

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN PLATFORM
APLIKASI BTM *MOBILE* PADA ANGGOTA KSPPS BAITUL
TAMWIL MUHAMMADIYAH PEKALONGAN
KC WIRADESA**

Dijukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SARIYAH HAFSOH

NIM. 4221122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN PLATFORM
APLIKASI BTM *MOBILE* PADA ANGGOTA KSPPS BAITUL
TAMWIL MUHAMMADIYAH PEKALONGAN
KC WIRADESA**

Dijukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh

gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SARIYAH HAFSOH

NIM. 4221122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sariyah Hafsoh
NIM : 4221122
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Layanan Platform Aplikasi BTM Mobile pada Anggota KSPPS Baitut tamwil muhammadiyah KC Wiradesa” adalah benar-benar hasil karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 25 Juni 2025

Yang Menyatakan



Sarivah Hafsoh

NIM. 4221122

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Sariyah Hafsoh

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Sariyah Hafsoh

NIM : 4221122

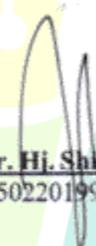
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Layanan Platform Aplikasi BTM Mobile Pada Anggota KSPPS Baitut Tamwil Muhammadiyah Pekalongan KC. Wiradesa.

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 Juni 2025

Pembimbing


Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP 197502201999032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jalan Pahlawan No. 5 Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Sariyah Hafsoh
NIM : 4221122
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan layanan Platform Aplikasi BTM
mobile pada anggota KSPPS Baitut Tamwil
Muhammadiyah
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.

Telah diujikan pada hari 11 Juli 2025 tanggal dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I

Svamsuddin, M. Si.
NIP. 199002022019031011

Penguji II

Devy Arisandi, M. M.
NIP. 198808282020122012

Pekalongan, 16 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

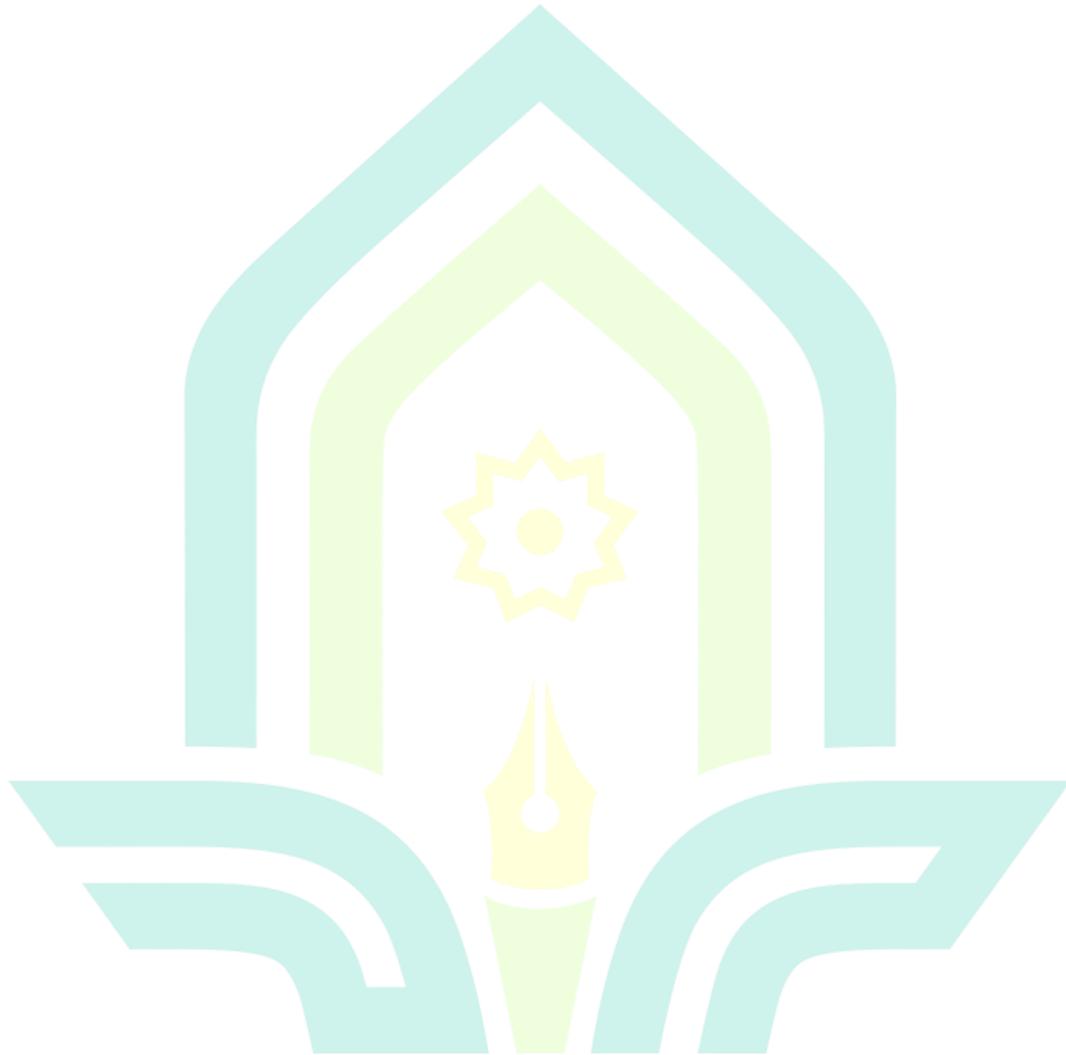


Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003

MOTTO

“Bila kamu tidak mampu menahan lelahnya belajar,
maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan”
(**Ali Bin Abi Thalib**)

“ perang telah usai, aku bisa pulang
kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!!”
(**Nadin Amizah**)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal karya ilmiah berbasis riset ini. Jurnal karya ilmiah ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H., atas bimbingan, dorongan, dan kontribusi yang tak ternilai selama pelaksanaan penelitian ini. Penulis berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam proses terbitnya jurnal ini.

1. Kepada Pengasuh Pondok Pesantren Al-Utsmani Pekalongan, Abah K.H A. Shohibul Ulum Minafi'ah dan Umi Nyai Kholisnawati Rosa yang selalu memberikan wejangan dan motivasi yang sangat berarti dalam kehidupan. Semoga kesehatan selalu mengiringi perjuangan beliau.
2. Teruntuk Cinta pertama dan panutan saya serta Support system terbaik, Bapak Khariri, Ibu casriyah. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan. Namun beliau bekerja keras, memberi motivasi, memberikan dukungan moral maupun material sehingga penulis mampu menyelesaikan masa program studi sampai selesai. Terimakasih Atas segala Doa dan kasih sayang yang tulus serta selalu mengusahakan apapun untuk saya, dan tidak pernah mengaggap saya anak lemah. Semoga Bapak, dan ibu sehat, Panjang umur, dan bahagia selalu.

3. Teruntuk kakak saya Askhabul Amar dan adik saya Nurul Maesaroh yang saya cintai, terimakasih telah memberikan semangat dan dorongan kepada saya hingga akhir, dan meyakinkan saya mampu menyelesaikan studi ini.
4. Teruntuk teman Rasa keluarga Siti aisah, Dina Aslamiyah, Dayana Amalia, Dewi Kumala Sari, Khusnul Khotimah, Ivanka Choirunnisa, A'thira Majidah, Shovil Muna, Ulama Nur Khasanah Terimakasih sudah menjadi teman, saudara, pendengar, penasehat, yang selalu memberikan dorongan dan Menyemangati dalam suka maupun duka. Semoga persahabatan kita tetap kokoh walaupun dengan kehidupan kita masing-masing.
5. Teruntuk sahabat Terbaik Penulis yaitu Lutfiyah Maulida, Cholifatur Rokhmah, Alya Safira yang menjadi teman SD serta Hani Safitri, Ismatul Zulfa, Sekar Ayu R. Yang menjadi Teman MAN hingga sekarang. Terimakasih sudah menjadi tempat pulang penulis ketika sedang jam kosong dan menjadi tempat singgah yang nyaman bagi penulis ketika sedang jenuh. Terimakasih telah memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dan selalu membuat penulis tertawa dan merasa senang ketika berkumpul bersama.
6. Teruntuk para Rekan seperjuangan PBS angkatan 2021, khususnya sahabat saya Anggie Aristianti, Ardil Barbarita yang selalu memberi dukungan dan motivasi sejak bangku perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan studi ini. Meskipun setelah ini akan menjalani kehidupan masing-masing yang berbeda, kesibukan yang berbeda, dan berada dikota yang berbeda, semoga pertemanan ini selalu terjaga selamanya.

7. Teruntuk Imam. P. yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, Terimakasih telah bersedia menjadi pendamping, selalu mendukung serta mendengar keluh kesah selama ini hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi di perguruan tinggi. Semoga segala harapan baik yang telah direncanakan bisa terwujud dikemudian hari.
8. Terakhir tidak lupa, teruntuk diri saya sendiri, meskipun memiliki latar belakang keluarga yang tidak sempurna, Terimakasih “Sariyah Hafsoh” sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini , serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.E. tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal yang lebih membanggakan lainnya. Bagaimana kehidupanmu selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

ABSTRAK

SARIYAH HAFSOH. Strategi Peningkatan Layanan Platform Aplikasi BTM Mobile Pada Anggota KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah KC. Wiradesa.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan layanan aplikasi *BTM Mobile* pada anggota KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) KC Wiradesa. Aplikasi *BTM Mobile* merupakan inovasi digital dalam mendukung layanan keuangan syariah koperasi yang memberikan kemudahan transaksi kepada anggota, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan fitur islami seperti jadwal sholat dan layanan zakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan dilakukan melalui tiga pendekatan utama: pengembangan fitur aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota, sosialisasi melalui edukasi langsung dan media digital, serta evaluasi berkala terhadap kendala penggunaan. Meski demikian, masih terdapat hambatan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan, dan minimnya evaluasi sistematis. Strategi yang dilakukan oleh BTM KC Wiradesa terbukti mampu meningkatkan loyalitas anggota dan memperkuat digitalisasi layanan koperasi, meskipun diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan edukasi dan optimalisasi sistem.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan strategi digital koperasi syariah serta mendorong literasi teknologi di kalangan anggota koperasi, khususnya di wilayah pedesaan.

Kata Kunci: *Strategi Peningkatan, Layanan Digital, BTM Mobile, Koperasi Syariah, Literasi Teknologi.*

ABSTRACT

Sariyah Hafsoh. Strategy to improve the BTM Mobile Application Platform Service for members of the KSPPS Baitut tamwil muhammadiyah KC Wiradesa.

This study aims to analyze the service enhancement strategies of the BTM Mobile application among members of KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Wiradesa Branch. BTM Mobile is a digital innovation designed to facilitate Islamic financial services in cooperatives, providing convenient transaction features such as fund transfers, bill payments, and Islamic-oriented services including prayer schedules and zakat features. The research employs a qualitative descriptive method using field studies through observations, in-depth interviews, and documentation.

The findings indicate that the service enhancement strategy is implemented through three key approaches: feature development tailored to member needs, socialization through direct education and digital media, and periodic evaluation of user challenges. However, obstacles such as low digital literacy, limited internet infrastructure, and the lack of systematic evaluations remain significant issues. The strategies applied by BTM Wiradesa have proven effective in increasing member loyalty and supporting cooperative digital transformation, though continuous efforts are required in user education and system optimization.

This research is expected to serve as a reference for developing digital strategies in Islamic cooperatives and to promote technological literacy among cooperative members, particularly in rural areas.

Keywords: *Service Enhancement Strategy, Digital Services, BTM Mobile, Islamic Cooperative, Technology Literacy*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan publikasi karya ilmiah ini. Penulisan artikel publikasi ilmiah berbasis riset ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan publikasi ilmiah berbasis riset ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Khafidz Ma'Shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag. selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan jurnal sampai dengan terbit.

6. Ibu Dr. Nur Fani Arisnawati, SESy., MM selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
7. Pihak Karyawan dan Anggota KSPPS Baitut Tamwil Muhammadiyah Terimakasih banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
8. Abah KH. A. Shohibul Ulum Minafi'ah dan Umi Nyai Kholisnawati Rosa selaku guru sekaligus orang tua yang telah memberikan doa.
9. Teman-teman kamar lantai 2 Pondok Pesantren Al Utsmani yang selalu memotivasi.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 25 Juni, 2025

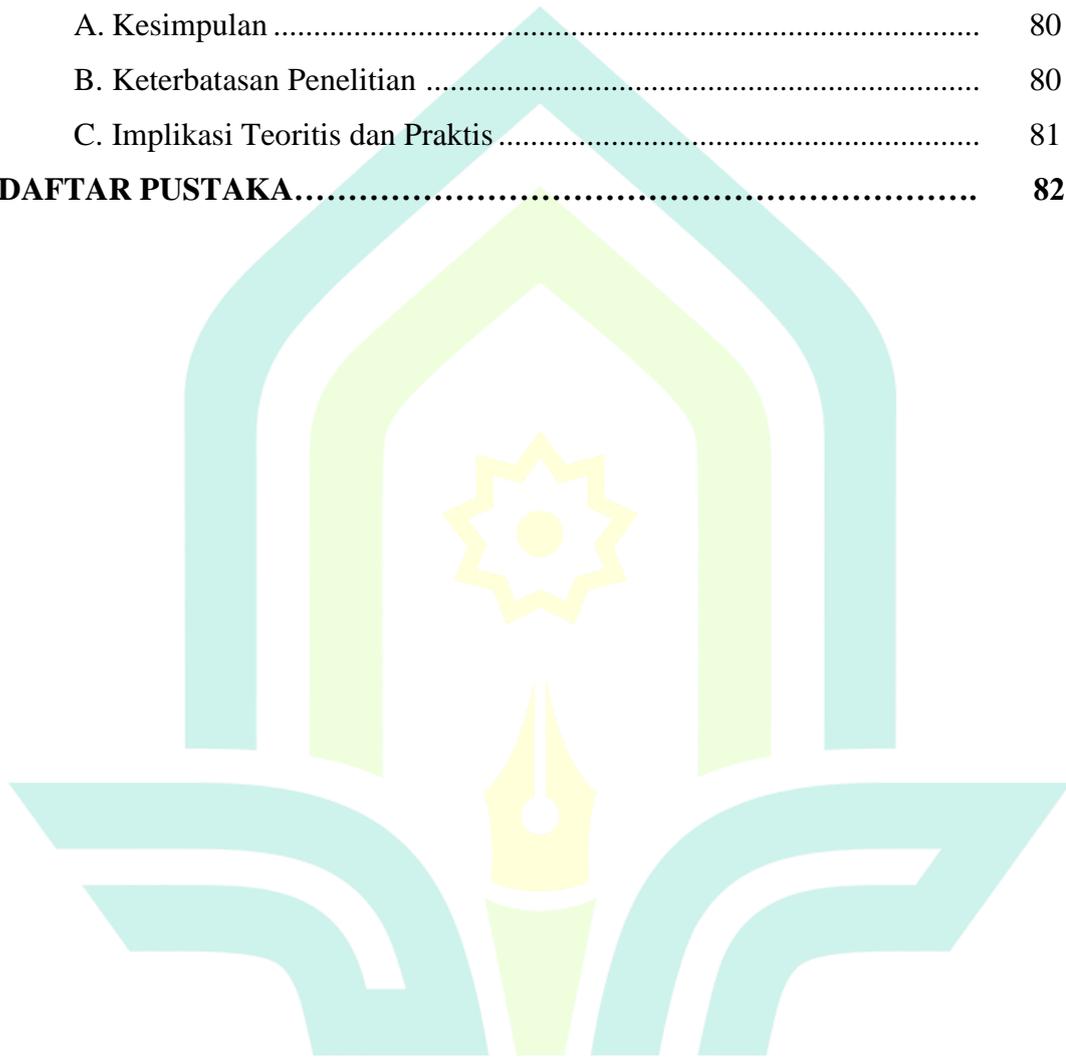


Sariyah Hafsoh

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat	7
D. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Telaah Pustaka	39
C. Kerangka Berpikir.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Pendekatan Penelitian	47
C. Setting Penelitian	47
D. Populasi dan Sampel.....	48
E. Variabel Penelitian.....	48
F. Sumber Data.....	49

G. Teknik Keabsahan Data	50
H. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Objek Penelitian	54
B. Analisis Data.....	58
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Implikasi Teoritis dan Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	ʿ	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ʾ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَيّ = ai	إي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. *Ta Marbutah*

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأجميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fāṭimah*

4. *Syaddad (tasydid, geminasi)*

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu. Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. *Kata sandang (artikel)*

Kata sandang dalam tulisan arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qomariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti dengan huruf qomariyah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qomariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.
3. Baik huruf Syamsiyah dan Qomariyah kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikuti dan dibandingkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai

dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^/). Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شیء	ditulis	<i>syai`un</i>



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Cabang- Cabang BTM..... 3



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Anggota dan Pengguna BTM Mobile Cabang Wiradesa	6
Gambar 1.2 Tampilan Beranda Pada layanan BTM Mobile.....	48
Gambar 1.3 Aplikasi Resmi BTM Mobile.....	54



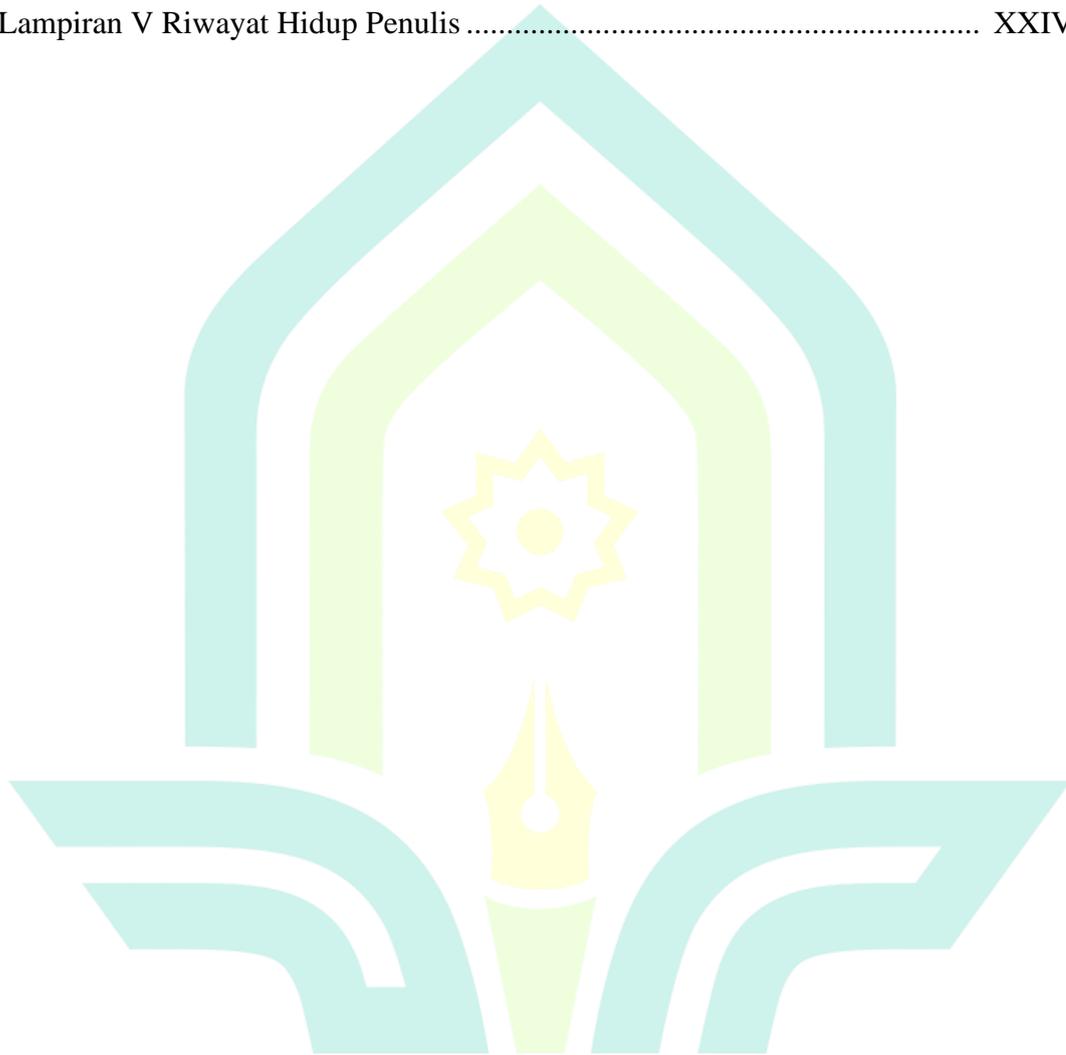
DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berfikir	37
Bagan 2.1 Triangulasi Sumber	42
Bagan 2.2 Triangulasi Teknis	42
Bagan 3.1 Struktur Organisasi BTM Cabang Wiradesa	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Pengantar penelitian Dari kampus	I
Lampiran II Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	II
Lampiran III Transkrip Wawancara	III
Lampiran IV Dokumentasi	XIX
Lampiran V Riwayat Hidup Penulis	XXIV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Ekonomi di Indonesia terus menunjukkan dinamika yang signifikan, salah satunya ditandai dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan keuangan yang sesuai prinsip syariah. Keberadaan Bank syariah dan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) telah mendapatkan dukungan luas oleh masyarakat sebagai institusi yang berperan dalam mengelola aktivitas keuangan syariah. Banyak masyarakat yang menyadari akan manfaat dari sistem keuangan seperti : keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba. Hal ini dapat dijadikan alternatif yang tepat untuk menghindari praktik riba dan memberikan layanan keuangan berbasis nilai-nilai Islam.

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ini beraktivitas melalui mekanisme yang didasarkan pada koperasi, kemudian mengalami perubahan signifikan. Sistem Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dikenal pada tahun 2004 Republik Indonesia nomer 91/kep/M.KUKM/IX/2004, tentang pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan. Kemudian pada tahun 2015, sistem ini bertransformasi menjadi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) berdasarkan peraturan menteri koperasi dan usaha kecil dan menengah republik Indonesia nomor 16 /per/M.KUKM/IX/2015. Tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi (PMKUKM RI, 2015). KSPPS merupakan lembaga keuangan syariah yang bergerak dibidang simpanan, pinjaman, dan pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, KSPPS dapat mengelola zakat, infaq, sedekah, serta wakaf. Hal ini termasuk bagian dari Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB), KSPPS berskema operasional yang berbasis syariah dan berupaya mengembangkan usaha produktif, termasuk layanan keuangan digital yang mudah diakses secara online (Gita et al., 2024).

Dengan layanan digital, nasabah dapat menikmati kemudahan transaksi

elektronik berbasis data seluler. Memungkinkan mereka bertransaksi tanpa terikat waktu dan lebih fleksibel (Amarta, 2024). Layanan perbankan digital kini telah diterapkan melalui platform *Mobile Banking*. Nasabah memberikan respon positif serta merasakan kepuasan dalam penggunaannya. Salah satu alasan utama nasabah memilih layanan digital banking adalah aksesibilitasnya yang dapat digunakan kapanpun saja selama 24 jam dan dimanapun itu, dengan standar keamanan dan kenyamanan yang lebih unggul mampu meningkatkan layanan nasabah dalam mengaksesnya secara mandiri (*self Service*) tanpa harus mengunjungi kantor bank, Sehingga *Mobile Banking* memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, efektivitas, biaya yang lebih terjangkau, serta daya tarik terhadap teknologi yang ditawarkan (Mamun, 2021).

Efektivitas penggunaan *Mobile Banking* dilatar belakangi oleh beberapa alasan penting. *Pertama*, *Mobile Banking* dianggap krusial untuk menjaga relevansi dan daya saing di sektor keuangan, karena memudahkan akses layanan dan berpotensi meningkatkan jumlah nasabah. *Kedua*, penelitian ini memiliki tujuan dalam mengukur dampak pengguna aplikasi *Mobile Banking* terhadap efisiensi operasional. *Ketiga*, riset ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi aplikasi mobile banking demi pengembangan strategi peningkatan yang lebih efektif (Al-fiyah, 2024).

Strategi peningkatan yang efektif mampu memberikan kualitas layanan yang baik dan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal Ini menunjukkan bahwa pelanggan menyukai kemudahan akses, kecepatan respons, dan keamanan bertransaksi, serta memberikan banyak manfaat bagi aktivitas mereka. Dengan kata lain, aspek kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan berperan penting dalam menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki nilai unggul yang tidak ditemukan pada platform bank konvensional karena memiliki fitur yang berlandaskan nilai-nilai islam, seperti tausiyah, penjadwalan sholat, serta layanan zakat, dan infaq. Aplikasi ini juga berfungsi sebagai saran yang memudahkan umat muslim dalam mengingat

kewajiban ibadah utama mereka. Para nasabah juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan *Mobile Banking* (Galih, & Madura, 2024).

Mobile Banking menjadi pusat strategi pertumbuhan koperasi dalam berinteraksi dengan nasabah, kini koperasi tidak dapat dilepas dari tuntutan digitalisasi yang memberikan berbagai manfaat dan kemudahan baik bagi koperasi maupun anggota. Penggunaan mobile banking di tunjukan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui strategi pemasaran inovasi, layanan dan produk bank digital dengan memanfaatkan teknologi seperti kecerdasan buatan, dan analisis data.

Salah satu dari sekian lembaga keuangan yang menganggap penting teknologi *Mobile Banking* ialah baitul tamwil muhammadiyah, karena tidak semua lembaga memberikan fasilitas platform aplikasi *Mobile Banking*. Pusat Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah (Pusat KJK Syariah BTM) Jawa Tengah didirikan tanggal 25 Agustus 2002, dengan Akte Pendirian dari Kantor Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Pekalongan Nomor: 518/189/BH/III/2003, tanggal: 31 Maret 2003, diubah dengan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor: 03/PAD/KDK.11/1/2009, tanggal: 12 Januari 2009, berkedudukan di Jln Mayjend S Parman No. 183 Wiradesa, Pekalongan, Jawa Tengah (Muhammadiyah, 2016).

Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) Wiradesa ini merupakan unit pertama yang didirikan di pekalongan dan kini telah mengalami perkembangan yang pesat, khususnya di wilayah Kabupaten Pekalongan dan sekitarnya. Berdasarkan Buku Pedoman BTM, saat ini terdapat 15 cabang KJK Syariah BTM yang telah berdiri dan beroperasi secara aktif. Cabang-cabang ini tersebar di beberapa kecamatan dan kabupaten, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Cabang-Cabang BTM
 (Buku Pedoman BTM)

Cabang- Cabang BTM	Berdiri
1. Pusat KJK Syariah BTM	25 Agustus 2002.
2. KJK Syariah BTM Wiradesa	5 Januari 1996
3. KJK Syariah BTM Kajen	Desember 1999
4. KJK Syariah BTM Comal	Juli 2000
5. KJK Syariah BTM Doro	Juli 2002
6. KJK Syariah BTM Ulujami	Agustus 2002.
7. KJK Syariah BTM Karanganyar	September 2002.
8. KJK Syariah BTM Kalibening	Januari 2002.
9. KJK Syariah BTM Batang	Juli 2004.
10. KJK Syariah BTM Talun	September 2005.
11. KJK Syariah BTM Kedungwuni	Oktober 2005.
12. KJK Syariah BTM Wuled	Juli 2005
13. KJK Syariah BTM Bandar	Januari 2007
14. KJK Syariah BTM Kesesi	Januari 2007
15. KJK Syariah BTM Bligo	Juni 2009

Masing-masing KJK Syariah BTM di atas berkedudukan dan berfungsi sebagai Koperasi Primer dan menjadi anggota Pusat KJK Syariah (Pedoman BTM Pekalongan).

Dalam merealisasikan suatu kegiatan usahanya, awalnya BTM wiradesa memanfaatkan jaringan yang ada di sekitar lingkungan Muhammadiyah. Tahap awal yang ditempuh untuk mendapatkan dukungan masyarakat yaitu dengan menjalin silaturahmi kepada tokoh- tokoh masyarakat serta mensosialisasikan keberadaan BTM, berbagai kelompok masyarakat yang turut berperan dalam menyebarkan informasi, dengan melalui berbagai pertemuan seperti pengajian, arisan, paguyuban-paguyuban, dan lain

sebagainya. Sebagai Koperasi, BTM wiradesa berupaya mengelola usahanya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, menghindari praktik riba, serta menawarkan harga serendah mungkin kepada konsumen. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, BTM mengambil inisiatif dengan secara aktif mencari dan mendatangi calon nasabah dari satu tempat ke tempat lain. Mereka juga memberikan pemahaman yang jelas dan transparansi mengenai proses pembiayaan yang ditawarkan. Dikutip dari website ([Dinkop UMKM Jateng https://dinkop-umkm.jatengprov.go.id](https://dinkop-umkm.jatengprov.go.id) > berita > view), pada 3 Februari 2025.

Seiring berjalannya waktu BTM semakin mengadopsi penggunaan *Mobile Banking* sebagai bagian dari strategi digitalisasi layanan keuangan mereka. Layanan Mbanking yang telah disediakan oleh KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah ialah *BTM Mobile*, Memungkinkan nasabah dalam mengakses transaksi dimana saja dan kapan saja melalui ponsel selama terdapat jaringan data. Manajer BTM Cabang Wiradesa menjelaskan bahwa “*BTM Mobile* menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah, termasuk pembelian pulsa, pembayaran token listrik dan PDAM, transfer antar BTM dan antar bank, serta informasi penting lainnya seperti jadwal sholat, arah kiblat, lokasi masjid terdekat, dan informasi BTM terdekat, sehingga mampu meningkatkan Loyalitas anggota”(Arif 2025).

Aplikasi BTM Mobile telah hadir selama tiga tahun dan masih tersedia di *Play Store* bagi para anggota. Peningkatan kualitas yang berkelanjutan telah mendorong pertumbuhan signifikan dalam jumlah penggunaannya yang berasal dari berbagai kalangan, mulai dari kalangan orang tua hingga kalangan milenial. Berdasarkan observasi di lapangan menyatakan bahwasannya aplikasi ini sudah tersedia dan menawarkan berbagai manfaat, data yang didapat dari kantor pusat menunjukkan bahwa anggota keseluruhan cabang pekalongan hanya 1.524 yang aktif menggunakan aplikasi BTM Mobile, sementara 2.120 lainnya masih berada di status *waiting list*. Menurut wawancara dengan bapak Hanif Bagian IT menjelaskan bahwa jumlah anggota aktif *BTM Mobile* lebih sedikit dibandingkan dengan *waiting list*, *waiting list* ini terdiri dari anggota yang telah mengunduh aplikasi tetapi belum

mengaktifkannya di kantor cabang. Hal ini Kemungkinan disebabkan karena anggota yang belum memperoleh nomor registrasi yang diperlukan untuk aktivasi yang memerlukan OTP dari kantor cabang agar menjadi nasabah aktif BTM Mobile. (Hanif, 2025).

Gambar 1.1

Jumlah Anggota dan Pengguna BTM Mobile cabang wiradesa

NO	CABANG	JUMLAH CIF	PENGGUNA BTM Mobile	PROSENTASE
1	WIRADESA	14.547	116	0,80%

Berdasarkan data yang diperoleh dari bapak Hanif selaku Bagian IT menunjukkan bahwa KSPPS BTM Cabang Wiradesa, diketahui bahwa jumlah anggota yang terdaftar secara keseluruhan dalam sistem Customer Information File (CIF) sebanyak 14.547 anggota. Namun demikian, dari jumlah tersebut, hanya 116 anggota yang tercatat aktif menggunakan aplikasi BTM Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi penggunaan layanan digital BTM Mobile di Cabang Wiradesa baru mencapai 0,80%, atau kurang dari 1% dari keseluruhan anggota. Persentase yang sangat rendah ini mencerminkan bahwa aplikasi BTM Mobile belum dimanfaatkan secara optimal oleh mayoritas anggota. Padahal, layanan digital seperti BTM Mobile dirancang untuk memberikan kemudahan akses terhadap layanan keuangan syariah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pengguna dan realisasi pengguna aktif di lapangan. Beberapa faktor penyebab rendahnya tingkat penggunaan tersebut antara lain, dalam hal adaptasi terhadap teknologi, rendahnya literasi digital pada sebagian anggota. Kurangnya pemahaman teknologi, terutama di kalangan anggota usia lanjut yang lebih familiar dengan telepon dan SMS, hal ini yang menjadikan kendala. Oleh karena itu, BTM menghadapi tantangan dalam memberikan edukasi langsung kepada nasabah, misalnya dengan memperkenalkan aplikasi BTM Mobile saat pembukaan rekening, untuk meningkatkan pemahaman teknologi mereka.

Dengan demikian peneliti memutuskan untuk mengambil judul

penelitian “**Strategi Peningkatan Layanan Platform Aplikasi BTM *Mobile* Pada Anggota Kspps Baitul Tamwil Muhammadiyah Pekalongan Kc Wiradesa**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Peningkatan layanan platform Aplikasi BTM *Mobile* pada anggota KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah Pekalongan KC wiradesa?
2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat Strategi Layanan peningkatan Platform aplikasi *Mobile* pada anggota KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian dalam penulisan ini ialah sebagai berikut:

- a. Guna mengidentifikasi strategi peningkatan layanan platform Aplikasi *Mobile* BTM pada anggota KSPPS BTM KC wiradesa
- b. Guna mengetahui Faktor-Faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penghambat dari Strategi peningkatan layanan platform aplikasi BTM *Mobile* pada anggota KSPPS BTM pekalongan KC Wiradesa.

2. Manfaat Penelitian

Penulisan Penelitian diharapkan menghadirkan dampak positif dan memberikan daya guna bagi khalayak umum. Kegunaan yang akan diperoleh tentunya berbeda-beda dari sudut pandang masing-masing yaitu:

a. Manfaat Teoretik

Hasil Peneliti ini dapat menambahkan Wawasan serta literature mengenai strategi peningkatan layanan dalam bidang digitalisasi mbanking Pada KSPPS Baitul Tamwil Muhammadiyah.

b. Manfaat Praktis

Peneliti ini, secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi:

a) Bagi Peneliti

Penelitian Ini berperan penting dalam menyelesaikan tugas akhir akademik, Selain itu harapannya riset ini menambah wawasan dan memluas ilmu pengetahuan tentang digitalisasi layanan transaksi melalui aplikasi *BTM Mobile*.

b) Bagi KSPPS BTM Pekalongan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran, referensi dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Mobile BTM Bagi Anggota.

c) Bagi Anggota

Aplikasi mobile mempermudah nasabah Untuk mengakses layanan keuangan kapan saja tanpa harus datang ke kantor.

d) Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat Memberikan wawasan dalam mempercepat digitalisasi layanan keuangan disektor koperasi syariah.

D. Sistematika Pembahasan

Lima bab yang saling terkait memberikan kerangka metodologis untuk membahas temuan penelitian.

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi kajian pustaka yang merinci topik penelitian, termasuk penelitian terdahulu dan teori-teori yang menjadi dasar pembahasan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini, terdapat kajian mengenai pendekatan penelitian dan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data. **BAB**

IV: HASIL PENELITIAN

Bagian ini menyajikan gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, serta keabsahan data yang diperoleh.

BAB V: PENUTUP.

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan dan saran-saran. Selain itu, juga mencakup daftar pustaka, pernyataan keaslian tulisan, dan lampiran- lampiran.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

A. Kesimpulan

1. Strategi peningkatan layanan BTM Mobile berfokus pada upaya KSPPS BTM Wiradesa dalam menghadirkan layanan digital yang cepat, mudah, dan sesuai prinsip syariah. Strategi tersebut meliputi pengembangan fitur aplikasi, peningkatan sosialisasi kepada anggota, serta penguatan sistem keamanan BTM Mobile. Harapannya, dengan strategi-strategi tersebut, anggota bisa lebih nyaman, mudah, dan aman dalam menggunakan aplikasi ini sebagai layanan keuangan digital yang bisa diakses kapan saja.
2. Faktor pendukung strategi layanan adalah kemudahan akses aplikasi, efisiensi transaksi, dan fleksibilitas waktu serta tempat. Sementara faktor penghambat mencakup keterbatasan literasi digital anggota, kurangnya pendampingan teknis, serta keterbatasan jaringan atau infrastruktur di daerah tertentu. Tingkat adopsi BTM Mobile masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah anggota yang waiting list, sehingga diperlukan langkah strategis yang terarah untuk meningkatkan jumlah pengguna aktif.

B. Keterbatasan Penelitian

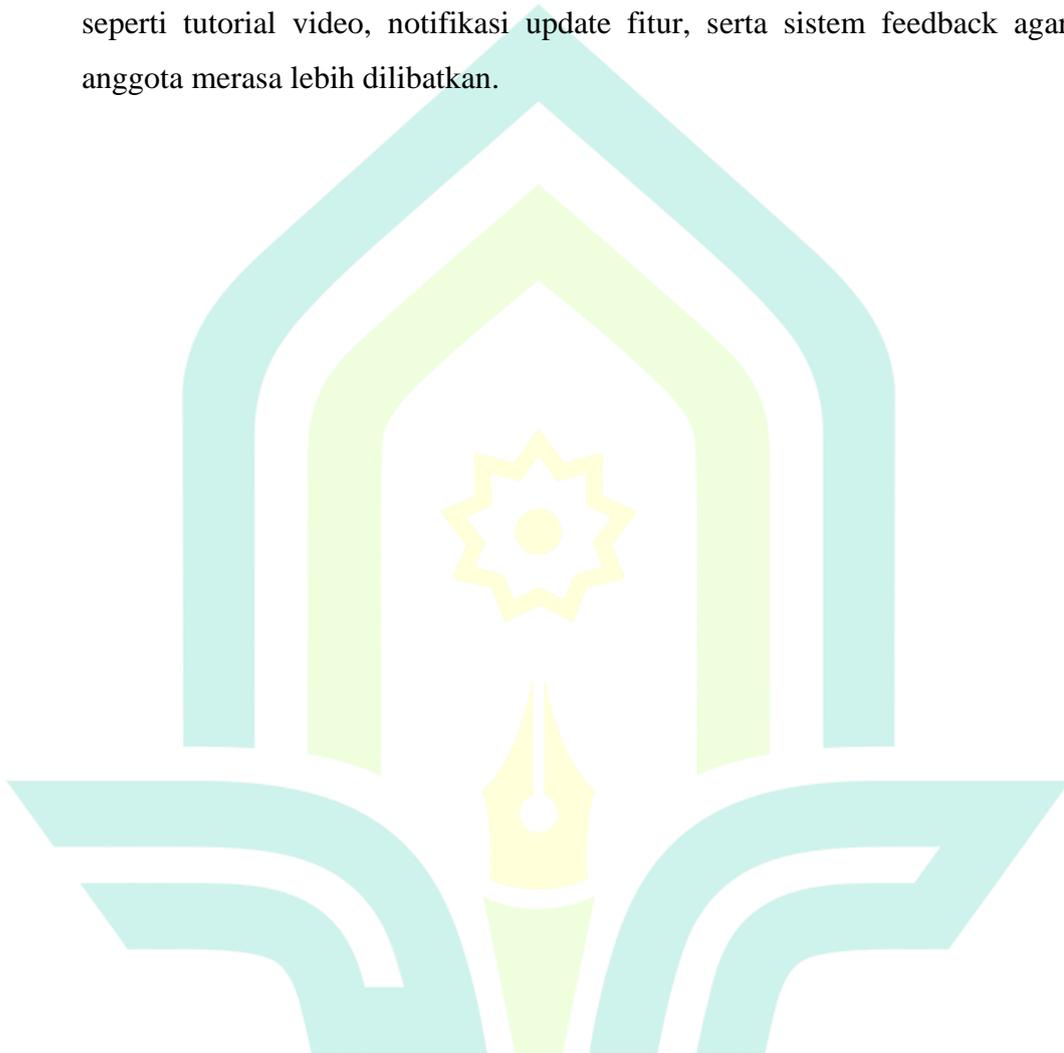
Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan di satu cabang KSPPS BTM, yaitu di KC Wiradesa, sehingga hasilnya belum tentu mewakili kondisi di cabang lain.
2. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif deskriptif sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi secara statistik.
3. Wawancara hanya dilakukan kepada beberapa informan (manajer, staf IT, CS, dan beberapa anggota), sehingga belum mencakup keseluruhan keragaman pengalaman seluruh anggota BTM.

4. Waktu pelaksanaan penelitian yang terbatas menyebabkan observasi lapangan belum dapat dilakukan secara berkala dalam jangka panjang.

C. Saran

Diharapkan dapat meningkatkan edukasi digital secara berkala bagi anggota, khususnya anggota lansia dan non-teknologis, agar tidak tertinggal dalam pemanfaatan layanan BTM Mobile. Menambahkan fitur interaktif seperti tutorial video, notifikasi update fitur, serta sistem feedback agar anggota merasa lebih dilibatkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hafiz, M. (2020). Manajemen Strategi layanan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8, 74–75.
- Afrizal, S. H., & Megananda, T. B. (2025). *TRANSFORMASI DIGITAL : MENINGKATKAN KEBERLANJUTAN UMKM MELALUI DIGITALISASI KEUANGAN DIGITAL TRANSFORMATION : ENHANCING MSME SUSTAINABILITY THROUGH FINANCIAL DIGITALIZATION*. 2914–2922.
- Al-fiyah, T. (2024). *MOBILE BMT NU BALEN UNTUK PENINGKATAN ANGGOTA DAN PENDAPATAN (Studi Pada BMT NU Balen di Bojonegoro) Pendahuluan Pada era digital ini , finansial teknologi atau financial technology (fintech) telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam se. 14.*
- Amarta, P. C. (2024). *Pengaruh Teknologi Digital Dalam Perkembangan Layanan Perbankan Syariah*. 2((3)), 134–145.
- Arif, M. N. R. Al. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Armstrong, P. kotler dan G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. NJ:Pearson Education.
- Azizah, F. N. (2024). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui bsi mobile bank syariah indonesia kcp nganjuk ahmad yani skripsi*.
- Barata, A. a. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima* . Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Chakti, A. G. (2019). *The Book Of Digitalisasi Marketing*. Celebes Media Perkasa.
- Citra Dian Sari. (2021). *Penerapan Sistem Mobile Banking pada Bank Syariah Kantor Kas Universitas Islam Indonesia*. 1–68.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pusat Pelajar.
- Dr.H. saleh, Muhammad Yusuf, S.E, M. S. dkk. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*. CV Sah Media.
- Dr, A. M. . (2024). *Strategi Manajemn Pemasaran (Cetakan Pe)*. LD Media.

- Febriana, N. indah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada nasabah bank Muamalah KCP Tulungagung. *Jurnal An-Nisbah*, 03, 150.
- Galih, M. D., Setiawan, F., & Madura, U. T. (2024). *OPTIMIZING ISLAMIC BANK CUSTOMER SATISFACTION THROUGH MOBILE BANKING AND INTERNER BANKING*. 5((1)), 90–160.
- Gita, Abidin, A. Z., Damayanti, N., & Ulhaq, N. D. (2024). *Peran Koperasi Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat : Analisis KSPPS BMT Berkah Madani*. 2(December), 11–14.
- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.
- Hamdiah, L. (2021). No Title. *Jurnal Visioner &Strategis*, 10(2338–2864), 1–8.
- Hanif (2025, 27 Februari) Bagian pusat *Customer Service*. Hasil Wawancara Pribadi.
- Haryanti, P. (2023). *Strategi PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU: Vol. VIII* (Issue I). IAIN Parepare.
- Hanif Bagian pusat *Customer Service* (Kamis 27 Februari 2025. Pukul 10.30).
- Herdiansyah, H. (2015). Metodologi Penelitian Kulitatif untuk ilmu Psikologi. In *Metodologi Penelitian Kualitid untuk ilmu Psikologi*. Salemba Humanika.
- Inka, A., Priyanto, M., Studi, P., Bisnis, A., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2024). *Issn : 3025-9495*. 13(7), 1–10.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Gaung Persada Press.
- Kotler, P. (2009). Manajemen Pemasa. In *Manajemen Pemasaran* (p. edisi 13).
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–217. <https://doi.org/10.33367/at.v4i2.1473>
- Lupiyoadi, R. (2020). *Pemasaran Jasa*. Universitas Terbuka.

- Mahesa, E. (2024). *MOBILE BANKING PADA BANK BPD DIY. Studi, Program Keuangan, Analisis Terapan, Program Sarjana Bisnis, Fakultas Ekonomika, D A N Indonesia, Universitas Islam.*
- Meleong, L. J. (2006). *Metotologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosda Karya.
- Milza, A. T., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>
- Muhammadiyah, S. (2016). *Pusat Koperasi Jasa Keuangan Syariah baitut tamwil Muhammadiyah*. <https://web.suaramuhammadiyah.id/2016/01/19/pusat-koperasi-jasa-keuangan-syariah-baitut-tamwil-muhammadiyah-jawa-tengah/>
- Mujito S.E, M. D. (2024). *Manajemen pelayanan prima* . Tasikmalaya, Jawa Barat : Edu Pulisher .
- Mukarom, Z. ., (2018). *Manajemen pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhra, U. H. (2024). *Mobile Banking dalam presepsi privasi nasabah*. Banda aceh: Syiah kuala university Press.
- Nasution, M. nu. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia.
- Nova, N. P. W. dan N. N. kariina. (2017). Analisis Faktor-Faktor PEnggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung*, 10 No 2(Jurnal Bisnis Dan Iptek), 141.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Kualitatif dalam penelitian Pendidikan bahasa*. Cakra Buana.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-eBanking. *Otoritas Jasa Keuangan*, 11.
- PMKUKM RI. (2015). Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi. *Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah RI*, 37.
- Purwaningsih, H. (2023). *Strategi Personal Selling Pada Aplikasi Mobile Banking*

Di Bank Muamalat Indonesia Kcp Ponorogo.

- Rika Widianita, D. (2023). Strategi Digital marketing dalam meningkatkan jumlah nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Keutapang. In *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII* (Issue I).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Reswansyah, A. (2011). *Kepemimpinan dalam pelayanan publik, STIALAN* . Jakarta : CV Yusaintanas Prima .
- Riswandi, B. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking* . Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sandu Siyoto, M. Kes, D. A. sodik. (2015). Dsar Metodologi Penelitian. In *Dasar Metodologi Penelitian* (cet 1). Literasi Media Publishing.
- Siti Sofia Sari. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3(3), 55–62. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>
- Sugiyono. (2012). *Metode Peneliian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutopo. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas maret University Press.
- Tri Hadmiatin ningsih & Mamun, S. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam prespektif nasabah pada perbankan syariah (Studi kasus Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(20), 223–233.
- Ujang, S. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wulandari, D. P. (2018). No Title. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam, Skripsi, F*(Universitas Islam Negeri Sumatra Utara).
- Zen, M. (2024). *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 1445 H / 2024 M Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro*.