

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah secara *fundamental* telah mengubah seluruh aspek kehidupan tidak terkecuali dengan sektor jasa keuangan, melalui kemunculan Teknologi Keuangan *Fintech* dan adopsi perbankan digital di era Industri 4.0 dan 5.0. Inovasi *Fintech*, termasuk aplikasi pembayaran digital, layanan pinjaman *peer-to-peer* dan platform keuangan *terdesentralisasi*, telah memperkenalkan cara baru bagi masyarakat untuk mengelola dan mengakses layanan keuangan. Kemajuan teknologi ini telah menciptakan standar baru untuk ekspektasi pelanggan, yang menuntut layanan yang cepat, mudah diakses, aman, dan transparan (Khumairok, 2023).

Industri perbankan telah mengalami transformasi signifikan dengan memanfaatkan teknologi. Untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kenyamanan pelanggan, digitalisasi memungkinkan transaksi *real-time* kapan saja dan di mana saja (Sanda Berliana Putri, 2024). Transformasi ini telah mencakup perbankan syariah, yang telah mengadopsi teknologi digital sambil mempertahankan prinsip-prinsip keagamaannya. Namun, perkembangan ini membawa peluang dan tantangan, terutama terkait kepatuhan regulasi, keamanan data, privasi, kepercayaan publik, dan persaingan dengan lembaga keuangan tradisional. di tengah arus digitalisasi tersebut, *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) sebagai salah satu pilar Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia memiliki peran unik. BMT tidak hanya berfungsi sebagai lembaga komersial (menghimpun dan

menyalurkan dana), tetapi juga sebagai lembaga sosial yang bertujuan memberdayakan ekonomi umat, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Namun, sebagian besar BMT masih mengandalkan proses operasional yang bersifat konvensional dan manual (Mukharom et al., 2024)

Institusi keuangan mikro Islam, khususnya *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), menyediakan alternatif pembiayaan yang mudah diakses dengan prosedur yang disederhanakan dan persyaratan yang *fleksibel* dibandingkan dengan perbankan konvensional (Naheri et al., 2024). Namun, BMT menghadapi berbagai tantangan operasional, termasuk minat dan pemahaman publik yang terbatas, masalah pembiayaan, sumber daya manusia yang tidak memadai, dan sistem pengawasan yang belum terlalu kuat. Loyalitas anggota muncul sebagai faktor kritis bagi keberlanjutan BMT, dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan seperti responsivitas, keandalan, empati, dan kesesuaian dengan nilai-nilai Islam. Batasan layanan digital khususnya menantang anggota muda yang menuntut layanan yang lebih cepat dan fleksibel. Solusi strategis meliputi program pelatihan karyawan, promosi produk, sosialisasi komunitas, dan penguatan aktivitas sosial-religius untuk membangun ikatan emosional. Kesuksesan memerlukan keseimbangan antara digitalisasi dengan prinsip-prinsip Islam sambil mempertahankan keterlibatan komunitas (Ansori, 2025).

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro Islam di Indonesia menghadapi tantangan signifikan di era *disrupsi* teknologi dan Industri 4.0. Lembaga-lembaga ini melayani segmen pasar tertentu, terutama populasi berpenghasilan menengah ke bawah dan komunitas yang tidak terlayani oleh

perbankan, memainkan peran krusial dalam pengentasan kemiskinan melalui program pemberdayaan. Namun, BMT menghadapi persaingan dari perusahaan teknologi keuangan digital *Fintech* yang menawarkan layanan yang lebih cepat dan mobile dibandingkan dengan proses manajemen tradisional BMT yang kompleks dan tidak memakan waktu. Meskipun memiliki keunggulan kompetitif dalam melayani usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), BMT memiliki pangsa pasar yang relatif kecil dalam sistem keuangan Islam formal di Indonesia. Tantangan utama meliputi pengawasan yang tidak memadai, masalah manajemen operasional, keterbatasan sumber daya, alokasi dana yang tidak tepat, penipuan, dan masalah moral *hazard* yang dapat menyebabkan kolaps institusi. Untuk tetap kompetitif, BMT harus memperkuat *branding institusional*, mengadopsi teknologi digital, fokus pada pembiayaan usaha produktif, dan terintegrasi dengan inovasi *Fintech* sambil mempertahankan pendekatan berbasis komunitas yang khas (Hardi, 2020).

