp 2.000.000- perharinya.

Aplikasi *Mobile UGT* mempunyai banyak fitur yang ditawarkan dan juga sangat beragam, diantaranya transfer (antar rekening, *emaal*, dan antar bank), donasi (LAZ, dan L-Kaf), pembayaran (listrik PLN, PDAM, telepon/Hp, BPJS, *Multi Finance*, tiket, pendidikan internet dan televisi),

pembelian (token PLN, pulsa seluler, *E-Toll*, dan uang elektronik), cek saldo, mutasi, pembiayaan, tabungan, produk yang ditawarkan, dan informasi mengenai kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh Indonesia.

### **Peningkatan Aksesibilitas Layanan Keuangan**

Pada konteks keuangan syariah, Inklusi keuangan dapat didefinisikan sebagai upaya peningkatan aksesibilitas terhadap lembaga keuangan syariah sehingga masyarakat mampu mengelola dan mendistribusikan sumber keuangan sesuai prinsip syariah. Inklusi keuangan syariah merupakan sarana untuk mendorong keterlibatan yang lebih tinggi dari masyarakat terhadap praktik keuangan syariah (Arsyianti, 2017). Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah yaitu prinsip yang menghilangkan unsur-unsur yang di larang dalam islam, kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional islam atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah. Atau lembaga keuangan syariah merupakan system norma yang didasarkan ajaran islam (Mardani, 2015). Lembaga keuangan syariah dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan syariah nonbank. Salah satu dari lembaga keuangan syariah nonbank yaitu BMT (baitul mal wat tamwil).

BMT merupakan lembaga keuangan Islam yang berbeda dengan bank. BMT memfokuskan target pasarnya pada bisnis skala kecil, seperti kepada pedagang kecil yang kurang begitu menarik bagi bank. M. Amin Azis sebagai pelopor BMT di Indonesia menyebutkan padanan kata Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) dalam bahasa Arab dengan Balai-usaha Mandiri Terpadu (BMT) dalam bahasa Indonesia. BMT adalah lembaga ekonomi rakyat yang bertujuan untuk memperkuat ekonomi rakyat jelata atau akar rumput yang melembaga menjadi milik masyarakat (Kamil, 2016). BMT adalah lembaga bisnis, membuat keuntungan, tetapi juga memiliki komitmen yang kuat untuk membela kaum yang lemah dalam penanggulangan kemiskinan, BMT mengelola dana Maal (Hartanto, 2012).

BMT mengalami evolusi dari lembaga keuangan informal (KSM/PHBK/LSM/ Perkumpulan), lalu menjadi lembaga keuangan semi

formal (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) lalu saat ini BMT dapat memilih menggunakan payung hukum koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) di bawah pembinaan kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah atau memilih berbadan hukum LKM (Lembaga keuangan Mikro) di bawah UU. NO 1 tahun 2013 sehingga BMT masuk menjadi struktur lembaga keuangan formal di dalam system keuangan nasional (Soemitra, 2009). Sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah, BMT sangat berperan penting dalam memberikan rasa aman bagi masyarakat yang memang membutuhkan tata cara bermuamalah yang sesuai dengan prinsip syariah. Keberadaan BMT diharapkan mampu mempunyai efek yang sangat kuat dalam mengurangi ketergantungan pengusaha kecil dari lembaga-lembaga keuangan informasi seperti rentenir yang bunganya relative terlalu tinggi. Pemberian pembiayaan sedapat mungkin dapat memandirikan ekonomi pengusaha kecil (Ulfah, 2010). Sebagai sebuah lembaga keuangan BMT melakukan fungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkannya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem *Mobile* UGT secara signifikan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi nasabah BMT UGT Nusantara Capem Gadang. Dengan menggunakan aplikasi *Mobile* UGT, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Hal ini memungkinkan nasabah yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas untuk tetap dapat mengakses layanan keuangan dengan mudah. BMT UGT Nusantara selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya, dengan harapan nasabah akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, yang menghasilkan peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya.

### **Peningkatan Frekuensi Transaksi**

beroperasinya Bank Umum Syariah di Indonesia, banyak yang beranggapan bahwa bank syariah hanya melaksanakan kegiatan sosial, sehingga bidang pelayanan jasa seperti transfer, inkaso, kliring, bank garansi, letter of credit, pembayaran gaji, pembayaran telpon dan pelayanan jasa lainnya (Bakhri, 2021). Dalam hal ini bank syariah tidak seharusnya hanya mengandalkan pendapatan

yang dihasilkan dari bagi hasil pembiayaan saja. Apabila perbankan hanya mengandalkan pendapatan yang dihasilkan dari bagi hasil pembiayaan saja, maka profitabilitas bank syariah tidak akan mengalami peningkatan.

