

Analisis Faktor – Faktor Penggunaan Aplikasi Mobile Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Terhadap Lembaga Keuangan Mikro Syariah

Saiful Bakhri¹, Aunur rofiq², Dikril Faizun³

¹ Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan, Indonesia

1Email : Saifulb223@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

2Email : aunur@uin-malang.ac.id

³ Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan, Indonesia

3Email : dikril.faizun@gmail.com

Submit : 28/08/2022 | Review : 11/09/2022 s.d 21/10/2022 | Publish : 09/11/2022

Abstract

The type of research used in this study is a qualitative method. This study aims to analyze the factors that influence members in the use of mobile application services BMT UGT Nusantara with qualitative descriptive method. The results of the study indicate that there are factors that influence members in using the UGT Mobile application, namely it is easier to use than mobile banking in a number of banks, safer because it is easy to communicate and handle complaints, thereby cutting transportation costs, A sense of belonging arises because as a member automatically as a member as a member. the owner of the cooperative, according to the cooperative spirit of kinship. BMT UGT members are less than optimal in using the UGT Mobile application due to a lack of knowledge about the UGT Mobile application. It is necessary to conduct periodic surveys to members as evaluation material to find out whether the services and facilities provided by KSPPS BMT UGT Sidogiri Nusantara are in accordance with the expectations of members.

Keyword : Fee Based Income, UGT Mobile App

PENDAHULUAN

Saat ini kita memasuki era industri 4.0 saat gawai cerdas (*smartphone*) terhubung dengan internet. Terminologi industri 4.0 ini diinisiasi oleh *klaus schwab founder executive World Economic Forum*. Revolusi industri yang ditandai dengan kemunculan super komputer, robot pintar, kendaraan tanpa pengemudi, *cloud computing*, sistem *big data*, rekayasa genetika dan perkembangan neuroteknologi yang memungkinkan manusia untuk lebih mengoptimalkan fungsi otak (Hanafizadeh et al., 2014). Bagaimanakah karakter dari industri 4.0 ini, terdapat

dua karakteristik utama industri 4.0 yang perlu kita perhatikan: pertama kehadiran *disruptive technology*. *Disruptive technology* hadir begitu cepat dan pesat sehingga memberi ancaman bagi industri industri raksasa. Kedua, perubahan ukuran perusahaan di era industri 4.0 ini ukuran perusahaan tidak perlu besar namun perusahaan tersebut haruslah lincah dalam memanfaatkan teknologi dan informasi (Lin, 2011)

Selanjutnya yang perlu kita pahami adalah fokus utama dari revolusi industri 4.0 yaitu *short time to market*, *increase flexibility* dan *boost efficiency*. Pertama, *short time to market* yaitu siklus inovasi yang lebih singkat produk yang lebih kompleks serta volume data yang lebih besar. Kedua, *increase flexibility* di mana *mass production* yang lebih terindividualisasi, pasar yang *volatile*, serta produktivitas yang tinggi. Ketiga, *boost efficiency*, efisiensi energi dan sumberdaya menjadi faktor kompetisi yang kritikal (Industri et al., 2018).

Beberapa model bisnis dan pekerjaan di Indonesia telah terkena dampak dari arus digitalisasi revolusi industri 4.0 ini antara lain toko konvensional mulai tergantikan dengan *online marketplace* serta taksi dan ojek tradisional mulai digantikan dengan moda transportasi *online* (Sundari, 2019). Pada perkembangan terbaru saat ini benda-benda mati atau alat-alat yang dilengkapi dengan piranti cerdas yang terhubung dengan internet juga telah bisa menampakan ciri kehidupan karena sanggup berkomunikasi dengan manusia tambahan pula sesama benda mati tersebut bisa saling berkomunikasi layaknya manusia berkomunikasi, lahirlah istilah *Internet of Thing* (IoT) (Ray, 2018).

Secara teknis IoT sudah berjalan dan terdapat beberapa manfaat penting Iot bagi bisnis pertama mengendalikan dan menurunkan biaya operasional. Sebagai contoh aplikasi IoT bisa membantu bisnis menghemat energi dan mengefisienkan pekerjaan. Kedua, meningkatkan kinerja alat bisa ditingkatkan karena pekerjaan manual terkait alat bisa ditingkatkan karena pekerjaan manual terkait alat tersebut bisa dikurangi bahkan dihilangkan. Ketiga, kombinasi antara IoT dan *data science* memberikan umpan balik informasi yang bisa digunakan untuk mengoptimalkan kinerja alat serta kualitas pengambilan keputusan oleh *end user*. Selanjutnya IoT dapat memunculkan gagasan baru untuk menciptakan bisnis baru melalui cara kerja solusi dan model bisnis yang baru. Misalnya perusahaan yang memberikan jasa

pelayanan IoT bisa menjadi pusat data dan informasi bagi industri terkait (Humayun et al., 2021).

Tantangan penerapan tata kelola industri perbankan di era industri 4.0 paling tidak ada 2 kalimat yang perlu dicermati yaitu tata kelola dan era revolusi industri 4.0 (Fonna, 2019). Fenomena teknologi yang masuk di ranah sektor keuangan lebih dikenal sebagai *digital economics* tersebut menjadi konsekuensi logis dari revolusi teknologi 4.0. Bila mengacu kepada hukum Moore (*Moore's Law*) perkembangan teknologi saat ini belum mencapai puncaknya. Perkembangan teknologi yang bergerak secara eksponensial yang selalu ditandai dengan harga murah 50% setiap 2 tahun sekali menurut *Peter Diamandis* dalam bukunya *Abundance : the future is better than you think* (2012) mengatakan industri atau perusahaan yang bersentuhan dengan teknologi informasi akan melalui 6 fase transformasi (Abundance, 2012)

Pandemi COVID 19 (*Corona Virus Disease 2019*) saat ini sangat mempengaruhi kehidupan perekonomian di segala bidang, salah satunya di dunia usaha (Putri et al., 2020). Dunia usaha yang terdampak adalah koperasi syariah di mana koperasi syariah kesulitan dalam hal penyaluran dana dikarenakan anggota juga mengalami penurunan dalam omzet penjualan dan aktivitas keuangan. Dunia usaha yang tidak terdampak COVID 19 adalah jenis usaha produk dan jasanya berkaitan dengan kebutuhan pokok. Kebutuhan pokok saat ini bukan hanya yang bersifat pangan saja, akan tetapi mencakup segala hal yang berkaitan dengan aktifitas sehari-hari.

Dalam menjalankan peluang bisnis ini koperasi syariah membutuhkan modal yang relatif kecil dan resiko yang minimal serta berpotensi mendapatkan keuntungan yang lebih dengan syarat perputaran transaksi PPOB harus banyak (Bakhri, n.d.-a). Jadi, koperasi syariah bisa memiliki sumber pendapatan potensial lainnya diluar kegiatan usaha pokoknya.

Selain itu koperasi syariah juga memiliki peluang untuk memberdayakan anggotanya (Bakhri, 2021). Anggota yang memiliki usaha perdagangan seperti pedagang sembako, pedagang kaki lima, dan perdagangannya lainnya, juga bisa menawarkan layanan jasa pembayaran PPOB yang terdapat dalam aplikasi *mobile* milik koperasi syariah. Anggota juga bisa aktif mendatangi rumah orang yang tidak punya aplikasi PPOB untuk menawarkan jasa pelayanan yang anggota miliki.

Selain untuk menarik hati pelanggan, strategi ini juga bisa dijadikan sebagai pengingat agar pembayaran tagihan tidak terlambat.

Pada lembaga KSPPS BMT UGT Nusantara, anggota dapat melakukan pemasangan aplikasi Mobile UGT secara mandiri, dengan syarat data nomor rekening simpanan dan nomor handphone yang diisikan pada saat pemasangan aplikasi Mobile UGT sama dengan data yang sudah tersimpan ke dalam sistem pada saat melakukan pendaftaran pembukaan simpanan.

Anggota yang melakukan pemasangan aplikasi secara mandiri hanya dapat melakukan cek saldo simpanan saja (Bakhri, n.d.-b). Apabila anggota ingin mendapatkan fasilitas untuk dapat memaksimalkan fitur transaksi yang ada di aplikasi Mobile UGT, maka anggota harus datang ke kantor terdekat untuk melakukan aktivasi Mobile UGT dengan menanda tangani formulir persyaratan dan ketentuan untuk melakukan aktivasi Mobile UGT. Hal ini untuk memastikan bahwa yang melakukan transaksi di dalam aplikasi Mobile UGT adalah pemilik rekening itu sendiri.

Sebagai dasar penelitian ini, telah ditemukan masalah bahwa perbandingan antara jumlah anggota penabung dengan jumlah anggota yang menggunakan aplikasi *mobile*, perbandingannya masih sangat besar antara rekening yang sudah melakukan pemasangan aplikasi Mobile UGT dengan rekening yang belum melakukan pemasangan aplikasi Mobile UGT di seluruh kantor cabang dan capem se Indonesia.

Hal ini dibuktikan dengan data sampai dengan akhir tahun 2020 di seluruh kantor cabang dan capem se Indonesia, jumlah rekening simpanan sebanyak 668.784 (Enam Ratus Enam Puloh Dilapan Rebu Tujoh Ratos Dilapan Puloh Empat) anggota sedangkan jumlah rekening simpanan yang sudah melakukan aktivasi (memaksimal fitur transaksi) Mobile UGT sebanyak 22.329 (Dua Puluh Dua Ribu Tiga Ratus Dua Puluh Sembilan) rekening dan jumlah rekening yang masih hanya bisa cek saldo saja di Mobile UGT sebanyak 2.762 (Dua Ribu Tujuh Ratus Enam Puluh Dua) rekening. Sehingga dari data tersebut masih 643.693 (Enam Ratus Empat Puluh Tiga Ribu Enam Ratus Sembilan Puluh Tiga) rekening yang belum melakukan pemasangan aplikasi Mobile UGT.

KAJIAN LITERATUR

Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang kegiatan usahanya berkaitan dengan bidang keuangan (Van der Crujisen et al., 2021). Kegiatan usaha lembaga keuangan dapat berupa menghimpun dana dengan menawarkan berbagai skema, menyalurkan dana dengan berbagai skema atau melakukan kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana sekaligus, dimana kegiatan usaha lembaga keuangan diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan kegiatan distribusi barang dan jasa.

Fungsi dan peran lembaga keuangan adalah sebagai berikut (Gambetta et al., 2021):

1. Produk dan jasa dari lembaga keuangan dapat digunakan untuk melancarkan kegiatan pertukaran produk (barang dan jasa).
2. Menghimpun dana dari masyarakat untuk disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan.
3. Memberikan pengetahuan dan informasi kepada pengguna jasa keuangan sehingga dapat membuka peluang keuntungan.
4. Lembaga keuangan memberikan jaminan hukum dan keamanan atas dana masyarakat yang dipercayakan.
5. Menciptakan likuiditas sehingga dana yang disimpan dapat dipergunakan ketika dibutuhkan.

Pengertian Koperasi Syariah

Berdasarkan KepMen KUKM RI No 91 tahun 2004 pada pasal 1 mengenai tentang pengertian Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang bergerak dengan pola bagi hasil syariah di bidang pembiayaan, investasi dan simpanan (*Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia*, n.d.). Dalam Keputusan Menteri No 91 Tahun 2004 pasal 2 tentang tujuan pengembangan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah sebagai berikut (Rusydia & Devi, 2018):

1. Agar dapat meningkatkan pemberdayaan ekonomi dengan sistem syariah pada golongan usaha mikro, usaha kecil, usaha menengah, dan koperasi.

2. Agar penerapan metode syariah dapat di terapkan dalam kegiatan ekonomi usaha mikro, kecil, dan menengah maupun di seluruh kegiatan ekonomi Indonesia.
3. Partisipasi masyarakat semakin meningkat dalam kegiatan usaha KJKS.

Landasan Dasar Sistem Koperasi Syariah

Koperasi syariah yaitu suatu perkumpulan manusia yang membentuk sistem organisasi yang memiliki kebebasan anggotanya untuk bisa bekerja bersama-sama yang memiliki tujuan yang sama dalam menjalankan usahanya secara profesional dengan asas kekeluargaan (Nur Asnawi & Nina Dwi Setyaningsih, 2021). Koperasi syariah memiliki asas yaitu mendahulukan kepentingan bersama dan tidak mendahulukan keuntungan bersama di antara anggota koperasi, walaupun keuntungan juga merupakan satu hal yang dicari dan persamaan derajat menjadi dasar kerja sama di dalam koperasi syariah. Koperasi syariah adalah usaha milik bersama dimana aturan yang ada di dalamnya telah dimusyawarahkan melalui rapat anggota dan sesuai dengan keinginan para anggota koperasi.

Definisi Baitul Maal wa Tamwil

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan institusi yang bergerak di bidang keuangan lingkup mikro yang menerapkan prinsip bagi hasil dalam menjalankan usahanya, dimana tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan kegiatan usaha skala mikro dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup golongan menengah ke bawah, dan lahir atas peranan orang-orang yang memiliki pengaruh di masyarakat yang memberikan sumbangsih gagasan serta modal awal dengan berpedoman pada sistem ekonomi yang berlandaskan pada keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan (Bakhri, 2021).

Mobile Banking

Mobile banking atau dalam kata yang sudah familiar dengan sebutan m-banking adalah sebuah fasilitas layanan Lembaga keuangan dengan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti smartphone, dengan menyediakan fasilitas untuk bertransaksi keuanagn melalui aplikasi pada smartphone. lewat handphone dan layanan mobile banking, transaksi keuangan yang biasanya dilakukan secara manual dengan berkunjung pada bank, kini dapat gantikan tanpa harus

mengunjungi kantor bank, hanya dengan menggunakan handphone customer bisa menghemat waktu dan biaya. Layanan mobile banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti ceksaldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa serta berbagai macam layanan transaksi keuangan lain yang sudah terintegrasi dengan layanan keuangan perbankan(Wulandari et al., 2017).

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian dalam studi ini menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif. Menurut Moleong(Lexy J. Moleong, 2019), bentuk kata – kata yang tertulis ataupun ucapan dari orang atau tingkah laku yang diamati dapat digunakan untuk menghasilkan data deskriptif sebagai prosedur penelitian dalam metode kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu cara penelitian yang mendeskripsikan dari data atau bentuk objek ataupun subjek penelitian selanjutnya dilakukan analisa dan dianalogikan berdasar realita yang sedang berjalan diwaktu ini dan kemudian disimulasikan untuk menemukan solusi dari masalah yang dihadapi dan memperoleh informasi yang terbaru sehingga dapat memberikan manfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan juga lebih luas diaplikasikan untuk berbagai permasalahan. Penelitian deskripsi secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang mana untuk membuat gambaran atau mensimulasikan gambaran suatu kejadian atau gejala secara terstruktur, nyata dengan penyusunan yang tepat(Moleong, 2018).

Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian(Lexy J. Moleong, 2019).

Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam pengambilan sumber data tentang penelitian ini, lokasi yang diambil secara langsung pada KSPPS BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya Bangkalan dan Cabang Surabaya. Tempat ini di pilih selaku obyek riset disebabkan menarik minat untuk peneliti dalam melakukan riset dengan pertimbangan karna Cabang Arosbaya adalah cabang paling tinggi transaksi penggunaan mobile sedangkan cabang Surabaya adalah cabang paling kecil transaksi penggunaan aplikasi mobilnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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 juga dapat bertransaksi *financial* ataupun transaksi *non financial*.

Mobile UGT saat ini dalam penggunaannya juga dikombinasikan dengan *Short Message Service* atau SMS agar supaya setiap transaksi yang anggota lakukan mendapatkan keamanan dan juga mudah untuk dilakukan verifikasi terkait setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan pembahasan tentang beberapa hal yang perlu di ketahui mengenai KSPPS BMT UGT *Mobile Banking* atau Mobile UGT.

Biaya Layanan

Anggota perlu mengetahui beberapa besaran biaya layanan yang terdapat di aplikasi Mobile UGT. Sehingga apabila anggota akan melakukan transaksi melalui mobile banking anggota tidak akan terkejut melihat dana anggota terpotong usai melakukan transaksi. Pihak KSPPS BMT UGT Nusantara memberikan beban biaya, untuk biaya layanan koneksi internet kepada provider seluler yang digunakan oleh anggota. Oleh sebabnya agar setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota berhasil dan tidak ada kendala, anggota harus memastikan terlebih dahulu memiliki cukup paket data.

Beberapa hal inilah yang perlu diketahui oleh anggota ketika akan melakukan transaksi menggunakan aplikasi Mobile UGT. Anggota harus memastikan seluruh transaksi yang dilakukan menggunakan Mobile UGT dalam keadaan yang aman,

dan anggota diharapkan menghindari memberikan kode akses Mobile UGT kepada siapapun termasuk kepada petugas KSPPS BMT UGT Nusantara.

Pembahasan Hasil Penelitian

Faktor – faktor yang mempengaruhi anggota dalam penggunaan aplikasi Mobile UGT

I. Cabang Arosbaya

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan menyebutkan bahwa cabang Arosbaya adalah termasuk salah satu kantor cabang yang perolehan pendapatan PPOB dan aktivasi Mobile UGT dalam kategori yang terbaik. Hal ini bisa terlihat dari hasil laporan keuangan yang telah dilaporkan dari beberapa tahun yaitu tahun 2018, tahun 2019 dan tahun 2020. Pertumbuhan aktivasi Mobile UGT terpantau bagus dan stabil. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dari kondisi yang kami gambarkan ini.

Untuk memperdalam dan melihat lebih jauh terkait dengan aktivasi aplikasi Mobile UGT di cabang Arosbaya, peneliti melakukan wawancara dan observasi data terhadap beberapa anggota dan karyawan BMT UGT Nusantara di kantor cabang Arosbaya. Data sampling diambil dari anggota yang ada di kantor cabang Arosbaya yang melakukan transaksi PPOB terbanyak dalam 1 tahun pada tahun 2021 yang ada di dalam aplikasi Mobile UGT yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan wawancara

Dari hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada anggota, dapat di ketahui informasi tentang faktor – faktor yang mempengaruhi anggota dalam penggunaan aplikasi Mobile UGT sebagai berikut :

a. *User friendly*

Lebih mudah penggunaannya daripada mobile banking di sejumlah perbankan. Dalam pemasangan dan pengoperasian dari aplikasi Mobile UGT sangat mudah. Karena cukup cari di google *play store* dengan nama pencarian Mobile UGT, maka akan langsung muncul aplikasi Mobile UGT tersebut. Selanjutnya dalam proses instalasi, cukup memasukkan nomor rekening yang sudah didapat dari kantor cabang. Tidak membutuhkan waktu yang lama proses aktivasinya karena Mobile UGT bisa langsung

masuk ke menu utama. Selanjutnya, anggota bisa melakukan proses cek saldo dan cek mutasi transaksi yang sudah pernah dilakukan.

b. Program Berhadiah

KSPPS BMT UGT Nusantara menyediakan hadiah baik hadiah langsung maupun undian berhadiah pada periode tertentu bagi anggota yang banyak melakukan transaksi menggunakan aplikasi Mobile UGT berupa handphone dengan spesifikasi dan barang-barang elektronik seperti pada gambar berikut ini :

c. Praktis

Kelebihan dari aplikasi Mobile UGT yang ditawarkan oleh KSPPS BMT UGT Nusantara salah satu nya yaitu dengan satu aplikasi terdapat fitur promosi dan fitur donasi. Anggota dapat melakukan transaksi berbagai macam tanpa harus mendatangi kantor cabang KSPPS BMT UGT Nusantara hanya dengan satu aplikasi. Dan juga, anggota dapat melakukan transaksi dengan berbagai macam dimanapun dan kapanpun hanya dengan satu aplikasi.

d. Mudah

Kemudahan yang dirasakan oleh Anggota dikarenakan sebelumnya anggota harus ke jalan raya dulu untuk beli pulsa handphone atau pulsa listrik, sehingga memangkas biaya transportasi. Selain itu anggota tidak perlu melakukan deposit terlebih dahulu untuk bisa transaksi PPOB, karena transaksi PPOB mendebet tabungannya anggota. Kemudahan selanjutnya yaitu ketika berbagai layanan dapat diakses dan dipahami oleh anggota dengan antar muka atau *user interface* yang mudah. Anggota cukup dengan masuk di aplikasi yang sebelumnya sudah di download agar layanan Mobile UGT dapat diakses. Tentunya anggota harus dapat dipastikan sudah melakukan pendaftaran diri sebagai pengguna Mobile UGT melalui *customer service* KSPPS BMT UGT Nusantara.

e. Aman

Lebih aman karena mudah dalam komunikasi dan handling complain. Mobile UGT juga menerapkan sistem *multi layered authentication*. Agar

supaya transaksi yang telah dilakukan terlindungi dan dapat terhindar dari penyusupan.

f. Fasilitas Cek Mutasi

Bagi anggota KSPPS BMT UGT Nusantara yang sudah melakukan instalasi Mobile UGT, laporan mutasi rekening bulanan saat ini dapat di ketahui dengan mudah hal ini sebagai kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Mobile UGT. Kemudahan ini tentunya bagi pengguna Mobile UGT yang akan melakukan pengecekan mutasi transaksi agar dapat dipastikan kebenaran dari setiap transaksi yang dilakukan ataupun transaksi yang secara otomatis dan dapat dipastikan terhindar dari praktik pencurian dana simpanan.

g. Transaksi Favorit

Aplikasi Mobile UGT memiliki fitur rekening favorit dari setiap transaksi yang sering kali dijalankan, sehingga transaksi anggota yang dilakukan dapat dikurangi kesalahannya atau terhadap transaksi pembayaran sudah dilakukan.

h. Sesuai Dengan Prinsip Perkoperasian

Aplikasi Mobile UGT adalah fasilitas yang diberikan kepada Anggota dari KSPPS BMT UGT Nusantara, sehingga anggota merasa memiliki karena sebagai anggota juga menjadi pemilik koperasi, sesuai semangat koperasi dari anggota oleh anggota dan untuk anggota dan masyarakat umum.

II. Cabang Surabaya

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan menyebutkan bahwa cabang Surabaya adalah termasuk salah satu kantor cabang yang dalam perolehan pendapatan PPOB dan aktivasi Mobile UGT dalam kategori yang terendah. Hal ini bisa terlihat dari hasil laporan keuangan yang telah dilaporkan dari beberapa tahun yaitu tahun 2019, tahun 2020 dan tahun 2021. Pertumbuhan aktivasi Mobile UGT terpantau tidak stabil bahkan dibawah rata – rata cabang yang lain. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dari kondisi yang kami gambarkan ini.

Untuk memperdalam dan melihat lebih jauh terkait dengan aktivasi aplikasi Mobile UGT di cabang Surabaya, peneliti melakukan wawancara

dan observasi data terhadap beberapa anggota dan karyawan BMT UGT Nusantara di kantor cabang Surabaya. Wawancara yang telah peneliti lakukan ditemukan beberapa faktor yang menghambat aktivasi mobile UGT pada KSPPS BMT UGT Nusantara di cabang Surabaya. Faktor – faktor yang mempengaruhi anggota tidak menggunakan aplikasi Mobile UGT sebagai berikut :

- a. Anggota tidak mengetahui tentang detail manfaat dari aplikasi Mobile UGT dari karyawan BMT UGT
- b. Anggota tidak mengetahui perbedaan antara aplikasi Mobile UGT dengan aplikasi Mobile yang lainnya.
- c. Anggota merasa keberatan jika ingin melakukan aktivasi full transaksi harus datang ke kantor
- d. Anggota tidak memahami tentang teknologi android dikarenakan faktor usia
- e. Aplikasi Mobile UGT hanya terdapat di android saja tidak ada di smartphone Apple
- f. KSPPS BMT UGT Nusantara hanya memberikan fasilitas transaksi *mobile banking* tidak ada fasilitas *sms banking*
- g. Satu aplikasi Mobile UGT hanya bisa di gunakan untuk satu rekening tabungan saja. Sehingga jika ingin memonitoring rekening yang lainnya tidak bisa.
- h. Aplikasi Mobile UGT hanya bisa di gunakan hanya di satu nomor handphone, jika ada pergantian nomor handphone maka anggota harus registrasi ulang ke kantor BMT UGT.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti pada tanggal 2 Februari 2022 sampai dengan tanggal 30 Mei 2022, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan aplikasi mobile UGT memberikan layanan kemudahan bertransaksi bagi anggota BMT UGT Nusantara meskipun, selanjutnya

ditemukan bahwa anggota BMT UGT Nusantara Sebagian sudah bisa memaksimalkan layanan mobile dan Sebagian yang lain masih belum bisa memaksimalkan layanan tersebut hal ini dikarenakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap penggunaan layanan tersebut

2. Anggota BMT UGT di cabang Arosbaya sudah banyak yang memanfaatkan layanan aplikasi mobile UGT yang telah disediakan oleh manajemen BMT UGT Nusantara hal ini disebabkan beberapa factor diantaranya tingkat pengetahuan dan pemahaman anggota cukup baik, faktor sosialisasi Mobile UGT di lakukan secara berkelanjutan dan karyawan kantor cabang arosbaya pengetahuannya lebih memahami dengan baik
3. Anggota BMT UGT di cabang Surabaya belum bisa memaksimalkan layanan aplikasi mobile UGT hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang aplikasi *Mobile* UGT, kurang maksimalnya sosialisasi *Mobile* UGT kepada anggota BMT UGT dan kurangnya pemerataan pengetahuan karyawan dalam hal manfaat dari aplikasi *Mobile* UGT

Saran

1. Dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menemukan dalam aplikasi *Mobile* UGT, beberapa anggota masih merasa mahal dalam biaya administrasi yang dibebankan di setiap transaksi. Jadi, perlu dipertimbangkan lagi kebijakan biaya administrasi dalam setiap transaksi, agar kuantitas transaksi anggota lebih banyak lagi.
2. Perlu adanya komitmen dari pengelola KSPPS BMT UGT Nusantara untuk memberikan sosialisasi yang aktif kepada Anggota tentang keunggulan aplikasi *Mobile* UGT.
3. Perlu dilakukan survei kepada anggota secara berkelanjutan untuk bahan evaluasi agar dapat diketahui apakah pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada anggota dari KSPPS BMT UGT Sidogiri Nusantara sudah sesuai dengan harapan..

Karena penelitian terbatas hanya mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi anggota dalam penggunaan aplikasi *Mobile* UGT Nusantara Cabang Arosbaya dan Cabang Surabaya, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan di beberapa kantor cabang yang lainnya.

Referensi

- Abundance. (2012). Abundance: the future is better than you think. *Choice Reviews Online*, 49(12). <https://doi.org/10.5860/choice.49-6847>
- Bakhri, S. (n.d.-a). Analisis Peningkatkan Pendapatan Fee Based Income dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Studi Kasus Pada KSPPS BMT UGT Nusantara | *Tasharruf: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Syariah*. Retrieved June 5, 2022, from <http://journal.itsnupasuruan.ac.id/index.php/tasharruf/article/view/81>
- Bakhri, S. (n.d.-b). Metamorfosis Layanan Produk Lembaga Keuangan Mikro Syariah | *Tasharruf: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Syariah*. Retrieved June 5, 2022, from <http://journal.itsnupasuruan.ac.id/index.php/tasharruf/article/view/65>
- Bakhri, S. (2021). Analisis Manajemen Risiko Likuiditas Dimasa Pandemi Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Bmt Masalahah). *Tasorruf*, 01 no 01(July 2021), 10–26.
- Fonna, N. (2019). Pengembangan Revolusi Industri 4.0 dalam Berbagai Bidang. In *Guepedia Publisher*.
- Gambetta, N., Azcárate-Llanes, F., Sierra-García, L., & García-Benau, M. A. (2021). Financial institutions' risk profile and contribution to the sustainable development goals. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147738>
- Hanafizadeh, P., Behboudi, M., Abedini, A., Jalilvand, M., & Tabar, S. (2014). Telematics and Informatics Mobile-banking adoption by Iranian bank clients. *Telematics and Informatics*, 31(1).
- Humayun, M., Jhanjhi, N. Z., Alsayat, A., & Ponnusamy, V. (2021). Internet of things and ransomware: Evolution, mitigation and prevention. In *Egyptian Informatics Journal* (Vol. 22, Issue 1). <https://doi.org/10.1016/j.eij.2020.05.003>
- Industri, R., Tantangan, D. A. N., & Sosial, P. (2018). Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(5). <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2018i5.4417>
- Keputusan Menteri Negara Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia*. (n.d.).
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055>
- Lin, H. F. (2011). An empirical investigation of mobile banking adoption: The

effect of innovation attributes and knowledge-based trust. *International Journal of Information Management*, 31(3).
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.07.006>

- Moleong, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif, cet. In *XI. Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Nur Asnawi, & Nina Dwi Setyaningsih. (2021). Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Melalui Koperasi Syariah: Pendekatan Participatory Action Research. *Khidmatuna: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1).
<https://doi.org/10.51339/khidmatuna.v2i1.199>
- Putri, M. A., Septyanani, R., & Santoso, A. P. A. (2020). Dampak covid-19 pada perekonomian indonesia. *Prosiding hubisintek, 1*.
- Ray, P. P. (2018). A survey on Internet of Things architectures. In *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences* (Vol. 30, Issue 3).
<https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2016.10.003>
- Rusydiana, A. S., & Devi, A. (2018). Mengembangkan Koperasi Syariah di Indonesia: Pendekatan Interpretative Structural Modelling (ISM). *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1).
<https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2181>
- Sundari, C. (2019). Revolusi Industri 4.0 Merupakan Peluang Dan Tantangan Bisnis Bagi Generasi Milenial Di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers, Fintech dan E-Commerce untuk Mendorong Pertumbuhan UMKM dan Industri Kreatif*.
- Van der Cruijssen, C., de Haan, J., & Roerink, R. (2021). Financial knowledge and trust in financial institutions. *Journal of Consumer Affairs*, 55(2).
<https://doi.org/10.1111/joca.12363>
- Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*.