

**INOVASI LAYANAN DIGITAL BMT AL-BAHJAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Di susun oleh:

YOSSIE FERNANDA SANTOSO

NIM. 2282110025

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H/2026 M

ABSTRAK

Yossie Fernanda Santoso NIM 2282110025 " Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon dalam mengatasi perkembangan digitalisasi pada anggotanya, khususnya dalam aspek penguatan layanan digital, pengawasan, serta faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pihak manajemen dan anggota BMT Al-Bahjah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon telah berperan aktif dalam menguatkan digitalisasi melalui penerapan sistem administrasi online, transaksi non-tunai, edukasi literasi digital, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pemasaran. Dalam aspek pengawasan, BMT menyediakan aplikasi digital yang memungkinkan monitoring transaksi secara real-time, meningkatkan transparansi, serta tetap menerapkan kontrol berbasis manusia (hybrid control) untuk meminimalisir risiko.

Keberhasilan digitalisasi didukung oleh beberapa faktor, yaitu kepemimpinan yang visioner, inovasi teknologi melalui aplikasi BMT Al-Bahjah Online, strategi pemasaran digital, sosialisasi yang intensif, tingkat kepercayaan anggota, serta evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, digitalisasi yang dilakukan mampu meningkatkan efisiensi layanan, kemudahan akses, serta kepercayaan anggota terhadap Lembaga.

Kata Kunci: *Digitalisasi, BMT, Keuangan Syariah, Layanan Digital, Pengawasan, Literasi Digital, KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon.*

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGARA SYARIAH
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Yossie Fernanda Santoso NIM 2282110025 “BMT Al-Bahjah Digital Service Innovation in Improving the Quality of Member Services”

This study aims to analyze the role of KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon in addressing digital transformation among its members, particularly in strengthening digital services, supervision mechanisms, and identifying factors supporting successful implementation. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The informants consist of management staff and members of BMT Al-Bahjah.

The results show that KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon plays an active role in enhancing digitalization through the implementation of online administrative systems, non-cash transactions, digital literacy education, and the use of social media for communication and marketing. In terms of supervision, the institution provides a digital application that enables real-time transaction monitoring, improves transparency, and maintains human-based control (hybrid control) to minimize risks.

The success of digitalization is supported by several factors, including visionary leadership, technological innovation through the BMT Al-Bahjah Online application, digital marketing strategies, intensive socialization, member trust, and continuous evaluation and improvement. Overall, the digital transformation has improved service efficiency, accessibility, and member trust in the institution.

Keywords: Digitalization, BMT, Islamic Finance, Digital Services, Supervision, Digital Literacy, KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota”, oleh Yossie Fernanda Santoso, NIM: 2282110025, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Rabu, 3 Juni 2026

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

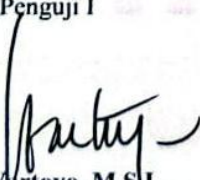
SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang

Dr. Wurtoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Wurtoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

Penguji II

Dr. Didi Sukardi, M.H.
NIP. 196912262009121001

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

INOVASI LAYANAN DIGITAL BMT AL-BAHJAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

YOSSIE FERNANDA SANTOSO

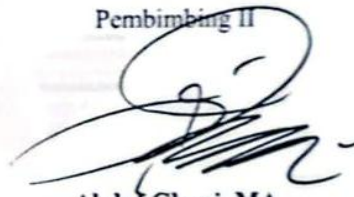
NIM. 2282110025

Menyetujui,

Pembimbing I


Moh. Maabruri Faouzi, MA
NIP. 197802052011011004

Pembimbing II


Abdul Ghoni, MA
NIP. 198410122019031008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Yossie Fernanda Santoso. NIM 2282110025. Dengan judul **"Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I


Moh. Mafruri Faouzi, MA
NIP. 197802052011011004

Pembimbing II


Abdul Ghoni, MA
NIP. 198410122019031008

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yossie Fernanda Santoso

NIM : 2282110025

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 06 Juni 2004

Alamat : BLOK WERINGIN Rt 001 Rw 005 Desa

Kemlakagede Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota” Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 6 Juni 2026



Yossie Fernanda Santoso

NIM.2282110025

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kesabaran kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sosok teladan sepanjang zaman yang ajaran dan akhlaknya menjadi pedoman dalam setiap langkah kehidupan. Semoga segala ilmu yang diperoleh, ditulis, dan diamalkan dalam penelitian ini dapat menjadi amal jariyah yang bermanfaat serta mendapatkan ridha Allah SWT.

Karya sederhana ini saya persembahkan dengan penuh cinta, hormat, dan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Imam Santoso dan Almarhumah Lara Afiyanti. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan yang tiada henti mengalir dalam setiap perjalanan hidup penulis. Segala nasihat, ketulusan, dan semangat yang diberikan menjadi sumber kekuatan terbesar yang mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan penelitian ini dengan penuh tanggung jawab.

Karya ini juga saya tujukan kepada seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan perhatian, doa, serta dorongan moral yang berarti. Kehadiran mereka menjadi penguat di setiap proses yang dilalui, baik dalam suka maupun duka. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

Selain itu, saya juga mempersembahkan karya ini kepada teman, sahabat, dan orang-orang terdekat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, serta kehangatan. Kebersamaan, semangat, dan bantuan yang diberikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda, dan semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

MOTO HIDUP

”Kegagalan tidak datang dua kali, Tapi sukses akan datang berkali-kali”

*“Belajarlah dari kegagalan yang pernah terjadi, semangat dan jangan menyerah
kelak kau akan merasakan kesuksesan mu sendiri”*

~kyoshie_kun

“雪の星、一つの星、千の雪”

‘Yuki no hoshi, hitotsu no hoshi sen no yuki’

“Bintang salju, satu bintang beribu salju”

*“何千もの雪の下に埋もれても明るく輝く星になろう。人生で多くの試
練が積み重なっても、情熱を持ち、諦めずに努力を続けよう。そうすれ
ば、いつか私たちは時を経て明るく輝く星になれるだろう”*

*‘Ikusen mo no yuki ni umorete mo akaruku kagayaku hoshi ni narou. Jinsei de
ōku no shiren ga ori kakatte mo, jōnetsu o mochi, kesshite akiramenaide. Sō
sureba, itsuka watashitachi wa akaruku kagayaku hoshi ni narerudarou.*

*“Jadilah seorang bintang yang bersinar terang meski tertimbun oleh ribuan salju,
semangat dan jangan menyerah meski banyaknya ujian hidup yang menimbun
kita, kelak kita akan menjadi bintang yang bersinar terang pada waktunya”*

~kyoshie_kun

UNIVERSITAS ISLAM PROGRAM SIKIP
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan laki-laki kelahiran Cirebon, 06 Juni 2004. Dengan rasa penuh dan kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Yossie Fernanda Santoso. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Imam Santoso dan Ibu Hanna, dikarenakan terdapat kendala di dalam keluarga akhirnya pisah dan kemudian Bapak Imam Santoso menikah kembali dengan Ibu Lara Afyanti dan di karuniai anak laki-laki yang sekarang menjadi adik yang sangat disayangi penulis. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Kemlakagede Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. TK Kemlakagede 2009-2010
2. SDN 02 Pelandakan 2010-2016
3. MTS Pembangunan Mandirancan 2016-2019
4. MAN 2 Kota Cirebon 2019-2022

Penulis menempuh program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota”** dibawah bimbingan Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA. dan Bapak Abdul Ghoni, MA.

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ša	Š	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Žal	Ž	Zet

				(Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	-,,	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka

23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ـ,,	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	(َ) َ	Fathah	A	A
2	(ِ) ِ	Kasrah	I	I
3	(ُ) ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama

1	يْ.ْ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
2	وْ.ْ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
3	يْ.ْ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	اْ.ْ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	يْ.ْ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	وْ.ْ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

4. Ta'marbutoh

Ta'marbutoh ini diatur dalam tiga kategori:

- Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: **مَحْكَم** menjadi *mahkamah*
- Jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: **مَدِينَةٌ مُنَوَّارَةٌ** menjadi *al-madinah al-munawwarah*
- Jika huruf Ta'marbutoh diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya **رَاوِدَاتُ الْاَفْطَا** menjadi *raudat al-atfa*.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (ـّ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda). Contoh: نَزَلَ menjadi *nazzala*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Inovasi Layanan Digital Bmt Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penuli dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan.

terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI. MSI selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.

7. Bapak Abdul Ghoni, MA. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kemudahan bagi saya pada saat bimbingan dan mengerjakan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staff serta Perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Siber Syekh Nurjati Cirebon.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
MOTO HIDUP	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
PEDOMAN LITERASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	12
G. Penelitian Terdahulu.....	12
H. Kerangka Pemikiran.....	22
I. Metode Penelitian.....	26
J. Sistematika Penulisan.....	33
BAB II	36
A. Inovasi Layanan Digital.....	36
B. Financial Technology (Fintech).....	37
C. Kualitas Pelayanan	38

D. Hubungan Inovasi Layanan Digital dengan Kualitas Pelayanan Anggota	40
BAB III.....	42
A. Gambaran Umum Bmt Al-Bahjah	42
1. Sejarah KSPPS BMT AL-BAHJAH.....	42
2. Profil KSPPS BMT Al-Bahjah	42
3. Visi dan Misi BMT Al-Bahjah.....	43
4. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al-Bahjah	43
5. Produk dan Layanan KSPPS BMT Al-Bahjah	44
6. Sarana dan Prasarana	47
BAB IV	52
A. Implementasi Inovasi Layanan Digital BMT A-Bahjah.....	52
1. Penerapan Layanan Digital.....	58
2. Digitalisasi Keuangan.....	59
3. Dampak Layanan Digital	60
4. Keterkaitan dengan Penelitian Sebelumnya	61
B. Faktor-Faktor Yang Mendukung Inovasi Layanan Digital BMT Al-Bahjah	62
1. Kepemimpinan yang Visioner dan Komunikatif	64
2. Adanya Inovasi Teknologi Melalui Aplikasi Digital BMT Al Bahjah Online.....	65
3. Pemasaran Jarak Jauh Secara Digital Atau Telemarketing	65
4. Promosi dan Sosialisasi yang Intensif	67
5. Kepercayaan Anggota Terhadap Layanan Digital	68
6. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan	69
C. Bentuk Inovasi Layanan Digital Yang Diterapkan BMT Al-Bahjah	76
1. Penyediaan Aplikasi Digital Sebagai Sarana Pengawasan	77
2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas.....	78
3. Edukasi dan Pendampingan Literasi Digital Anggota	78
4. Pengawasan Risiko Berbasis Digital	79

BAB V	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	13
Tabel 1. 2	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	44
Gambar 3. 2	65

