

TESIS

**DIGITALISASI KUALITAS PELAYANAN *BAITUL MAAL WA TAMWIL*
AL YAMAN BANYUWANGI
(Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada *Baitul Maal Wa Tamwil Al*
Yaman Banyuwangi)**

Diajukan kepada
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program
Magister Ekonomi Syariah

Oleh:

**Nuril Laila Maghfuroh
NIM : 220504220014**



**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2024

TESIS

DIGITALISASI KUALITAS PELAYANAN *BAITUL MAAL WA TAMWIL*

AL YAMAN BANYUWANGI

**(Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada *Baitul Maal Wa Tamwil Al*
Yaman Banyuwangi)**

Oleh:

**Nuril Laila Maghfuroh
NIM : 220504220014**

**Pembimbing I
Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M.Ag**

**Pembimbing II
Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, M.A**



PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
DIGITALISASI KUALITAS PELAYANAN BAITUL MAAL WA TAMWIL
AL YAMAN BANYUWANGI
(Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada Baitul Maal Wa Tamwil Al
Yaman Banyuwangi)

TESIS

Oleh:

Nuril Laila Maghfuroh

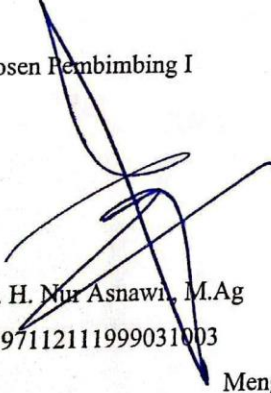
NIM 220504220014


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pada tanggal...09...Desember 2024

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II


Prof. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag
NIP. 197112111999031003


Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, MA
NIP 197307192005011003

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ekonomi Syariah


Eko Suprayitno, S.E., M. Si., Ph.D
NIP 197511091999031003

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuril Laila Maghfuroh
NIM : 220504220014
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah
Judul : **DIGITALISASI KUALITAS PELAYANAN
BAITUL MAAL WA TAMWIL AL YAMAN
BANYUWANGI**
(Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada *Baitul
Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi*)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil Penelitian (TESIS) ini secara keseluruhan adalah karya peneliti sendiri kecuali yang tertulis atau dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber rujukan dan daftar rujukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa adanya paksaan dari siapapun.





Batu, 06 Desember 2024
Yang Menyatakan,



Nuril Laila Maghfuroh
220504220014

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis dengan judul “**DIGITALISASI KUALITAS PELAYANAN BAITUL MAAL WA TAMWIL AL YAMAN BANYUWANGI** (Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada *Baitul Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi*)” yang disusun oleh Nuril Laila Maghfuroh (220504220014) ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang dewan penguji pada tanggal 23 Desember 2024, dan telah diperbaiki sebagaimana saran-saran dewan penguji. Dewan penguji dibawah ini telah memeriksa perbaikan-perbaikan yang telah disarankan.

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Eko Suprayitno, SE, M.Si., Ph.D NIP : 197511091999031003	Penguji Utama	
2	Dr. Fani Firmansyah, M.M. NIP. 197701232009121001	Ketua Penguji	
3	Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M.Ag NIP. 197112111999031003	Pembimbing I	
4	Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, MA NIP 197307192005011003	Pembimbing II	

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana

Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd.
NIP. 19690303 200003 1 002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti munajahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “Fenomenologi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan, pengarahan, bimbingan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menghaturkan rasa hormat sebagai penghargaan dalam rasa terimakasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.pd, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D., dan Ibu Dr. Meldona selaku Ketua sekaligus sekretaris Program Studi Magister Ekonomi Syari'ah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, M.A, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan kontribusi pemikiran dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak M. Alfauzi Fauzi, S.E.Sy.selaku Manajer BMT Al-Yaman Banyuwangi yang telah mendukung dalam menyelesaikan penelitian tesis ini.
7. Kedua Orang tua peneliti, yang senantiasa memberi semangat, memotivasi, mendampingi dan tiada henti mendoakan peneliti dalam proses penyelesaian tesis ini

8. Seluruh keluarga, teman terdekat dan kekasih yang selalu memberi semangat tiada henti demi membantu melancarkan proses menempuh kuliah sampai akhir.
9. Semua teman-teman satu angkatan prodi Ekonomi Syari'ah yang telah menemani selama dalam perkuliahan dan selalu kompak dalam semua hal
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namun memberikan banyak dukungan atas penyelesaian tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan waktu, kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan ini selanjutnya. Akhirnya, peneliti berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya. Amin.

Batu, 25 Desember 2024

Peneliti

A handwritten signature in brown ink, enclosed within a circular scribble. The signature appears to be 'Nuril Laila Maghfuroh' with some additional marks.

Nuril Laila Maghfuroh

NIM 2204220014

MOTTO

**“SANTRI HARUS MENJADI PELOPOR, TAK PERLU MENUNGGU
SIAPAPUN UNTUK MEMULAI SESUATU”**

Dr. KH. Noor Shodiq Askandar
Pengasuh PP. Manbaul Ulum Putri 2 Malang

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya, yang telah mendukung dalam segi moral maupun materi beserta senantiasa mendoakan dalam setiap langkah saya.

Adik dan kakakku tercinta, yang selalu mendukung dalam proses pendidikan saya beserta kerabat.

Kepada semua dosen Magister Ekonomi Syariah, khususnya dosen pembimbing saya Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M.Ag dan Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, M.A yang telah senantiasa bersabar dan mempermudah dalam proses membimbing dan mengarahkan saya untuk dapat menyelesaikan tesis ini.

Teruntuk guru sekaligus orang tua asuh saya Dr. KH. Noor Shodiq Askandar beserta Ibu ny. Drs. Elfi Saida yang tak pernah berhenti mendukung dan menguatkan saya.

Kepada semua guru saya dan teman-teman seperjuangan yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.

ABSTRAK

Nuril Laila Maghfuroh. 2024. *Digitalisasi Kualitas Pelayanan Baitul Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi (Studi Fenomenologi Edmund Husserl pada Baitul Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi)*. Thesis. Program Studi Magister Ekonomi Syariah. Pascasarjana. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : (1) Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M. Ag (2) Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, M.A

Kata Kunci : Fenomenologi, Digitalisasi, Kualitas Pelayanan.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor keuangan. Di lembaga keuangan syariah seperti *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT), digitalisasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan. BMT Al Yaman di Banyuwangi, sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, telah menerapkan aplikasi M-BMT untuk mendukung layanan berbasis digital. Langkah ini bertujuan tidak hanya untuk merespons kebutuhan anggota dalam mengakses layanan keuangan secara lebih mudah dan transparan, tetapi juga untuk mendukung inklusi keuangan syariah di tingkat komunitas. Namun, perubahan ini memunculkan tantangan dalam hal penerimaan teknologi, keamanan sistem, dan adaptasi budaya organisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi Edmund Husserl untuk mengeksplorasi pengalaman digitalisasi di BMT Al Yaman dari perspektif pengurus dan anggota. Metode ini dipilih untuk memahami makna mendalam dari digitalisasi sebagai pengalaman subjektif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali persepsi, pandangan, dan dampak yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan BMT terhadap penerapan aplikasi M-BMT. Analisis dilakukan secara induktif untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, dengan fokus pada dimensi sosial, ekonomi, dan budaya digitalisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi melalui aplikasi M-BMT memberikan dampak strategis terhadap BMT Al Yaman. Dari perspektif operasional, digitalisasi meningkatkan efisiensi layanan, transparansi, dan akuntabilitas keuangan syariah. Dari sisi sosial dan budaya, digitalisasi memengaruhi pola interaksi anggota dengan lembaga, menciptakan budaya inovasi, dan meningkatkan penerimaan teknologi. Secara ekonomi, aplikasi ini memberdayakan anggota dengan memberikan akses lebih luas terhadap layanan keuangan dan mendukung aktivitas ekonomi mereka. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya edukasi digital dan keamanan sistem untuk membangun kepercayaan anggota. Rekomendasi praktis yang dihasilkan meliputi penguatan fitur aplikasi, peningkatan literasi digital, serta pengembangan sistem keamanan yang lebih baik untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital BMT.

ABSTRACT

Nuril Laila Maghfuroh. 2024. *Digitization of Service Quality of Baitul Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi (Edmund Husserl Phenomenological Study on Baitul Maal Wa Tamwil Al Yaman Banyuwangi)*. Thesis. Sharia Economics Master's Study Program. Postgraduate. Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor : (1) Prof. Dr. H. Nur Asnawi., M. Ag (2) Dr. H. Ahmad Djalaluddin, Lc, M.A

Keywords : Phenomenology, Digitalization, Service Quality.

The advancement of digital technology has brought significant changes to various aspects of life, including the financial sector. In Islamic financial institutions such as Baitul Maal wa Tamwil (BMT), digitalization has become a critical strategy to enhance efficiency and expand service reach. BMT Al Yaman in Banyuwangi, as one of these institutions, has implemented the M-BMT application to support digital-based services. This initiative aims not only to meet members' needs for more accessible and transparent financial services but also to promote Islamic financial inclusion at the community level. However, this transformation poses challenges in terms of technology acceptance, system security, and organizational cultural adaptation.

This study employs Edmund Husserl's phenomenological approach to explore the experience of digitalization at BMT Al Yaman from the perspectives of its management and members. This method was chosen to understand the profound meanings of digitalization as a subjective experience. Data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation. This approach allowed the researchers to delve into the perceptions, views, and impacts experienced by stakeholders regarding the implementation of the M-BMT application. The analysis was conducted inductively to identify key themes emerging from the data, focusing on the social, economic, and cultural dimensions of digitalization.

The findings reveal that digitalization through the M-BMT application has had a strategic impact on BMT Al Yaman. From an operational perspective, digitalization improves service efficiency, transparency, and accountability in Islamic financial management. Socially and culturally, digitalization influences the interaction patterns between members and the institution, fosters a culture of innovation, and enhances technology acceptance. Economically, the application empowers members by providing broader access to financial services and supporting their economic activities. Furthermore, the study highlights the importance of digital literacy and system security in building members' trust. Practical recommendations include strengthening application features, enhancing digital literacy programs, and improving security systems to ensure the sustainability of BMT's digital transformation.

مستخلص البحث

نوريل ليلي مغفورة. 2024. رقمنة جودة الخدمة في بيت المال وتمول اليمن بانئوانجي (دراسة إيموند هوسرل الفينومينولوجية على بيت المال وتمول اليمن بانئوانجي). الرسالة برنامج دراسة ماجستير الاقتصاد الشرعي. الدراسات العليا. جامعة مولانا مالك بن إبراهيم مالانج الإسلامية الحكومية. المشرف: (1) أ. د. ح. نور أسناوي (2) أ. د. ح. أحمد جلال الدين.

لقد أحدث تطور التكنولوجيا الرقمية تغييرات كبيرة في مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع المالي. ، تعد الرقمنة استراتيجية مهمة (بيت المال وتمول) في المؤسسات المالية الإسلامية مثل بيت المال والتمويل لتحسين الكفاءة وتوسيع نطاق تغطية الخدمات. وقد نفذت مؤسسة بيت المال والتمويل الإسلامي في لدعم الخدمات الرقمية. لا M-BMT بانئوانجي، باعتبارها إحدى المؤسسات المالية الإسلامية، تطبق تهدف هذه الخطوة إلى الاستجابة لاحتياجات الأعضاء في الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وشفافية أكبر فحسب، بل تهدف أيضاً إلى دعم الشمول المالي الإسلامي على مستوى المجتمع. ومع ذلك، يطرح هذا التغيير تحديات من حيث قبول التكنولوجيا وأمن النظام وتكيف الثقافة التنظيمية.

يستخدم هذا البحث منهج إيموند هوسرل الفينومينولوجي لاستكشاف تجربة الرقمنة في مركز البحرين للتدريب التقني والمهني في اليمن من وجهة نظر الإداريين والأعضاء. وقد اختير هذا المنهج لفهم المعنى العميق للرقمنة كتجربة ذاتية. تم جمع البيانات من خلال المقابلات المتعمقة والملاحظة التشاركية والتوثيق. وقد سمح هذا النهج للباحث باستكشاف التصورات ووجهات النظر والتأثيرات التي يشعر بها أصحاب تم إجراء تحليل استقرائي لتحديد الموضوعات الرئيسية المنبثقة من M-BMT المصلحة في تطبيق تطبيق البيانات، مع التركيز على الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للرقمنة.

لها تأثير استراتيجي على بنك البحرين الإسلامي M-BMT تُظهر النتائج أن الرقمنة من خلال تطبيق اليمن. فمن المنظور التشغيلي، تعمل الرقمنة على تحسين كفاءة الخدمة والشفافية والمساءلة في التمويل الإسلامي. من الناحية الاجتماعية والثقافية، تؤثر الرقمنة على أنماط تفاعل الأعضاء مع المؤسسة، وتخلق ثقافة الابتكار، وتزيد من قبول التكنولوجيا. ومن الناحية الاقتصادية، تعمل الرقمنة على تمكين الأعضاء من خلال توفير فرص أكبر للوصول إلى الخدمات المالية ودعم أنشطتهم الاقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، يسלט البحث الضوء على أهمية التنقيف الرقمي وأمن النظام لبناء ثقة الأعضاء. وتشمل التوصيات العملية الناتجة عن ذلك تعزيز ميزات التطبيق، وتحسين محور الأمية الرقمية، وتطوير أنظمة أمنية أفضل لدعم استدامة التحول الرقمي في بيت المال وتمول.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
مستخلص البحث	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Penelitian Terdahulu	11
BAB II KAJIAN TEORI	26
2.1 Digitalisasi Ekonomi.....	26
2.2 Pelayanan Syariah	31
2.3 <i>Baitul Mal wa Tamwil</i> (BMT)	34
2.4 Fenomenologi Digitalisasi <i>Baitul Mal wa Tamwil</i> (BMT).....	34
2.5 Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Metode dan jenis penelitian	38
3.2. Informan dan Kehadiran Peneliti	40
3.3. Sumber Data Penelitian.....	41

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5. Teknik Analisis Data.....	47
3.6. Keabsahan Data.....	52
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN ..	54
4.1 Profil <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) Al Yaman Banyuwangi.....	54
4.2 Deskripsi Tekstural: Pengalaman BMT Al Yaman Banyuwangi dalam mengimplementasikan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan	58
4.3 Deskripsi Struktural: Makna Digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi melalui aplikasi M-BMT dalam meningkatkan pelayanan	72
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi Penelitian.....	80
5.3 Saran dan Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Digitalisasi telah mengubah gaya hidup dan pola transaksi di masyarakat, dari yang sebelumnya menggunakan uang tunai kini beralih ke pembayaran tanpa uang tunai (*cashless*) (Evi, 2023). Berdasarkan data dari Bank Indonesia, nilai transaksi uang elektronik mengalami peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir, baik dari segi volume maupun pertumbuhan jumlah transaksi. Teknologi digital kini menjadi standar dalam sektor perbankan dan membuka peluang bagi bank untuk mengoptimalkan penggunaannya (Adilla et al., 2023). Konsep bisnis yang sebelumnya berfokus pada pelayanan langsung di kantor kini telah bertransformasi menjadi layanan berbasis digital, menyesuaikan kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja (Ariska, 2022). Lain hal dari perbankan, sebagai lembaga mikro, koperasi juga turut serta dalam meningkatkan pelayanan anggotanya melalui teknologi digital atau digitalisasi.

Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi yang bertempat di lokasi Ruko Usaha Pondok Pesantren Manbaul Ulum Berasan Banyuwangi, Jl. KH. Askandar KM2 Desa Wringinputih Kecamatan Muncar Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur. Berdiri pada tanggal 14 Februari 2016 berdasarkan Badan Hukum Dinas Koperasi Kabupaten Banyuwangi Nomor

7584/BH/II/193. Keunikan penelitian tentang BMT Al Yaman Banyuwangi terletak pada karakteristik khas lembaga ini yang membedakannya dari BMT lainnya. Berdirinya BMT Al Yaman Banyuwangi bukan atas inisiatif yayasan atau lembaga besar, melainkan dari inisiatif santri Pondok Pesantren Manbaul Ulum Banyuwangi yang menunjukkan semangat kemandirian dan keberdayaan komunitas pesantren. Pada awal perkembangannya, BMT Al Yaman Banyuwangi ini menghadapi tantangan signifikan, terbukti dari hasil bagi keuntungan yang menurun pada tahun pertama dan kedua (Ali, n.d.). Namun, dengan adaptasi dan strategi yang tepat, kinerja BMT Al Yaman Banyuwangi mulai meningkat pada tahun ketiga dan terus berlanjut hingga saat ini. Menariknya, BMT Al Yaman tidak hanya bersaing dengan sesama BMT, tetapi juga dengan sektor perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa anggota semakin mempercayakan tabungan dan investasinya kepada BMT Al Yaman Banyuwangi, menjadikan lembaga ini alternatif terpercaya setelah bank (Lesnussa et al., 2023).

Salah satu kelebihan utama BMT Al Yaman Banyuwangi adalah strategi pemasaran *door-to-door* (Maghfuroh et al., 2022), yang meskipun efektif pada awalnya, kini mulai dirasa kurang relevan di tengah perkembangan teknologi. Menyadari kebutuhan adaptasi, BMT Al Yaman Banyuwangi berhasil membuktikan kemampuannya untuk mengikuti tren modern, termasuk melalui penggunaan aplikasi digital. Dalam dua tahun terakhir, BMT Al Yaman Banyuwangi ini bahkan berhasil membuka 3

kantor cabang baru dan akan membuka kantor cabang ke 4 di tahun 2025 ini, mencerminkan pertumbuhan yang stabil dan kemampuan bersaing di tengah tantangan zaman. Penelitian ini menyoroti perjalanan unik BMT Al Yaman Banyuwangi dalam mengatasi hambatan, berinovasi, dan tetap relevan di era digital.

Inovasi yang diadopsi dalam pengembangan BMT Al Yaman Banyuwangi yaitu adanya aplikasi M-BMT (*Mobile BMT*), yang dirancang untuk mendukung layanan transaksi keuangan secara *online*. Munculnya aplikasi M-BMT merupakan salah satu terobosan digitalisasi guna penyediaan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien (Fatah et al., 2023). Aplikasi ini bertujuan untuk menjembatani kebutuhan anggota akan akses layanan berbasis teknologi dengan prinsip syariah yang dipegang teguh oleh BMT Al Yaman Banyuwangi. Implementasi aplikasi M-BMT dimulai dengan analisis kebutuhan anggota, seperti akses informasi rekening, pembayaran tagihan, transfer antar anggota, dan pengajuan pembiayaan secara *online* (Furqani, 2020). Sistem ini dirancang dengan mengutamakan keamanan melalui teknologi enkripsi dan autentikasi dua faktor. Infrastruktur berbasis *cloud* dikembangkan untuk mendukung transaksi *real-time*, sementara pengujian dilakukan guna memastikan kompatibilitas di berbagai perangkat. Pelatihan kepada staf dan uji coba kepada kelompok kecil anggota dilakukan untuk menjamin kelancaran operasional aplikasi sebelum peluncuran resmi (Putri, 2022).

Selanjutnya, BMT Al Yaman Banyuwangi mengadakan program literasi digital untuk mengenalkan fitur-fitur aplikasi kepada anggota, seperti cek saldo, pembayaran ZISWAF (Zakat, Infaq, dan Shodaqoh), hingga simulasi pembiayaan. Sosialisasi ini dilengkapi dengan tutorial video dan sesi pelatihan langsung. Keberadaan aplikasi M-BMT memberikan banyak manfaat, termasuk kemudahan dan efisiensi transaksi, peningkatan daya saing, keamanan, dan transparansi. Anggota kini dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor BMT Al Yaman Banyuwangi, yang secara langsung mengurangi waktu dan biaya operasional.

Selain itu, aplikasi ini membantu BMT Al Yaman Banyuwangi bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya serta memperluas jangkauan layanan ke segmen masyarakat yang lebih muda dan melek teknologi. Notifikasi *real-time* atas setiap transaksi meningkatkan transparansi dan kepercayaan anggota sementara akses digital membantu menciptakan inklusi keuangan di wilayah terpencil. Namun, implementasi ini juga menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan nasabah tertentu dan keterbatasan akses internet. Untuk mengatasi hal ini, BMT Al Yaman Banyuwangi menyediakan pelatihan rutin, layanan pendampingan *online*, dan aplikasi yang ringan untuk koneksi rendah. Dengan mengintegrasikan teknologi modern dan nilai-nilai syariah, aplikasi M-BMT tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga

memperkuat posisi BMT Al Yaman Banyuwangi sebagai lembaga keuangan mikro yang adaptif terhadap perubahan zaman.

Hasil observasi peneliti memandang bahwa masih banyak masyarakat datang ke kantor ataupun meminta pihak BMT Al Yaman Banyuwangi mendatangi pihak bersangkutan untuk melakukan transaksi langsung dengan berbagai macam alasan. Sehingga BMT Al Yaman Banyuwangi memiliki 1 kantor pusat serta 3 kantor cabang yang bertujuan untuk menjangkau anggota agar lebih dekat, hal ini dapat disajikan dalam Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Lokasi BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi

NO	NAMA LEMBAGA	ALAMAT	STATUS
1	BMT Al Yaman Banyuwangi	Jl. KH. Askandar KM2 Desa Wringinputih Kec.Muncar Kab.Banyuwangi	Kantor Pusat
2		Jl. KH. Ismail Thoha Desa Dambuntung Kedungasri Kec. Tegaldlimo Kab. Banyuwangi	Kantor Cabang 2
3		Jl. Hasanuddin, Desa Sambimulyo, Kec.Bangorejo, Kab.Banyuwangi	Kantor Cabang 3

Dengan perkembangan teknologi saat ini, aktivitas masyarakat sangat dimudahkan oleh adanya digitalisasi. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan anggota BMT Al Yaman Banyuwangi yang masih menggunakan sistem transaksi secara *offline* dikarenakan adanya perbedaan dari segi biaya dan minmnya kemampuan menggunakan teknologi.

Hal tersebut sesuai penelitian yang dilakukan (Fahmi & Wibowo, 2020) menyatakan bahwa sistem pelayanan digital pada BMT dinilai semakin memudahkan kebutuhan anggota sekaligus meningkatkan pelayanannya. Meskipun tingkat adopsi teknologi di BMT belum maksimal, teknologi yang telah diterapkan mampu memberikan dampak positif terhadap layanan anggota. Pendekatan yang mengutamakan kepuasan anggota tetap menjadi inti keberhasilan transformasi teknologi ini (Fahmi & Wibowo, 2020). Selain itu, penggunaan teknologi *core banking* juga memiliki konsep maqashid syariah dan struktur pasar signifikan mempengaruhi langsung minat pengelola BMT yang dilakukan penelitian oleh (Ismail, 2020). Namun, digitalisasi juga telah merubah relevansi sosiokultural maupun manfaat yang diperolehnya seperti halnya tidak semua individu memiliki atau mampu mengakses transaksi melalui aplikasi (Bengtsson & Johansson, 2020). BMT Al Yaman Banyuwangi merupakan salah satu dari dua lembaga koperasi yang memiliki layanan digitalisasi berupa aplikasi M-BMT yang mana belum ada BMT di Banyuwangi yang memiliki layanan tersebut. Hal ini menjadi harapan bagi BMT Al Yaman Banyuwangi dapat mengoptimalkan layanan tersebut guna mempermudah serta dapat meningkatkan akses layanan BMT Al Yaman Banyuwangi ini sendiri. Menurut teori *Reframing Business as a Service* yang dikemukakan oleh Richard Normann, terdapat tiga karakteristik utama dalam pelayanan:

- a) Pelayanan bersifat tidak berwujud, sehingga memiliki sifat yang berbeda dengan produk fisik,
- b) Pelayanan pada dasarnya terdiri dari tindakan nyata

dan merupakan hasil interaksi sosial, c) Proses produksi dan konsumsi dalam pelayanan berlangsung secara bersamaan dan umumnya terjadi di lokasi yang sama (Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, 2016).

Dalam Islam, salah satu prinsip penting dalam muamalah adalah memberikan pelayanan. Muamalah dalam Islam sangat menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Orang beriman diajarkan untuk bersikap murah hati, ramah, sopan, dan bersahabat saat berinteraksi dalam dunia bisnis. Dalam Al-Qur'an, Allah memberikan peringatan yang tegas agar kaum Muslim menunjukkan sikap simpatik, lemah lembut, dan menggunakan kata-kata yang baik saat berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 83, yaitu:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَوْ أَنَّا لَأَرْسِلَنَّ إِلَيْنَا رَسُولًا قَدْ خَلَّى بِطُونَهُمْ وَأَوْفُوا بِوَعْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَإِنِّي لَأَخَذْتُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي لَا أُضِلُّنَّكُمْ وَأَنَا لَأَكْتُبُ لَكُمْ آيَاتٍ وَأَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لِيَشْرَبُوا وَإِنِّي لَأَخَذْتُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي لَا أُضِلُّنَّكُمْ وَأَنَا لَأَكْتُبُ لَكُمْ آيَاتٍ وَأَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لِيَشْرَبُوا وَإِنِّي لَأَخَذْتُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي لَا أُضِلُّنَّكُمْ وَأَنَا لَأَكْتُبُ لَكُمْ آيَاتٍ وَأَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لِيَشْرَبُوا

وَأَلِّمُوا الْبَنِيَّانَ حُسْنَ بِنَانَا أَوْفُوا بِوَعْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَإِنِّي لَأَخَذْتُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي لَا أُضِلُّنَّكُمْ وَأَنَا لَأَكْتُبُ لَكُمْ آيَاتٍ وَأَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لِيَشْرَبُوا وَإِنِّي لَأَخَذْتُ مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنِّي لَا أُضِلُّنَّكُمْ وَأَنَا لَأَكْتُبُ لَكُمْ آيَاتٍ وَأَنزِلُ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً لِيَشْرَبُوا

“Dan ingatlah ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat baiklah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah sholat dan tunaikanlah zakat. Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari), kecuali sebagian kecil dari kamu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang.”

Ayat tersebut menekankan pentingnya berbicara dengan kata-kata yang baik dan menunjukkan sikap positif, seperti memberikan senyuman, untuk menciptakan kenyamanan bagi lawan bicara. Ketika konsumen merasa nyaman, mereka akan merasa dilayani dengan baik dan puas. Kepuasan konsumen ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Dalam konteks pelayanan yang berkaitan dengan pekerjaan atau bisnis, Islam mengajarkan bahwa setiap individu atau organisasi harus memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa tenang dan bahagia kepada penerima, sehingga berdampak positif terhadap hubungan yang terjalin dan memperkuat tali silaturahmi antara kedua belah pihak.

Untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan dengan melayani sepenuh hati dan memberikan yang terbaik kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan konsumen sehingga mereka tidak ragu terhadap pelayanan yang ramah, sopan, dan berkualitas. Ketika konsumen merasa nyaman, mereka akan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diterima. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT surah Ali-Imran ayat 159, yaitu:

بَارِحْهُمْ ۖ مَنِ اللّٰلِ لَئِن لَّمْ يَهْمُكُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتُمْ فِطْرًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضْتُمْ مِنْ حَوْلِ ۖ فَاعْفُ
عَنْهُمْ ۖ

وَالنَّظَرَ لَهُمْ وَسَأَوْرَهُمْ ۖ فَبِالْإِمْرَارِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ ۖ إِنَّ اللّٰهَ بِبُ
الْمُنْتَوِكِي ۖ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.”

Seorang muslim harus saling mempermudah urusan seseorang dengan orang lain, karena jika mempermudah urusan orang lain, niscaya Allah akan

mempermudah urusannya. Sebagian dijelaskan dalam Al Qur'an surah An-Nisaa ayat 28:

يُرِيدُ اللَّهُ لِيُذْهِبَ عَنْكُمُ الرِّجْسَ أَجْمَعِينَ وَيُغْفِرَ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”.

Pada konteks ini, BMT Al Yaman Banyuwangi memiliki makna yang berbeda pada realita digitalisasi dalam peningkatan pelayanannya. Digitalisasi memiliki makna yang berbeda bagi BMT dan anggotanya, terutama jika dilihat dari kelompok usia di bawah 40 tahun dan di atas 40 tahun. Bagi BMT Al Yaman Banyuwangi, digitalisasi adalah strategi untuk meningkatkan efisiensi operasional, daya saing, dan inklusi keuangan. Melalui transformasi layanan berbasis teknologi, BMT berupaya mempermudah akses anggota terhadap layanan seperti pembayaran, pengelolaan rekening, dan pengajuan pembiayaan, sambil tetap menjaga prinsip syariah. Digitalisasi bagi BMT Al Yaman Banyuwangi tidak hanya berarti penerapan teknologi baru, tetapi juga adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan layanan cepat dan efisien. Sementara itu, bagi anggota BMT yang berusia di bawah 40 tahun, digitalisasi bermakna sebagai kemudahan akses dan kepraktisan dalam mengelola keuangan. Generasi muda ini lebih akrab dengan teknologi seperti aplikasi mobile, *e-wallet*, atau layanan berbasis digital lainnya. Mereka mengharapkan layanan yang cepat, *real-time*, dan intuitif untuk mendukung kebutuhan sehari-hari. Digitalisasi bagi mereka adalah

kebutuhan mendasar yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa prosedur yang rumit. Sebaliknya, bagi anggota yang berusia di atas 40 tahun, digitalisasi lebih sering dipahami sebagai peningkatan aksesibilitas layanan keuangan yang mempermudah aktivitas mereka. Namun, kelompok ini cenderung menghadapi tantangan dalam adaptasi teknologi dan memiliki kekhawatiran terkait risiko keamanan digital, seperti penipuan atau kesalahan transaksi. Oleh karena itu, mereka lebih menghargai sistem yang sederhana, mudah dipahami, dan tetap didukung oleh layanan manual atau pendampingan langsung. Dengan demikian, digitalisasi di mata kelompok ini harus mampu mengakomodasi kebutuhan mereka sambil tetap mempertahankan rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan. Bagi BMT Al Yaman Banyuwangi, memahami perbedaan persepsi ini menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat diterima oleh semua pihak dengan baik.

Fenomenologi mengambil eksistensi manusia sebagai sudut pandangnya dan mengeksplorasi bagaimana subjek manusia ada dan menciptakan makna dalam kehidupan sehari-hari dalam kaitannya dengan kategori dasar seperti waktu, ruang, dan relevansi (sosiokultural). Menurut (Sugiyono, 2011) penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu *valid* (ketepatan) dengan lokasi yang berbeda, metode penelitian berbeda, *software* analisis berbeda, teori yang berbeda serta tempat yang belum pernah diteliti sebelumnya maka penelitian tersebut menghasilkan kebaruan (*novelty*) artinya penelitian tidak harus baru tetapi

replicability (mengulang kembali). Pada penelitian ini sangatlah relevan menggunakan metode fenomenologi dapat dijadikan *novelty* dalam mengeksplorasi makna secara mendalam terkait digitalisasi khususnya pada BMT Al Yaman Banyuwangi.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana pengalaman BMT Al Yaman Banyuwangi dalam mengimplementasikan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.2.2 Bagaimana makna digitalisasi dalam perspektif KSPPS BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi dan anggota KSPPS BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi?

1.2.3 Bagaimana dampak digitalisasi pada kualitas pelayanan BMT Al Yaman Banyuwangi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari fokus penelitian tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1.3.1 Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3.2 Menginterpretasikan makna digitalisasi dalam perspektif BMT Al Yaman Banyuwangi dan anggota BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi.

1.3.3 Mengeksplorasi dampak digitalisasi pada operasional BMT Al Yaman Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat guna memperluas implementasi teori fenomenologi Edmund Husserl dan digitalisasi dalam meningkatkan layanan BMT Al Yaman Banyuwangi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Mendapatkan referensi terkait fenomena keengganan digitalisasi di bidang jasa keuangan. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dalam pembahasan yang bersinambungan dengan penelitian ini.

b. Bagi masyarakat

Mendapatkan manfaat dalam hal penguatan keanggotaan BMT Al Yaman Banyuwangi, sehingga terdapat implementasi konsep yang diteliti.

c. Bagi lembaga

Dapat bermanfaat dalam hal pengembangan kualitas pelayanan digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi yang sesuai konsep penelitian.

1.5 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

Penelitian terdahulu disini dapat dijadikan rujukan sekaligus dapat digunakan sebagai perbandingan untuk melengkapi kekurangan yang ada pada penelitian-penelitian tersebut. Selain itu, penelitian terdahulu juga dapat menentukan relevansi penelitian yang sedang dilakukan terhadap khasanah keilmuan ataupun terhadap fakta lapangan saat penelitian dilakukan dan pada masa yang akan datang. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dapat peneliti jadikan rujukan sebagai acuan penelitian ini adalah sebagaimana berikut:

1. Jurnal KAJIAN BISNIS Vol.28, No.2, hal. 207-216 oleh Annas Syams Rizal Fahmi dan Tegar Cahyo Wibowo (2020) dengan penelitian berjudul “Perkembangan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada *Baitul Maal Wa Tamwil* LATANSA Gontor”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh perkembangan teknologi terhadap layanan pelanggan di BMT Latansa Gontor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat adopsi teknologi di BMT Latansa Gontor belum maksimal, teknologi yang telah diterapkan mampu memberikan dampak positif terhadap layanan anggota. Pendekatan yang mengutamakan kepuasan anggota tetap menjadi inti keberhasilan transformasi teknologi ini.
2. Disertasi Universitas Islam Indonesia yang disusun oleh Kartika Adi Wibowo pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis Perilaku Penerimaan

Teknologi Para Pengelola BMT Anggota Perhimpunan BMT Indonesia”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengelola BMT di lingkungan BMT Indonesia terhadap penerimaan teknologi *core banking*. Teknologi *core banking* dipergunakan sebagai sarana operasional BMT yang menyediakan fasilitas manajemen simpanan, pembiayaan dan sistem pelaporan keuangan. Penelitian ini mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan mengintegrasikan variabel baru yaitu persepsi *maqashid* syariah, persepsi skala ekonomi, persepsi struktur pasar dan persepsi biaya pengadaan teknologi. Keempat variabel baru tersebut dipergunakan untuk mengukur minat menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi senyatanya pada operasional BMT. Hasil dari penelitian ini yaitu *maqashid* syariah dan struktur pasar signifikan mempengaruhi langsung minat pengelola BMT dalam menggunakan teknologi *core banking*. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Jawa Tengah di 6 sekerasidenan pada 35 BMT dengan jumlah responden 300 orang terdiri dari 6 jenjang level jabatan yang terdiri dari manajer, kepala cabang, kepala bagian, *human resource and development*, *Marketing/AO*, dan *teller/customer service*.

3. Jurnal Ilmu Ekonomi Islam (JIEI), Vol.9 No.02 hal.2091-2098 oleh Rina Fitriani, Sri Sudiarti dan Fauzi Arif Lubis dengan judul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) *Baitul Mal Wat Tamwil* di Sumatera Utara”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif,

dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Penelitian ini dilakukan secara langsung di BMT yang berada di Sumatera Utara yaitu BMT Raudhah dan BMT Al Musabbihin. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui keadaan lingkungan internal dan eksternal sumber daya manusia BMT di Sumatera Utara saat ini dan menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia yang telah dilakukan oleh BMT di Sumatera Utara. Penelitian ini memberikan hasil bahwasanya strategi pengembangan sumber daya manusia BMT di Sumatera Utara setelah dilihat dari lingkungan *internal* yang terdiri dari kekuatan yaitu aspek legalitas BMT yang jelas, hubungan karyawan terjalin baik. Sedangkan kelemahan terdiri dari SDM cenderung bukan lulusan ekonomi syariah, manajemen yang bersifat kekeluargaan, kapabilitas dan kompetensi SDM belum memumpuni, tidak aktif forum/organisasi BMT. Jika dilihat dari lingkungan eksternal terdiri dari peluang linkage dengan bank Syariah. Sedangkan ancamannya yaitu kurangnya dukungan pemerintah, support dana yang minim, isu revolusi industri 5.0 dan munculnya lembaga keuangan mikro sejenis. Hal ini memunculkan saran dari peneliti yaitu untuk terus berusaha menjalin hubungan antar karyawan serta BMT dapat memanfaatkan digitalisasi dalam mempromosikan kehadiran BMT atau media sosial lainnya.

4. BEMAS:JURNAL BERMASYARAKAT Vol.5 No.1 hal 84-95 oleh Isman, Syamsul Hidayat, Imron Rosyadi, Noto Narwanto, Muthoifin, dan Setiawan Budi Utomo (2024) dengan judul “Transformasi digital BMT

Surya Madani: Integrasi e-banking dan *financial technology* menuju implementasi *open loop* LKMS 2025”. Artikel ini merupakan kegiatan pengabdian masyarakat, metode yang digunakan dalam menyusun artikel ini yaitu dengan *Focus Group Discussion/FGD* dengan tujuan sebagai peningkatan kapasitas kelembagaan mitra BMT Surya Madani Ngemplak Boyolali untuk merespon implementasi kebijakan *open loop* bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang berbadan hukum koperasi. Peningkatan kapasitas kelembagaan ini dilakukan dengan mendesain instalasi layanan *e-banking* dan *financial technology*. Kebijakan *open loop* menghadirkan tantangan signifikan terutama tuntutan kesesuaian antara regulasi dan praktik operasional. Hasil pengabdian ini menunjukkan perubahan signifikan yakni pasca kegiatan FGD BMT Surya Madani berhasil menyusun *action plan* transformasi dari *close loop* ke *open loop* dengan meningkatkan literasi dan menyebarkan informasi efektif melalui FGD. Pelaksanaan pengabdian juga berhasil meningkatkan efisiensi lembaga melalui digitalisasi sistem informasi anggota dan kearsipan, yang pada gilirannya mengarah pada pengurangan biaya operasional dan peningkatan daya saing BMT Surya Madani di pasar perbankan.

5. Jurnal Business Horizons Vol.67 Issue 4 hal.345-355 karya Rikke Bach (2024) dengan judul “*A phenomenological learning approach to leading digitalization*”. Dalam penelitian ini menyoroti kesenjangan antara teori dan praktik. Dalam teori, kepemimpinan digitalisasi seringkali di

definisikan sebagai rangkaian keterampilan yang mencakup kemampuan mengelola teknologi, komunikasi, pengelolaan perubahan, hingga pengambilan keputusan berbasis data. Namun, dalam praktiknya, para pemimpin sering merasa kewalahan karena banyaknya keterampilan yang harus dikuasai dan kompleksitas situasi yang dihadapi. Melalui metode pendekatan fenomenologi, penelitian ini dapat mengeksplorasi bahwa kesadaran akan keterbatasan pengetahuan menunjukkan fakta bahwa seseorang tidak dapat mengetahui apa yang belum mereka pahami, hal ini dapat menjadikan langkah awal dalam proses pembelajaran. Para pemimpin dapat mengembangkan keterampilan yang relevan dengan cara reflektif, yaitu belajar dari pengalaman nyata mereka sendiri. Penelitian ini juga menekankan bahwa digitalisasi atau kepemimpinan digital yang efektif dapat dimulai dari tingkat intrapersonal, yaitu pemahaman mendalam tentang diri sendiri. Keahlian seorang pemimpin menjadi kunci, karena digitalisasi menuntut pemimpin yang mampu beradaptasi juga tetap konsisten dengan nilai-nilai pribadinya.

6. *International Journal of Cross Knowledge* Vol.1 No.2 Hal.364-371 oleh Firza Ardhisa Rahman, Toni Seno Aji, dan Imam Sopingi (2023) dengan judul artikel “Strategi Digitalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial Berdasarkan *Islamic Efficiency* (Studi Kasus pada BMT UGT Nusantara Cabang Lodoyo Blitar)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *case study*. Hasil dari penelitian ini yaitu strategi pemasaran BMT UGT Nusantara secara keseluruhan masih menerapkan

pemasaran tradisional yaitu salah satunya pelayanan prima atau secara langsung. Dalam hal ini BMT UGT Nusantara berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin agar nanti anggota lama yang sudah nyaman bisa merekomendasikan BMT kepada teman, saudara, ataupun orang terdekat. Saat ini, digitalisasi pemasaran produk melalui media sosial di BMT UGT Nusantara Cabang Lodoyo Blitar dapat dipublikasikan melalui *whatsApp* sebagai media promosi. Meskipun pemasaran melalui *whatsApp* kurang maksimal jika ditinjau dari indikator pemasaran, penggunaan *whatsApp* sudah efisien jika diukur dari efisiensi. Efisiensi tersebut meliputi efisiensi biaya, teknis dan alokatif. Pemasaran akan lebih optimal, jika BMT dapat menerapkan pemasaran digital yang lebih lengkap dan luas.

7. Jurnal *International Conference On Industrial Revolution 4.0* Vol.1 No.1 Hal.90-100 oleh Ni Luh Putu Sariyani, dan Ketut Tanti Kustina (2022) dengan judul “*Investigating Social Phenomenon In The Community Of Denpasar City In Using GoPay As a Startup Digital Transaction Tool In The Industrial Revolution 4.0 Era*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mix methods*) yang memadukan deskriptif kualitatif mengacu pada fenomenologi dengan kuantitatif berupa persentase angka penggunaan GoPay sebagai alat transaksi digital. Hasil penelitian ini adalah tingkat penggunaan GoPay dominasi digunakan untuk pemenuhan konsumtifitas masyarakat membeli produk GoFood sebesar 75% karena di dukung oleh aneka promo dan diskon yang

ditawarkan pada transaksi pembelian GoFood dari empat jenis pilihan menu yang dapat dilakukan dengan transaksi digital, yaitu GoDrive, GoCar, GoFood dan GoShop. Selain itu, pelaku UMKM (mitra) GoFood akan sangat diuntungkan dalam menggunakan e-wallet GoPay khususnya dalam pemasaran melalui GoJek, penerapan teknologi informasi akuntansi untuk transaksi digital dengan lebih efisien dalam melakukan pembayaran, mempermudah dalam merekap pendapatan setiap harinya dan dalam pembuatan laporan keuangan periodik.

8. Jurnal Khazanah Sosial, Vol.4, No.3, Hal.501-512 yang ditulis oleh Fitria Ayu Lestari Niu (2022) dengan judul "*Use of Digital Transaction Service During the Pandemic Based on Perceptions of Community in Manado, Indonesia*". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi yang dikaji menurut faktor internal yaitu melalui sikap, motivasi, minat, pengalaman serta harapan. Sikap yang di ekspresikan oleh masyarakat kota Manado selaku pengguna adalah merasa lebih senang, puas, mudah, canggih, praktis serta fleksibel. Motivasi muncul dari adanya tawaran *cashback* saat belanja, harga yang diberikan oleh *tenant* yang bekerjasama lebih murah dan membantu informan untuk mengurangi interaksi secara langsung dengan orang-orang dalam bertransaksi dimasa pandemi. Minat masyarakat berasal dari keinginan sendiri, kebutuhan di era digital seperti sekarang ini, dorongan dari lingkungan keluarga dan rekan kerja. Pengalaman yang dialami sejauh

ini masih sangat baik dilihat dari sikap informan yang merasa senang dan puas dengan adanya layanan transaksi digital OVO ini. Ketertarikan masyarakat Manado untuk beralih ke transaksi digital memiliki harapan agar OVO dapat lebih banyak bekerjasama dengan *tenant-tenant* di mall, pelaku UMKM dan tempat-tempat berbelanja yang belum menyediakan transaksi digital serta menyediakan kantor resmi di Manado, memperbanyak promo dan menyediakan lebih banyak fitur pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mengedukasi masyarakat kota Manado.

9. Jurnal Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol.1, No.4, Hal.224-235 oleh Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, dan Aldy Ridwan (2022) dengan judul “Analisis Keamanan Transaksi *E-commerce* Dalam Mencegah Penipuan *online*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan interpretatif kualitatif. Jenis penelitian ini disebut sebagai penelitian fenomenologi, dimana penelitian ini menyajikan fenomena-fenomena yang memiliki pola dan relasi makna yang saling berhubungan. Berdasarkan riset lapangan, adapun faktor-faktor terjadinya penipuan dalam transaksi *e-commerce* antara lain: pengetahuan yang minim, kebocoran data, tergiur pada hadiah palsu, tingginya tingkat pengangguran dan kemiskinan dan kebijakan keamanan pemerintah yang kurang tegas. Adapun bentuk dari penipuan dalam bertransaksi di *e-commerce* antara lain: *phising*, *pharming*, *pretexting*, *quid pro quo* dan menghubungi korban secara langsung. Dengan adanya

penelitian ini, diharapkan masyarakat Indonesia lebih mengetahui lagi tindakan penipuan yang dilakukan *cyber crime* yang dampaknya dapat merugikan orang banyak. Dengan terus mengikuti perkembangan yang ada di masa digitalisasi ini membuat kita tidak terjebak dengan tindakan kejahatan.

10. IQTISHODUNA:Jurnal Ekonomi Islam Vol.12, Issue.1, Hal.321-332 oleh Dyarini, Adi Mansah, Adi Alam, Aprilia Duwi Putri, dan Mohd Shahid Mohd Noh (2023) dengan judul “*Phenomenology Study: Payment Methods on The Marketplace Seen From Islamic Economy Perspective*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan sepakat uang elektronik yang mereka gunakan tidak mengandung unsur riba. Namun, terdapat perbedaan pendapat di antara beberapa informan. Salah satu poin penting yang perlu dicatat adalah bahwa marketplace bukanlah penjual atau perwakilan dari penjual, melainkan hanya bertindak sebagai media yang mempertemukan penjual dan pembeli berdasarkan aturan tertentu. Jika transaksi yang terjadi melibatkan hutang, maka pelanggan tidak diperbolehkan menerima keuntungan apa pun dari pihak GoPay. Oleh karena itu, jika GoPay memberikan diskon kepada pelanggan yang membayar melalui GoPay, hal ini dianggap sebagai manfaat dari hutang. Pelanggan memperoleh manfaat tersebut karena memberikan hutang kepada GoPay.

Table 1.2 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti & Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Annas Syams Rizal Fahmi, Tegar Cahyo Wibowo (2020) dengan Judul “Perkembangan Teknologi dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> LATANSA Gontor” pada JURNAL KAJIAN BISNIS VOL.28 No. 2, 2020, 207 – 216	Menggunakan pendekatan kualitatif.	Metode kualitatif yang digunakan yaitu fenomenologi bukan studi kasus. Disebutkan juga bahwa kualitas layanan di BMT LATANSA Gontor dipermudah dengan pembayaran virtual ATM BMT LATANSA	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
2	Kartiko Adi Wibowo (2020) dengan judul “Analisis Perilaku Penerimaan Teknologi Para Pengelola BMT Anggota Perhimpunan BMT Indonesia” pada karya Disertasi Universitas Islam Indonesia tahun 2020	Objek penelitiannya yaitu Penerimaan Teknologi BMT	Menggunakan metode kuantitatif.	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.

3	Rina Fitriani, Sri Sudiarti, Fauzi Arif Lubis (2023) dengan judul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Baitul Mal Wat Tamwil di Sumatera Utara” pada Jurnal Ilmu Ekonomi Islam, Vol.9 No.02 hal.2091-2098	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan objek Sumber Daya Manusia (SDM).	Metode kualitatif yang digunakan yaitu analisis SWOT, bukan fenomenologi.	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
4	Isman, Syamsul Hidayat, Imron Rosyadi, Noto Narwanto, Muthoifin, Setiawan Budi Utomo (2024) dengan judul “Transformasi digital BMT Surya Madani: Integrasi e-banking dan <i>financial technology</i> menuju implementasi <i>open loop LKMS 2025</i> ” pada BEMAS:JURNAL BERMASYARAKAT Vol.5 No.1 hal 84-95	Objek penelitian ini berfokus juga pada digitalisasi BMT	Penelitian ini menggunakan konsep pengabdian masyarakat	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
5	Rikke Bach	Penelitian ini	Dapat	Adanya rasa

	(2024) dengan judul “ <i>A phenomenological learning approach to leading digitalization</i> ” pada jurnal Business Horizons Vol.67 Issue 4 hal.345-355	menggunakan metode fenomenologi	dikatakan bahwa objek dalam penelitian ini adalah konsep digitalisasi secara global, tidak spesifik pada lembaga tertentu.	keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
6	Firza Ardhisa Rahman, Toni Seno Aji, Imam Sopingi (2023) dengan judul artikel “Strategi Digitalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial Berdasarkan <i>Islamic Efficiency</i> (Studi Kasus pada BMT UGT Nusantara Cabang Lodoyo Blitar) pada <i>International Journal of Cross Knowledge</i> Vol.1 No.2 Hal.364-371	Penelitian ini juga menerapkan tema digitalisasi berupa <i>WhatsApp</i> sebagai media promosi BMT	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif <i>case study</i>	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
7	Ni Luh Putu Sariyani, Ketut Tanti Kustina (2022) dengan	Penelitian ini juga menerapkan tema	Metode penelitian yang digunakan dalam	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk

	<p>judul <i>“Investigating Social Phenomenon In The Community Of Denpasar City In Using GoPay As a Startup Digital Transaction Tool In The Industrial Revolution 4.0 Era”</i> Pada Jurnal <i>International Conference On Industrial Revolution 4.0</i> Vol.1 No.1 Hal.90-100</p>	<p>digitalisasi berupa <i>GoPay</i> sebagai alat transaksi</p>	<p>penelitian ini yaitu kombinasi (<i>mix methods</i>)</p>	<p>menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.</p>
8	<p>Fitria Ayu Lestari Niu (2022) dengan judul <i>“Use of Digital Transaction Service During the Pandemic Based on Perceptions of Community in Manado, Indonesia”</i> pada Jurnal <i>Khazanah Sosial</i>, Vol.4, No.3, Hal.501-512</p>	<p>Penelitian ini juga menerapkan tema digitalisasi berupa <i>OVO</i> sebagai alat transaksi dan menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi</p>	<p>Pembahasan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan transaksi digital <i>OVO</i> dapat mempermudah individu dalam hal konsumsi</p>	<p>Adanya rasa keengganan anggota <i>BMT</i> untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.</p>
9	<p>Purnama Ramadani Silalahi, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, Aldy</p>	<p>Penelitian ini juga menerapkan tema digitalisasi yang</p>	<p>Dapat dikatakan bahwa objek dalam penelitian ini adalah konsep</p>	<p>Adanya rasa keengganan anggota <i>BMT</i> untuk menikmati layanan</p>

	Ridwan (2022) dengan judul “Analisis Keamanan Transaksi <i>E-commerce</i> Dalam Mencegah Penipuan <i>online</i> ” pada Jurnal Profit:Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol.1, No.4, Hal.224-235	menganalisis keamanan transaksi dalam mencegah penipuan dan menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi	digitalisasi secara global, tidak spesifik pada lembaga tertentu.	digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.
10	Dyarini, Adi Mansah, Adi Alam, Aprilia Duwi Putri, Mohd Shahid Mohd Noh (2023) dengan judul “ <i>Phenomenology Study: Payment Methods on The Marketplace Seen From Islamic Economy Perspective</i> ” pada IQTISHODUN A:Jurnal Ekonomi Islam Vol.12, Issue.1, Hal.321-332	Penelitian ini juga menerapkan tema digitalisasi yang berupa penggunaan transaksi menggunakan uang elektronik dalam perspektif Islam. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi	Dapat dikatakan bahwa objek dalam penelitian ini adalah konsep digitalisasi secara global, tidak spesifik pada lembaga tertentu.	Adanya rasa keengganan anggota BMT untuk menikmati layanan digital, anggota lebih tertarik mengoptimalkan <i>door to door / personal selling</i> dalam melakukan transaksi.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Digitalisasi Ekonomi

Definisi digitalisasi ekonomi versi *Encarta Dictionary* adalah “*Bussiness transactions on the internet: the marketplace that exists on the internet*” pengertian ini lebih menitikberatkan pada transaksi dan pasar yang terjadi di dunia internet (Ansori, 2016). Dapat didefinisikan sebagai proses penggunaan teknologi digital untuk mengoptimalkan layanan, meningkatkan kemampuan pekerja, dan meningkatkan kualitas layanan produk. Digitalisasi tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi digital, tetapi juga perubahan budaya dan struktur organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas layanan.

Digitalisasi ekonomi memiliki berbagai aspek yang disebutkan sebagai berikut: (Ansori, 2016)

a) Knowledge

Pengetahuan sumber daya manusia adalah aset terpenting dalam kelangsungan perusahaan atau instansi. Dalam teori ekonomi klasik, aset perusahaan adalah tanah, gedung, buruh, dan uang. Namun, pengetahuan yang melekat pada manusia kini menjadi penentu suksesnya organisasi dalam mencapai tujuan. Pengetahuan kolektif merupakan nilai utama perusahaan dalam menciptakan produk dan jasa. Teknologi juga membantu meningkatkan kemampuan intelegensia melalui kecerdasan buatan, seperti *decision support system* dan *expert system*. Manajemen

pengetahuan menjadi kunci keberhasilan perusahaan di era ini (Ansori, 2016).

b) Digitazion

Digitisasi adalah proses mengubah informasi ke format digital biner "0" dan "1". Meskipun sederhana, ini membawa perubahan besar dalam transaksi bisnis, membuat penyimpanan lebih efektif dan efisien, seperti menggunakan iCloud. Gambar dua dimensi, seperti lukisan dan foto, sekarang dapat disimpan dan dipertukarkan secara elektronik, meningkatkan efisiensi perusahaan dengan mengurangi biaya pembuatan, penyimpanan, dan pertukaran media. Teknologi juga memungkinkan konversi format analog video dan audio ke digital. Telekomunikasi memungkinkan pertukaran informasi cepat melalui email ke seluruh dunia. Jika produk dan jasa dapat diubah ke bentuk digital, perusahaan dapat menawarkan produk dan jasanya secara global dengan biaya rendah. Contoh produk dan jasa digital meliputi penerbitan elektronik, toko buku virtual, internet banking, telemedicine, dan iCloud (Ansori, 2016).

c) Virtualization

Virtualisasi memungkinkan seseorang memulai bisnis hanya dengan perangkat PC dan koneksi internet, menjangkau calon pelanggan di seluruh dunia. Berbeda dengan bisnis di dunia nyata yang membutuhkan aset fisik seperti gedung dan alat produksi, di dunia maya transaksi bisnis dapat dilakukan melalui situs internet. Dalam hubungan

bisnis ke konsumen (B2C) dan bisnis ke bisnis (B2B), pertukaran data dan informasi dilakukan secara virtual tanpa kehadiran fisik. Bisnis dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, 24 jam sehari, 7 hari seminggu secara *online* dan *real-time* dengan koneksi internet (Ansori, 2016).

d) Molecularization

Organisasi yang akan bertahan dalam era ekonomi digital adalah yang dapat beradaptasi dengan perubahan dinamis menggunakan sistem bentuk molekul. Berbeda dengan struktur hirarkis atau matriks yang rentan terhadap perubahan, sistem ini memungkinkan fleksibilitas dalam menyesuaikan diri dengan pasar. Dalam dunia maya, perusahaan bersaing langsung dengan perusahaan global, memerlukan adaptasi terus-menerus. Perubahan adalah proses wajar dan kunci keberhasilan. Seperti kata Charles Darwin, yang bertahan bukanlah yang terbesar atau terkuat, melainkan yang paling mampu beradaptasi (Ansori, 2016).

e) Internetworking

Internetworking adalah kunci dalam transaksi bisnis, baik elektronik maupun konvensional. Tidak ada perusahaan yang bisa bekerja sendiri tanpa kerjasama dengan pihak lain. Perusahaan harus menentukan aktivitas inti (*core activity*) dan menjalin kerjasama untuk proses penunjang (*supporting activities*). Mitra umum meliputi vendor teknologi, *content partners*, *merchants*, dan pemasok. Konsep bisnis yang menguasai sumber daya dari hulu ke hilir tidak akan bertahan lama di ekonomi digital. Sistem dinamis ini memungkinkan siapa saja untuk

bersaing tanpa batas ruang dan waktu selama terhubung ke internet (Ansori, 2016).

f) *Disintermediation*

Ciri khas ekonomi digital adalah berkurangnya peran mediator (*broker*) dalam transaksi antara pemasok dan pelanggan. Contohnya, *wholesaler, retailer, broadcaster*, dan perusahaan rekaman. Perusahaan klasik yang bergantung pada peran sebagai mediator terpaksa harus tutup karena adanya bisnis internet. Pasar bebas memungkinkan transaksi langsung antar individu tanpa perlu perantara (Ansori, 2016).

g) *Convergence*

Kunci sukses perusahaan dalam bisnis internet terletak pada kemampuan mengkonvergensi tiga sektor: *computing, communications, dan content*. Komputer sebagai pusat pengolahan data, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai penyalur data (Ansori, 2016).

h) *Innovation*

Bisnis internet beroperasi 24 jam, berbeda dengan perusahaan tradisional yang beroperasi 8 jam. Keunggulan kompetitif sulit dipertahankan karena mudah ditiru. Oleh karena itu, inovasi cepat dan berkelanjutan diperlukan. Manajemen harus menemukan cara agar karyawan selalu berinovasi, seperti di Silicon Valley. Konsep organisasi pembelajar harus dipertimbangkan dan diimplementasikan (Ansori, 2016).

i) Prosumption

Dalam ekonomi digital, batas antara konsumen dan produsen menjadi kabur. Konsumen teknologi informasi dapat menjadi produsen yang menawarkan produk dan jasa. Contohnya, seseorang yang menyewa ruang data website seharga Rp 5.000.000,- untuk 10 GB, lalu menyewakannya kembali dalam kapasitas lebih kecil, seperti 1 GB seharga satu juta rupiah, dapat segera memperoleh keuntungan. Individu tersebut disebut prosumer (Ansori, 2016).

j) Immediacy

Di internet, pelanggan memilih perusahaan berdasarkan tiga kriteria utama: lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat. Karena biaya perpindahan sangat rendah, pelanggan terus mencari perusahaan yang memberikan manfaat tertinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus peka terhadap kebutuhan pelanggan dan memastikan kepuasan layanan (Ansori, 2016).

k) Globalization

Esensi globalisasi adalah menghilangnya batasan ruang dan waktu. Pengetahuan tidak terikat secara geografis, sehingga entitas negara kurang relevan dalam bisnis online. Kapitalis cenderung berbisnis dari tempat yang murah, menjual ke pasar kaya, dan menyimpan keuntungan di bank yang aman dengan bunga tinggi. Segmentasi pasar harus didefinisikan ulang karena masyarakat kini terhubung dalam dunia maya, baik produsen maupun konsumen (Ansori, 2016).

1) *Discordance*

Ciri khas ekonomi digital adalah perubahan struktur sosial dan budaya akibat perubahan paradigma kehidupan sehari-hari. Organisasi yang semakin ringkas menyebabkan pengangguran, hilangnya pekerjaan mediator, peningkatan *workaholism*, dan penyebaran budaya Barat melalui internet. Ketidaksiapan menghadapi dampak negatif ini dapat merugikan kelangsungan perusahaan (Ansori, 2016).

2.2 Pelayanan Syariah

Digitalisasi layanan keuangan merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan aksesibilitas layanan keuangan. Digitalisasi ini mencakup berbagai aspek, seperti penggunaan aplikasi mobile banking, pembayaran elektronik, dan pengelolaan rekening secara *online*. Digitalisasi dalam sektor keuangan memungkinkan lembaga keuangan untuk memperluas jangkauan layanannya, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, digitalisasi juga mendukung inklusi keuangan, yaitu memberikan akses kepada masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh layanan keuangan tradisional. Hal ini sejalan dengan tujuan utama digitalisasi yang diusung oleh banyak lembaga keuangan mikro, seperti BMT Al Yaman Banyuwangi, untuk mempermudah transaksi dan mengurangi ketergantungan pada sistem manual.

Dalam ajaran Islam, salah satu prinsip utama dalam muamalah adalah memberikan pelayanan. Islam menekankan pentingnya memberikan

pelayanan yang baik kepada konsumen. Orang beriman diajarkan untuk bersikap murah hati, ramah, sopan, dan bersahabat dalam berinteraksi bisnis. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT dengan tegas mengingatkan kaum Muslimin untuk bersikap lembut, simpatik, dan menyampaikan kata-kata yang baik saat berbicara dengan orang lain. Berfirman dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 83, yaitu:

وَأَذِّنْ لَهُمْ سُبْحَانَ اللَّهِ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ۝ إِنَّ اللَّهَ يَرْزُقُ الْمُحْسِنِينَ ۝ أَلَمْ نَجْعَلْ لَهُمُ الْحَدِيثَ لِيُذَكِّرُوا الَّذِينَ يَنْسَوْنَ وَأَنْ يَتَّقُوا اللَّهَ ۝ وَاللَّهُ يَخْتَارُ مَا يُؤْتِيهِ الْغَنِيُّ وَهُوَ يُغْنِيكَ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۝

وَأَذِّنْ لَهُمْ سُبْحَانَ اللَّهِ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ۝ إِنَّ اللَّهَ يَرْزُقُ الْمُحْسِنِينَ ۝ أَلَمْ نَجْعَلْ لَهُمُ الْحَدِيثَ لِيُذَكِّرُوا الَّذِينَ يَنْسَوْنَ وَأَنْ يَتَّقُوا اللَّهَ ۝ وَاللَّهُ يَخْتَارُ مَا يُؤْتِيهِ الْغَنِيُّ وَهُوَ يُغْنِيكَ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۝

“Dan ingatlah ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat baiklah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah sholat dan tunaikanlah zakat. Tetapi kemudian kamu berpaling (mengingkari), kecuali sebagian kecil dari kamu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa betapa Allah sangat menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata baik juga dengan sikap yang baik pula misalnya memberikan senyuman. Hal ini agar lawan bicara kita akan merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah konsumen akan merasa terlayani dengan baik dan akan merasa puas. Perasaan puas yang diberikan oleh konsumen juga akan memiliki dampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan layanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan

bahagia yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak.

Untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan. Pelayanan yang baik dapat tercipta dengan melayani sepenuh hati dan memberikan yang terbaik kepada konsumen, sehingga mereka dapat merasa percaya dan yakin dengan pelayanan yang ramah, sopan, dan berkualitas. Dengan demikian, konsumen akan merasa nyaman, senang, dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT surah Ali-Imran ayat 159,

yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَنُفِضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَن
 نُّمُوسٍ وَأَسْأَلُ لَهُمْ وَاَسْأَلُ لَهُمْ وَاَسْأَلُ لَهُمْ ۗ فَبِالْوَعْدِ إِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ
 يُبِئُ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal.”

Seorang muslim harus saling mempermudah urusan seseorang dengan orang lain, karena jika mempermudah urusan orang lain, niscaya Allah akan mempermudah urusannya. Sebagian dijelaskan dalam Al Qur'an surah An-Nisaa ayat 28:

يُرِيدُ اللَّهُ لِيُذْهِبَ عَنْكُمُ الرِّجْسَ أَجْمَعِينَ وَيُغْفِرَ لَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَحِيمًا

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan

hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”.

2.3 *Baitul Mal wa Tamwil (BMT)*

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul mal* dan *baitut tamwil* (Rahayu, 2020). *Baitul mal* merupakan lembaga pengumpulan dana masyarakat yang disalurkan tanpa tujuan profit, seperti zakat, infaq dan shodaqoh (Santoso, 2017). Sedangkan *baitut tamwil* merupakan lembaga pengumpulan dana (uang) guna disalurkan dengan orientasi profit dan komersial (Harahap & Hastuti, n.d.). Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan prinsip syariah (Mashuri, 2016).

2.4 Fenomenologi Digitalisasi

Fenomenologi merupakan sebuah pendekatan filosofis yang menyelidiki pengalaman manusia (Hadi, 2021). Pendekatan fenomenologi saat ini sudah banyak digunakan oleh banyak peneliti sebagai metodologi penelitian. Pendekatan fenomenologis memusatkan perhatian pada pengalaman subjektif. Pendekatan ini berhubungan dengan pandangan pribadi mengenai dunia dan penafsiran mengenai berbagai kejadian yang dihadapi. Pendekatan fenomenologi meliputi pengamatan, imajinasi, berpikir secara abstrak, serta penghayatan. Dapat dikatakan bahwa fenomenologi merupakan tradisi penelitian kualitatif yang berakar pada filosofi dan psikologi yang berfokus pada pengalaman hidup manusia

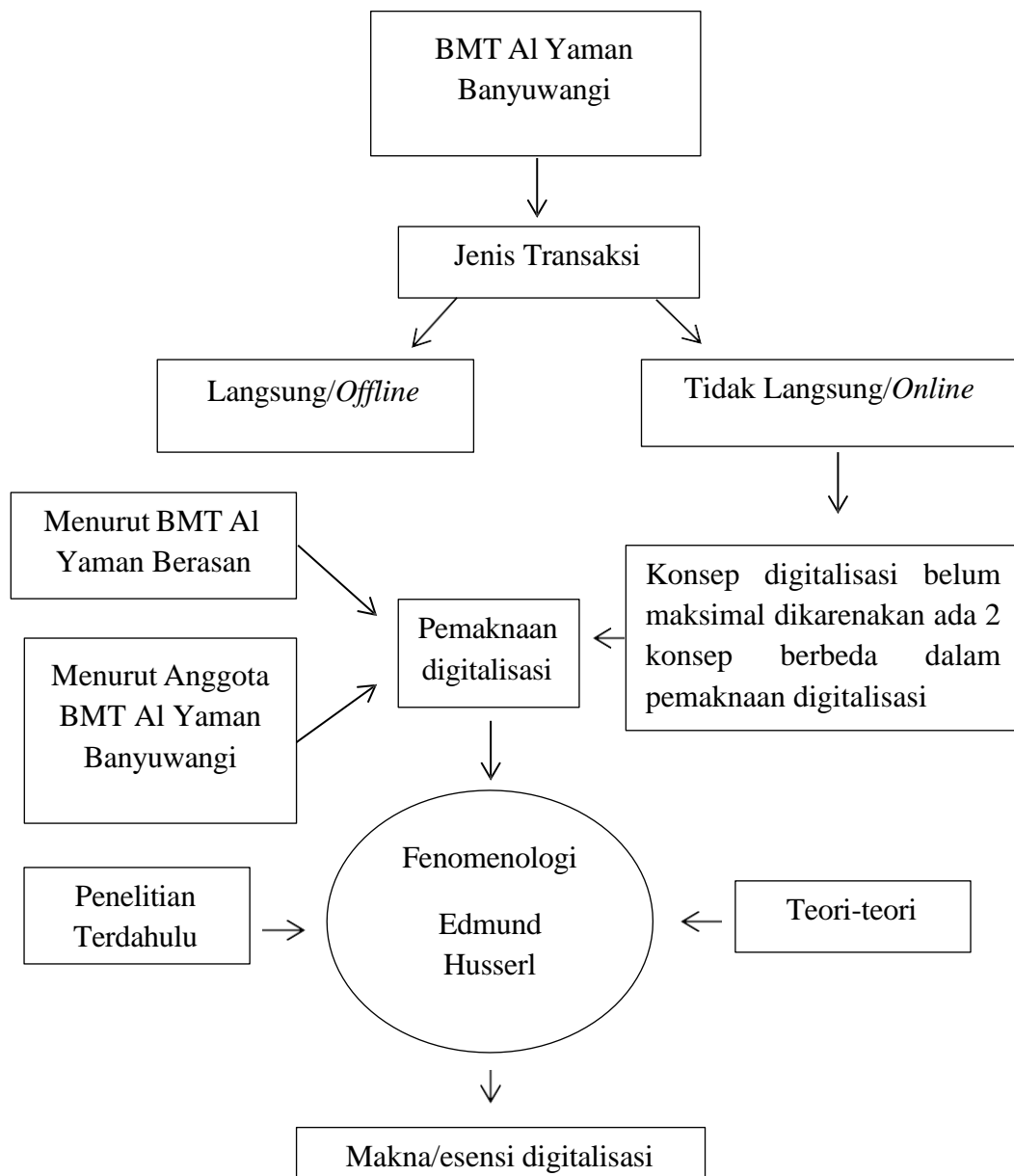
(sosiologi) (Astuti et al., 2023). Pusat perhatian pendekatan fenomenologi adalah pada permasalahan menyangkut esensi atau struktur pengalaman dari fenomena yang ada dalam kehidupan masyarakat. Apa yang tampak pada suatu fenomena itu mengandung banyak makna dari masing-masing individu pelaku, oleh karenanya diperlukan adanya pemahaman interpretatif untuk mengungkap noumena yang ada dibalik fenomena.

Menurut Husserl, fenomenologi adalah suatu studi tentang kesadaran dan perspektif seseorang. Fenomenologi merupakan cara untuk memahami realitas yang berkaitan langsung dengan pengalaman manusia (Kamayanti & Mulawarman, 2020). Fenomenologi yang dikenal melalui Husserl adalah ilmu tentang penampakan (fenomena). Fenomenologi Husserl tak berguna bagi individu yang berpikiran tertutup. Seorang fenomenolog adalah orang yang terbuka pada realitas dengan segala kemungkinan rangkaian makna dibaliknya tanpa tendensi mengevaluasi atau menghukum.

2.5 Kerangka Berpikir

Penelitian ini diawali dari pengamatan atas fenomena digitalisasi yang dilakukan oleh berbagai lembaga ekonomi yang merupakan proses mengintegrasikan teknologi digital kedalam semua aspek operasional suatu lembaga untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan daya saing. Namun, meskipun digitalisasi menawarkan banyak manfaat terdapat beberapa lembaga ekonomi yang masih enggan untuk mengadopsi konsep digitalisasi dan lebih mengutamakan transaksi secara langsung/*offline*

termasuk KSPPS BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi. Dengan perkembangan teknologi saat ini, aktivitas masyarakat sangat dimudahkan oleh adanya digitalisasi. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan anggota BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi yang masih menggunakan sistem transaksi secara offline dikarenakan adanya perbedaan dari segi biaya dan minmnya kemampuan menggunakan teknologi. Atas fenomena penelitian kemudian mengkomparasikan dengan berbagai penelitian terdahulu yang kemudian di analisis dengan pendekatan fenomenologi Husserl. Maka, dapat diuraikan kerangka penelitian pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif. Jenis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti dan semua itu tidak dapat diukur dengan angka. Dengan menggunakan fenomenologi yang berangkat dari pola pikir subjektivisme yang tidak hanya memandang dari suatu gejala yang tampak, akan tetapi berusaha menggali makna dibalik setiap fenomena yang terjadi (Kamayanti & Mulawarman, 2020). Yang diharapkan dari penelitian digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Banyuwangi ini yaitu bagaimana implementasi digitalisasi yang telah dilakukan BMT Al Yaman Banyuwangi dan bagaimana BMT Al Yaman Banyuwangi serta anggotanya memaknai adanya digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT Al Yaman Banyuwangi ini, untuk itu dibutuhkan konseptualisasi realita empirik dari BMT Al Yaman Banyuwangi tersebut. Sehingga nantinya akan ditemukan kebenaran epistemologik baik secara empirik sensual, empirik logik, dan empirik etik (Kasiram, 2018). Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari data berupa informasi dari pengalaman-pengalaman ataupun tindakan-tindakan yang ada di BMT Al Yaman Banyuwangi dan juga anggota-anggota BMT Al Yaman Banyuwangi, maka dengan

menggunakan metode kualitatif dirasa akan sangat tepat guna mencapai tujuan tersebut.

Jenis penelitian kualitatif memiliki ruang yang sempit akan tetapi memiliki kedalaman bahasan yang tidak terbatas (Bungin, 2007). Penelitian kualitatif juga digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi atas sebuah subjek penelitian seperti perilaku, motivasi, tindakan, persepsi dan lain sebagainya secara holistik dan dengan cara pendeskripsian dalam bentuk bahasa dalam konteks ilmiah serta memanfaatkan berbagai metode alamiah yang lagi-lagi disesuaikan dengan tujuan penelitian (Lexy, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah menginterpretasi akan makna digitalisasi yang ada di BMT Al Yaman Banyuwangi. Dimana digitalisasi yang terjadi pada BMT Al Yaman Banyuwangi memiliki kesenjangan teori dan praktik yang terjadi, sehingga terdapat fenomena yang perlu dikaji secara mendalam. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan studi fenomenologi pemikiran Edmund Husserl. Fenomenologi Edmund Husserl melepaskan ke-Aku-an dengan seutuhnya dari realitas lain disekitarnya. Padahal faktanya, ke-Aku-an manusia atau sekelompok masyarakat sangat dipengaruhi atau bergantung pada paradigma yang mereka pegang teguh (Kamayanti & Mulawarman, 2020).

Gambaran untuk mengenai bagaimana BMT Al Yaman Banyuwangi serta anggota BMT Al Yaman Banyuwangi memaknai digitalisasi dapat dipahami dengan menggunakan paradigma interpretatif. Artinya, BMT Al Yaman Banyuwangi serta anggota BMT Al Yaman Banyuwangi dapat

3.3. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu data langsung yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti sendiri sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti mengumpulkan data primer melalui wawancara secara mendalam dan observasi langsung dengan pimpinan serta anggota BMT Al Yaman Berasan Banyuwangi untuk memahami digitalisasi yang telah di implementasikan. Kemudian juga menggunakan sumber data sekunder untuk memperoleh *tracking* dari lembaga serta beberapa dokumen terkait kebijakan, peraturan serta peningkatan pelayanan BMT Al Yaman Banyuwangi. Selanjutnya akan dianalisis guna memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian sebagai fakta, keterangan atau bahan dasar untuk menyusun hipotesa. Data yang ada berupa fakta tentang objek penelitian yang diperoleh melalui pengamatan, percobaan, dan pengukuran gejala yang diteliti.

Adapun data yang dibutuhkan secara umum dalam penelitian ini diantaranya :

- Profil BMT Al Yaman Banyuwangi
- Data pengguna M-BMT sebagai wujud digitalisasi
- Data perkembangan anggota BMT Al Yaman Banyuwangi
- Pengalaman digitalisasi dari pihak BMT Al Yaman Banyuwangi dan anggota BMT Al Yaman Banyuwangi
- Data pendukung lainnya

Data-data tersebut diperoleh dari sumber datanya masing-masing dengan cara pengambilan data yang sesuai dengan jenisnya. Baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Sumber data dalam penelitian ini secara umum dibagi menjadi dua, yaitu :

1) Sumber Data Primer

Jenis sumber data ini adalah data yang diperoleh langsung terhadap objek penelitian. Peneliti mendapatkan sumber data primer melalui wawancara, observasi, ataupun pengamatan secara langsung terhadap kegiatan transaksi BMT Al Yaman Banyuwangi. Data primer yang dimaksud diantaranya data bagaimana pengalaman digitalisasi dari pihak BMT juga anggota BMT Al Yaman Banyuwangi serta sumber primer lainnya.

Peneliti terlebih dahulu akan menentukan informan untuk mencari data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk itu peneliti menggunakan metode *snowball* yang mana dalam memperoleh informasi yang mendalam, peneliti tidak membatasi terlebih dahulu jumlah informannya dan informasi dianggap cukup apabila sudah berada di tingkat jenuh. Metode *snowball* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara merekrut sampel yang sulit ditemukan melalui rujukan dari subjek yang sudah ada. Informan yang dipilih adalah yang dianggap memiliki kapabilitas untuk menyampaikan informasi yang peneliti butuhkan sesuai

rekomendasi dari informan itu sendiri, baik dari BMT Al Yaman Banyuwangi maupun anggota BMT Al Yaman Banyuwangi.

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka informan yang dibutuhkan untuk memperoleh sumber data primer sebagaimana berikut :

a. Struktural BMT Al Yaman Banyuwangi

Peran dari struktural BMT Al Yaman Banyuwangi merupakan sentral dalam penyelenggaraan digitalisasi sebagai konsep dalam meningkatkan pelayanan. Informasi dari BMT Al Yaman Banyuwangi juga akan menjadi sumber data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Digitalisasi melalui aplikasi M-BMT secara teknis diselenggarakan oleh BMT Al Yaman Banyuwangi. Dalam proses penggunaan aplikasi M-BMT itu tentu juga akan memberikan sumber data primer yang penting guna melengkapi kebutuhan tujuan penelitian.

b. Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi

Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi memiliki

Berikut narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini:

No	Nama	Sebagai
1	Moh. Alfau Fauzy, SE.,Sy	Manajer BMT Al Yaman Banyuwangi
2	Ulil Hidayah, S.E	<i>Teller</i> BMT Al Yaman Banyuwangi
3	Ibu Mudami	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 57 tahun

4	Ibu Milda	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 40 tahun
5	Lailiya Zulfa, S.E	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 35 tahun
6	Abdul Rouf, M.E	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 29 tahun
7	Shilfina	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 21 tahun
8	Risda Mursyida	Anggota BMT Al Yaman Banyuwangi usia 24 tahun
9	Bpk. Mahrus	<i>Marketing/AO</i> BMT Al Yaman Banyuwangi
10	Hasan Basri, S.E	<i>Marketing/AO</i> BMT Al Yaman Banyuwangi

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data pendukung dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah data selain ungkapan verbal dan tindakan dari informan yakni data tertulis berupa dokumen-dokumen seperti profil BMT Al Yaman Banyuwangi, data pengguna M-BMT, data perkembangan anggota BMT, dan data sekunder lainnya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dalam mengumpulkan data ini mencakup pengalaman, perasaan, pandangan, dan persepsi subjek terhadap fenomena tersebut (Kamayanti & Mulawarman, 2020). Pengumpulan data ini dilakukan dalam tiga tahap:

- a) Tahap pertama, mengumpulkan data awal dengan melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi pada BMT Al Yaman Banyuwangi. Sebelum menyusun langkah-langkah yang ada dalam penelitian ini, peneliti merupakan salah satu *teller* BMT Al Yaman Banyuwangi sehingga hal ini dapat mempermudah untuk menemukan bagaimana kondisi di lapangan dan apa yang harus dilakukan selanjutnya. Observasi akan dilakukan dalam dua tahap, yakni observasi awal yang berfungsi untuk memetakan proses perolehan data, memetakan siapa saja informan yang dapat merekomendasikan informan lanjutan dalam penelitian ini guna menciptakan efisiensi dalam penelitian. Hal ini tentunya tidak dapat diperoleh tanpa observasi awal. Dan observasi selanjutnya dilakukan setelah data diperoleh. Fungsinya ialah untuk sinkronisasi data yang diperoleh dengan apa yang ada di lapangan. Observasi sendiri merupakan kegiatan pengumpulan data yang mana peneliti harus turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan dimana fungsi utama observasi adalah untuk mendeskripsikan keadaan yang ada di lapangan. Dimulai dengan proses pengamatan, pencatatan akan gejala-gejala yang terjadi atau dalam kata lain observasi adalah pengamatan data yang dilakukan dengan cermat dan sistematis.

b) Tahap kedua, wawancara mendalam dengan informan yang dianggap sebagai sumber yang terlibat dalam digitalisasi dari sisi struktural ataupun anggota BMT Al Yaman Banyuwangi. Teknik wawancara dapat memberikan manfaat pada analisis jenis kualitatif. Apabila dengan metode pengamatan masih kurang mendapatkan data serta informasi yang diharapkan maka wawancara dapat digunakan untuk melengkapi bukti secara sempurna. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini yaitu dengan melakukan kegiatan wawancara kepada BMT Al Yaman Banyuwangi maupun anggotanya untuk menganalisis bagaimana implementasi digitalisasi melalui aplikasi M- BMT serta menangkap makna dari digitalisasi tersebut. Wawancara akan dilakukan secara terpimpin guna mencari poin-poin yang diinginkan peneliti. Akan tetapi peneliti juga akan menggunakan wawancara yang sifatnya bebas untuk menangkap informasi yang lebih luas lagi dari informan. Guna memaksimalkan data yang akan diperoleh dan menjaga kualitas penelitian, maka penelitian ini akan memilih informan yang representatif terhadap tema yang sedang dikaji. Yaitu yang terlibat dalam penggunaan digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi. Informan berdasarkan kriteria yang sudah disebutkan di atas akan diambil dengan teknik *snowball* dimana selain menentukan siapa saja yang dibutuhkan juga akan memungkinkan menggali informasi dari informan diluar yang sudah ditentukan diawal yang

bertujuan untuk memperkuat data yang telah diperoleh. Informan terbagi dalam dua kriteria yaitu usia -40 dan +40 tahun.

- c) Tahap ketiga, Teknik pengumpulan data secara dokumentasi adalah dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa transkrip, catatan, buku, serta dokumen yang merupakan dokumen penting yang relevan terhadap tema penelitian. Dokumentasi yang dilakukan peneliti ialah dengan mendokumentasikan berupa foto, serta data mengenai dokumen-dokumen terkait dan peneliti melakukan konfirmasi secara mendalam tentang kesimpulan dari hasil wawancara dan interpretasi tentang digitalisasi pada BMT Al Yaman Banyuwangi.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Begitu juga yang akan dilakukan pada teknik analisis data fenomenologi yang bertujuan untuk memahami makna dan pengalaman subjek terhadap suatu fenomena atau pengalaman hidup yang mendalam. Pendekatan ini dikembangkan oleh Edmund Husserl, seorang filsuf Jerman pada awal abad ke-20, dan telah menjadi metode yang umum digunakan dalam berbagai bidang. Analisis fenomenologi menekankan pada deskripsi mendalam dan refleksi atas pengalaman subjek, tanpa melakukan interpretasi atau pengambilan kesimpulan sebelumnya (Kamayanti & Mulawarman, 2020). Analisis Kualitatif pada penelitian ini berangkat dari pendekatan fenomenologi yang sebenarnya lebih banyak alergi terhadap pendekatan

positivistik, yang dianggap terlalu kaku, hitam putih, dan terlalu taat asas. Analisis fenomenologi lebih tepat digunakan untuk mengurai persoalan subyek manusia yang umumnya berubah-berubah. Dengan demikian, analisis kualitatif umumnya tidak digunakan untuk mencari data dalam arti frekuensi, akan tetapi digunakan untuk menganalisis makna dari data yang tampak dipermukaan dan memahami sebuah fakta bukan untuk menjelaskan fakta tersebut. Tahapan penelitian secara umum dibagi menjadi empat tahapan termasuk di dalamnya analisis data penelitian yang telah didapatkan sebagaimana berikut :

1) Perencanaan Penelitian

Tahap ini berfokus pada apa saja yang akan dilakukan oleh peneliti sebelum dan saat pengumpulan data berlangsung. Tahap ini memiliki beberapa langkah sebagai berikut :

- Perumusan topik dan pertanyaan yang berkaitan dengan digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi dalam meningkatkan pelayanan
- Menjelaskan latar belakang penelitian sesuai dengan rumusan masalah di bab pertama terhadap subjek penelitian
- Memilih informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian
- Pengumpulan data atau telaah dokumen. Data atau dokumen tersebut berupa dokumen utama tentang minat

pengguna aplikasi M-BMT, grafik perkembangan anggota BMT dan dokumen tinjauan tematik seperti konsep dasar pembangunan ekonomi Islam dan lain sebagainya.

2) Pengumpulan Data

Tahapan ini terdiri dari pengamatan secara langsung / observasi, wawancara dan kajian literatur. Peneliti dalam hal ini berperan sebagai pewawancara sekaligus *teller* BMT Al Yaman Banyuwangi.

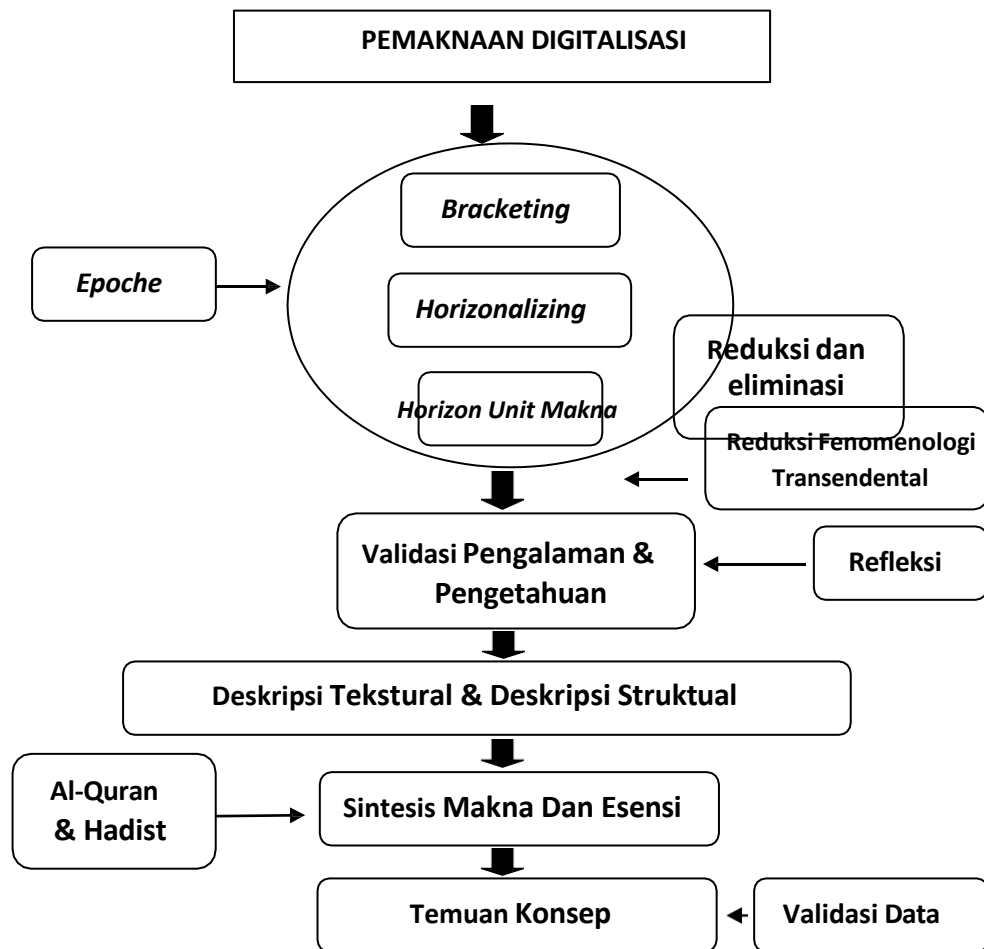
3) Analisis Data

- *Epoche*, Langkah ini berfungsi untuk mendapatkan ide, perasaan, pemahaman, dan kesadaran yang benar-benar berasal dari informan. Sehingga nantinya akan didapatkan kemurnian dari informasi yang didapatkan. Informasi berupa bagaimana pengalaman BMT Al Yaman Banyuwangi dan anggota nya dalam mengimplementasikan digitalisasi melalui aplikasi M-BMT sesuai apa yang sebenarnya terjadi.
- Reduksi Transidental
Reduksi transidental digunakan untuk menangkap konteks-konteks yang sesuai dengan tema penelitian dari apa yang disampaikan oleh informan (Noema). Proses ini bisa dilakukan dengan tiga cara:

- *Bracketing*, yaitu memberikan tanda kurung pada ide yang penting
 - *Horizonting*, yaitu mengaitkan informasi yang didapat dari satu informan ke informan yang lain
 - *Horizon*, menemukan esensi dari tema penelitian
- Variasi Pengalaman dan Pengetahuan
Refleksi yang diberikan peneliti berdasarkan pengalaman dan pengetahuan peneliti tentang informasi yang diterima dari informan
 - Deskripsi Tekstural dan Struktural
Informasi tekstural dari informan dituliskan sesuai penyampaian informan dan di transkripkan secara struktural
 - Sintesis Makna dan Esensi
Langkah ini dilakukan dengan mengintegrasikan antara deskripsi tekstural dan struktural
 - Temuan Konsep
Penyelarasan antara hasil temuan dengan kajian ke Islaman yang sesuai dengan tema penelitian. Langkah ini termasuk dari validasi data dalam penelitian.

4) Simpulan Hasil Temuan

Gambar 3.1 Kerangka Metode Analisis



Sumber: (Niswatin, 2023)

3.6. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yang mana data digali dari kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber seperti hasil wawancara lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda, peneliti berusaha untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang bagaimana subjek memahami dan merasakan fenomena tertentu dari perspektif mereka sendiri. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami kompleksitas dan keragaman pengalaman manusia, serta memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang aspek psikologis, sosial, atau budaya dari fenomena yang diteliti (Tahir et al., 2023). Jaminan sebuah penelitian dikatakan layak untuk dipercaya jika data yang diperoleh peneliti sudah dilakukan pengecekan keabsahan datanya. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif ini pengecekan keabsahan data dilakukan dengan empat pengecekan data yaitu; kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Istilah tersebut merupakan tahap pengecekan keabsahan data yang merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian kualitatif.

Pengecekan keabsahan data dilakukan agar memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan serta dipercaya oleh semua pihak. Dalam pengecekan keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sebagai sumber di luar data tersebut sebagai bahan

perbandingan. Triangulasi yang digunakan adalah Triangulasi Sumber yakni untuk memvalidasi informasi yang diperoleh. Berikut penjelasan triangulasi yang digunakan peneliti:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- 2) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan
- 3) Membandingkan informasi dari narasumber sesuai proses validasi pada pendekatan fenomenologi. Hasil perbandingan ini diharapkan dapat menyatukan persepsi atas data yang diperoleh. Disamping itu perbandingan ini akan memperjelas bagi peneliti tentang latar belakang perbedaan persepsi tersebut.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Profil *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Al Yaman Banyuwangi

4.1.1 BMT Al Yaman Banyuwangi

Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Al Yaman atau sebelumnya Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) bertempat di Ruko usaha Pondok Pesantren Manbaul Ulum Berasan Banyuwangi, Jln. KH. Askandar KM2 desa Wringinputih kec. Muncar Kab. Banyuwangi. Berdiri sejak tanggal 14 Februari 2016 berdasarkan Badan Hukum Dinas Koperasi Kabupaten Banyuwangi Nomor 7584/BH/II/1993. Memiliki anggota yang meliputi alumni, santri/siswa dan masyarakat sekitar senantiasa melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip-prinsip koperasi syariah sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat menengah kebawah yang berlandaskan asas kekeluargaan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan para anggota dan masyarakat sekitar. Didirikannya BMT Al Yaman Banyuwangi telah mendapatkan persetujuan Yayasan Manbaul Ulum Banyuwangi dan memiliki Badan Hukum Nomor: AHU-0003253.AH.01.26.TAHUN 2020. Dalam pelaksanaan pengelolaannya oleh anggota diserahkan kepada pengurus yang menerapkan pedoman :

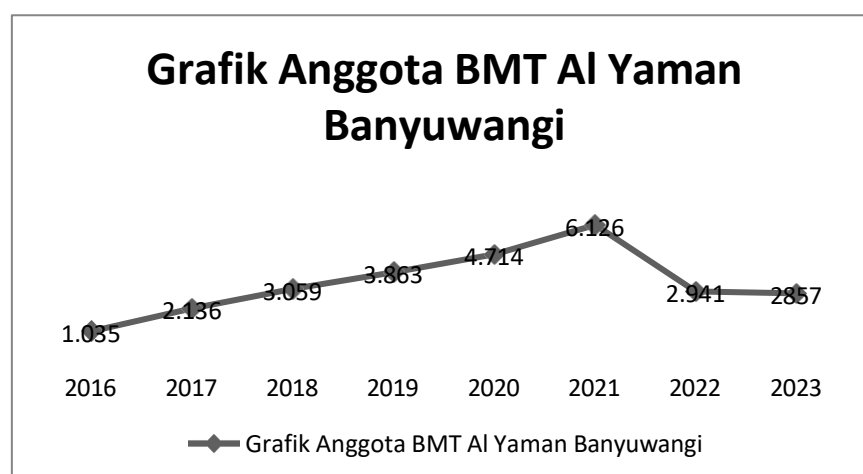
- 1) UU Koperasi No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- 2) PP RI No.9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.

- 3) AD/ART BMT AL YAMAN.
- 4) RK//RAPB KSPPS BMT AL YAMAN.
- 5) Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah RI No. 16/Per/M.KUM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi.

BMT Al Yaman Banyuwangi berlandaskan Syariat Islam, dan Undang-undang Dasar Negara Indonesia yang berlaku dalam operasinya, BMT Al Yaman Banyuwangi memakai sistem bagi hasil berdasarkan syari'ah dibawah bimbingan asatidz berdasarkan Qur'an dan Hadist shahih dengan pemahaman salafus shalih.

Dengan berjalannya waktu, perkembangan BMT Al Yaman Banyuwangi terus menerus mengalami peningkatan, yang mana anggota terus bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat ditunjukkan pada grafik dibawah ini.

Grafik 4.1 Anggota BMTT Al Yaman 2016-2023



Grafik tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2016 BMT Al Yaman Banyuwangi mulai memiliki anggota sejumlah 1.035, lalu pada tahun 2017 ada penambahan sejumlah 2.136 anggota dilanjutkan pada tahun 2018 bertambah sebanyak 3.059. Grafik anggota mulai ada peningkatan yang sangat pesat ditunjukkan pada tahun 2021 yaitu bertambahnya 6.126. Dari situlah, BMT Al Yaman Banyuwangi mulai membuka kantor cabang 2 untuk mengelompokkan anggota sesuai tempat mukimnya. Sehingga pada tahun 2023 jumlah seluruh anggota BMT Al Yaman Banyuwangi terhitung sebanyak 11.924, sebanyak 6.126 anggota terdapat pada kantor pusat BMT Al Yaman Banyuwangi, 2.941 anggota diperoleh kantor cabang 2, dan selebihnya terdapat pada kantor cabang 3 BMT Al Yaman Banyuwangi.

4.1.2 Visi dan Misi BMT Al Yaman Banyuwangi

Visi

- 1) Untuk menanamkan pemahaman bahwa konsep Syariah merupakan konsep yang mudah, *falah* dan *masalah*.
- 2) Memasyarakatkan Ekonomi Syariah dan mensyariatkan ekonomi masyarakat.

Misi

- 1) Untuk menciptakan *ta'awanu 'alal birri wat taqwa* yaitu rasa tolong menolong dalam kebaikan, seperti yang diterangkan dalam (QS. Al Maidah : Ayat 2)

- 2) Mengembangkan ekonomi umat dengan konsep dasar atau landasan yang sesuai syari'ah islam.

4.1.3 Struktur Kepengurusan BMT Al Yaman Banyuwangi

1) Pengelola

Manager	: M. Alfau Fauzi S.E.Sy
Customer Service	: Arif Saifudin S.E.Sy
<i>Survivor</i> (Penyintas)	: M. Mahrus
Teller	: Fifi Alifatun Nisa S.E.Sy Ulil Hidayah, S.E Nuril Laila Maghfuroh, S.E
<i>Account Officer</i> (AO)	: Arif Saifudin S.E.Sy M. Mahrus Hasan Basri, S.E

2) **Penasehat Hukum** : Zainal Aris Masruchi, M.H., M.Pd

3) **Pengawas** : Drs. H. Wahidin
: K. Abd Rouf AM., S.Pdi., M.Pd
: KH. Ahmad Ghozali
: K. Ali Hasan Syadili

4) Kepengurusan

Ketua	: M. Alfau Fauzi S.E.Sy
Wakil	: M. Mahrus
Sekretaris	: Fifi Alifatun Nisa S.E.Sy
Bendahara	: Arif Syaifudin S.E.Sy

4.2 Deskripsi Tekstural : Pengalaman BMT Al Yaman Banyuwangi dalam mengimplementasikan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Penjelasan pada bab ini mengarah kepada deskripsi tekstural yang menunjukkan awal temuan peneliti terhadap pengalaman BMT Al Yaman Banyuwangi dalam mengimplementasikan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dibangun dengan menggunakan paradigma interpretatif yang mana peneliti menjelaskan sesuai dengan fenomena yang ditemukan di lapangan. Berdasarkan penjelasan dari semua informan, ditemukan beberapa perbedaan dan persamaan pernyataan awal atas pertanyaan, “Apa latar belakang BMT Al Yaman Banyuwangi melakukan digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan?”.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui beberapa teori. Menurut *Diffusion of Innovations* oleh Everett Rogers, (Richard, 2008) adopsi teknologi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi seperti kemanfaatan dan kompatibilitas. Manajer yang lebih menyadari manfaat digitalisasi menunjukkan peran sebagai *early adopters*, sementara anggota cenderung berada pada tahap adaptasi awal. Selain itu, teori *Socio-Technical Systems* menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi bergantung pada keselarasan antara sistem teknis (teknologi digital) dan sistem sosial (sumber daya manusia dan anggota). Teori ini relevan karena perubahan yang terjadi tidak hanya teknis tetapi juga membutuhkan kesiapan dan literasi digital dari seluruh pemangku kepentingan. Digitalisasi di BMT Al

Yaman juga dapat dianalisis Richard Normann dengan teori *Reframing Bussiness as a Service* memiliki tiga karakteristik pelayanan yaitu a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi, b) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama (Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, 2016). Dalam konteks ini, implementasi digitalisasi bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, handal, dan mudah diakses, meskipun tantangan masih ada dalam hal literasi digital sebagian anggota. Secara keseluruhan, fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga perubahan mendasar dalam pola kerja dan interaksi antara manajemen, staf, dan anggota.

Perbedaannya didasarkan dalam segi kesadaran dan faktor usia. Informan manajer mengungkapkan atas apa yang dirasakan dan dialami, sedangkan informan anggota mengungkapkan atas apa yang dipersepsikan dan dipikirkan. Persamaannya, semua informan menjelaskan tentang apa yang diharapkan dari latar belakang serta tujuan adanya digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi yang telah dilakukan. Secara umum, nilai-nilai tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 dimensi, yaitu: sumber daya manusia, proses operasional, dan respon anggota terhadap digitalisasi.

4.2.1 Deskripsi Tekstural 1: Digitalisasi Dalam Dimensi Sumber Daya

Manusia

Proses digitalisasi memerlukan kemampuan adaptasi sumber daya manusia, baik dalam hal keterampilan teknis maupun pola pikir. Dalam perjalanan implementasi digitalisasi, BMT Al Yaman Banyuwangi mengedepankan pendekatan berbasis komunitas. Bapak M. Alfau Fauzi, selaku manajer sekaligus salah satu perintis lembaga ini, menyadari bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, baik dari segi keterampilan teknis maupun pola pikir. Dengan latar belakang pendidikan S1 Ekonomi Syariah, beliau memadukan wawasan akademis dengan pengalaman praktis untuk membawa lembaga ini menuju perubahan yang lebih modern tanpa meninggalkan nilai-nilai syariah yang menjadi dasar operasionalnya.

“Amanah ini saya terima dari beliau Alm.KH. Yusuf Nuris Askandar selaku pimpinan yayasan Manbaul Ulum Banyuwangi. Berawal dari niat beliau khidmah kepada masyarakat, dan membantu para Alumni Manbaul Ulum agar siap berdaya dan berdikari,Alhamdulillahsampai saat ini saya akan terus menjaga amanah ini”

Ungkap Bapak Alfau Fauzi, Manajer BMT Al Yaman Banyuwangi.

“Dulu masih manual mbak,, saya bikin laporan buku besar, dicatat manual, kadang ada yang keselip pusingnya luar biasa..tapi Alhamdulillah kita berdiri di tahun 2016 setelah 3 tahun sudah ada pelatihan-pelatihan dari Dinas Koperasi Banyuwangi terkait Web laporan keuangannya”

Sambungannya.

Proses digitalisasi dimulai dengan penyediaan sistem berbasis aplikasi untuk pencatatan transaksi, laporan keuangan, dan pengelolaan anggota. Namun, keberhasilan implementasi teknologi tersebut memerlukan langkah-langkah adaptasi yang matang, terutama di kalangan staf dan anggota.

“Jujur saja kami tidak menerima karyawan atau staff yang bukan dari alumni Yayasan Manbaul Ulum Banyuwangi, ini merupakan wujud khidmah kami kepada Pondok Pesantren, kami mengajak seluruh alumni untuk ikut serta dalam mensyiarkan dan mendukung adanya BMT Al Yaman Banyuwangi”

Sebagai bagian dari strategi, Bapak Alfian memanfaatkan jaringan alumni Pondok Pesantren Manbaul Ulum Banyuwangi, membuka peluang kerja khusus bagi alumni untuk menjadi bagian dari tim BMT. Dengan ini, ia tidak hanya membangun kepercayaan komunitas, tetapi juga memastikan bahwa para staff memiliki pemahaman mendalam tentang nilai-nilai keislaman yang menjadi landasan lembaga.

Salah satu pengalaman kunci dalam implementasi digitalisasi adalah tantangan awal yang dihadapi staff. Banyak staff, khususnya generasi yang berusia 40 tahun keatas, merasa kesulitan untuk beralih dari sistem manual ke digital. Tantangan ini diatasi melalui pelatihan intensif dan pendampingan secara berkelanjutan. Selain itu, BMT Al Yaman Banyuwangi memberikan kesempatan kepada staff untuk mengikuti program pengembangan diri, seperti pelatihan keuangan

berbasis syariah yang disertai modul teknologi digital. Strategi ini berhasil meningkatkan kepercayaan diri staff dalam menggunakan sistem baru.

“Sebagai Teller, saya lebih mudah melayani anggota dengan menggunakan M-BMT ya mbak, tapi ya gimana lagi...kita memiliki hampir 50% dari kalangan usia 40an keatas,,”

Ungkap Ulil Hidayah selaku *teller* BMT Al Yaman Banyuwangi merespon pertanyaan mengenai digitalisasi yang dilakukan BMT Al Yaman Banyuwangi. Bagi anggota BMT Al Yaman Banyuwangi, digitalisasi memberikan akses yang lebih luas ke layanan keuangan. Namun, pengalaman ini tidak selalu seragam. Anggota dari generasi millennial juga zillennial dengan rentan usia 40 tahun kebawah, seperti santri dan alumni yang lebih akrab dengan teknologi, lebih mudah beradaptasi dan merasakan manfaat dari layanan digital, seperti akses cepat ke informasi rekening melalui aplikasi. Di sisi lain, anggota dari generasi 40 tahun keatas sering memerlukan pendampingan lebih intensif untuk memahami cara kerja sistem digital.

Sebagai bagian dari proses digitalisasi, BMT Al Yaman Banyuwangi juga memperhatikan aspek sosial. Melalui slogan "Memelihara Amanah, Meraih Barokah" lembaga ini memastikan bahwa transformasi teknologi tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat. Bapak Alfian, misalnya, memberikan perhatian khusus kepada alumni pondok pesantren, tidak hanya melalui peluang kerja, tetapi juga melalui program pembiayaan

syariah yang ramah bagi mereka. Langkah ini memperkuat hubungan antara teknologi, nilai syariah, dan pelayanan masyarakat. Pengalaman implementasi digitalisasi di BMT Al Yaman mencerminkan dinamika adaptasi sumber daya manusia, inovasi teknologi, dan penguatan komunitas. Dengan pendekatan yang inklusif, lembaga ini berhasil mengubah tantangan digitalisasi menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberdayakan umat. Esensi pengalaman ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar penerapan teknologi, tetapi juga perjalanan transformasi budaya kerja yang melibatkan sinergi antara visi manajemen, adaptasi staf, dan penerimaan anggota.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak M. Alfauzi S.E.Sy selaku Manager BMT Al Yaman Banyuwangi:

“Digitalisasi ini kami terapkan dikhususkan bagi mereka yang menghendaki untuk transaksi dirumah aja mbak....kan enak to gak perlu datang ke kantor, dan juga bisa dilakukan kapan dan dimana saja”

Layanan digitalisasi yang telah dilakukan oleh BMT Al Yaman Banyuwangi menggunakan aplikasi M-BMT ini merupakan langkah bagaimana untuk meningkatkan pelayanan untuk menambah kepercayaan para anggota. Dengan adanya aplikasi ini, para anggota tidak perlu pergi ke kantor guna untuk menabung maupun transaksi lainnya.

Selanjutnya ungkapan anggota BMT Al Yaman Banyuwangi yang bernama Ibu Mudami, beliau berusia 57 tahun dan telah tergabung sejak awal berdirinya BMT Al Yaman Banyuwangi:

“Yoalah mbak...mending langsung ke kantor saja too...BMT kan juga sering keliling ke rumah (personal selling) saya, jadi nggak perlu repot datang ke kantor”

Ibu Mudami mengungkapkan bahwa digitalisasi menggunakan aplikasi M-BMT ini dirasa sulit dalam pelayanannya karena faktor usia. Beliau lebih tertarik dengan adanya layanan *personal selling* yang menjadi salah satu layanan BMT Al Yaman Banyuwangi. Layanan *personal selling* ini dilakukan setiap hari oleh staff BMT Al Yaman Banyuwangi untuk melayani anggota yang lokasinya berdekatan dengan kantor BMT Al Yaman Banyuwangi. Hal ini dilakukan sebagai wujud transparansi dan ajang silaturrhimi dari BMT Al Yaman Banyuwangi.

4.2.2 Deskripsi Tekstural 2 : Digitalisasi Dalam Dimensi Proses Operasional

Dalam proses operasionalnya, implementasi digitalisasi di BMT Al Yaman Banyuwangi merupakan langkah besar yang membawa perubahan signifikan dalam cara lembaga ini mengelola layanan keuangan dan berinteraksi dengan anggota. Digitalisasi diterapkan dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional, transparansi, serta kemudahan akses bagi anggota, terutama yang berasal dari komunitas pesantren, alumni, dan masyarakat umum.

Transisi dari Sistem Manual ke Digital

Proses digitalisasi di BMT Al Yaman Banyuwangi dimulai dengan transisi dari sistem manual yang sebelumnya mengandalkan pencatatan manual dan transaksi tatap muka, menuju penggunaan perangkat lunak untuk manajemen keuangan dan layanan administrasi. Proses ini melibatkan pemilihan dan penerapan aplikasi yang dapat membantu dalam pencatatan transaksi, pengelolaan dana, serta pelayanan angsuran dan pembiayaan.

Pada tahap awal, perubahan ini menuntut adanya pelatihan bagi seluruh staf dan pengurus BMT untuk memastikan mereka memahami penggunaan sistem yang baru. Bapak M. Alfauzi, sebagai pengelola utama, memastikan bahwa pelatihan dan pendampingan menjadi bagian dari proses operasional untuk meminimalisir hambatan teknis dan memastikan staf dapat beradaptasi dengan lancar. Seiring waktu, staf BMT menjadi lebih familiar dengan sistem digital ini, yang awalnya dianggap rumit, namun kini menjadi alat yang sangat memudahkan pekerjaan mereka.

Integrasi Sistem dan Otomatisasi Layanan

Setelah tahap transisi, fokus utama BMT Al Yaman Banyuwangi beralih pada integrasi dan otomatisasi layanan. Salah satu aspek utama dalam proses digitalisasi adalah pengembangan sistem yang memungkinkan anggota untuk mengakses informasi secara mandiri, seperti saldo tabungan, riwayat transaksi, dan status

pembiayaan mereka, tanpa harus datang langsung ke kantor. Sistem yang terintegrasi ini memungkinkan layanan yang lebih cepat, karena anggota dapat melakukan berbagai transaksi melalui aplikasi digital, seperti pembayaran angsuran, pendaftaran produk pembiayaan, dan cek saldo. Selain itu, laporan keuangan kini dapat diakses oleh anggota secara transparan, memungkinkan mereka untuk lebih percaya pada pengelolaan dana oleh BMT.

Penerapan Pelayanan Berbasis Aplikasi untuk Anggota

BMT Al Yaman memperkenalkan aplikasi berbasis digital “M-BMT” sebagai platform utama bagi anggota untuk memanfaatkan berbagai layanan keuangan syariah. Aplikasi ini, selain memberikan kemudahan akses, juga mengoptimalkan proses operasional seperti pengajuan pembiayaan, cek saldo, dan transaksi keuangan lainnya. Dalam hal ini, teknologi menjadi alat yang efektif untuk mempercepat layanan dan mengurangi antrian di kantor. Aplikasi ini juga mendukung pelayanan yang lebih responsif. Sebagai contoh, anggota yang mengajukan pembiayaan dapat langsung melihat status permohonan mereka melalui aplikasi, tanpa harus menunggu konfirmasi manual dari petugas. Hal ini meningkatkan kepuasan anggota, karena mereka tidak lagi harus menunggu lama atau mengunjungi kantor secara fisik untuk informasi terkait status pengajuan.

Pengelolaan Data dan Keamanan Informasi

Dalam proses operasional yang baru ini, salah satu perhatian utama adalah pengelolaan data dan keamanan informasi. BMT Al Yaman Banyuwangi memastikan bahwa sistem yang digunakan memenuhi standar keamanan data untuk melindungi informasi pribadi anggota dan transaksi keuangan mereka. Penggunaan teknologi enkripsi dan sistem backup yang terintegrasi membantu melindungi data yang sensitif agar tetap aman dari ancaman peretasan atau kebocoran informasi.

Selain itu, proses operasional yang berbasis digital mempermudah pemantauan dan pengelolaan data dalam jumlah besar, seperti transaksi harian, laporan keuangan, dan statistik anggota. Sistem yang terotomatisasi juga memungkinkan pengelola untuk melakukan evaluasi secara rutin terhadap kesehatan keuangan BMT dan mempersiapkan laporan keuangan yang lebih akurat dan tepat waktu.

Tantangan dalam Implementasi Teknologi

Meskipun digitalisasi membawa banyak kemudahan, proses operasionalnya tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah resistensi dari sebagian anggota, terutama dari generasi yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, BMT Al Yaman melibatkan staf pendampingan yang membantu anggota memahami dan mengoptimalkan penggunaan aplikasi. Staf juga

memainkan peran kunci dalam memberikan dukungan teknis kepada anggota yang kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

Seiring waktu, dengan adanya pelatihan dan dukungan berkelanjutan, anggota menjadi lebih percaya diri dan terbiasa dengan penggunaan sistem digital dalam bertransaksi dan mengakses layanan.

Perubahan Budaya Kerja di Dalam Organisasi

Proses digitalisasi juga mengarah pada perubahan budaya kerja di dalam organisasi. Sebelumnya, interaksi antar staf dan anggota lebih bersifat tatap muka dan manual. Dengan digitalisasi, sebagian besar interaksi dilakukan secara daring melalui aplikasi atau sistem yang lebih terstruktur dan efisien. Transformasi ini menuntut staf untuk tidak hanya memiliki keterampilan teknis dalam mengoperasikan perangkat lunak dan aplikasi, tetapi juga kemampuan untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi dengan kualitas yang tinggi. Hal ini menciptakan budaya kerja yang lebih dinamis, efisien, dan berbasis pada data, yang berfokus pada penguatan pelayanan pelanggan.

4.2.3 Deskripsi Tekstural 3 : Digitalisasi Dalam Dimensi Respon Anggota Terhadap Digitalisasi

Respon anggota terhadap digitalisasi di BMT Al Yaman Banyuwangi menunjukkan beragam perspektif yang dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat literasi teknologi, serta pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem digital. BMT Al Yaman, sebagai lembaga

yang berorientasi pada pelayanan syariah kepada umat, tidak hanya berfokus pada pengenalan teknologi, tetapi juga pada bagaimana cara teknologi ini diterima dan dimanfaatkan oleh anggotanya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap respon anggota terhadap digitalisasi sangat penting dalam menilai sejauh mana transformasi ini berhasil mencapai tujuannya.

Respon Positif dari Anggota Muda usia dibawah 40 tahun

Bagi anggota yang lebih muda, terutama santri dan alumni dari Pondok Pesantren Manbaul Ulum Banyuwangi yang memiliki kecenderungan lebih familiar dengan penggunaan teknologi, digitalisasi diterima dengan sangat antusias. Mereka merasa sangat terbantu oleh kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi dan sistem digital yang diterapkan di BMT Al Yaman. Proses yang dulunya memakan waktu lama, seperti mengakses saldo atau mengajukan pembiayaan, kini dapat dilakukan dengan cepat hanya melalui ponsel mereka.

Shilfina berusia 23 tahun yang telah terbiasa dengan teknologi menyatakan bahwa digitalisasi mempercepat layanan dan membuat pengelolaan keuangan lebih efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Shilfina:

"Dengan aplikasi BMT ini, saya tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Cukup cek saldo, bayar angsuran, atau ajukan pembiayaan lewat ponsel, semua jadi lebih mudah."

Bagi mereka, teknologi ini bukan hanya memperbaiki aspek pelayanan, tetapi juga menambah kenyamanan dalam menjalani kehidupan sehari-hari yang semakin cepat dan serba digital. Penggunaan aplikasi yang memungkinkan mereka untuk mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja menjadi nilai tambah yang sangat dihargai.

Respon Negatif dan Tantangan dari Anggota diatas usia 40 tahun

Sementara itu, bagi sebagian anggota yang lebih tua atau mereka yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi, digitalisasi sering kali dianggap sebagai tantangan. Anggota dari kelompok ini lebih terbiasa dengan sistem manual dan merasa kesulitan beradaptasi dengan sistem digital yang baru. Sebagian besar dari mereka masih merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di kantor BMT.

Ibu Milda berusia 40 tahun ini merespon digitalisasi dengan rasa khawatir dan ragu, terutama terkait dengan pemahaman mereka tentang aplikasi dan proses teknis lainnya. Beliau menyampaikan:

"Saya merasa kesulitan menggunakan aplikasi, tapi setelah diberikan pendampingan dari staf, saya mulai bisa menggunakannya tetapi tetap menunggu petugas BMT datang kerumah saya mbak, takut salah"

Namun, dengan adanya pendampingan dan pelatihan dari staf BMT, banyak di antara mereka yang mulai merasa lebih nyaman dengan sistem baru ini. Mereka menyadari bahwa meskipun ada

tantangan di awal, digitalisasi menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan dana. Pendampingan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kenyamanan anggota senior dalam bertransaksi secara digital. Terdapat juga sebagian anggota yang belum sepenuhnya mengadopsi sistem digital karena kurangnya pemahaman mengenai teknologi. Kelompok ini merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi dan lebih memilih menggunakan cara konvensional. Mereka menganggap sistem digital sebagai sesuatu yang rumit dan terkadang merasa cemas mengenai masalah keamanan atau potensi kesalahan dalam transaksi.

Bagi kelompok ini, pendampingan lebih lanjut menjadi hal yang sangat diperlukan. BMT Al Yaman Banyuwangi menyadari bahwa penerapan teknologi digital tidak dapat berhasil tanpa adanya pembekalan yang memadai untuk semua anggota. Oleh karena itu, selain mengandalkan aplikasi, pihak BMT juga rutin mengadakan sosialisasi dan pelatihan intensif untuk mengedukasi anggota yang belum familiar dengan teknologi. Pelatihan ini tidak hanya mencakup cara menggunakan aplikasi, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya keamanan data dan transaksi keuangan.

Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, BMT Al Yaman Banyuwangi juga sangat memperhatikan aspek keamanan dalam penggunaan teknologi. Salah satu respon penting yang muncul dari anggota adalah kepercayaan terhadap sistem yang diterapkan.

Anggota lebih merasa aman ketika mereka mengetahui bahwa data mereka terlindungi dengan baik dan semua transaksi diawasi dengan cermat.

4.3 Deskripsi Struktural : Makna Digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi melalui aplikasi M-BMT dalam meningkatkan pelayanan.

Deskripsi struktural dari temuan tekstur pertama yang mendasari makna digitalisasi sebagai alat transaksi yang efisien, akuntabel dan transparan. Pembahasan ini ditujukan untuk menginterpretasikan makna yang dapat diambil dari adanya digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi.

4.3.1 Deskripsi Struktural 1 : Sosial dan Budaya

Penerapan digitalisasi melalui aplikasi M-BMT tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga mempengaruhi dinamika sosial dan budaya dalam komunitas BMT Al Yaman Banyuwangi. Dalam konteks ini, digitalisasi memiliki makna sebagai pengubah pola interaksi sosial antara anggota dan lembaga. Pertama, penggunaan aplikasi M-BMT memberikan kemudahan dalam hal komunikasi antara anggota dengan pengelola BMT Al Yaman Banyuwangi. Sebelumnya, komunikasi lebih banyak dilakukan secara langsung atau melalui pertemuan tatap muka. Namun, dengan aplikasi ini, anggota dapat dengan mudah mengakses informasi terkait layanan BMT Al Yaman Banyuwangi, seperti status transaksi, saldo tabungan, dan pengajuan pembiayaan, tanpa perlu datang ke kantor BMT Al Yaman

Banyuwangi. Proses ini mendorong terciptanya hubungan yang lebih efisien dan transparan antara BMT dengan anggotanya.

Dari perspektif budaya, digitalisasi memperkenalkan budaya inovasi dan pembelajaran teknologi dalam komunitas yang awalnya lebih mengutamakan cara-cara konvensional. Sebagian besar anggota, terutama yang berusia lebih muda dan memiliki tingkat literasi teknologi yang lebih tinggi, dapat dengan cepat beradaptasi dengan aplikasi ini. Sebaliknya, anggota yang lebih senior atau kurang familiar dengan teknologi, membutuhkan pendampingan lebih dalam penggunaan aplikasi. Hal ini mendorong terjadinya pergeseran budaya dalam cara anggota berinteraksi dengan BMT, serta memperkenalkan konsep pengelolaan keuangan berbasis teknologi dalam kehidupan mereka.

4.3.2 Deskripsi Struktural 2 : Ekonomi dan Pemberdayaan Anggota

Digitalisasi melalui aplikasi M-BMT juga membawa perubahan signifikan dalam aspek ekonomi dan pemberdayaan anggota BMT. Secara struktural, aplikasi ini memperluas aksesibilitas layanan keuangan, terutama bagi mereka yang sebelumnya kesulitan untuk mengakses layanan BMT karena faktor geografis atau keterbatasan waktu.

Dengan adanya aplikasi ini, anggota yang tinggal jauh dari kantor BMT atau mereka yang memiliki jadwal padat kini dapat mengakses layanan keuangan tanpa hambatan. Mereka dapat

mengecek saldo, melakukan transaksi, atau bahkan mengajukan pembiayaan hanya dengan beberapa klik melalui ponsel pintar mereka. Hal ini membuka peluang yang lebih luas bagi pemberdayaan ekonomi anggota, terutama bagi mereka yang terlibat dalam usaha kecil atau kerja mandiri. Melalui kemudahan dalam mengakses layanan finansial, mereka bisa lebih mudah mendapatkan dukungan pembiayaan, tabungan, dan investasi.

4.3.3 Deskripsi Struktural 3 : Keamanan dan Kepercayaan

Aspek keamanan dan kepercayaan menjadi elemen krusial dalam adopsi digitalisasi di BMT Al Yaman Banyuwangi. Bagi banyak anggota, terutama yang belum terbiasa dengan sistem digital, rasa khawatir tentang keamanan data pribadi dan transaksi menjadi salah satu hambatan terbesar dalam penerimaan teknologi ini. Oleh karena itu, BMT Al Yaman sangat memperhatikan untuk memastikan bahwa aplikasi M-BMT memberikan rasa aman dan terlindungi bagi penggunanya. Makna Digitalisasi dalam Perspektif BMT Al Yaman Banyuwangi, digitalisasi tidak hanya sekadar transformasi teknis, tetapi juga manifestasi dari upaya mengoptimalkan pelayanan kepada anggota sesuai dengan prinsip syariah. Dalam pandangan pengurus, digitalisasi adalah langkah strategis untuk menjawab tantangan zaman sekaligus memperluas jangkauan layanan keuangan syariah kepada berbagai lapisan masyarakat. Bapak M. Alfauzi, selaku manajer, mengungkapkan:

"Digitalisasi bagi kami adalah alat untuk memberikan kemudahan dan transparansi kepada anggota. Ini bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga tentang menjaga amanah yang diberikan oleh anggota".

Makna digitalisasi ini terlihat dalam cara lembaga tersebut memprioritaskan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan. Sistem digital memungkinkan anggota untuk memantau transaksi, mengakses laporan keuangan, dan mengajukan pembiayaan dengan lebih mudah. Dalam pandangan pengurus, hal ini sejalan dengan slogan lembaga, "Memelihara Amanah, Meraih Barokah". Digitalisasi menjadi salah satu cara untuk menjaga amanah tersebut.

Di sisi lain, bagi anggota BMT Al Yaman Banyuwangi, makna digitalisasi bervariasi sesuai dengan latar belakang, usia, dan tingkat literasi teknologi mereka. Bagi anggota muda, seperti santri dan alumni Pondok Pesantren Manbaul Ulum Banyuwangi, digitalisasi adalah bentuk kemudahan dan fleksibilitas dalam mengakses layanan keuangan. Salah seorang anggota muda menyatakan:

"Dengan aplikasi ini, saya tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengecek saldo atau melihat laporan keuangan. Semuanya bisa saya akses kapan saja dari ponsel."

Namun, perspektif yang berbeda ditemukan di kalangan anggota yang lebih senior atau mereka yang kurang akrab dengan teknologi. Bagi kelompok ini, digitalisasi sering kali menjadi tantangan yang memerlukan pendampingan lebih intensif. Salah satu anggota senior mengungkapkan:

"Saya merasa kesulitan memahami aplikasi, tetapi staf di kantor selalu siap membantu. Dengan pendampingan itu, saya jadi mulai terbiasa."

Bagi anggota yang aktif dalam komunitas pesantren, digitalisasi juga memiliki makna spiritual. Mereka melihat teknologi sebagai sarana yang mendukung keberlangsungan ekonomi umat tanpa melupakan nilai-nilai syariah. Salah seorang anggota menyebutkan:

"Saya merasa lebih yakin dengan layanan BMT ini karena sistemnya transparan, dan itu sesuai dengan nilai-nilai Islam yang kami pegang."

Secara struktural, aplikasi M-BMT dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan perlindungan terhadap data pribadi anggota. Keamanan ini memberikan kepercayaan yang sangat penting bagi anggota, yang sebelumnya merasa lebih nyaman dengan transaksi secara langsung. Dengan adanya sistem yang terpercaya dan terjamin keamanannya, anggota mulai merasa lebih yakin untuk menggunakan aplikasi ini dalam berbagai transaksi keuangan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian diatas, maka peneliti menyimpulkan berdasarkan rumusan masalah sebagaimana berikut:

- 1) Implementasi digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi melalui aplikasi M-BMT telah membawa perubahan signifikan dalam operasional lembaga. Sebelumnya, banyak layanan BMT yang dilakukan secara tatap muka, seperti pengecekan saldo, pengajuan pembiayaan, dan transaksi lainnya. Namun, dengan adanya aplikasi M-BMT, anggota kini dapat mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan ponsel pintar mereka. Proses ini tidak hanya mempermudah akses keuangan bagi anggota, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi oleh BMT Al Yaman Banyuwangi.
- 2) Makna digitalisasi BMT Al Yaman Banyuwangi menurut dua perspektif, makna digitalisasi dalam perspektif BMT Al Yaman Banyuwangi dan anggotanya bersifat multidimensional, menghubungkan efisiensi teknologi dengan nilai spiritual dan kebutuhan komunitas. Esensinya adalah bahwa digitalisasi bukan hanya alat teknis, tetapi juga medium untuk memperkuat hubungan antara lembaga keuangan syariah dan anggota sebagai komunitas yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

- **Bagi BMT Al Yaman Banyuwangi,** Makna digitalisasi bagi BMT Al Yaman Banyuwangi adalah bahwa digitalisasi melalui aplikasi M-BMT telah menjadi alat yang sangat efektif untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan keuangan. Bagi BMT, digitalisasi tidak hanya sekadar transformasi teknis, tetapi juga sebagai langkah strategis untuk memperluas jangkauan layanan, memudahkan interaksi dengan anggota, dan memastikan pengelolaan yang lebih transparan sesuai dengan prinsip syariah.
 - **Bagi anggota BMT Al Yaman Banyuwangi,** bagi anggota BMT Al Yaman Banyuwangi, makna digitalisasi bervariasi sesuai dengan latar belakang dan tingkat literasi teknologi mereka. Bagi anggota usia 40 tahun kebawah, digitalisasi merupakan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengakses layanan keuangan, sedangkan bagi anggota usia diatas 40 tahun, digitalisasi menjadi tantangan yang membutuhkan pendampingan lebih intensif. Secara keseluruhan, digitalisasi membuka peluang pemberdayaan ekonomi yang lebih luas bagi anggota BMT Al Yaman Banyuwangi, terutama dalam mengakses layanan keuangan secara lebih efisien dan praktis.
- 3) Dampak digitalisasi bagi BMT Al Yaman Banyuwangi terlihat dalam berbagai aspek yang membawa perubahan signifikan. Secara operasional, implementasi aplikasi M-BMT meningkatkan efisiensi

dalam transaksi keuangan dan layanan administrasi. Anggota kini dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor BMT Al Yaman Banyuwangi. Hal ini mempercepat proses, mengurangi biaya operasional, dan mempermudah pengelolaan data. Selain itu, digitalisasi mengubah pola interaksi sosial antara anggota dan pengelola BMT Al Yaman Banyuwangi, dari yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi lebih efisien dan transparan melalui komunikasi virtual. Transformasi ini juga memperkenalkan budaya baru yang lebih berorientasi pada inovasi teknologi di tengah komunitas yang sebelumnya lebih mengutamakan cara-cara konvensional. Dari sisi ekonomi, digitalisasi memberikan akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan, terutama bagi anggota yang tinggal jauh dari kantor BMT atau memiliki waktu terbatas. Aplikasi M-BMT membuka peluang besar bagi pemberdayaan ekonomi anggota, terutama yang terlibat dalam usaha kecil atau pekerjaan mandiri. Kemudahan mengakses pembiayaan dan layanan tabungan secara fleksibel meningkatkan potensi ekonomi mereka. Di sisi lain, meskipun digitalisasi menghadirkan tantangan terkait keamanan data, aplikasi M-BMT dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, yang memberikan perlindungan terhadap transaksi dan data pribadi. Keamanan ini membangun rasa percaya anggota terhadap layanan BMT, sehingga mereka merasa lebih nyaman menggunakan platform

digital untuk melakukan transaksi keuangan. Secara keseluruhan, digitalisasi membawa dampak positif bagi BMT Al Yaman Banyuwangi, dengan memberikan kemudahan, memperluas akses layanan, memperkuat hubungan antara anggota dan pengelola, serta memberdayakan anggota secara ekonomi, sambil menjaga keamanan dan transparansi.

5.2 Implikasi Penelitian

Dari kesimpulan penelitian diatas, maka dapat ditemukan beberapa implementasi yang terdiri dari implikasi teoritis dan implikasi praktis.

1) Implikasi Teoritis

Memotret fenomena digitalisasi yang ada di BMT Al Yaman Banyuwangi, maka kita harus memahami apa makna digitalisasi menurut perspektif BMT Al Yaman Banyuwangi dan anggota BMT Al Yaman Banyuwangi sehingga kita mengetahui perbedaan perspektif yang terjadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi Edmund Husserl untuk menangkap fenomena sebagai pendekatan penelitian sangat menarik dengan dielaborasi teori- teori pelayanan sebagai faktor peningkatan pelayanan BMT Al Yaman Banyuwangi. Maka dari itu, penelitian ini dapat melahirkan implikasi teoritis berupa interpretasi fenomena digitalisasi yang dialami dari dua perbedaan perspektif.

2) Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi pengelola BMT Al Yaman Banyuwangi dalam meningkatkan implementasi digitalisasi secara lebih efektif. Dengan memahami makna digitalisasi dari berbagai perspektif, baik dari pengelola maupun anggota, BMT dapat lebih bijaksana dalam merancang kebijakan dan program yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anggotanya. Sebagai contoh, BMT Al Yaman Banyuwangi dapat menyediakan pelatihan atau pendampingan lebih intensif bagi anggota yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga mereka dapat lebih mudah beradaptasi dengan aplikasi M-BMT. Selain itu, pengelola juga dapat memperkuat fitur-fitur aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penggunaan, sekaligus memastikan bahwa transparansi dan akuntabilitas tetap terjaga. Dalam hal pemberdayaan ekonomi anggota, BMT dapat lebih fokus dalam menyediakan layanan yang mendukung aksesibilitas keuangan yang lebih luas, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan waktu. Digitalisasi dapat dijadikan alat untuk mempercepat proses pembiayaan dan meningkatkan efisiensi operasional, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan kepada anggota. Penelitian ini juga memberikan panduan praktis mengenai pentingnya keamanan data dan privasi dalam penggunaan aplikasi digital,

sehingga BMT Al Yaman Banyuwangi dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan digital yang disediakan. Secara keseluruhan, implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan arahan yang lebih jelas bagi pengelola BMT dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi sesuai dengan prinsip syariah.

5.3 Saran dan Rekomendasi

1) Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa saran dapat diberikan kepada BMT Al Yaman Banyuwangi untuk mengoptimalkan penerapan digitalisasi dalam layanan mereka. Pertama, BMT perlu meningkatkan upaya edukasi dan pelatihan digital bagi anggota, khususnya bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, agar dapat lebih mudah beradaptasi dengan penggunaan aplikasi M-BMT. Program pelatihan yang lebih intensif dan terstruktur, baik untuk anggota muda maupun senior, akan membantu mereka memanfaatkan aplikasi secara maksimal. Selain itu, penting bagi BMT untuk terus memperbarui dan mengembangkan aplikasi M-BMT dengan menambahkan fitur-fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan anggota, seperti kemudahan dalam pengajuan pembiayaan, pembayaran tagihan, dan pelaporan transaksi. Untuk mendukung anggota yang membutuhkan bantuan lebih, BMT dapat membentuk kelompok pendampingan yang melibatkan anggota muda

atau teknisi untuk membantu anggota senior dalam penggunaan aplikasi. Di samping itu, untuk menjaga rasa aman anggota, BMT perlu terus memperkuat sistem keamanan aplikasi dengan teknologi terbaru, serta memberikan transparansi mengenai langkah-langkah perlindungan data. Terakhir, BMT dapat memperluas layanan aplikasi M-BMT dengan menawarkan produk keuangan syariah tambahan, seperti investasi atau tabungan berbasis digital, guna memberi lebih banyak manfaat kepada anggota. Dengan langkah-langkah tersebut, BMT Al Yaman Banyuwangi dapat lebih efektif dalam mendukung anggota dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka terima.

2) **Rekomendasi**

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk BMT Al Yaman Banyuwangi dalam memaksimalkan potensi digitalisasi dan mengatasi tantangan yang ada. Pertama, BMT perlu memperkuat pendidikan dan literasi digital bagi anggota, terutama yang kurang familiar dengan teknologi. Program pelatihan yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan anggota, mulai dari dasar hingga lanjutan, akan membantu mereka lebih memahami dan mengoperasikan aplikasi M- BMT dengan percaya diri. Selanjutnya, BMT disarankan untuk terus mengembangkan aplikasi M-BMT dengan menambahkan fitur-fitur inovatif yang lebih responsif terhadap kebutuhan anggota, seperti integrasi layanan pembayaran tagihan, pengajuan pembiayaan yang

mudah, dan notifikasi transaksi real-time. Selain itu, BMT dapat memperkuat keterlibatan komunitas dalam proses digitalisasi dengan membentuk kelompok pendampingan yang terdiri dari anggota yang lebih muda atau lebih akrab dengan teknologi, untuk membantu anggota senior dalam memahami penggunaan aplikasi. Keamanan dan perlindungan data juga menjadi faktor krusial, sehingga BMT harus memastikan aplikasi M-BMT dilengkapi dengan teknologi keamanan terbaru, seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, serta memberikan transparansi mengenai langkah-langkah perlindungan ini kepada anggota untuk menjaga rasa aman. BMT juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi aplikasi dan pengalaman anggota, serta menyediakan layanan pelanggan berbasis digital yang responsif untuk membantu anggota dalam mengatasi masalah terkait aplikasi. Terakhir, BMT Al Yaman sebaiknya mempertimbangkan untuk mengintegrasikan aplikasi M-BMT dengan lebih banyak layanan keuangan syariah, seperti investasi syariah atau produk tabungan berbasis digital, guna memperluas jangkauan dan manfaat yang dapat diperoleh anggota. Dengan melaksanakan rekomendasi- rekomendasi ini, BMT Al Yaman Banyuwangi akan semakin mampu memperkuat sistem digitalnya, meningkatkan pelayanan kepada anggota, dan menjaga hubungan yang lebih transparan, efisien, serta aman dalam ekosistem keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adilla, M., Rahman, H., & Ma'ruf. (2023). Pengembangan Model Bisnis Layanan Mobile Banking PT. Bank Nagari menggunakan Business Model Canvas. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 606–613. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i2.562>
- Ali, A. M. H. (n.d.). *Ekonomi Islam bukan hanya bank syariah*.
- Ansori, A. (2016a). Digitalisasi ekonomi syariah. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 1–18.
- Ansori, A. (2016b). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.32678/ijej.v7i1.33>
- Ariska, J. K. (2022). *Analisis Fintech Terhadap Perkembangan Produk Perbankan Syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Metro Imam Bonjol*. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Astuti, R. P., Wijayanti, R., & Yuniarinto, A. (2023). The Halal Certification Essence in Manufacturer's Perspective (A Phenomenology Study). *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01851– e01851.
- Bengtsson, S., & Johansson, S. (2020). A phenomenology of news: Understanding news in digital culture. *Journalism*, 22(11), 2873–2889. <https://doi.org/10.1177/1464884919901194>

- Bungin, B. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Kencana.
- Evi, T. (2023). *Transformasi Transaksi Tunai ke Digital di Indonesia*. CV. AA. Rizky.
- Fahmi, A. S. R., & Wibowo, T. C. (2020). Perkembangan Teknologi Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Baitul Maal Wa Tamwil Latansa Gontor. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 28(2), 207–216.
- Fatah, I. M., Asnawi, N., Segaf, & Parmujianto. (2023). Case study at KSPPS BMT UGT nusantara Indonesia an analysis of using mobile applications to increase fee-based income. *Enrichment: Journal of Management*, 13(2), 1182–1191.
- Furqani, A. (2020). Menelusuri kesiapan lembaga keuangan mikro syariah dalam menghadapi revolusi industri 4.0. *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 10(2), 140–158.
- Hadi, A. (2021). *Penelitian kualitatif studi fenomenologi, case study, grounded theory, etnografi, biografi*. CV. Pena Persada.
- Harahap, B., & Hastuti, L. T. (n.d.). RELEVANCE OF LEGAL ENTITY BAIT AT-TAMWIL (BT) BASED SYIRKAH FOR ISLAMIC BANK. *Yustisia*, 5(3), 715–740.
- Ismail, A. G. (2020). *Analisis Perilaku Penerimaan Teknologi para Pengelola BMT Anggota Perhimpunan BMT Indonesia*.

- Kamayanti, A., & Mulawarman, A. D. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar Religiositas Keilmuan (Edisi Revisi)*. Penerbit Peneleh. https://books.google.co.id/books?id=Cq_mDwAAQBAJ
- Kasiram, M. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. UIN-MALIKI : PRESS.
- Lesnussa, R., Pramarta, V., Carlof, C., Putri, R. D., & Desara, M. M. (2023). Strategi Pengembangan Kapabilitas Organisasional Dalam Era Digital Fokus Pada Adaptasi Dan Inovasi. *Journal of Management and Creative Business*, 1(3), 101–114.
- Lexy, J. M. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offsite.
- Maghfuroh, N. L., Rouf, A., Yazid, A. A., Fitrowati, Z., & Ulhaq, M. Z. (2022). Strategi marketing door to door dalam meningkatkan pelayanan pada kspps bmt al yaman wringin putih muncar banyuwangi. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 5(2), 33–43.
- Mashuri, M. (2016). Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dalam upaya pemberdayaan ekonomi masyarakat. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 5(2), 114–123.
- Niswatin. (2023). *Fenomenologi Islam untuk penelitian Akuntansi: Paradigma, Metodologi, Metode, serta contoh penelitian*. Penerbit Peneleh.
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Andalas University Press.

- Rahayu, N. S. (2020). The intersection of Islamic microfinance and women's empowerment: a case study of Baitul Maal wat Tamwil in Indonesia. *International Journal of Financial Studies*, 8(2), 37.
- Richard, W. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi*. Salemba Humanika.
- Santoso, F. S. (2017). Peran Bait Mal Dalam Jaminan Sosial Di Era Fikih Klasik. *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*, 2(2), 117–136.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, R., Kalis, M. C. I., Thamrin, S., Rosnani, T., Suharman, H., Purnamasari, D., Priyono, D., Laka, L., Komariah, A., & Indahyani, T. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF: Mengumpulkan Bukti, Menyusun Analisis, Mengkomunikasikan Dampak*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Yulianti, F., Lamsah, L., & Periyadi, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.