Untuk meningkatkan profitabilitas, maka bank syariah harus pintar dalam mencari sumber-sumber atau produk-produk di luar dari kegiatan pembiayaan, seperti jasa-jasa perbankan yang diberikan atau yang lebih dikenal dengan *feebased income*. Dengan adanya *feebased income* maka pendapatan akan meningkat, sehingga laba yang di terima juga mengalami peningkatan (Yusuf, 2021). Oleh karena itu, dengan menggencarkan *feebased income* dapat mendukung kegiatan bank syariah yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana, sehingga dapat meningkatkan pendapatan yang ada pada bank syariah.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa BMT UGT Nusantara merasa puas atas peningkatan jumlah transaksi yang dilakukan nasabah menggunakan aplikasi *Mobile UGT*. Namun sebagian besar nasabah tidak menggunakan *Mobile UGT* untuk transaksi, karena kebanyakan nasabah masih tidak faham akan teknologi, dan masih banyak nasabah yang melakukan transaksi secara langsung ke kantor BMT atau melakukan transaksi melalui karyawan bagian AOSP yang biasa keliling ke pasar. Dengan ini BMT UGT Nusantara selalu berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya, dengan harapan nasabah akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, yang menghasilkan peningkatan jumlah pelanggan setiap tahunnya.

### **Tantangan dan Rekomendasi**

Selama penelitian, beberapa tantangan juga diidentifikasi, seperti tingkat literasi digital yang rendah dikalangan beberapa nasabah, kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman tentang fitur-fitur aplikasi, dan perluasan jaringan internet yang stabil di area yang terpencil. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk mengadakan pelatihan dan pendampingan bagi nasabah dalam menggunakan sistem *Mobile UGT*, serta melakukan kerjasama dengan pihak terkait untuk meningkatkan konektivitas internet di daerah yang terpencil.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di BMT UGT Nusantara Capem Gadang, dapat disimpulkan bahwa lembaga ini telah melakukan inovasi signifikan pada tahun 2020 dengan meluncurkan sistem layanan Mobile UGT. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer, donasi, pembayaran, pembelian, cek saldo, dan pengelolaan tabungan tanpa harus datang ke kantor. Sistem Mobile UGT ini tidak hanya mendukung berbagai fitur yang mempermudah nasabah tetapi juga mensinkronkan transaksi lapangan dengan sistem pusat, memberikan keuntungan baik bagi nasabah maupun lembaga. Dengan terus berupaya meningkatkan layanan, BMT UGT Nusantara Capem Gadang berkomitmen untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Dari analisis yang dilakukan, terbukti bahwa Mobile UGT memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah nasabah aktif dan frekuensi transaksi setiap bulannya. Dengan kemajuan teknologi yang diterapkan, BMT UGT Nusantara Capem Gadang telah berhasil memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih efisien dan memberikan kontribusi positif terhadap profitabilitas lembaga.

Sebagai saran, pimpinan BMT UGT Nusantara Capem Gadang disarankan untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk terus mengembangkan layanan Mobile UGT agar lebih inovatif dan unggul. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencakup observasi di kantor cabang lainnya untuk memperoleh kesimpulan yang lebih umum dan representatif. Dengan memperluas lingkup penelitian, diharapkan aplikasi Mobile UGT dapat semakin disempurnakan untuk mendukung pelayanan yang optimal bagi seluruh nasabah.

## DAFTAR REFERENSI

- Bakhri, S., & Faizun, D. (2022). Analisis Faktor–Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Terhadap Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business*, 3(2), 73-87.
- Bakhri, S., Fatah, M. I., & Hanum, F. (2021). Analisis Peningkatan Pendapatan Fee Based Income dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Studi Kasus Pada KSPPS

- BMT UGT Nusantara. *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business*, 2(2), 35-49.
- Djazuli, H.A. dan Yadi Janwari (2002). Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fakhrurozi, A., & Zulfikar, D. S. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Fitriani, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Mobile UGT Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi Di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang BMT Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1).
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif, cet. In *XI. Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Putri, R. A. (2022). *Peran Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri KCP Kediri)* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Pitriana, A. N. (2020). Strategi pelayanan account officer simpan pinjam pada anggota baitul maal wat tamwil: Studi pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri cabang Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)
- Rizkiya, A. A. (2022). Pengaruh kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan Mobile UGT pada BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Karangploso Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Rizky, Awalil. (2007). BMT Fakta dan Prospek Baitul Maal Wat Tamwil. Yogyakarta: UCY Press

Yusuf. (2021). Optimalisasi Pengelolaan Wakaf Uang oleh Lembaga Keuangan Syariah –Pengelola Wakaf Uang Di Indonesia. Tasorrufuf.  
<http://journal.itsnupasuruan.ac.id/index.php/tasorruf/article/view/91/63>

Andri soemitra. (2009). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Depok: Kencana

Abdul Aziz dan Mariyah Ulfah (2010). Kapita Selekta Ekonomi Islam Kontemporer. Bandung: Alfabeta

Dicki Hartanto (2012). Bank dan Lembaga Keuangan Lain Konsep Umum dan Syariah. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Nurul Huda, et.al. (2016). Baitul Mal Wa Tamwil. Jakarta: Amzah.

Hasda, M., Mairiza, D., Syaipudin, M., & Reza, S. (2024). Implementasi Keuangan Inklusif Pada Lembaga Keuangan Syariah: (Studi Pada BMT Marwah Kabupaten Kampar). *MONEY: JOURNAL OF FINANCIAL AND ISLAMIC BANKING*, 2(1), 96-105.

<https://bmtugtnusantara.co.id/tentang-kami-6.html>