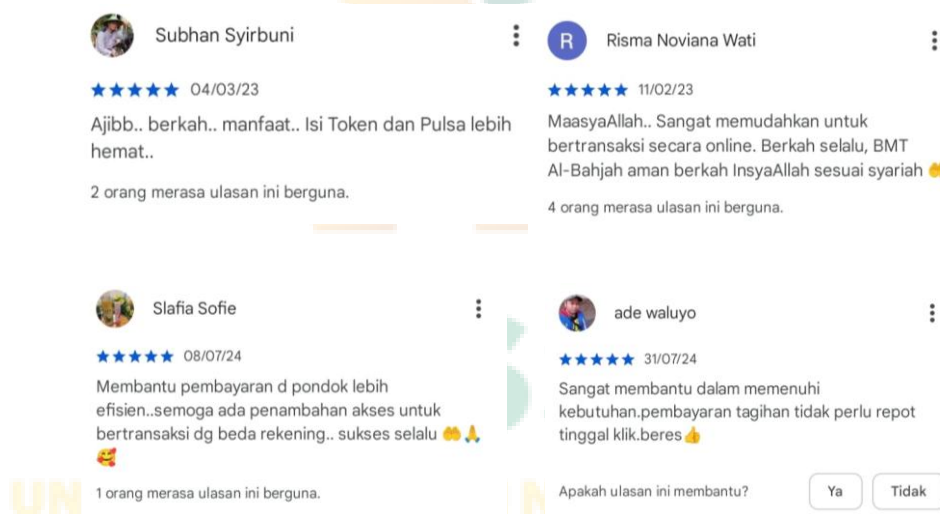
Digitalisasi layanan BMT melalui aplikasi seluler dan ATM telah muncul sebagai respons strategis terhadap tantangan operasional di lembaga keuangan mikro Islam. Operasional tabungan tradisional yang memerlukan kehadiran fisik di kantor cabang menimbulkan beban waktu dan biaya bagi anggota, sekaligus membebani staf dengan proses transaksi manual. Lembaga BMT telah mengimplementasikan aplikasi perbankan seluler untuk mengatasi ketidakefisienan ini, dengan sistem digital terbukti lebih efektif dan efisien daripada sistem manual dalam menyediakan transparansi dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat modern (Agustina, 2024).

Dampak transformasi digital terhadap *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) telah menjadi semakin nyata. Transformasi digital ini mengharuskan BMT mengadopsi teknologi digital dalam pelayanannya yang akan membawa perubahan signifikan dalam cara lembaga keuangan ini berinteraksi dengan anggota dan menyediakan layanan. Contoh nyata dari hal ini adalah penggunaan teknologi aplikasi yang saat ini telah banyak digunakan oleh bank syariah atau lembaga keuangan syariah yang dapat memungkinkan nasabah/anggota untuk mendapatkan informasi dan bantuan secara instan, tanpa harus menghadapi proses yang rumit atau memakan waktu. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga meningkatkan pengalaman anggota secara keseluruhan, memberikan suatu pengalaman baru kepada para anggota dengan kehadiran teknologi tersebut membuat mereka semakin sadar akan banyaknya teknologi yang sudah berkembang (Shabri et al., 2022).

Studi terbaru menyoroti perlunya edukasi dan dukungan yang berkelanjutan untuk meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan anggota. Terlepas dari manfaat perkembangan teknologi digital keuangan, banyak anggota terutama di daerah pedesaan, yang kurang menguasai teknologi. Oleh karena itu, BMT harus menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan pemahaman anggota, termasuk sosialisasi di tempat, kampanye media sosial, dan penjelasan langsung mengenai kegunaan serta manfaat. Penelitian terbaru telah meneliti kepuasan anggota terhadap aplikasi BMT Al-Bahjah online. Penelitian tentang BMT Al-Bahjah online menemukan tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kecepatan transaksi, dapat digunakan

untuk pembayaran pondok Al Bahjah. Penelitian lain mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di bank syariah. Teknologi layanan mandiri seperti ATM Khusus BMT Al-Bahjah dan aplikasi BMT Al-Bahjah online telah terbukti berdampak positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-Bahjah (Arnita et al., 2023).

Penelitian tentang aplikasi BMT Al-Bahjah online menemukan tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kecepatan transaksi (Pangestu, 2022). Penelitian lain mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BMT Al-Bahjah. Teknologi layanan mandiri seperti ATM dan aplikasi online telah terbukti berdampak positif terhadap kepuasan anggota (Mamun & Ningsih, 2021).



Sumber: Ulasan penilaian di aplikasi Playstore

Gambar 1 1
Ulasan Penilaian BMT Online

Berdasarkan penilaian yang ada, aplikasi mobile yang disediakan BMT Al-Bahjah terbukti memberikan banyak manfaat bagi anggota. Platform digital ini memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi, mulai dari pembayaran untuk Pondok

Al-Bahjah, pembelian token listrik dan pulsa, hingga transfer dana antar anggota serta penyaluran infaq untuk pengembangan pondok. Sebagai pelengkap, disediakan pula fasilitas ATM khusus bagi anggota untuk melakukan penarikan saldo tunai.



Gambar 1.2
Ulasan Penilaian BMT Online

Meskipun demikian, di balik kemudahan yang ditawarkan, masih terdapat sejumlah keterbatasan. Proses pendaftaran, misalnya, masih mengharuskan anggota datang langsung ke kantor untuk melakukan aktivasi akun. Fitur di dalam aplikasi pun masih terbatas, seperti layanan transfer yang hanya dapat dilakukan melalui Bank Muamalat dan belum terhubung dengan bank lainnya. Selain itu, fasilitas ATM yang disediakan juga dilaporkan kerap mengalami kendala teknis. Layanan ATM ini tidak menggunakan kartu fisik, sehingga penggunaannya sepenuhnya bergantung pada pendaftaran melalui aplikasi mobile. Secara keseluruhan, kehadiran layanan digital dan ATM ini merupakan wujud inovasi teknologi untuk mengoptimalkan layanan dan memberikan alternatif bagi anggota yang ingin

menarik dana tanpa mengantre. Namun, penyempurnaan fitur dan keandalan sistem masih menjadi area utama untuk perbaikan ke depan.

Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Safira Ilmina, 2022) Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa digitalisasi berpengaruh terhadap pengembangan layanan pada BMT Beringharjo Yogyakarta karena adanya digitalisasi memberikan dampak kemudahan baik bagi instansi, karyawan maupun anggota. Digitalisasi yang sudah diterapkan di BMT Beringharjo dinilai sudah layak dari berbagai aspek. Didukung oleh penelitian (Anisa dkk, 2023) hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, Strategi pelayanan digitalisasi produk perbankan yang diterapkan di BSI KCP Jember Karimata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan Aplikasi BSI Mobile serta menggunakan *webform* BSI. Efektivitas dan Efisiensi dari strategi pelayanan digitalisasi produk perbankan ini ialah, Efektivitasnya untuk nasabah tidak perlu melakukan penantian antrian terlalu lama. Dan efisiensinya bagi pihak bank itu sendiri tidak perlu menumpuk kertas transaksi nasabah secara manual dan efisiensi dari sisi durasi pelayanan akan menjadi lebih cepat. Penerapan strategi pelayanan melalui Digitalisasi disini mampu memberikan dampak positif bagi Bank seperti halnya mempermudah segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan nasabah dan meningkatkan CSS BSI itu sendiri.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan BMT Al-Bahjah dalam era digital. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh BMT Al-Bahjah untuk merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan prospek pengembangannya. Penelitian ini juga dapat memberikan

masukan bagi regulator dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan BMT Al-Bahjah.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti minat anggota dalam mendaftar akun aplikasi BMT Al-Bahjah online dan menggunakan ATM BMT Al-Bahjah. Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan masukan kepada manajemen BMT Al-Bahjah mengenai strategi yang paling efektif untuk mendorong minat anggota dalam menggunakan aplikasi BMT Al-Bahjah online dan ATM BMT Al-Bahjah. Berdasarkan keseluruhan uraian di atas, peneliti merasa terdorong untuk menganalisis permasalahan ini secara ilmiah dalam sebuah penelitian yang berjudul “Strategi Digitalisasi Produk Tabungan dalam Meningkatkan Pelayanan KSPPS BMT Al-Bahjah Melalui Inovasi Teknologi.”

B. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan produk simpanan berbasis digital di KSPPS BMT Al-Bahjah belum sepenuhnya berjalan dengan optimal.
2. Aplikasi BMT Al-Bahjah Online Sering Mengalami Kendala Jaringan Sehingga Mengganggu Kenyamanan dan Kelancaran Transaksi Anggota.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Digitalisasi Produk Simpanan di BMT Al-Bahjah mampu meningkatkan Pelayanan melalui inovasi Teknologi?
2. Bagaimana analisis SWOT mengenai strategi digitalisasi layanan produk simpanan Al-Bahjah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan KSPPS BMT Al-Bahjah dalam mengoptimalkan operasionalnya.
2. Untuk mengetahui analisis SWOT Digitalisasi layanan produk simpanan Al-Bahjah.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan serta manfaat teoritis dan ilmiah pada pengguna aplikasi BMT Al-Bahjah online, khususnya aspek kajian dan metodologi yang berkaitan dengan pola penggunaan media aplikasi tersebut.

2. Secara akademik/aktivis

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dalam memperluas serta memperdalam pengetahuan aktivis akademik, baik pengajar maupun mahasiswa yang berada dalam ruang lingkup kajian mengenai topik penelitian yang diangkat.

3. Secara Praktis

Bagi para penyedia layanan transaksi khususnya BMT Al-Bahjah, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk dapat mengoptimalkan operasional, meningkatkan fasilitas dan fitur pada aplikasi guna dapat memenuhi preferensi kebutuhan para anggotanya.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam proses, strategi, serta dinamika implementasi digitalisasi produk tabungan di KSPPS BMT Al-Bahjah Kabupaten Cirebon. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial dari perspektif pelaku yang terlibat secara langsung, sehingga sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana digitalisasi dilakukan dan bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kinerja operasional. Pendekatan kualitatif ini sering kali melibatkan pengumpulan dan analisis data berupa teks, gambar dan suara, dengan menggunakan teknik seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian. Peneliti dalam hal ini berusaha memahami dan menggambarkan apa yang dipahami digambarkan subjek penelitian.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Manajer Divisi Legal, Manajer IT KSPPS BMT Al-Bahjah, serta lima anggota BMT Al-Bahjah yang telah menggunakan layanan digital berupa aplikasi dan ATM. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam

implementasi serta pemanfaatan digitalisasi layanan produk simpanan, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait peningkatan kinerja operasional.

2. Objek/Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan terkait dengan penelitian. Dalam studi ini peneliti melakukan survey di BMT Al-Bahjah kabupaten Cirebon.

3. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Jadi sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder.

- a) Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Manajer Divisi Legal, Manajer IT (*Information Technology*) dan 5 orang nasabah pengguna aplikasi dan ATM BMT Al-Bahjah.
- b) Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dan masih satu pembahasan dengan judul pada penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu yang sangat penting bagi sebuah penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan judul yang ditentukan. Agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, maka metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

a) Observasi

Menurut (Sugiyono, 2013) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung di lapangan pada BMT Al-Bahjah Sumber. Observasi dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan selama jangka waktu satu bulan, dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat mengenai implementasi strategi digitalisasi layanan produk tabungan serta dampaknya terhadap kinerja operasional BMT Al-Bahjah.

b) Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari Responden yang terkait. Dapat pula

dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber, di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur.

c) Dokumentasi

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dokumentasi digunakan sebagai salah satu metode untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Data dokumentasi berfungsi untuk memberikan informasi yang bersifat historis dan kontekstual terkait strategi digitalisasi layanan produk tabungan di BMT Al-Bahjah serta kinerja operasional yang dihasilkan.

Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi berbagai dokumen resmi dan non-resmi yang berkaitan dengan topik penelitian, antara foto saat wawancara dengan karyawan bagian IT, foto ATM, foto ruang operasional dan kantor, serta struktur kepengurusan BMT Al-Bahjah, catatan transaksi digital, arsip inovasi teknologi yang telah diterapkan, serta dokumentasi komunikasi internal yang mendukung proses digitalisasi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif adalah proses mengolah, mengorganisasi, dan menafsirkan data non-numerik yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan pola, makna, serta kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah cara mengecek kebenaran data dengan membandingkan informasi yang didapat dari beberapa orang atau beberapa sumber yang berbeda, adapun narasumber disini adalah Manajer IT Manajer Divisi legal dan lima anggota pengguna aplikasi dan ATM BMT.

2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah dilakukannya wawancara beberapa kali untuk menguji kekonsistenan jawaban dari narasumber

H. Sistematika Penelitian

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini adalah fondasi dari penelitian, diawali dengan latar belakang masalah yang menjelaskan alasan pentingnya topik ini untuk diteliti. Selanjutnya, identifikasi masalah dilakukan untuk merinci isu-isu spesifik yang ada. Dari situ, dirumuskanlah rumusan masalah yang akan menjadi panduan utama dalam penelitian. Setelah itu, tujuan penelitian ditetapkan secara jelas untuk mencapai solusi dari rumusan masalah, diikuti dengan manfaat penelitian yang diharapkan baik secara akademis maupun praktis. Bab ini juga mencakup metode penelitian yang akan digunakan serta sistematika penulisan untuk memberikan gambaran alur keseluruhan skripsi.

BAB II: KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang kerangka teori penelitian. Di dalamnya, dibahas landasan teori yang relevan dari berbagai sumber untuk mendukung argumen

yang dibangun. Bagian ini juga memuat literatur review dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis, yang membantu peneliti memetakan posisi penelitiannya. Semua ini kemudian dirangkum dalam kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antar variabel dan konsep yang digunakan dalam penelitian.

BAB III: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang sejarah, profil, produk-produk BMT Al-Bahjah dan juga sarana dan prasarana.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini adalah inti dari skripsi. Di dalamnya, hasil penelitian disajikan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mendalam untuk mengupas hasil tersebut, di mana hasil wawancara dianalisis dan dihubungkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di Bab I.

BAB V: PENUTUP

Sebagai bab terakhir, bab ini merangkum seluruh penelitian. Isinya adalah kesimpulan yang ringkas dan padat dari seluruh hasil penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran yang relevan dan konstruktif, baik untuk penelitian selanjutnya maupun untuk pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian