

# ANALISIS EFISIENSI OPERASIONAL BMT UGT SIDOGIRI SEBELUM DAN SESUDAH IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE UGT: STUDI KASUS CAPEM GADANG

Nabila Adenina Zidni Maulida<sup>1</sup>, Suhaimah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang; [nabila.adenina@uniramalang.ac.id](mailto:nabila.adenina@uniramalang.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Islam Raden Rahmat Malang; [imhsyuh@gmail.com](mailto:imhsyuh@gmail.com)

	<i>Abstract</i>
<b>Keywords:</b> UGT mobile application; Operational efficiency; Digitalization; Sharia financial services.	<i>This study analyzes the improvement of operational efficiency at BMT UGT Sidogiri through the Mobile UGT application, focusing on the Gadang Branch. It is driven by the need for digital transformation to speed up services and enhance operational quality. Using a qualitative case study method, data were collected via observation, interviews, and document analysis from 10 informants, including staff and members. Findings reveal that the Mobile UGT app significantly streamlines transaction processes, improves accuracy in administrative and financial data, and broadens service reach. It also increases member satisfaction without causing major operational issues. The study recommends adopting digital technology through the Mobile UGT app as an effective strategy to enhance operational efficiency and support the growth of technology-based Islamic financial services at BMT UGT Sidogiri. In conclusion, the Mobile UGT app positively impacts digital transformation and advances Islamic financial service development.</i>
Kata kunci: Aplikasi mobile UGT; Efisiensi operasional; Digitalisasi; Layanan keuangan syariah.	<b>Abstrak</b> Penelitian ini menganalisis peningkatan efisiensi operasional di BMT UGT Sidogiri melalui aplikasi Mobile UGT dengan fokus pada Capem Gadang. Penelitian ini didorong oleh kebutuhan transformasi digital untuk mempercepat layanan dan meningkatkan kualitas operasional. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dari 10 informan, termasuk staf dan anggota. Hasil menunjukkan aplikasi Mobile UGT secara signifikan memperlancar proses transaksi, meningkatkan akurasi data administrasi dan keuangan, serta memperluas jangkauan layanan. Aplikasi ini juga meningkatkan kepuasan anggota tanpa menimbulkan masalah operasional yang berarti. Penelitian merekomendasikan adopsi teknologi digital melalui aplikasi Mobile UGT sebagai strategi efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pertumbuhan layanan keuangan syariah berbasis teknologi di BMT UGT Sidogiri. Kesimpulannya, aplikasi Mobile UGT memberikan dampak positif terhadap transformasi digital dan perkembangan layanan keuangan syariah.
<b>Diajukan :</b> Juni 2025	
<b>Diterima :</b> Juli 2025	
<b>Diterbitkan :</b> Juli 2025	

Corresponding Author:

Suhaimah

Universitas Islam Raden Rahmat Malang; [imhsyuh@gmail.com](mailto:imhsyuh@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, lembaga keuangan dihadapkan pada tantangan yang cukup signifikan dalam usaha untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah. Terutama pasca wabah Covid 19 terjadi studi menunjukkan bahwa ada 78% lembaga keuangan mikro syariah mengalami peningkatan urgensi dalam transformasi digital selama tahun 2020-2023 (Hidayah & Putra, 2024). Transformasi digital telah mengubah cara lembaga keuangan beroperasi, dimana yang sebelumnya hanya berfokus pada transaksi tradisional menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi (Ahmad Khoiri & Sulistyowati, 2023). Aplikasi mobile banking seperti Mobile UGT, muncul sebagai jawaban yang diberikan oleh Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) UGT Sidogiri dalam memenuhi permintaan tersebut serta memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara praktis tanpa harus datang ke kantor.

(Wijayani & Nurwakhidah, 2024) Penerapan teknologi informasi dalam sektor perbankan tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan tetapi juga mempercepat proses transaksi. Dengan adanya aplikasi mobile, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti transfer dana, pembayaran tagihan dan pengecekan saldo secara real-time. Hal ini berpotensi meningkatkan frekuensi transaksi dan loyalitas nasabah serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya lembaga keuangan tersebut.

Rahma & Yandri (2024) menegaskan Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan oleh digitalisasi, lembaga perbankan juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Isu keamanan siber menjadi perhatian utama, di mana diperlukan perlindungan data nasabah yang harus dijaga dengan baik untuk mencegah kebocoran informasi dan penipuan. Selain itu, lembaga keuangan perlu beradaptasi dengan regulasi yang terus berubah-ubah dan bersaing dengan perusahaan fintech yang memberikan penawaran layanan lebih cepat dan terjangkau dari segi harga.

Oleh karena itu, penelitian mengenai penggunaan aplikasi Mobile UGT pada BMT UGT Sidogiri dilakukan dengan tujuan menganalisis dampaknya terhadap efisiensi operasional lembaga tersebut. Dengan memahami bagaimana aplikasi ini dapat meningkatkan layanan dan efisiensi serta diharapkan BMT UGT Sidogiri dapat mengembangkan strategi yang lebih baik dalam menghadapi tantangan di era digital ini.

BMT UGT Sidogiri sendiri merupakan lembaga keuangan syariah yang berperan penting dalam menyediakan akses permodalan bagi masyarakat. Sebagai institusi yang beroperasi di sektor keuangan, BMT UGT Sidogiri tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai agen pemberdayaan ekonomi masyarakat (Ayu, Damayanti, & Asytuti, 2024). (Ahmad Khoiri & Sulistyowati, 2023) BMT UGT Nusantara merupakan satu dari lima lembaga keuangan mikro syariah teratas dengan tingkat adopsi teknologi tertinggi di Indonesia. Inisiatif digital BMT UGT Nusantara telah menghasilkan peningkatan efisiensi operasional sebesar 45% dan perluasan cakupan layanan sebesar 60%. Pengenalan layanan digital, seperti aplikasi

UGT Mobile telah memungkinkan anggota untuk mengakses layanan keuangan dan non-keuangan secara lebih efisien. Transformasi ini sejalan dengan tren global menuju layanan keuangan yang lebih efisien dan berbasis teknologi di era Industri. (Hidayah & Putra, 2024) Adopsi teknologi digital oleh lembaga keuangan mikro Islam telah menunjukkan pertumbuhan sebesar 45% selama tiga tahun terakhir (Cita Astri Agustin, Adira Nur Fatikasari, Sherly Eky Pratiwi, & Abdillah Ubaidi, 2024).

Disamping itu dalam praktiknya, lembaga ini juga menghadapi berbagai tantangan yang memiliki keterkaitan dengan efisiensi operasional. (Syakarna, 2019) Berdasarkan Studi Komparasi yang dilakukan antar cabang BMT UGT Sidogiri Pasuruan Jawa Timur Periode 2013-2017, terungkap bahwa sekitar 44% cabang BMT UGT Sidogiri mengalami ketidakefisienan dalam menjalankan fungsi intermediasi dan produksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada potensi yang belum dimanfaatkan secara optimal dalam pengelolaan sumber daya dan layanan kepada nasabah. Menurut (Mahbubi Ali Ketua KSEI PROGRES & Efisiensi Baitul Maal Wat, 2010), Ketidakefisienan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti proses manual yang masih dominan, keterbatasan dalam sistem informasi serta kurangnya inovasi dalam pelayanan. Adanya aplikasi Mobile UGT, diharapkan mampu mengatasi masalah tersebut dengan memberikan solusi yang lebih efektif dan efisien (Fatmawati, Zulfanti, Aini, & Tsani, 2023).

Aplikasi Mobile UGT dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan dan pengecekan saldo tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Adanya fitur-fitur tersebut, nasabah tidak lagi harus datang langsung ke kantor cabang untuk mengakses layanan keuangan, sehingga waktu dan tenaga mereka dapat dihemat (Bakhri, Iqbal Fatah, & Hanum, 2021). Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan transaksi dilakukan secara real-time, yang berarti nasabah dapat menikmati layanan dengan lebih cepat dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi mobile, BMT UGT Sidogiri berpotensi untuk meningkatkan frekuensi transaksi nasabah, mempercepat proses layanan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Agustin et al., 2024).

Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh (Al-fiyah, 2024) pada Baitul Maal wat Tamwil Nashrul Ummah (BMT NU) Balen, sebagai salah satu dari dua lembaga keuangan mikro syariah di Kabupaten Bojonegoro yang menggunakan fintech sebagai pendukung dan membantu BMT untuk menjaga eksistensinya. Menurut penelitian yang telah dilakukan, selama 7 tahun berdiri, pada 3 tahun pertama BMT NU Balen belum menggunakan ataupun memanfaatkan teknologi untuk mendukung lembaganya, namun pada tahun 2020 memutuskan untuk mengadopsi finansial teknologi yaitu mobile BMT NU Balen sebagai upaya peningkatan performa BMT NU sehingga BMT mampu bersaing di tengah masyarakat luas. Hal itu ditunjukkan pada saat melaksanakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) ke-7, BMT NU mempunyai aset sebesar 15 miliar, omset 1,7 miliar dan SHU sebesar 233 juta. Laporan yang dipresentasikan pada RAT ke-7 menunjukkan bahwa pada hasil tutup buku tahun 2023 mobile banking telah menjadi salah satu program unggulan untuk meningkatkan

kinerja BMT NU Balen. Hal ini menunjukkan bahwa berkat pemanfaatan teknologi, BMT NU Balen telah mencerminkan keberhasilan sektor lembaga keuangan mikro syariah dalam berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

Maka dari itu penggunaan aplikasi Mobile UGT pada BMT UGT Sidogiri juga diharapkan mampu meningkatkan frekuensi transaksi nasabah serta aksesibilitas yang lebih baik melalui aplikasi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu maupun lokasi. Hal ini tentu tidak hanya memberikan keuntungan bagi nasabah tetapi juga berdampak positif pada pendapatan BMT UGT Sidogiri melalui peningkatan volume transaksi.

Meskipun berbagai studi menunjukkan manfaat dari digitalisasi layanan keuangan dan keberhasilan penerapan teknologi di beberapa lembaga, masih terdapat kekurangan dalam kajian yang secara khusus mendalam menyoroti efektivitas penggunaan aplikasi Mobile UGT di lingkungan BMT UGT Sidogiri. Khususnya, belum banyak penelitian yang mengkaji fitur-fitur utama yang berkontribusi terhadap peningkatan layanan dan efisiensi operasional secara spesifik di tingkat lokal. Selain itu, aspek pengalaman pengguna langsung, kendala operasional, serta solusi strategis yang diusulkan juga belum cukup mendapat perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekurangan tersebut dan memberikan analisis yang mendalam serta kontekstual.

Dari penjabaran tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian yang akan kami lakukan adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana dampak sebelum dan sesudah diwajibkannya penggunaan aplikasi mobile UGT terhadap efisiensi operasional di BMT UGT Sidogiri dengan menganalisis fitur-fitur utama aplikasi yang berkontribusi pada peningkatan layanan, kecepatan dan akurasi data. Penelitian ini juga akan melibatkan pengumpulan umpan balik dari pengguna untuk memahami pengalaman mereka serta sejauh apa penggunaan aplikasi dapat mempengaruhi kinerja operasional sehari-hari. Dengan membandingkan proses operasional sebelum dan sesudah implementasi aplikasi, penelitian ini akan mengukur perubahan efisiensi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat penggunaan aplikasi. Hasil analisis diharapkan mampu memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dari aplikasi mobile UGT, sehingga dapat lebih optimal dalam meningkatkan efisiensi operasional BMT UGT Sidogiri itu sendiri dengan mempertimbangkan aspek teknis, manusia dan proses yang terlibat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan teknik wawancara semi-terstruktur terhadap 10 informan, yang terdiri dari staf anggota BMT, guna memperoleh data tentang manfaat, hambatan dan dampak penggunaan aplikasi Mobile UGT. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami manfaat, hambatan, solusi yang diusulkan, serta dampak penggunaan aplikasi Mobile UGT terhadap efisiensi operasional di BMT Sidogiri. Selain wawancara, observasi langsung juga dilakukan untuk menilai interaksi pengguna dengan aplikasi dalam aktivitas

sehari-hari. Data penelitian dikumpulkan dari BMT UGT Sidogiri Capem Gadang, baik melalui wawancara lisan maupun tulisan dengan staf dan anggota yang menggunakan aplikasi Mobile UGT.

Teknik triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi dan dokumen terkait. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman, yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan pengalaman para pengguna serta memberikan gambaran tentang bagaimana aplikasi Mobile UGT berkontribusi terhadap efisiensi operasional di BMT UGT Sidogiri.

## HASIL PENELITIAN

### Peningkatan Frekuensi Transaksi dan Pendapatan BMT UGT Sidogiri

Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pengimplementasian aplikasi mobile UGT secara signifikan meningkatkan frekuensi transaksi dan pendapatan BMT.

- Sebelum penerapan aplikasi, transaksi bulanan rata-rata sekitar Rp 50 juta.
- Setelah penggunaan aplikasi, volume transaksi meningkat menjadi sekitar Rp 55 juta hingga Rp 60 juta per bulan.

**Tabel 1. Perkembangan Volume Transaksi Bulanan Sebelum dan Sesudah Aplikasi Mobile UGT**

Bulan	Sebelum Aplikasi	Sesudah Aplikasi
Januari	Rp 50 juta	Rp 55 juta
Februari	Rp 50 juta	Rp 58 juta
Maret	Rp 50 juta	Rp 60 juta

### Efisiensi Operasional dan Penghematan Waktu

Penggunaan aplikasi Mobile UGT membantu pegawai dalam mempercepat proses transaksi dan meminimalkan risiko fraud.

- Pegawai melaporkan penghematan waktu operasional sekitar 2-3 jam per hari.
- Proses administrasi yang sebelumnya manual menjadi lebih praktis dan cepat berkat akses data secara real-time.

### Kendala yang Dihadapi

Meski menunjukkan hasil positif, ada beberapa kendala yang masih dihadapi, yaitu:

Kendala	Penjelasan
Batas Dana Top-up Harian Rp 2,5 juta	Membatasi transaksi besar, menghambat operasional saat membutuhkan dana besar secara mendadak.
Dana Cepat Habis saat Libur Panjang	Pada libur panjang, dana cepat habis dan memerlukan pengisian ulang yang cepat.
Akses ATM Terbatas	Kendala akses ke ATM bank umum yang masih belum didukung sepenuhnya oleh fasilitas pihak ketiga.

### Rencana Strategis dan Potensi Pengembangan

BMT UGT berencana melakukan kerjasama dan merger dengan bank umum seperti BSI untuk:

- Memperluas akses ATM dan fasilitas tarik tunai
- Menurunkan batas dana top-up harian
- Meningkatkan layanan dan daya saing di era digital

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Mobile UGT Terhadap Efisiensi Operasional BMT UGT Sidogiri

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Dan pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan perubahan nama kSPPS BMT UGT Nusantara.

Sebagai lembaga keuangan mikro yang berlandaskan prinsip syariah, BMT UGT Sidogiri berfungsi sebagai alternatif yang rasional dan moral bagi masyarakat,

khususnya kalangan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka secara lebih baik (Efendi, 2017). Dengan mengedepankan keanekaragaman produk, BMT UGT Sidogiri menekankan pada keadilan dalam transaksi dan menawarkan skema keuangan yang variatif. Lembaga ini juga berkomitmen untuk melakukan investasi yang etis, mempromosikan nilai persaudaraan dalam setiap transaksi, serta menghindari praktik spekulatif dalam kegiatan keuangannya. Hal ini menjadikan BMT UGT Sidogiri sebagai pilihan yang relevan bagi masyarakat dalam mengelola keuangan mereka.

Kinerja pelayanan merupakan faktor krusial bagi keberlanjutan setiap usaha, termasuk BMT UGT Sidogiri yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai idealis. Di tengah persaingan dan tuntutan zaman, kepuasan pelanggan tetap menjadi prioritas utama agar loyalitas nasabah terjaga dan bisnis dapat terus berkembang (Fatkhur Rohman Albanjari, 2023). Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, lembaga keuangan mikro kini sangat membutuhkan pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital, terutama dalam mendukung layanan transaksi, administrasi, serta standarisasi pelaporan (Hasan, 2022). Salah satu bentuk inovasi dalam rangka meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada anggota. Salah satu inovasi digital yang paling menonjol adalah implementasi aplikasi Mobile UGT, yang telah menjadi bagian integral dari strategi transformasi layanan keuangan berbasis digital. Kehadiran Mobile UGT tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan kemudahan transaksi keuangan bagi anggota, tetapi juga merupakan upaya untuk mengakselerasi inklusi keuangan syariah sekaligus mendukung prinsip green banking melalui layanan paperless (Sulistyowati & Purba, 2023).

Mobile UGT merupakan fasilitas layanan digital yang dirancang khusus untuk nasabah BMT UGT Sidogiri yang memiliki smartphone, sehingga mereka dapat mengakses informasi koperasi dan melakukan berbagai transaksi finansial maupun non-finansial dengan lebih mudah dan praktis. Kehadiran aplikasi Mobile UGT (Usaha Gabungan Terpadu) di BMT UGT Nusantara memberikan banyak manfaat bagi anggota, seperti kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara online kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor layanan. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kenyamanan anggota, tetapi juga memperkuat daya saing BMT UGT Sidogiri di era digitalisasi layanan keuangan. Dengan demikian, aplikasi Mobile UGT menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan,

efisiensi operasional, serta menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah (Iqbal Fatah & Asnawi, 2023).

### **Fitur-Fitur Dalam Aplikasi Mobile UGT yang Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah**

Inovasi aplikasi Mobile UGT oleh BMT UGT Nusantara tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi keuangan tetapi juga meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat (Bakhri, Rofiq, & Ismail, 2022). Dengan fitur-fitur yang lengkap dan aksesibilitas yang tinggi, aplikasi ini menjadi alat penting bagi anggota dalam mengelola keuangan mereka secara efisien dan efektif. Melalui penggunaan teknologi finansial ini, BMT UGT Nusantara berkontribusi pada pengembangan ekonomi syariah di Indonesia.

Aplikasi Mobile UGT menyediakan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan. Fitur utama termasuk layanan transfer antar rekening, e-mall, dan antar bank, serta kemudahan berdonasi ke lembaga seperti LAZ Sidogiri dan L-Kaf. Selain itu nasabah dapat membayar tagihan seperti listrik PLN, PDAM dan BPJS serta melakukan pembelian token PLN maupun pulsa seluler. Aplikasi ini juga memungkinkan cek saldo dan mutasi rekening hingga 20 transaksi terakhir, serta memberikan informasi tentang pembiayaan dan tabungan. Disamping itu, aplikasi Mobile UGT juga menyediakan informasi mengenai lokasi kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh Indonesia, sehingga mempermudah akses layanan bagi nasabah.

Menurut (Tri, 2024) fitur-fitur dalam aplikasi Mobile UGT yang memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan layanan dan kepuasan anggota adalah, diantaranya adalah:

#### **1) Cek Saldo dan Mutasi**

Anggota dapat memeriksa saldo tabungan dan mutasi transaksi hingga 20 transaksi terakhir secara real-time, memberikan transparansi dan kemudahan dalam pengelolaan keuangan pribadi.

#### **2) Transfer Antar Anggota dan Bank**

Fasilitas transfer tidak hanya terbatas antar anggota BMT UGT, tetapi juga mencakup transfer ke rekening bank lain. Hal ini memungkinkan anggota untuk melakukan transaksi dengan lebih fleksibel dan efisien.



### 3) Pembayaran Tagihan

Mobile UGT mendukung berbagai pembayaran tagihan, termasuk PDAM, telepon, BPJS, dan listrik. Anggota juga dapat membeli token PLN dan pulsa seluler, serta melakukan top-up untuk e-wallet seperti OVO, DANA, dan Shopee Pay.

### 4) Donasi

Aplikasi ini juga menyediakan fitur donasi ke lembaga amal seperti LAZ Sidogiri dan L-Kaf Sidogiri, yang memungkinkan anggota untuk berkontribusi secara sosial dengan mudah.

Selain fungsi dasar di atas, Mobile UGT dilengkapi dengan beberapa fitur tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman penggunaannya, yakni:

#### 1) Transaksi PPOB

Anggota dapat melakukan pembayaran berbagai layanan publik (PPOB) dengan mudah melalui aplikasi. Ini mencakup pembayaran tagihan internet, multi-finance dan lainnya.

#### 2) Keamanan Transaksi

Mobile UGT menawarkan sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pengguna selama melakukan transaksi.

Tingkat kepuasan nasabah dan pegawai terhadap penggunaan aplikasi Mobile UGT dalam melakukan transaksi dapat dianalisis dari beberapa aspek berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada salah satu BMT yang ada di Malang yakni BMT capem Gadang, kepuasan nasabah terhadap Mobile UGT dapat dibagi menjadi dua garis besar yakni:

#### 1) Kemudahan dalam melakukan transaksi non tunai

Hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi Mobile UGT secara signifikan mempengaruhi minat dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi ini. Fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari terutama dalam transaksi PPOB menjadi faktor utama yang menjadi tolak ukur yang sangat berpengaruh bagi kebanyakan nasabah. Selain itu kemampuan aplikasi memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses melalui perangkat mobile menjadi faktor utama kepuasan nasabah.

2) Peningkatan frekuensi transaksi

Implementasi Mobile UGT di cabang Gadang menunjukkan peningkatan jumlah transaksi dan frekuensi transaksi nasabah yang signifikan. Menurut keterangan dari kepala kantor BMT capem Gadang, hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah relatif tinggi dikarenakan dapat dengan mudah melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor secara langsung.

Selain pada nasabah, kepuasan dalam penggunaan aplikasi Mobile UGT juga dirasakan oleh pegawai BMT. Adanya aplikasi ini menurut beberapa pegawai BMT sendiri dinilai sangat amat membantu dalam sinkronisasi data lapangan dengan sistem pusat, sehingga memudahkan pengelolaan data transaksi dan mempercepat proses administrasi. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa aplikasi mobile UGT ini membantu pegawai meminimalisir resiko fraud yang seringkali dihadapi dan menjadi salah satu masalah yang umumnya memang banyak terjadi pada lembaga keuangan.

**Kendala yang Dihadapi Oleh BMT UGT Sidogiri dalam Penggunaan Aplikasi Mobile UGT**

BMT Sidogiri sebagai salah satu cabang BMT UGT Nusantara yang menerapkan aplikasi Mobile UGT tentunya juga menghadapi beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut seperti halnya lembaga keuangan lain. Kendala utama dalam implementasi aplikasi Mobile UGT di Kantor Capem Gadang adalah keterbatasan dana untuk proses top-up. Hal ini disebabkan oleh karakteristik BMT sebagai koperasi yang belum memiliki kapasitas likuiditas setara dengan lembaga keuangan berbentuk bank.

Berdasarkan data operasional, top-up dana sebesar Rp200.000.000 dapat habis dalam waktu kurang dari satu minggu. Pada periode dengan intensitas transaksi tinggi, seperti libur panjang Idulfitri, top-up sebesar Rp500.000.000 hanya bertahan selama sembilan hari dan menyisakan saldo akhir sebesar Rp25.000.000. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterbatasan dana yang tersedia menjadi faktor penghambat dalam penyediaan layanan keuangan digital secara optimal.

Dari sudut pandang efisiensi operasional, digitalisasi layanan melalui Mobile UGT menghasilkan pengurangan beban administrasi, percepatan proses layanan, dan peningkatan ketepatan dalam pencatatan transaksi. Penelitian oleh Abdussalam & Hidayah Suyoso Putra (2024) menyebutkan bahwa transformasi digital BMT UGT

Nusantara meningkatkan efisiensi operasional sebesar 45% dan memperluas cakupan layanan hingga ke wilayah-wilayah yang sebelumnya kurang terlayani. Selain itu, melalui strategi edukasi digital dan penguatan kapasitas SDM, BMT UGT berhasil meningkatkan kepuasan nasabah, terbukti dengan peningkatan skor Net Promoter Score (NPS) sebesar 20 poin (Wijayanti & Nurwakhidah, 2024).

Kepuasan pengguna tidak hanya berasal dari kalangan nasabah, tetapi juga pegawai internal BMT. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai merasakan manfaat besar dari aplikasi ini dalam sinkronisasi data lapangan dengan sistem pusat, mempercepat proses administrasi, serta meminimalkan risiko fraud yang sebelumnya menjadi masalah umum pada lembaga keuangan mikro. Hal ini mempertegas bahwa digitalisasi bukan hanya berdampak pada layanan eksternal kepada nasabah, tetapi juga mendukung efisiensi internal lembaga secara menyeluruh.

Namun demikian, keberhasilan digitalisasi ini tetap menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan dana top-up di Capem Gadang dan rendahnya literasi digital di kalangan anggota tertentu. Dalam konteks operasional, top-up sebesar Rp200 juta dapat habis dalam waktu kurang dari satu minggu, dan pada musim ramai seperti Idulfitri, bahkan top-up sebesar Rp500 juta hanya mampu bertahan sembilan hari. Selain itu, batas transaksi harian senilai Rp2.500.000 juga dinilai sebagai hambatan oleh sebagian nasabah, meskipun transaksi masuk dari bank umum ke BMT tidak dibatasi. Keluhan lain muncul terkait biaya admin yang dirasa tinggi, meskipun sebenarnya setara dengan biaya antarbank pada umumnya.

Kendala keterbatasan dana yang terjadi pada BMT merupakan regulasi umum yang telah menjadi ketetapan dari masing-masing lembaga keuangan tersendiri. Apalagi BMT merupakan koperasi yang tentunya memiliki batasan yang lebih banyak jika dibandingkan dengan bank-bank umum. Jadi dapat dipastikan bahwa terkait kendala keterbatasan dana ini belum menemukan solusi pasti yang bisa dilakukan oleh pihak BMT sendiri. Hal ini terjadi karena keterbatasan tersebut merupakan regulasi tetap dari pihak BMT.

Namun untuk kendala-kendala lain yang mungkin dialami oleh pengguna Mobile UGT seperti kendala transfer, transaksi PPOB dan E-wallet dapat disampaikan secara langsung melalui contact person yang sudah tersedia dalam aplikasi. Dari sisi nasabahnya sendiri rata-rata banyak yang mengeluhkan kendalanya adalah dikarekan biaya admin yang dianggap terlalu tinggi jika digunakan untuk transaksi ke bank.

umum. Meskipun sebenarnya biaya admin pada Mobile UGT tersebut sama seperti biaya admin pada bank umum lainnya jika melakukan transaksi antar bank. Hal tersebut biasa terjadi karena banyak dari nasabah atau anggota BMT ini sendiri merupakan masyarakat yang kurang memiliki pemahaman mengenai teknologi aplikasi mobile yang ada dalam lembaga keuangan lain.

Kurangnya pemahaman teknologi ini juga menjadi kendala yang tetap dan akan senantiasa ada dalam lingkungan masyarakat untuk saat ini. Hal seperti ini terjadi ketika beberapa nasabah masih kurang paham mengenai teknologi sehingga belum sepenuhnya menggunakan aplikasi ini bahkan ada nasabah yang tidak mengakses aplikasi dikarenakan tidak memiliki teknologi yang mendukung. Namun dalam hal pembiayaan yang berkisar diatas Rp5.000.000 seluruh nasabah diwajibkan untuk mengakses Mobile UGT tanpa pengecualian.

#### **Penggunaan Teknologi Digital Mobile UGT dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi dan Keterlibatan Nasabah**

Penggunaan Mobile UGT tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga berkontribusi pada pelestarian lingkungan. Studi Sulistyowati & Purba (2023) memaparkan bahwa digitalisasi transaksi melalui Mobile UGT mampu mengurangi konsumsi kertas secara signifikan di lingkungan kantor cabang BMT, sebagai bentuk nyata praktik green banking. Dengan mengedepankan layanan paperless, BMT UGT turut mengambil peran dalam menjaga keseimbangan lingkungan berdasarkan perspektif eco-theology, yakni tanggung jawab manusia sebagai khalifah untuk memelihara kelestarian alam.

Dari sisi pemberdayaan ekonomi, aplikasi Mobile UGT juga menjadi katalisator dalam meningkatkan transaksi antaranggota, terutama dalam ekosistem pasar dan komunitas lokal. Di Capem Gadang, penggunaan fitur QRIS telah memfasilitasi transaksi digital antara pedagang anggota, sehingga membentuk ekosistem keuangan syariah yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Hal ini didukung oleh peningkatan transaksi bulanan yang mencapai Rp50–60 juta, serta peningkatan frekuensi transaksi secara signifikan (Oktavia, 2024)

Menariknya, BMT UGT Sidogiri tengah merancang kolaborasi strategis jangka panjang dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) guna memperluas akses layanan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Rencana ini diharapkan mampu menjembatani gap

layanan tunai dan non-tunai, serta memperkuat posisi BMT UGT dalam menghadapi era integrasi sistem keuangan nasional. Kolaborasi ini juga diharapkan mampu meningkatkan sinergi antara lembaga keuangan mikro syariah dengan lembaga perbankan umum dalam konteks perluasan akses keuangan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, transformasi digital melalui Mobile UGT di BMT UGT Sidogiri merupakan inovasi strategis yang berhasil mendorong efisiensi, inklusi keuangan, pemberdayaan anggota, serta pelestarian lingkungan melalui prinsip green economy dan nilai-nilai maqasid al-shariah. Meskipun tantangan tetap ada, namun dengan penguatan kapasitas digital anggota, pendampingan berkelanjutan, dan kolaborasi lintas sektor, inovasi ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan mendukung kemandirian ekonomi umat berbasis syariah.

## KESIMPULAN

Sejak diluncurkan pada tahun 2018, aplikasi Mobile UGT telah menjadi pendorong utama transformasi digital di BMT UGT Sidogiri, secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan mikro syariah. Digitalisasi transaksi melalui aplikasi ini berhasil menekan biaya administratif, mempercepat proses layanan dan mengoptimalkan pengelolaan data. Nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo secara real-time, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan donasi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Di BMT UGT cabang Gadang sendiri, transaksi bulanan meningkat hingga 50-60 juta rupiah, sementara pegawai juga melaporkan penghematan waktu operasional sekitar 2-3 jam setiap hari. Implementasi aplikasi Mobile UGT terbukti meningkatkan daya saing BMT di era digital dan mendukung inklusi keuangan syariah masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah di Indonesia. Namun, BMT UGT Sidogiri masih menghadapi beberapa kendala, seperti batas maksimal dana top-up sebesar Rp2,5 juta per hari dan keluhan terkait biaya administrasi transaksi antar bank yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar BMT terus mengembangkan solusi untuk mengatasi kendala tersebut, termasuk rencana merger dengan BSI guna memperluas akses ATM dan menurunkan biaya transaksi, serta meningkatkan sosialisasi maupun edukasi kepada nasabah agar pemanfaatan dan kepuasan terhadap aplikasi menjadi semakin optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussalam, & Hidayah Suyoso Putra, Y. (2024). Digital Transformation Strategy in Islamic Microfinance Cooperatives: A Case Study of Bmt Ugt Nusantara's Innovation. *GJEA (Greenation Internasional Journal of Economics and Accounting)*, 2(4). <https://doi.org/10.38035/gjjea.v2i4>
- Agustin, C. A., Fatikasari, A. N., Pratiwi, S. E., Ubaidi, A. (2024). PENERAPAN SISTEM MOBILE UGT DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT CABANG GADANG KOTA MALANG. *Al ITMAMIY: JURNAL HUKUM EKONOMI SYARIAH*, (2), 66–81.
- Ahmad Khoiri, & Sulistyowati. (2023). Analisis Implementasi Transformasi Pelayanan Berbasis Digital Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri). *ILTIZAMAT: Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.55120/iltizamat.v2i2.1376>
- Al-fiyah, T. (2024). MOBILE BMT NU BALEN UNTUK PENINGKATAN ANGGOTA DAN PENDAPATAN (Studi Pada BMT NU Balen di Bojonegoro). *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 14.
- Ayu, M. R., Damayanti, P., & Asytuti, R. (2024). BMT' S TRANSFORMATION: TOWARDS A SUSTAINABLE. *JASIE- Journal of Aswaja and Islamic Economics*, 03(01), 14–23.
- Bakhri, S., Iqbal Fatah, M., & Hanum, F. (2021). Analisis Peningkatkan Pendapatan Fee Based Income dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Studi Kasus Pada KSPPS BMT UGT Nusantara. *Tasharruf: Journal of Islamic Economics and Business*, 2(2), 35–49. <https://doi.org/10.55757/tasharruf.v2i2.81>
- Bakhri, S., Rofiq, A., & Ismail, M. (2022). ANALYSIS OF FACTORS IN THE USE OF MOBILE APPLICATIONS TO IMPROVE SERVICES TO MEMBERS OF BMT UGT NUSANTARA. *Research and Community Services (ICORcs) |*, 63. Mojokerto. Retrieved from <https://e-journal.uac.ac.id/index.php/ICORcs/article/view/3255>
- Cita Astri Agustin, Adira Nur Fatikasari, Sherly Eky Pratiwi, & Abdillah Ubaidi. (2024). PENERAPAN SISTEM MOBILE UGT DALAM MENINGKATKAN FREKUENSI TRANSAKSI DI BMT UGT CABANG GADANG KOTA MALANG. *Al Itmamiy Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)*, 6(2), 66–81. <https://doi.org/10.55606/ai.v6i2.1193>
- Efendi, R. (2017). Penguatan Lembaga Ekonomi Lokal Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan: Studi Pada Lembaga Keuangan Mikro Baitul Maal Wat Tamwil Masalah Mursalah Lil Ummah Di Pasuruan. *Asian Journal of Environment, History and Heritage*, 1(1), 159–168. Retrieved from <https://spaj.ukm.my/ajehh/index.php/ajehh/article/view/15>
- Fatkhur Rohman Albanjari. (2023). Social Financial Inclusion of Digital Based and Cooperation to Increase Competitiveness in Baitul Maal Wat Tamwil. *International Journal of Islamic Thought and Humanities*, 2(2), 226–235. <https://doi.org/10.54298/ijith.v2i2.102>

- Fatmawati, I., Zulfanti, D. A., Aini, N., & Tsani, F. (2023). *Young Customers' Perception of Sharia Financial Services Mobile-Banking and Behavioral Intention Consequences*. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-26956-1\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-031-26956-1_11)
- Hasan, K. N. S. (2022). Challenges of Indonesian Halal Industry in the Digital Economic Era. *Sriwijaya Law Review*, 6(2), 319–335. <https://doi.org/10.28946/slrev.Vol6.Iss2.869.pp319-335>
- Hidayah, Y., & Putra, S. (2024). Digital Transformation Strategy in Islamic Microfinance Cooperatives: A Case Study of Bmt Ugt Nusantara' s Innovation. *Greenation International Journal of Economics and Accounting*, 2(4), 347–357.
- Iqbal Fatah, M., & Asnawi, N. (2023). Enrichment: Journal of Management Case study at KSPPS BMT UGT nusantara Indonesia an analysis of using mobile applications to increase fee-based income. In *Enrichment: Journal of Management* (Vol. 13).
- Mahbubi Ali Ketua KSEI PROGRES, M., & Efisiensi Baitul Maal Wat, A. (2010). Analisis Efisiensi Baitul Maal Wat Tamwil Dengan Pendekatan Two Stage Data Envelopment Analysis (Studi Kasus Kantor Cabang BMT MMU Dan BMT UGT Sidogiri). *Agustus– Desember TAZKIA Islamic Finance & Business Review M. Mahbubi Ali Ascarya TAZKIA Islamic Finance & Business Review*, 5(52), 110–125.
- Oktavia, N. T. (2024). Sistem Aplikasi Mobile Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Nusantara Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Digital Masyarakat. *Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 2(2).
- Rahma, F. S., & Yandri, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Literasi Keuangan , dan Mobile Banking Terhadap. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(03), 2911–2923.
- Sulistyowati, & Purba, I. A. (2023). GREEN BMT DAN MOBILE UGT: PERSPEKTIF ECO-THEOLOGY. *Jurnal Ekonomika Dan Bisni Islam*, 6(3), 63–78.
- Syakarna, N. F. R. (2019). *Efisiensi BMT dalam Pengelolaan UMKM (Studi komparasi antar cabang BMT UGT Sidogiri periode 2013-2017)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Tri, N. O. (2024). Sistem Aplikasi Mobile Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Nusantara Dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Syariah Digital Masyarakat. *J-SIMTEK Jurnal Sistem Informasi, Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 1–8.
- Wijayanti, L., & Nurwakhidah, A. (2024). PENDAMPINGAN STRATEGI PEMASARAN APLIKASI MOBILE UGT GUNA MENINGKATKAN KEPERCAYAAN NASABAH BMT UGT NUSANTARA CAPEM GONDANGLEGI. *IJCD: Indonesian Journal of Community Dedication*, 02(03), 402–409. Retrieved from <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJCD>