

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam sektor keuangan. Digitalisasi telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, mengakses layanan keuangan, serta berinteraksi dengan lembaga keuangan. Kehadiran teknologi digital mendorong terciptanya layanan yang lebih cepat, efisien, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas. Kondisi ini menuntut seluruh lembaga keuangan, baik konvensional maupun syariah, untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Di Indonesia, perkembangan digitalisasi didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta jiwa atau sekitar 78,19% dari total populasi penduduk Indonesia. Angka tersebut mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya yang mencapai 215,63 juta jiwa. Meningkatnya penetrasi internet menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Fenomena ini menjadi peluang besar bagi lembaga keuangan untuk mengembangkan layanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah maupun anggota.

Perkembangan teknologi digital juga melahirkan inovasi di bidang keuangan yang dikenal dengan istilah Financial Technology (Fintech). Menurut Nizar (2017), Financial Technology atau fintech merupakan hasil perpaduan antara jasa keuangan dengan teknologi modern yang bertujuan untuk mempermudah proses transaksi keuangan menjadi lebih efektif dan efisien. Sementara itu, menurut Arner, Barberis, dan Buckley (2016), fintech

merupakan inovasi teknologi yang digunakan dalam sektor jasa keuangan sehingga mampu menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, maupun produk baru yang berdampak terhadap penyediaan layanan keuangan. Kehadiran fintech telah mengubah pola pelayanan lembaga keuangan dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih cepat, fleksibel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dalam perspektif keuangan syariah, fintech tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan efisiensi layanan, tetapi juga harus tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah. Menurut Antonio (2019), pengembangan teknologi dalam lembaga keuangan syariah harus mampu menjaga nilai-nilai syariah seperti keadilan, transparansi, kemaslahatan, serta terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir. Oleh karena itu, digitalisasi pada lembaga keuangan syariah tidak sekadar berorientasi pada kemajuan teknologi, tetapi juga harus memperhatikan aspek kepatuhan syariah dalam setiap layanan yang diberikan.

Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah yang cepat dan mudah diakses, lembaga keuangan mikro syariah seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT) dituntut untuk mampu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki peran penting dalam memberdayakan ekonomi masyarakat melalui penghimpunan dan penyaluran dana berdasarkan prinsip syariah. Sebagai lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, BMT perlu melakukan transformasi digital agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain serta memenuhi kebutuhan anggota yang semakin menginginkan pelayanan berbasis teknologi.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang melakukan inovasi digital adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al-Bahjah Cirebon. BMT Al-Bahjah merupakan lembaga keuangan syariah yang berada di bawah naungan Yayasan Al-Bahjah dan memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat berbasis syariah.

Dalam menghadapi perkembangan era digital, BMT Al-Bahjah telah mengembangkan aplikasi layanan digital yang dikenal dengan nama BMT Al-Bahjah Online. Aplikasi tersebut dirancang untuk memudahkan anggota dalam mengakses berbagai layanan keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor BMT.

Penerapan layanan digital pada BMT Al-Bahjah juga sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam memperoleh layanan keuangan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan memuaskan. Dalam konteks lembaga keuangan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan anggota terhadap lembaga. Oleh karena itu, inovasi layanan digital menjadi strategi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan daya saing lembaga.

Fenomena ini menunjukkan bahwa keberadaan inovasi digital tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi atau sistem teknologi, tetapi harus dikaji dari perspektif dampak nyata terhadap kualitas pelayanan anggota, termasuk kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kepuasan anggota. Hal ini penting karena kualitas pelayanan yang dirasakan anggota menjadi indikator utama keberhasilan digitalisasi, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas dan keterikatan anggota dengan BMT.

Berdasarkan hasil kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (research gap) yang menunjukkan pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. Meskipun tema digitalisasi pada lembaga keuangan syariah telah banyak diteliti, kajian yang ada masih menyisakan ruang penelitian yang perlu dikembangkan, terutama dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT.

Pertama, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada bank syariah, fintech syariah, atau lembaga keuangan syariah yang

memiliki skala operasional besar dan didukung oleh infrastruktur teknologi yang lebih maju. Penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada transformasi digital dalam lingkup yang luas, seperti pengembangan layanan mobile banking, internet banking, atau sistem pembayaran digital pada industri perbankan syariah. Sementara itu, penelitian yang mengkaji digitalisasi pada lembaga keuangan mikro syariah, khususnya Baitul Maal wat Tamwil (BMT), masih relatif terbatas. Padahal, BMT memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank syariah, baik dari segi skala usaha, jumlah sumber daya manusia, kondisi infrastruktur teknologi, maupun karakteristik anggota yang dilayani. Oleh karena itu, hasil penelitian pada bank syariah belum tentu dapat menggambarkan kondisi dan tantangan yang dihadapi oleh BMT dalam mengimplementasikan layanan digital. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi layanan digital pada BMT agar diperoleh pemahaman yang lebih kontekstual sesuai dengan kondisi lembaga keuangan mikro syariah.

Kedua, penelitian terdahulu umumnya lebih menitikberatkan pada manfaat digitalisasi dari aspek efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, meningkatkan produktivitas kerja, serta memberikan kemudahan akses layanan bagi anggota. Namun, kajian mengenai bagaimana inovasi layanan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan anggota secara lebih komprehensif masih belum banyak dilakukan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan layanan, tetapi juga mencakup aspek keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, ketepatan informasi, responsivitas petugas, serta kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan anggota. Dengan demikian, keberhasilan inovasi layanan digital tidak cukup diukur dari efisiensi dan kepuasan semata, tetapi juga perlu dianalisis dari sejauh mana layanan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh

anggota. Kesenjangan ini menjadi penting karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap lembaga keuangan syariah.

Ketiga, penelitian mengenai implementasi layanan digital pada BMT masih cenderung berfokus pada manfaat dan peluang yang dihasilkan oleh digitalisasi, sementara kajian mengenai tantangan dan hambatan implementasi belum banyak dibahas secara mendalam. Padahal, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat yang muncul dalam proses implementasinya. Dalam konteks BMT Al-Bahjah Cirebon, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu dikaji lebih lanjut, seperti tingkat literasi digital anggota yang beragam, kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola sistem digital, kualitas dan stabilitas sistem aplikasi, keamanan data dan transaksi, serta kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan anggota. Berbagai faktor tersebut dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan digital dan persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji tantangan-tantangan tersebut pada BMT Al-Bahjah Cirebon.

Keempat, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel, seperti pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan anggota atau efisiensi pelayanan. Pendekatan tersebut memang mampu memberikan gambaran mengenai tingkat pengaruh suatu variabel, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana proses inovasi layanan digital diterapkan, bagaimana pengalaman anggota dalam menggunakan layanan tersebut, serta bagaimana strategi lembaga dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul selama proses digitalisasi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasi inovasi layanan digital, khususnya dalam konteks BMT Al-Bahjah Cirebon.

Kelima, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji inovasi layanan digital yang diterapkan oleh BMT Al-Bahjah Cirebon sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota. Padahal, BMT Al-Bahjah telah mengembangkan aplikasi digital berupa BMT Al-Bahjah Online yang menyediakan berbagai layanan transaksi dan informasi bagi anggota. Kehadiran aplikasi tersebut merupakan bentuk inovasi yang menarik untuk diteliti karena menunjukkan upaya lembaga keuangan mikro syariah dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Namun demikian, efektivitas inovasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota masih perlu dianalisis lebih lanjut melalui penelitian ilmiah.

Riset penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keuangan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek efisiensi operasional, kemudahan akses layanan, maupun tingkat kepuasan pengguna. Perkembangan teknologi digital telah mendorong lembaga keuangan untuk mengubah sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis teknologi, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Digitalisasi tidak hanya menjadi sarana untuk meningkatkan daya saing lembaga, tetapi juga menjadi strategi dalam memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada anggota atau nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2021) mengenai penerapan layanan digital pada koperasi syariah menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi operasional lembaga secara signifikan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta mempersingkat waktu pelayanan yang dibutuhkan anggota dalam melakukan transaksi. Sebelum adanya sistem digital, berbagai proses pelayanan seperti pencatatan transaksi, pengecekan saldo, dan pengelolaan data anggota masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu

yang relatif lebih lama. Namun setelah diterapkannya layanan digital, proses tersebut dapat dilakukan secara otomatis dan lebih akurat. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi membantu lembaga dalam mengurangi biaya operasional serta meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Meskipun demikian, penelitian Prasetyo lebih berfokus pada aspek efisiensi operasional dan belum mengkaji secara mendalam bagaimana inovasi layanan digital dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh anggota.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Hidayat (2022) mengkaji pengaruh penggunaan aplikasi layanan digital terhadap tingkat kepuasan anggota pada lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi digital memberikan kemudahan bagi anggota dalam memperoleh informasi serta melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor lembaga. Kemudahan akses tersebut menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan anggota karena mereka dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa anggota cenderung memberikan penilaian positif terhadap lembaga yang mampu menyediakan layanan yang cepat, mudah digunakan, dan dapat diakses kapan saja. Selain itu, transparansi informasi yang tersedia dalam aplikasi digital turut meningkatkan rasa percaya anggota terhadap lembaga keuangan syariah. Meskipun demikian, penelitian ini lebih menitikberatkan pada hubungan antara layanan digital dan kepuasan anggota, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses inovasi layanan digital yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Nugroho (2023) mengenai transformasi digital pada lembaga keuangan mikro syariah menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai aspek. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa layanan digital memberikan kemudahan akses bagi anggota untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi secara lebih cepat

dibandingkan sistem konvensional. Selain itu, digitalisasi juga mampu meningkatkan transparansi informasi karena anggota dapat memantau saldo, riwayat transaksi, dan aktivitas keuangan lainnya secara real-time melalui aplikasi yang tersedia. Transparansi tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan anggota terhadap lembaga. Penelitian Nugroho juga menegaskan bahwa transformasi digital dapat memperkuat hubungan antara lembaga dan anggota karena komunikasi menjadi lebih efektif melalui berbagai fitur layanan digital. Namun, penelitian ini masih bersifat umum dan belum secara khusus mengkaji implementasi inovasi layanan digital pada lembaga keuangan mikro syariah tertentu, termasuk BMT Al-Bahjah Cirebon.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dan Mulyana (2022) mengenai digitalisasi pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital memungkinkan BMT untuk melayani anggota secara lebih cepat dan efisien tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Melalui layanan digital, anggota dapat mengakses berbagai layanan keuangan dengan lebih mudah, sehingga meningkatkan kenyamanan dan pengalaman mereka dalam bertransaksi. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa anggota cenderung merasa lebih puas terhadap lembaga yang memiliki sistem digital yang mudah digunakan, aman, dan mampu memberikan informasi yang akurat. Faktor keamanan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan anggota terhadap penggunaan layanan digital. Semakin baik sistem keamanan yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap lembaga. Meskipun demikian, penelitian ini belum secara spesifik membahas bagaimana inovasi layanan digital diterapkan pada BMT tertentu serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan anggota secara menyeluruh.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan digital pada lembaga keuangan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Penelitian ini menjelaskan bahwa masih terdapat kendala yang dihadapi oleh sebagian anggota dalam menggunakan layanan digital, terutama yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu melakukan edukasi dan pendampingan kepada anggota agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selain itu, kesiapan karyawan dalam mengoperasikan sistem digital juga menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi layanan tersebut. Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa transformasi digital merupakan proses yang tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan manusia sebagai pengguna dan pengelola teknologi tersebut.

Berdasarkan riset berbagai penelitian terdahulu tersebut, bahwa digitalisasi layanan pada lembaga keuangan syariah memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan anggota, memperluas akses layanan, serta memperkuat transparansi informasi. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh digitalisasi terhadap efisiensi operasional, kepuasan anggota, dan transformasi digital secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji bagaimana inovasi layanan digital diterapkan pada BMT Al-Bahjah Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota masih sangat terbatas. Selain itu, penelitian terdahulu belum banyak mengkaji hubungan antara inovasi layanan digital dengan kualitas pelayanan anggota secara lebih mendalam, terutama dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki karakteristik anggota dan kebutuhan pelayanan yang berbeda dengan

lembaga keuangan syariah berskala besar. Oleh karena itu, penelitian mengenai Inovasi Layanan Digital BMT Al-Bahjah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi kesenjangan penelitian yang masih ada serta memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi digitalisasi pada lembaga keuangan mikro syariah.

Berdasarkan berbagai kesenjangan penelitian tersebut, bahwa masih terdapat ruang penelitian yang perlu diisi, terutama terkait kajian mengenai inovasi layanan digital pada lembaga keuangan mikro syariah. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis inovasi layanan digital yang diterapkan oleh BMT Al-Bahjah Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yang diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian digitalisasi lembaga keuangan syariah, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi BMT Al-Bahjah dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital kepada anggotanya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dalam latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

Perkembangan teknologi digital menuntut lembaga keuangan syariah, termasuk Baitul Maal wat Tamwil (BMT), untuk berinovasi dalam memberikan layanan kepada anggotanya. BMT Al-Bahjah Cirebon telah mengembangkan aplikasi BMT Al-Bahjah Online untuk memudahkan anggota dalam mengakses layanan keuangan tanpa harus datang ke kantor. Meskipun demikian, efektivitas inovasi layanan digital ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota belum sepenuhnya jelas. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup kemudahan dan kecepatan transaksi, tetapi juga keandalan, keamanan, serta kepuasan anggota, yang masih memerlukan kajian lebih mendalam.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya berfokus pada bank syariah atau lembaga keuangan berskala besar, sehingga masih sedikit kajian yang menyoroti digitalisasi pada BMT sebagai lembaga keuangan mikro dengan karakteristik anggota yang berbeda. Faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan digital, seperti literasi digital anggota, kesiapan sumber daya manusia, dan kualitas sistem aplikasi, juga masih kurang teridentifikasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara komprehensif bagaimana inovasi layanan digital BMT Al-Bahjah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi anggota.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih fokus kepada beberapa permasalahan yang ingin dipecahkan. Penelitian ini hanya akan berfokus pada Inovasi Layanan Digital BMT Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota saja.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Apa saja inovasi layanan digital yang diterapkan BMT Al-Bahjah Cirebon?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat inovasi layanan digital BMT Al-bahjah Cirebon?
3. Dampak inovasi layanan digital terhadap anggota BMT Al-Bahjah?

E. Tujuan penelitian

1. Mengetahui apa saja inovasi layanan digital yang diterapkan BMT Al-Bahjah.
2. Mengidentifikasi peran BMT Al-Bahjah Cirebon dalam mengimplementasikan inovasi layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota.

3. Mengidentifikasi Faktor apa saja dalam mengawasi faktor digital BMT Al-Bahjah di Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian keuangan syariah, khususnya terkait inovasi dan layanan BMT Al-Bahjah dalam menghadapi perkembangan teknologi finansial (fintech) dan proses digitalisasi di sektor keuangan.
 - b. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan pengawasan, kepatuhan syariah, serta manajemen risiko dalam layanan keuangan berbasis digital.
2. Secara Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah, khususnya KSPPS BMT Al-Bahjah, dalam meningkatkan efektivitas operasional, pengelolaan teknologi informasi, serta penguatan sistem pengawasan terhadap risiko digital dan kepatuhan syariah.
 - b. Bagi praktisi dan pengambil kebijakan internal lembaga, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan dalam merumuskan langkah strategis untuk merespons perkembangan teknologi secara adaptif tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung dalam melakukan penelitian, yaitu sebagai salah satu referensi yang penting bagi penulis untuk melakukan penelitian. Sehingga penelitian terdahulu mampu memperluas teori yang digunakan dalam melakukan penelitian dan pengkajian sehingga memperoleh hasil penelitian yang baik. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dalam rangka mendapatkan teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
1.	Nor Hasanah, M. Noor Sayuti, dan Lisnawati (2024)	Transformasi digital	Kualitatif	Regulasi BI & OJK mendukung digitalisasi perbankan syariah melalui penguatan TI, literasi, dan inklusi keuangan digital.	Perbedaan: Tidak menjelaskan implementasi teknis kepatuhan syariah dalam sistem digital. Persamaan: Sama-sama membahas transformasi digital dalam keuangan Syariah.
2.	Nur Alfitri, Siti Alfiya (2025)	Transformasi digital dalam sektor layanan keuangan	Kualitatif	Penelitian menunjukan Digitalisasi melalui aplikasi mobile meningkatkan efisiensi dan akses layanan BMT. Perkembangan keuangan digital	Perbedaan: Hanya fokus pada satu BMT sehingga kurang generalisasi. Persamaan: Sama-sama mengkaji digitalisasi layanan BMT

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				tidak hanya mendorong inovasi dalam sistem transaksi, tetapi juga memperluas jangkauan layanan keuangan koperasi syariah kepada anggota yang lebih luas.	berbasis syariah.
3.	Zulfikar Hasan (2023)	Implementasi Peta Jalan/roadmap	Kualitatif	Penguatan syariah, ekosistem ekonomi syariah, perizinan, regulasi, dan pengawasan teknologi dipandang sebagai alat penting. Roadmap perbankan syariah menekankan regulasi,	Perbedaan: Tidak membahas tantangan dan risiko digitalisasi secara spesifik. Pesamaan: Sama-sama menyoroti peran digital dalam pengembangan keuangan syariah.

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				teknologi, dan ekosistem syariah.	
4.	Nur Diana Dewi, Muhammad Anwar Sani, Marzuki (2025)	Transformasi digital dalam manajemen keuangan	Kualitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi pengambilan keputusan keuangan, digitalisasi (AI, big data, fintech) meningkatkan efisiensi dan daya saing.	Perbedaan: Tidak membahas keamanan data dan kesiapan infrastruktur. Persamaan: Sama-sama membahas digitalisasi dalam manajemen keuangan.
5.	Nur Mutiara Gandasari, Rendy Riansyah Hidayat, Farahdinny Siswajanthi (2025)	Pengawasan fintech	Kualitatif	Pengawasan fintech lending masih lemah, perlu kolaborasi regulator dan industry.	Perbedaan: Tidak fokus pada fintech syariah secara spesifik. Persamaan: Sama-sama membahas

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
					peran lembaga keuangan dalam era digital.
6.	Farhan Akbar, Ida Friatna, Riadhus Sholihin (2025)	Perlindungan konsumen fintech	Kualitatif	OJK berperan dalam perlindungan konsumen fintech sesuai maqashid syariah.	Perbedaan: Tidak membahas kepatuhan syariah berbasis digital. Persamaan: Sama-sama membahas digitalisasi dalam BMT.
7.	Hafidz Ainur Rofi, Abiseka Sahal Rizky Fauzi, M Rangga Wibiksana, Nurul Ramandini (2024)	Efisiensi operasional, tantangan, dan peluang strategis BMT	Kualitatif	Penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional BMT, tantangan yang dihadapi, serta peluang strategis di era ekonomi	Perbedaan: Belum menjelaskan dengan detail kendala digitalisasinya. Persamaan: Sama-sama membahas digitalisasi dalam BMT.

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				digital. Hasilnya digitalisasi BMT meningkatkan inklusi keuangan dan akses UMKM.	
8.	Hasan Cahyono, Sutantri, Iva Khoiril Mala (2024)	Pengembangan model bisnis berbasis digital	Kualitatif	Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi dan mengembangkan model bisnis yang dapat meningkatkan aksesibilitas, menyederhanakan proses bisnis, dan mendukung keberlanjutan ekonomi inklusif melalui integrasi BMT dengan teknologi digital.	Perbedaan: Belum terlalu fokus ke perkembangan digital syariah. Persamaan: Sama-sama membahas model bisnis digital pada BMT.
9.	Albertus Makur (2023)	Aspek hukum dan kebijakan	Normatif	Regulasi OJK penting untuk perlindungan konsumen,	Perbedaan: Belum ada fokus terhadap digitalisasi

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				penelitian ini bersifat konseptual dan belum membahas pengawasan berbasis teknologi dalam konteks fintech syariah	sektor keuangan syariah Persamaan: Sama-sama membahas regulasi dalam keuangan.
10.	Ahmad Khoiri, dan Sulistyowati (2023)	Transformasi digital terhadap pelayanan nasabahnya	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan BMT UGT Sidogiri sebagai lembaga keuangan mikro Syariah harus terus berupaya mengikuti perkembangan teknologi informasi. BMT UGT Sidogiri memahami bahwa inovasi dan transformasi digital sangat diperlukan di era	Perbedaan: Belum membahas secara mendalam kepatuhan syariah berbasis digital. Persamaan: Sama-sama membahas transformasi digital.

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				modern untuk dapat memberikan layanan berkualitas berbasis teknologi digital.	
11.	Muh Iqbal Alfan (2021)	Perlindungan nasabah fintech	Kualitatif	Fokus penelitian ini pada perlindungan konsumen dalam fintech lending oleh BMT Cirebon. Hasil menunjukkan perlindungan konsumen fintech BMT masih rendah, literasi masyarakat kurang.	Perbedaan: Tidak membahas fintech syariah. Persamaan: Sama-sama membahas perlindungan nasabah dalam bentuk fintech.
12	Raihan Maulana, Muhammad Yazid (2025)	Implementasi Digitalisasi pada BMT untuk Meningkatkan	Kualitatif	Digitalisasi meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan BMT. Penelitian ini	Perbedaan: Penelitian terbatas pada satu BMT, belum meneliti dampak

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
		Pelayanan Anggota		menyimpulkan bahwa transformasi digital yang sukses di BMT tidak hanya membutuhkan adopsi teknologi tetapi juga pengembangan sumber daya manusia dan dukungan regulasi dari lembaga terkait.	kepatuhan anggota terhadap layanan digital. Persamaan: Sama-sama membahas perkembangan layanan digital pada BMT.
13	M Syaihul Anwari (2025)	Pemanfaatan Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Empiris pada BMT NU Barokah Blora Cabang Randublatung	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perbankan seluler telah efektif, dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terutama pada aspek kemudahan akses	Perbedaan: Penelitian ini belum membahas peran manajemen BMT dalam sosialisasi digitalisasi. Persamaan: Sama-sama membahas

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
				dan keamanan transaksi.	layanan digital dan kepuasan anggota.
14	Mochamad Almasih, Danang Satrio (2025)	Efektifitas Penggunaan Bahtera Mobile Dalam Peningkatan Layanan Anggota Di KSPPS BMT Bahtera	Kualitatif	Penelitian ini menunjukkan Bahtera Mobile yang merupakan aplikasi BMT sangat efektif dalam peningkatan pelayanan secara signifikan.	Perbedaan: Kurang fokus pada literasi dan adaptasi digital pada anggota. Persamaan: Sama-sama membahas efektivitas aplikasi digital BMT.
15	Mariyah Ulfah (2026)	Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dan Kreatif di Era Digital di Jawa Barat	Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa LKMS berpengaruh signifikan terhadap adopsi digital dan keberlanjutan, baik secara langsung maupun tidak langsung.	Perbedaan: Belum membahas strategi edukasi digital untuk para anggota dengan literasi rendah. Persamaan: Sama-sama membahas

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Metode	Hasil	Gap
					peran digitalisasi pada lembaga keuangan syariah.

H. Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam cara lembaga keuangan memberikan layanan kepada nasabah atau anggota. Kehadiran layanan digital memungkinkan berbagai aktivitas keuangan dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan efisien tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Dalam era digital, masyarakat semakin menginginkan layanan yang praktis, aman, dan dapat diakses kapan saja melalui perangkat elektronik. Oleh karena itu, inovasi layanan digital menjadi salah satu strategi penting yang digunakan lembaga keuangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Inovasi layanan digital merupakan upaya pengembangan layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat proses transaksi, meningkatkan akurasi informasi, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna. Menurut Arner, Barberis, dan Buckley (2016), pemanfaatan teknologi dalam sektor keuangan mampu menghasilkan layanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Melalui layanan digital, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi, memperoleh informasi keuangan, memantau saldo, maupun mengakses layanan lainnya secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor layanan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap suatu lembaga keuangan. Menurut Kotler dan Keller (2018), kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, responsif, dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks layanan digital, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan transaksi, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data dan transaksi, keakuratan informasi, serta kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang stabil dan dapat diandalkan.

Penerapan layanan digital memberikan berbagai dampak positif bagi pengguna. Pertama, layanan digital dapat meningkatkan kemudahan akses karena pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor layanan. Kedua, layanan digital mampu menghemat waktu dan biaya karena proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis. Ketiga, digitalisasi meningkatkan transparansi informasi karena pengguna dapat memantau aktivitas keuangan mereka secara langsung melalui aplikasi. Keempat, layanan digital dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena layanan yang diberikan menjadi lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetyo (2021), Rahmawati dan Hidayat (2022), serta Nugroho (2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan keuangan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

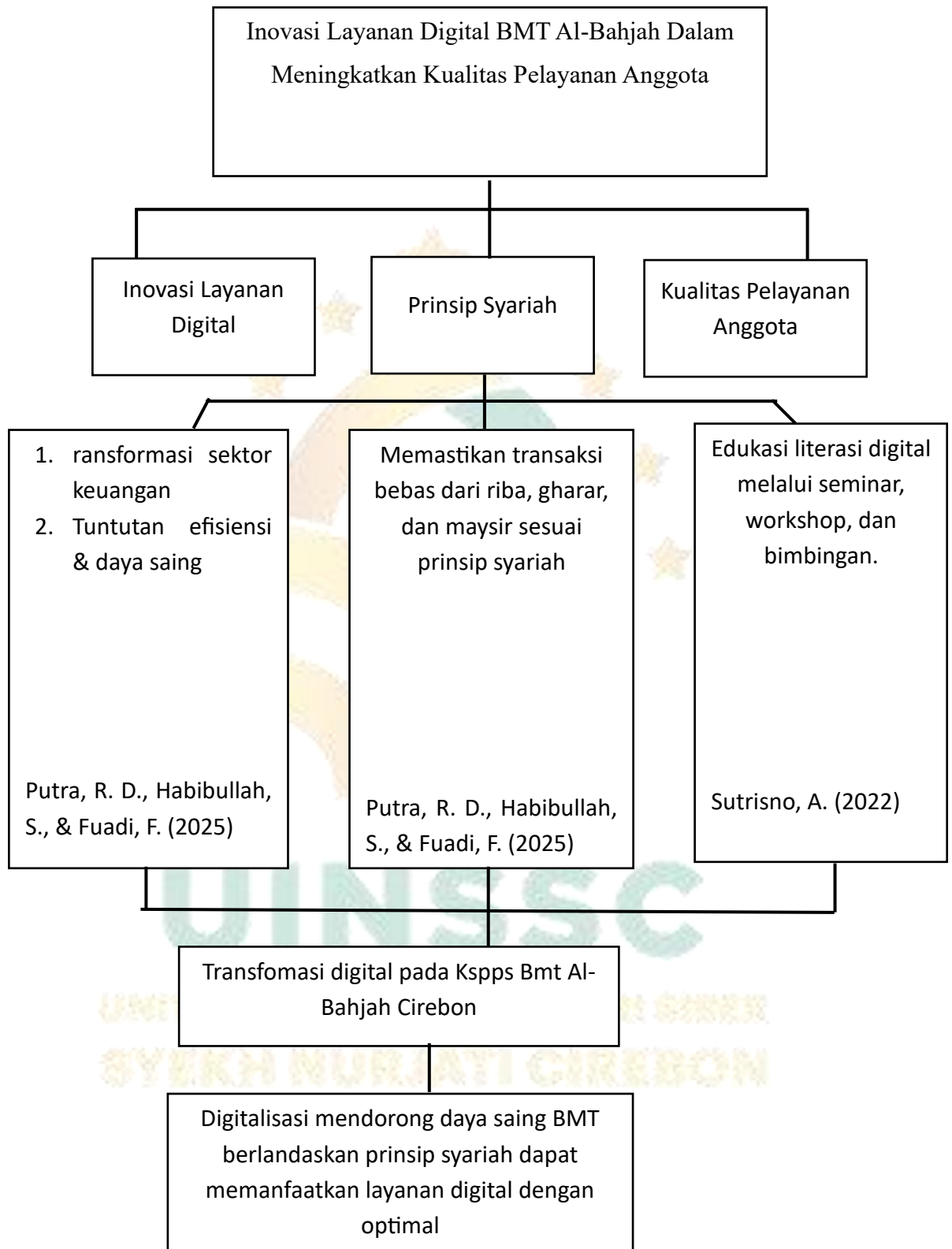
Meskipun demikian, keberhasilan inovasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut, kualitas sistem yang digunakan, serta dukungan lembaga dalam memberikan edukasi dan pendampingan. Oleh karena itu, inovasi layanan digital perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar mampu memberikan manfaat yang optimal dan benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa inovasi dalam layanan digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan dalam mengakses layanan, mempercepat proses pelayanan, memastikan keamanan dalam transaksi, memberikan informasi yang akurat, serta memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Semakin inovatif layanan digital yang digunakan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota atau nasabah.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis Inovasi Layanan Digital BMT Al-Bahjah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota. Strategi yang digunakan oleh BMT Al-Bahjah yaitu pengadaan layanan digital kemudian pengembangan digitalisasi terhadap anggotanya. Penerapan strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perkembangan digitalisasi pada anggotanya di era modern saat ini. Dari penjabaran di atas peneliti menggambarkan kerangka berfikir sebagai berikut:



Tabel 1. 2
Kerangka Pemikiran



I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Riset ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan pengumpulan data sedalam-dalamnya. Sedangkan pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami fenomena sosial, budaya, dan perilaku manusia secara mendalam dengan focus pada makna, pengalaman subjektif dan deskripsi non-numerik (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif diterapkan dengan melakukan penelitian mendalam terhadap topik yang dibahas. Melalui wawancara yang dilakukan dengan cara yang agak terstruktur, peneliti mengumpulkan data secara langsung dari orang-orang penting yang terlibat dalam pembentukan dan pelaksanaan tujuan, visi, dan misi organisasi. Peneliti juga mengamati operasi sehari-hari untuk memahami bagaimana nilai-nilai organisasi diterapkan. Selain itu, dokumen profil institusi, pedoman organisasi, dan prosedur operasional standar (SOP) dianalisis untuk meningkatkan pemahaman kontekstual.

Semua data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ini menghasilkan gambaran yang lengkap tentang bagaimana organisasi melaksanakan tujuan, visi, dan tujuan. Dengan menggunakan metodologi kualitatif ini, peneliti dapat menangkap makna, persepsi, dan dinamika yang tidak dapat dijelaskan dengan angka.

2. Subjek dan Objek penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, dengan kriteria memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terkait implementasi digitalisasi dan pengawasan syariah yaitu, 4 orang staf

Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon (2 Manajer, 1 Staf bagian Teknologi Informasi dan 1 Staf Marketing), dan 1 orang anggota yang terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan regulasi di lembaga dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital. Informan tersebut dianggap dapat memberikan informasi yang kredibel, relevan, dan komprehensif mengenai fenomena yang dikaji karena mereka terlibat langsung dalam proses yang diteliti.

b. **Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah tempat di mana kegiatan penelitian dan pengumpulan data yang berkaitan dengan topik penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan survei di Kantor Kspps BMT Al-Bahjah Pusat Cirebon sebagai lokasi utama pengumpulan data.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kspps Bmt Al-Bahjah Cirebon Tepatnya beralamat di Jl. Pangeran Cakrabuana, Blok Jl. Gudang Air No.179, Sendang, Kec. Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611, Indonesia. Penelitain ini bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, serta memungkinkan dan mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian observasi. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada 4 Januari hingga 14 April 2026.

4. Sumber Data

a. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui penelitian lapangan seperti wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung pada Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon, yaitu manajer, karyawan dan anggota produk pembiayaan BMT. Wawancara yang dilakukan pada para narasumber yang memiliki kriteria tertentu.

Kriteria narasumber yang diterapkan dalam mendukung hasil penelitian sebagai berikut:

- 1) Manajer yang memiliki 4 tahun pengalaman kerja pada Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon.
- 2) Manajer yang memiliki pemahaman produk dan operasional yang mematuhi prinsip syariah.
- 3) Karyawan yang memiliki pemahaman *information technology* dan perkembangan digitalisasi pada BMT Al-Bahjah.
- 4) Karyawan yang memiliki pemahaman pada produk pembiayaan BMT Al-Bahjah.
- 5) Anggota pengguna produk pembiayaan Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon.

Berdasarkan kriteria narasumber yang diterapkan dalam penelitian menunjukkan bahwa 2 pihak manajer akan dilakukan penelitian (Manajer Umum dan Manajer Legal). Sedangkan wawancara yang dilakukan pada 2 karyawan (staf IT dan staf Marketing) dan 1 anggota pengguna produk pembiayaan Kspps BMT Al-Bahjah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari data-data, buku, referensi jurnal, arsip maupun dokumentasi Data Sekunder yang digunakan untuk mendukung penelitian Peran Bmt Al bahjah dalam Mengatasi Perkembangan digitalisasi pada anggotanya di Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon sebagai berikut:

- 1) Data pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi selama dua tahun terakhir pada tahun 2024-2026 di Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon.
- 2) Struktur Organisasi pada Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon.
- 3) Data dokumen pendukung lainnya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan langsung untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (Interviewee) melalui komunikasi langsung. Wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Bmt Al-Bahjah Cirebon dalam Mengatasi Perkembangan Digitalisasi pada Anggotanya dengan teknik wawancara terstruktur yang merupakan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang sudah dibuat secara tertulis.

Wawancara dilakukan pada lima narasumber yang terdiri dari empat pihak bmt yaitu Manajer Legal, Manajer Legal, Staf IT, dan Staf Marketing. Yang dilakukan secara terbuka pada BMT Al-Bahjah Cirebon. Pada wawancara pihak luar dilakukan pada anggota pengguna produk pembiayaan Kspps BMT Al-Bahjah Cirebon.

b. Observasi

Suatu cara pengamatan, penglihatan dan pengumpulan data yang diperlukan secara langsung di tempat dilakukannya kegiatan penelitian. Observasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang kompleks. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi dilakukan sebanyak dua kali. Pada sesi observasi pertama dilakukan dengan pra-observasi membahas persetujuan penelitian dan pedoman wawancara yang akan dilakukan pada sesi observasi selanjutnya.

Observasi pada sesi kedua yaitu melakukan wawancara yang dilakukan pada setiap narasumber pihak bmt yang membahas

bagaimana menguatkan digitalisasi, bagaimana pengawasan digitalisasi, dan keberhasilan dalam mempercepat digitalisasi di BMT Al-Bahjah. Sedangkan pada anggota wawancara dilakukan dengan membahas minat terhadap penggunaan layanan digital di BMT Al-Bahjah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang akan diperlukan untuk melakukan penelitian yang berupa dokumen, catatan, foto, dan bahan-bahan lainnya yang dapat mendukung penelitian ini. Pada pelaksanaannya data dokumentasi merupakan data sekunder yaitu data informasi yang terkait dengan masalah penelitian yang diperoleh dari buku, jurnal penelitian dan dokumendokumen yang terkait. Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengarsipkan berbagai kegiatan penelitian yang meliputi proses dan hasil penelitian melalui pengambilan foto dan dokumentasi lainnya yang berupa Sejarah, visi, misi, tugas dan wewenang, struktur organisasi, data perolehan anggota dan dokumentasi wawancara.

6. Uji Keabsahan Data

Uji Keabsahan data adalah kesesuaian data penelitian dengan keadaan sebenarnya, yang dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel. Triangulasi meliputi tiga hal, yaitu:

a. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber adalah triangulasi pertama yang dibahas dalam menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara melakukan mengecek data yang diperoleh selama observasi melalui berbagai sumber atau informan, dapat meningkatkan kredibilitas data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari beberapa narasumber yang berbeda untuk topik atau informasi yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari berbagai

pihak, antara lain Manajer Legal, Manajer Umum, Staf IT, Staf Marketing, dan anggota BMT.

Peneliti juga memeriksa kesesuaian data yang diperoleh dengan dokumen pendukung, seperti data penggunaan layanan BMT Online, dan Standar Prosedur Operasi (SOP) yang diterapkan di KSPPS BMT Al-Bahjah Cirebon. Dengan membandingkan data dari berbagai sumber ini, peneliti dapat memastikan akurasi informasi yang disampaikan, sehingga kebenaran data mengenai peran KSPPS BMT Al Bahjah dalam mengatasi perkembangan digitalisasi pada anggotanya dapat dipastikan tanpa bergantung pada satu perspektif saja.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Untuk melakukan triangulasi teknik, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk informasi yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara mendalam dengan bmt dan anggota, melihat langsung bagaimana proses digitalisasi berjalan, dan memeriksa dokumentasi yang terdiri dari layanan digital dan kepatuhan syariah, laporan penyaluran, dan SOP. Teknik tersebut dibandingkan untuk melihat apakah hasil wawancara konsisten dengan temuan observasi dan bukti dokumentasi. Jika data menunjukkan kesesuaian antar teknik, maka data dianggap valid dan reliabel.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah teknnik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu atau situasi yang berbeda untuk mengetahui konsistensi dan kredibilitasnya. Tujuannya adalah 23 memastikan kestabilan dan kebenaran data dengan melakukan pengecekan ulang secara berulang pada rentang waktu yang berbeda (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini, triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan wawancara pada waktu yang berbeda, melakukan observasi dalam berbagai situasi operasional, dan membandingkan konsistensi data yang diperoleh antar waktu. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa informasi dari narasumber tetap konsisten dan tidak dipengaruhi oleh situasi tertentu pada saat tertentu. Jika informasi dikirim pada waktu yang berbeda dan menunjukkan konsistensi, data tersebut dianggap memiliki derajat keabsahan yang tinggi. Sebaliknya, peneliti menyelidiki sumber perubahan data, seperti perubahan kebijakan, kondisi operasional, atau kondisi anggota.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2023). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini Peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak BMT Al-Bahjah Cirebon yang terkait langsung perkembangan digitalisasi. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap aktivitas pelayanan nasabah serta mengumpulkan dokumen pendukung seperti SOP.

b. Reduksi Data

Pada penelitian ini dilakukan reduksi data dengan memilah. Setiap pernyataan narasumber dikodekan berdasarkan tema penelitian. Proses reduksi data juga menggunakan bantuan rekaman suara untuk meninjau ulang pernyataan narasumber sehingga data yang dihasilkan lebih akurat, sistematis, dan fokus pada isu penelitian.

c. Penyajian Data

Menurut Miles dan Hurbemen, penyajian data adalah kumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan. Pada Langkah ini informasi atau data disajikan secara terstruktur sehingga kesimpulan dapat dibuat. Tujuan penyajian data adalah untuk melihat gambaran yang lebih besar. Untuk mencapai tujuan ini, peneliti mengumpulkan informasi dalam penelitian ini dan mengelompokkannya sehingga tidak tercampur dengan data lain, sehingga informasi dan data menjadi mudah dilihat dan dipahami.

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel yang menggambarkan Perkembangan digitalisasi pada Kspgs BMT AL-Bahjah Cirebon. Penyajian data ini memudahkan peneliti dalam melihat pola dan hubungan antar komponen penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan teori digitalisasi keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi keuangan pada anggota BMT dilakukan berdasarkan faktor geografis dan demografis yang ditunjukkan melalui citra BMT AL-Bahjah sebagai lembaga pembiayaan syariah yang mudah di akses dan ramah terhadap pelaku usaha mikro.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan dalam menyampaikan dan mudah dipahami, serta memberi gambaran umum kepada

para pembaca mengenai penelitian yang telah dilakukan. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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: TINJAUAN PUSTAKA

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 DAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang kondisi objektif KSPPS BMT AL-BAHJAH yang meliputi profil seperti sejarah singkatnya, visi dan misi adapun struktur organisasi, produk dan layanan yang mudah di fahami.

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 menelusuri 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. Yang berisi 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 yang terkait dengan hasil penelitian.

