



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 5340-5358

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektifitas Penggunaan Bahtera *Mobile* Dalam Peningkatan Layanan Anggota Di KSPPS BMT Bahtera

Mochamad Almasih^{1✉}, Danang Satrio²

Universitas Pekalongan, Jalan Sriwijaya No.3 Bendan, Kec.Pekalongan Barat,

Kota Pekalongan Jawa Tengah 51119

Email: mochamadalmasih@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *Bahtera Mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota KSPPS BMT BAHTERA. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode *library research* dan studi lapangan langsung, jadi tidak hanya dari teori saja tetapi terjun langsung ke lapangan untuk meneliti kualitas layanan *Bahtera mobile* melalui dimensi keamanan, kecepatan dan keakuratan yang mempunyai peranan penting dalam Efektifitas meningkatkan layanan pada anggota KSPPS BMT BAHTERA dengan menggunakan produk *Bahtera Mobile*. Hasil Penelitian ini menunjukkan Bahtera Mobile efektif dalam peningkatan pelayanan secara signifikan, hal ini dikarenakan anggota merasakan dampak positif dari aplikasi tersebut, seperti menghemat waktu dan biaya, fleksibel, fitur yang beragam, dapat mengelola rekening simpanan anggota bahkan beberapa pembelian dan pembayaran *e-commerce* di berbagai platform yang ada bisa dilayani menggunakan *Bahtera Mobile* dan juga berbagai pembayaran tagihan listrik dan air dapat dilakukan tanpa harus ke luar rumah. Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan bertransaksi tidak lepas tanpa melibatkan teknologi, salah satunya *Bahtera Mobile* menjadi solusi yang di kembangkan oleh KSPPS BMT BAHTERA guna mengoptimalkan penerapan *Bahtera Mobile* dengan tujuan meningkatkan pelayanan anggota, hal ini juga terlihat dari peningkatan pengguna *Bahtera Mobile* dari 5 tahun terakhir sejak di *launching* penggunaan *Bahtera Mobile* tahun 2017 yang lalu.

Kata Kunci: *Efektifitas, Bahtera Mobile dan Peningkatan Layanan Anggota*

Abstract

This study uses qualitative research with library research methods and direct field studies, so it is not only from theory but also goes directly to the field to research. Bahtera mobile service quality through the dimensions of security, speed and accuracy that play an important role in the effectiveness of improving services to KSPPS BMT BAHTERA members by using Bahtera Mobile products. The results of this study indicate that Bahtera Mobile effective the improvement of services significantly, this is because members feel the positive impact of the application, such as saving time and costs, flexible, various features, can manage member savings accounts, even some purchases and e-commerce payments on various existing platforms can be served using Bahtera Mobile and also various electricity and water bill payments can be made without having to leave the house. Improving facilities that can facilitate and provide satisfaction in transactions cannot be separated from involving technology, one of which is Bahtera Mobile as a solution developed by KSPPS BMT BAHTERA to optimize the implementation of Bahtera Mobile with the aim of improving member services, this can also be seen from the increase in Bahtera Mobile users from the last 5 years since the launch of Bahtera Mobile in 2017.

Keywords: *Effectiveness, Bahtera Mobile and Member Service Improvement*

PENDAHULUAN

Koperasi memiliki peran yang teramat penting bagi negara Indonesia yang sedang membangun di segala sektor. Koperasi merupakan salah satu soko guru perekonomian di Indonesia yang berasas kekeluargaan dan kegotong royongan dengan prinsip melayani dari, oleh dan untuk anggota dengan keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka sesuai UU No.25 tahun 1992. UU Koperasi No 17 tahun 2012 pasal 26 juga menyatakan bahwa yang bisa dilayani oleh koperasi adalah anggota, maka masyarakat umum apabila akan melakukan transaksi dengan KSPPS BMT Bahtera harus menjadi anggota. Di zaman digitalisasi seperti di era saat ini, teknologi informasi sedang mengalami perkembangan yang begitu pesat. (Rahmawati dan Sutantri 2019) Teknologi dalam kehidupan sehari-hari yang semakin canggih dan kekinian membantu manusia untuk lebih memahami kebutuhan informasinya, internet yang menjadi salah satu contoh utama bagaimana teknologi berkembang saat ini. Perkembangan teknologi semakin pesat dan penggunaan internet juga meningkat pesat di Indonesia, pertumbuhan yang kuat dalam jumlah pengguna internet merupakan faktor keberhasilan organisasi. (Hasmia, Sutantri, dan Mala 2024) Asia Tenggara dengan persentase pengguna internet tertinggi adalah Indonesia. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Tabel 1. Data Pengguna Internet Per Tahun

TAHUN	PENGGUNA INTERNET	PROSENTASE
2019 - 2020	196.007.000 jiwa	73,07 %
2021 - 2022	210.003.000 jiwa	77,02 %
2022 - 2023	215.063.000 jiwa	78,19 %
2023 - 2024	221.563.479 Jiwa	79,05%

Berdasarkan hasil survei APJII menunjukkan perkembangan digitalisasi yang signifikan, maka dari itu internet sangat membantu berbagai bidang industri atau perusahaan, salah satunya adalah industri pada lembaga keuangan perbankan dan juga Koperasi. Dalam industri perbankan dan koperasi saat ini keunggulan kompetitif lembaga keuangan diwujudkan melalui berbagai jenis layanan yang mencakup fasilitas yang dapat memudahkan anggota dalam melakukan transaksi sehari-hari melalui internet. (Larassati dan Fauzi 2022) Saat ini dengan perkembangan teknologi, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) telah mengembangkan fitur-fitur terkini untuk membantu anggota - anggotanya melakukan transaksi dengan lebih mudah, praktis dan efisien serta menghemat waktu tunggu anggota untuk datang kantor layanannya. Lembaga keuangan syariah KSPPS dan Perbankan syaria'ah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam ekonomi modern dengan mayoritas penduduknya bergama islam. (Fasluki, Mala, dan Sutantri 2023) Hal ini membuat minat masyarakat terhadap aktivitas perbankan syaria'ah dan juga KSPPS menjadi tinggi, oleh karena itu perbankan syaria'ah dan KSPPS di Indonesia merupakan solusi terbaik bagi masyarakat. Salah satu lembaga keuangan syariah disamping perbankan syariah adalah yang ada di Indonesia adalah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah/ KSPPS.

KSPPS BMT Bahtera, koperasi yang berdiri 1 Oktober 1995 berkantor Pusat di JL Dr.Sutomo Mega Grosir MM Blok A 10 Pekalongan selalu konsisten menjalankan perannya dalam melayani anggota dalam kegiatan Simpan Pinjam dengan pola Syariah. Dalam perjalanan sampai dengan tahun 2023 telah berdiri sebanyak 5 cabang yang berada di wilayah Kota Pekalongan, Kab. Batang, Kab. Tegal (Dokumen RAT 2023). Terkait Struktur Organisasi KSPPS BMT Bahtera selalu menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi dengan tetap mentaati aturan ataupun regulasi Perkoperasian yang ada. Dalam menjalankan operasionalnya pengurus mengangkat pengelola koperasi. Tugas dan wewenang terkait jabatan telah diatur dalam Prosedur Mutu atau SOP SOM KSPPS BMT BAHTERA.

Salah satu tujuan adanya KSPPS adalah dalam upaya mendukung pengembangan potensi perekonomian bangsa dan daerah melalui kebijakan dan strategi, serta memperluas

sektor usaha mikro dan menjalankan usaha yang memaksimalkan keuntungan. Kegiatan utama KSPPS adalah menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan pelayanan kepada anggota dan mensejahterakan anggotanya. Maka KSPPS yang mau berkembang dan maju harus selalu melakukan inovasi secara kuantitas dan kualitas, dengan kenyataan yang tidak lepas dari internet. KSPPS menciptakan fitur-fitur baru dalam pemanfaatan internet untuk mengembangkan bisnis *merchant*. Saat ini KSPPS menyediakan layanan transaksi keuangan online untuk memudahkan hidup anggotanya dalam melakukan transaksi sehari-hari dengan fitur *mobile banking*.

KSPPS BMT BAHTERA memberikan fitur layanan internet banking salah satunya adalah *Bahtera Mobile*. (Sutantri, Mala, dan Ma'rifah 2023) Inovasi lembaga keuangan secara teknologi *internet banking* di harapkan dapat meminimalisir antrian di bank. Menurut (Warjiyo, P 2006) Saat ini banyak pelaku usaha yang menjual barang dan jasanya secara online sangat terbantu dengan adanya *internet banking*. Di kalangan pebisnis penggunaan *internet banking* sangat luas karena pengaruhnya dalam mempermudah proses transaksi, layanan *internet banking* menyediakan fitur lengkap untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang tidak perlu keluar rumah dapat diselesaikan oleh anggota melalui telepon atau komputer. Berikut beberapa manfaat metode pembayaran non tunai bagi perekonomian: peningkatan pendapatan bagi penyedia pembayaran non tunai, peningkatan kecepatan transaksi, pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesejahteraan anggota dan peningkatan kepuasan anggota yang berdampak pada penurunan biaya transaksi. (Suryanto, T dan Yazid, H., 2016).

Merujuk pada penelitian sebelumnya dari Maheswary Sekar Pratiwi, Iva Khoiril Mala, Bagus Romadhon dan Sutantri (2024) yang berjudul "*Implementasi JConnect mobile* dalam meningkatkan Pelayanan Nasabah (Studi Bank Jatim Syariah Kediri)", Hendi Prihanto dan Rika Yuniati (2021) Analisa terhadap faktor yang mempengaruhi efektifitas penerapan *mobile banking* dan Larassati, Niken, dan Ahmad Fauzi. 2022. "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri." serta Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nur Fitriani, dan Abdul Jalil. 2020. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syari'ah IAIN Palu." Penelitian terkait efektifitas penggunaan *Bahtera Mobile* di KSPPS BMT BAHTERA masih perlu diteliti lebih lanjut untuk memastikan efektifitasnya dalam meningkatkan layanan kepada anggota KSPPS BMT BAHTERA

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Efektifitas Penggunaan *Bahtera Mobile* dalam Peningkatan Layanan anggota di KSPPS BMT BAHTERA (Studi Kasus KSPPS BMT BAHTERA Pekalongan)". Selain itu penelitian

ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun strategi penggunaan *Mobile Banking* yang lebih efektif, serta menjadi referensi studi lebih lanjut mengenai penggunaan *Mobile Banking* untuk meningkatkan layanan anggota di industri keuangan khususnya di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah / KSPPS.

METODE PENELITIAN

Dalam pengumpulan data dan bahan penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Metode kualitatif merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang (Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2006). Data yang digunakan ada dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder, Data Primer peneliti berusaha mengetahui dan mendeskripsikan dengan jelas tentang penggunaan *Mobile Banking* untuk anggota KSPPS BMT Bahtera yang dinamakan *Bahtera Mobile*. Peneliti juga akan melakukan pendekatan pengalaman individu atau anggota yang telah menggunakan *Bahtera Mobile* dalam melakukan transaksi keuangan nya melalui fitur layanan yang disediakan. Data Sekunder, peneliti berusaha mendapatkan data-data berupa dokumen-dokumen resmi dari KSPPS BMT Bahtera baik berupa Laporan terkait perkembangan anggota pengguna Bahtera Mobile dan juga aplikasi *Bahtera Mobile* itu sendiri yang menyediakan fitur-fitur layanan keuangan digital. Alat-alat yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini diantaranya adalah : 1.) Peneliti itu sendiri dimana menjadi instrumen utama Peneliti harus memiliki wawasan dan teori yang luas agar mampu menganalisis, bertanya, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti, 2.) Panduan Wawancara, 3.) Angket /kuesioner, 4.) Alat Tulis, 5.) Alat Rekam dan 6.) Dokumen.

Peneliti menggunakan teknik atau metode pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) *Library Research* (Studi Kepustakaan), Penelitian ini di lakukan dengan cara mengumpulkan data melalui kajian teori-teori dari literatur yang berkaitan dengan objek penelitian dan penelitian lapangan dengan cara observasi langsung dan melakukan wawancara dengan pihak – pihak yang terkait. Penelitian kepustakaan adalah mengumpulkan data pustaka yang diperoleh dari berbagai sumber informasi kepustakaan yang berkaitan dengan obyek penelitian seperti melalui abstrak hasil penelitian, indeks, review, jurnal dan buku referensi (Sugiyono, 2010). Maka Peneliti mengumpulkan data dengan menelaah literatur dan bahan pustaka yang relevan terhadap masalah yang diteliti baik dari buku-buku dan data menggunakan bahan-bahan pustaka tentang masalah studi komperasi hasil penelitian terdahulu terkait dampak penggunaan *mobile banking* bagi peningkatan layanan yang diberikan

kepada anggota KSPPS ataupun nasabah lembaga keuangan perbankan dan juga data buku RAT KSPPS BMT BAHTERA yang menggambarkan perkembangan laporan keuangan dan kelembagaan termasuk peningkatan jumlah pengguna layanan *Bahtera Mobile* dari tahun 2019 sampai 2023.

- 2) *Field Research* (Studi Lapangan), Penelitian dimana data yang diperoleh langsung dari sumbernya di lapangan, sehingga data yang didapatkan adalah sumber primer (Sugiyono,2018). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung di lapangan yang akan membantu penulis untuk melengkapi data-data yang di perlukan dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang yang terlibat dalam hal ini yaitu karyawan dari KSPPS BMT BAHTERA yang telah memasarkan *Bahtera Mobile* kepada anggotanya dan efektifitasnya dalam memberikan dampak terhadap layanan keuangan yang diberikan, disamping itu Peneliti juga melakukan Dokumentasi terkait data -data yang telah diperoleh dari observasi dan wawancara tersebut. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa anggota, salah satu anggota KSPPS BMT BAHTERA yang diwawancarai adalah Ibu Nurul Fajriati yang telah menggunakan layanan *Bahtera Mobile*.



Gambar 1 : Wawancara dengan salah satu anggota KSPPS BMT BAHTERA

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. EFEKTIFITAS

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektif menurut *Peter F. Drucker* adalah mengerjakan pekerjaan yang benar (*doing the right things*), sedangkan efisien menurutnya adalah mengerjakan pekerjaan dengan benar (*doing things right*). SP. Siagian, efektif adalah tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan kegiatan tertentu. Selanjutnya efektivitas menurut Komaruddin, dalam ensiklopedia dijelaskan bahwa efektivitas merupakan hal yang menunjukkan taraf tercapainya tujuan dan usaha, yang dikatakan efektif kalau usaha itu mencapai tujuan. *Steers* mengemukakan bahwa efektivitas

adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sasaran tertentu. Sedangkan menurut kamus Ilmiah Populer Kontemporer efektivitas berarti ketepatan atau menunjang tujuan.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis, yaitu :

- 1) Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses (*proces approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- 3) Pendekatan saran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi agar pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut dapat terealisasi sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga mencapai hasil yang baik.

Efektivitas dapat terealisasi disini maksudnya keefektifan penggunaan layanan *Bahtera Mobile* dari KSPPS BMT BAHTERA yang bersumber pada perubahan dan penggunaan teknologi yang berbasis IT (Informasi Teknologi) dan menggunakan *mobile banking* kepada para anggota KSPPS BMT BAHTERA untuk memudahkan dalam melakukan transaksi keuangan secara digital tidak manual lagi tanpa harus anggota menyediakan waktunya untuk pergi ke kantor layanan KSPPS BMT BAHTERA sehingga memunculkan adanya peningkatan layanan yang diberikan kepada anggota dalam melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan *Bahtera Mobile* tersebut.

B. BAHTERA MOBILE



Gambar 1 : Bahtera Mobile

Pada awalnya, teknologi berkembang secara perlahan. Namun seiring dengan semakin pesatnya kemajuan peradaban manusia dan teknologi, kemajuan teknologi pun

semakin maju dan pesat. Seiring dengan semakin tingginya kebutuhan dan keinginan umat manusia, kemajuan teknologi pun semakin pesat (Adib, Mohammad 2011). Semakin maju kebudayaan maka semakin maju pula teknologinya, karena teknologi merupakan perkembangan kebudayaan yang maju dan pesat. *Mobile banking* mengacu pada jenis teknologi informasi canggih yang dapat digunakan untuk menyediakan layanan keuangan berkecepatan tinggi serta teknologi baru yang memfasilitasi transaksi menggunakan ponsel. *Mobile banking* dikembangkan untuk memudahkan transaksi antar anggota tanpa harus mengunjungi bank kecuali untuk tarik tunai. (Darmeinis, D dan Yenny, Y 2022) *Mobile banking* mempunyai banyak arti dari berbagai pendapat. Selain definisi di atas, *mobile banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat bergerak yang pada umumnya berupa telepon seluler atau *smartphone* yang dananya berasal dari tabungan nasabah di rekening. (Ayu Nursari, I wayan Suparta, dan Moelgini Yoke 2019). Efektivitas penggunaan *mobile banking* tidak akan berjalan tanpa dukungan *handphone* atau *smartphone* dan koneksi internet karena keduanya merupakan landasan utama, jika berbicara mengenai *smartphone* hampir setiap individu sudah menggunakan *smartphone* dan memanfaatkan fasilitas *mobile banking* karena kemudahan yang diberikan pihak bank untuk memberikan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Teknologi mempunyai dampak yang signifikan terhadap setiap aspek kehidupan manusia, termasuk pekerjaan dan waktu luang. Dengan bantuan teknologi tugas-tugas tertentu dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah tanpa perlu memikirkan biaya transportasi. Salah satu contohnya adalah teknologi *smartphone* dan komputer yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sehari-hari. (Deby Triyanti & Reny Fitriana Kaban, 2021). Fasilitas *mobile banking* memberikan layanan kemudahan akses dan kecepatan dalam memperoleh informasi terkini, terkini serta dapat digunakan untuk transaksi keuangan praktis dalam waktu singkat. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui telepon seluler yang memiliki teknologi GPRS, *mobile banking* juga merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening milik nasabah melalui teknologi GPRS dengan menggunakan telepon seluler. (Nurdin Nurdin, et al. 2020). Adapun berbagai macam manfaat yang di ambil dari aplikasi *mobile banking* bagi penggunanya sebagai berikut: (Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari 2023).

1. Kenyamanan bertransaksi kapanpun dan dimanapun.
2. Kemudahan dalam melakukan transaksi seperti di ATM.
3. Dilengkapi dengan fitur khusus untuk transfer *real time* ke bank dan transfer ke non pemegang rekening.

4. Dapat diterapkan pada semua jenis SIM dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
5. Transaksi *real time*, kapan saja dimana saja (berdasarkan jaringan operator telekomunikasi).

Mobile banking yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, *SMS-banking*, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai *performing balance checks*, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan menggunakan alat bergerak seperti *mobile phone*. *Mobile banking* saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau *Mobile Internet* tetapi dapat juga menggunakan program pendownload *mobile device* (Buse dan Tiwari, 2007).

Mobile banking secara umum saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan, yaitu:

- a. *Informational* (bersifat memberi informasi)
- b. *Communicative* (bersifat komunikatif)
- c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi)

Sudah banyak nasabah yang menggunakan fitur *mobile banking* karena pelayanan yang mudah dalam bertransaksi, setiap fasilitas memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing begitu juga dengan fitur *mobile banking*. Berikut kelebihan fitur *mobile banking*, yaitu: (Nurdin Nurdin dkk. 2020). 1). Layanan 24 jam. 2). Bisa menyimpan data transfer. 3). Mudah difahami dan digunakan. 4). Bisa *update* informasi produk terbaru terkait bank tersebut. 5). Transaksi lebih aman. Salah satu keterbatasan fitur *mobile banking* adalah ketergantungan pada jaringan internet atau telepon seluler yang lambat. Layanan *mobile banking* tidak akan berfungsi jika ada blank spot atau tidak ada koneksi internet. kesalahan teknik seperti itu bukanlah tanggung jawab pegawai bank melainkan tanggung jawab pihak penyedia layanan internet dan penyedia operator seluler yang digunakan nasabah untuk mengakses layanan *mobile banking*. Menurut Davis dalam Rithmaya, membagi indikator-indikator kemudahan menggunakan *mobile banking*, ada 5 indikator yang diterapkan adalah sebagai berikut: (Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari 2023). 1). Layanan dapat diakses kapanpun dan dimanapun, 2). Biaya yang relatif murah, 3). Program yang mudah difahami dan digunakan, 4). Aman dan terpercaya, 5). Lebih Efektif dan Efisien waktu.

1. Penggunaan Bahtera *Mobile*

Dengan semakin berkembangnya teknologi, bank harus melakukan upaya dalam memberikan pelayanan dan jasanya kepada nasabah. Untuk meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi, KSPPS BMT BAHTERA Kediri memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah baik transaksi finansial maupun non finansial, nasabah tidak

perlu keluar rumah cukup menggunakan gadgetnya dengan mengimplementasikan *mobile banking*. *Mobile banking* dalam KSPPS BMT BAHTERA yaitu dinamakan *Bahtera Mobile*. Menurut (Susanto, R dan Putri,A.R). *Mobile Banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank atau penyedia layanan yang dapat membantu masyarakat umum dalam melakukan transaksi keuangan maupun non finansial dengan menggunakan *smartphone* atau aplikasi perbankan berbasis internet. ("Hasanah Card, Implementasi Kolaborasi Fintech dalam Lembaga Keuangan Syariah," t.t.) Mengenai hal tersebut, KSPPS BMT BAHTERA memiliki layanan *Mobile Banking* yang bernama Bahtera Mobile. *Bahtera Mobile* adalah fitur pembayaran digital dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pembelian di *merchant-merchant* yang menerima pembayaran non tunai milik bank lain maupun perusahaan keuangan lain (OVO, LinkAja, Dana, Gopay, dan Shopee). *Bahtera Mobile* merupakan salah satu layanan innovative yang ditawarkan KSPPS BMT Bahtera sebagai nilai tambah bagi para anggotanya pengguna telepon genggam untuk mendapat pelayanan perbankan. Anggota dapat mengakses informasi berupa Saldo Simpanan, Mutasi Simpanan, Riwayat Pembiayaan dan juga dapat melihat Saldo Deposito secara RealTime dan Dimanapun. Serta layanan berupa Transfer Rekening sesama Lembaga Keuangan dan Terima Transfer dari Bank Manapun.



Gambar 2 : Aktivasi Bahtera Mobile

Anggota cukup dengan mengunduh Aplikasi *Bahtera Mobile* di Aplikasi Playstore dan mendaftarkan Nomor HP serta No Rekening Simpanan Samudera ke *Customer Service* BMT Bahtera Kantor Cabang Terdekat, dengan membawa Fotocopy KTP dan Mengisi Formulir Permohonan Aktivasi *Bahtera Mobile*, kemudian Melakukan Aktivasi pada Aplikasi yang telah terpasang di smartphone.

Bahtera Mobile merupakan salah satu hasil layanan KSPPS BMT BAHTERA yang banyak diminati oleh para anggota karena layanan ini membuat anggota mampu melakukan transaksi keuangan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan jenis handphone apapun. Seperti *mobile banking* lainnya, *Bahtera mobile* KSPPS BMT BAHTERA juga menawarkan fitur-fitur yang memudahkan anggota

melakukan pembayaran di berbagai lembaga yang sudah bekerjasama dengan vendor penyedia jasa layanan *Bahtera Mobile*.

Tabel 2. Perkembangan Jumlah anggota KSPPS BMT BAHTERA dan Pengguna *Bahtera Mobile*

Periode	Jumlah Anggota KSPPS BMT BAHTERA	Jumlah Anggota Pengguna Bahtera Mobile
2019	18.274	1.575
2020	20.421	1.985
2021	22.782	2.114
2022	24.599	3.076
2023	26.808	4.250

DATA BUKU RAT TH.2019 - 2023 KSPPS BMT BAHTERA

Perubahan dari anggota dari 5 tahun terakhir mulai tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami peningkatan karena dengan menggunakan *Bahtera Mobile* anggota merasa terbantu dan banyak manfaat yang didapat dari penggunaan fasilitas *Bahtera Mobile* tersebut

C. Peningkatan Layanan

Peningkatan Layanan merupakan kegiatan yang dilakukan kepada nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kepuasan kepada nasabah. (Buchari Alma 2011). Manajemen pemasaran jasa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan cara tertentu guna memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, sehingga pelayanan

adalah suatu aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan nasabah. (Husna, Mala, dan Sutantri 2023) Setiap perusahaan mempekerjakan tenaga pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah, oleh karena itu peran *mobile banking* atau dalam KSPPS BMT BAHTERA disebut dengan *Bahtera Mobile* sangatlah penting. Mengingat kita kini berada di era digitalisasi dimana transaksi mudah didapat tanpa harus keluar rumah, tentunya layanan menggunakan *mobile banking* ini sangat membantu nasabah dan memuaskan kepada nasabah. Oleh karena itu peran *mobile banking* atau dalam KSPPS BMT BAHTERA disebut dengan *Bahtera Mobile* sangatlah penting, mengingat kita kini berada di era digitalisasi dimana transaksi mudah didapat tanpa harus keluar rumah. Tentunya layanan menggunakan *mobile banking* ini sangat membantu dan mempermudah nasabah. (Husna,

Mala, dan Sutantri 2023) Menurut (Munir A.A.S 1991) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan cara tertentu guna memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, sehingga pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk memberikan kepuasan konsumen. Pelayanan perbankan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan bank kepada nasabah yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Safitri, R. N., & Marlius, D.2018). Adapun menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Binner jasa diartikan sebagai semua kegiatan ekonomi yang hasilnya tidak bersifat fisik atau dikonstruksi, yang umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan memberikan nilai tambah.(Muhtosim, A 2007) Strategi peningkatan pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah dilakukan dengan meluncurkan produk terbaru yang berbasis digital yaitu BIMA atau biasa disebut masyarakat *mobile banking*. Menurut (Kotler dan Philip 1997) ada lima dimensi kualitas pelayanan, masing-masing menunjukkan seberapa jauh pelayanan berbeda dari apa yang sebenarnya diberikan kepada nasabah dibandingkan dengan apa yang nasabah harapkan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang biasa disebut TERRA (*Tangibles, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance*) Implementasinya dalam Penelitian ini adalah :

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah bukti yang tersedia secara fisik seperti pegawai KSPPS BMT BAHTERA, fasilitas yang ada di KSPPS BMT BAHTERA, peralatan yang digunakan KSPPS BMT BAHTERA, bentuk pelayanan fisik seperti kartu anggota KSPPS BMT BAHTERA, IBSS Branchles, serta aplikasi Bahtera Mobile, Bahtera Corner dan Aplikasi layanan Keuangan Sekolah.

a. Bahtera *Mobile*



Gambar 4 : Flyer Bahtera Mobile

Bahtera Mobile merupakan salah satu layanan innovative yang ditawarkan KSPPS BMT Bahtera sebagai nilai tambah bagi para anggotana pengguna telepon genggam untuk mendapat pelayanan perbankan. Anggota dapat mengakses informasi berupa Saldo Simpanan, Mutasi Simpanan, Riwayat Pembiayaan dan juga

dapat melihat Saldo Deposito secara RealTime dan Dimanapun. Serta layanan berupa Transfer Rekening sesama Lembaga Keuangan dan Terima Transfer dari Bank Manapun.

Selain layanan perbankan yang ditawarkan *Bahtera Mobile* juga dapat digunakan sebagai alat pembayaran Payment Point Online Bank (PPOB) yang melayani Pembayaran dan Pembelian:

- a) Tagihan PLN
- b) PLN Non Taglis
- c) Tagihan Telkom / Speedy
- d) Tagihan PDAM
- e) BPJS
- f) Pembelian Tiket Kereta Api
- g) PLN Prepaid / Pembelian Token Listrik
- h) Pulsa All Operator dan Pulsa Paket Data

Anggota cukup dengan mengunduh Aplikasi *Bahtera Mobile* di Aplikasi Playstore dan mendaftarkan Nomor HP serta No Rekening Simpanan Samudera ke *Customer Service* BMT Bahtera Kantor Cabang Terdekat, dengan membawa Fotocopy KTP dan Mengisi Formulir Permohonan Aktivasi *Bahtera Mobile*, kemudian Melakukan Aktivasi pada Aplikasi yang telah terpasang di smartphone.

b. *Bahtera Corner*



Gambar 5: Agen Bahtera Corner

KSPPS BMT Bahtera menawarkan peluang usaha yang proses dan pengoperasiannya mudah, menguntungkan, dan dapat dijalankan oleh siapapun untuk menjadi Agen Bahtera Corner. Agen Bahtera Corner adalah diversifikasi bisnis dari KSPPS BMT Bahtera. Konsep Agen Bahtera Corner bisa dikategorikan sebagai salah satu bentuk keragaman usaha agar perusahaan tidak bergantung pada keterbatasan bisnis dan produk tertentu yang dimilikinya. Sasaran pengembangan Agen Bahtera Corner, lebih diorientasikan dan fokus kepada

upaya-upaya perluasan jaringan pelayanan KSPPS BMT Bahtera secara lebih efisien dan efektif serta untuk meningkatkan Pelayanan kepada Anggota melalui produk yang dijual di Agen Bahtera Corner.

Agen Bahtera Corner diposisikan KSPPS BMT Bahtera sebagai konsep pengembangan jaringan melalui kerjasama kemitraan antara KSPPS BMT Bahtera dengan perorangan atau badan usaha dalam rangka memberikan pelayanan secara lebih luas kepada masyarakat, selain untuk lebih mendekatkan diri dengan Anggota, Agen Bahtera Corner dimaksudkan juga sebagai bentuk pemberdayaan sektor ekonomi mikro melalui pengembangan pola-pola kemitraan dalam bisnis. Agen Bahtera Corner menjadi kepanjangan tangan KSPPS BMT Bahtera untuk melakukan layanan keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening simpanan, menabung dan menarik dana serta melakukan pelayanan keuangan yang lainnya seperti pembayaran listrik, PDAM dll.

Kemudahan bertransaksi tanpa harus datang ke kantor cabang Bahtera diharapkan mampu membuat minat masyarakat di lingkungan sekitar Agen Bahtera Corner semakin tinggi untuk bisa melakukan transaksi keuangan baik tunai maupun non tunai.

c. Layanan Keuangan Sekolah (LKS)



Gambar 6 : Layanan Keuangan Sekolah

Pesatnya kemajuan teknologi saat ini mendominasi semua lini baik bisnis maupun pendidikan. Sehingga memaksa praktisi bisnis, dan dunia pendidikan untuk bisa mengembangkan dan membuka diri di era digital. Pesatnya informasi yang disampaikan dari pengirim kepada penerima, sampai dengan penawaran kemudahan transaksi dan kegiatan menjadi ciri khas dari kecanggihan teknologi saat ini. Teknologi yang mendominasi lini kehidupan saat ini memberikan dua pilihan yaitu mengikuti perkembangan teknologi itu sendiri atau kita akan ditinggalkan oleh pangsa pasar.

Dalam dunia pendidikan berbasis teknologi, ada dua sistem yang sangat dibutuhkan yaitu sistem untuk kegiatan pendidikan dan sistem untuk pengelolaan administrasi keuangan sekolah. Pengembangan sistem terkait dengan pengelolaan

keuangan sekolah selama ini terkesan terkesampingkan, proses pelaporan keuangan sekolah seperti halnya dengan SPP, bantuan/donasi dari berbagai pihak, pengeluaran-pengeluaran sekolah selama ini masih tersaji secara manual, sehingga rawan munculnya kesalahan (*human error*) dan membutuhkan waktu yang lama dalam pengerjaannya. Padahal di era digital seperti sekarang ini dibutuhkan pola pelaporan keuangan sekolah secara real time, valid dan akurat. Juga database siswa yang bisa diakses secara real time. Sehingga perpaduan dua hal tersebut akan membawa perubahan positif dan pengambilan keputusan yang tepat dan akurat dalam rangka mengembangkan institusi atau lembaga pendidikan itu sendiri.

Permasalahan seperti yang tersebut diatas menggerakkan Kami untuk memberikan sebuah solusi yaitu dengan adanya sebuah aplikasi yang dapat mempermudah pengelolaan keuangan sekolah yang kami beri nama Aplikasi Layanan Keuangan Sekolah (LKS). Aplikasi Layanan Keuangan sendiri terbagi menjadi dua bagian, yaitu LKS *Core Cloud* dan LKS *Mobile*. LKS *Core Cloud* adalah produk BMT BAHTERA melalui BAHTERA *DIGITAL* yang digunakan oleh SEKOLAH berupa media transaksi pengelolaan Tabungan di Sekolah yang terdiri dari aplikasi IBS untuk Tabungan Sekolah, Aplikasi LKS-*Mobile*, *AutoDebet*, *LKS-Card*, dan Transfer Uang Sekolah (*EduPAY*). Sedangkan LKS *Mobile* adalah produk BMT BAHTERA melalui BAHTERA *DIGITAL* berupa media transaksi yang menggunakan telepon selular dan internet dan terintegrasi dengan aplikasi IBS yang memiliki fasilitas cek saldo simpanan, cash in/setoran uang, cash out/penarikan uang, pembelian pulsa, pembelian token PLN, pembayaran PLN, pembayaran tagihan telkom dan transfer.

Manfaat Aplikasi Layanan Keuangan Sekolah

Manfaat bagi sekolah

1. Proses pengelolaan keuangan sekolah lebih cepat, mudah dan rapi
2. *Accountable*
3. Dapat menyajikan data secara real time
4. Meningkatkan kredibilitas lembaga
5. Memudahkan pihak sekolah dalam penagihan pembayaran
6. Sebagai sumber dana tambahan bagi pihak sekolah (Pembayaran PPOB)

Manfaat bagi orang tua/wali siswa

1. Dapat mengetahui informasi tagihan siswa secara cepat
2. Transfer uang saku anak lebih mudah
3. Mempermudah pembayaran sekolah
4. Dapat melakukan pembayaran PPOB melalui LKS-*Mobile*.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan sikap tanggap pegawai KSPPS BMT BAHTERA dalam memberikan kemudahan pelayanan yang dibutuhkan anggota dalam melayani aktivasi Bahtera Mobile dimanapun dan kapanpun dan Team IT KSPPS BMT BAHTERA yang dapat menyelesaikan dengan cepat complain yang disampaikan oleh anggota terkait dengan trouble error permasalahan Bahtera Mobile seperti transaksi yang belum masuk, transfer yang belum terkirim, transaksi yang lambat/lemot karena jaringan, pembelian token Listrik yang belum terkirim, pembelian pulsa yang belum masuk tapi saldo sudah terdebit dan juga saldo Tabungan yang belum up date serta permasalahan lainnya yang harus segera ditangani dan ditindak lanjuti team complain handling bagian IT KSPPS BMT BAHTERA yang berkoordinasi dengan vendor penyedia layanan Bahtera Mobile yaitu PT USSI BATIK.

3. Keandalan (*reability*)

Keandalan adalah keahlian dan penyediaan layanan semaksimal mungkin. KSPPS BMT BAHTERA dalam memberikan layanan Bahtera Mobile ini bekerjasama dengan vendor penyedia layanan aplikasi mobile banking yaitu PT.USSI BATIK yang mempunyai jaringan dengan USSI Holding Bandung yang sudah mempunyai pengalaman dibidang penyediaan layanan berbasis IT. Disamping itu demi menjaga eksistensi dan pengamanan data base digital KSPPS BMT BAHTERA membangun server data sendiri di kantor pusatnya agar tidak terkendala dan pengendalian data base selama 24 jam bisa terkendali dan terkontrol dengan baik oleh bagian IT KSPPS BMT BAHTERA dikantor pusatnya. Ruangan server dibuat dan dibangun sesuai standar yang ideal untuk ruangan server dengan peralatan PC komputer yang memadai, pendingian ruangan yang menjaga suhu ruangan agar tetap stabil agar peralatan system jaringan yang bekerja selama 24 jam tidak terkendala.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pegawai dalam pengetahuan, kesanggupan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya. Dimensi jaminan meliputi:

- a. Kompetensi (*competence*) merupakan keahlian dan pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan, *Product Knowledge* SDI KSPPS BMT BAHTERA dalam menawarkan layanan transaksi keuangan digital kepada anggotanya sudah dipahami dan dimengerti terkait produk layanan *BAHTERA MOBILE Product Knowledge* yang dimiliki oleh karyawan KSPPS BMT BAHTERA sudah standar dan merata sehingga bisa menjelaskan tentang fitur yang ada di dalamnya dengan baik dari mulai aktivasi sampai dengan penggunaan Bahtera Mobile tersebut

termasuk dalam memberikan *problem solving* kepada anggota ketika terjadi gangguan dalam penggunaan layanan BAHTERA MOBILE nya.

b. Kesopanan (*courtesy*) adalah keramahan, perhatian dan sikap pegawai KSPPS BMT BAHTERA dalam melayani anggotanya ini terlihat mulai dari melayani aktivasi *BAHTERA MOBILE* sampai dengan menjelaskan fitur layanan yang dapat digunakan oleh anggota, dimana pengetahuan masing-masing anggota yang berbeda dalam menggunakan layanan tersebut sehingga dibutuhkan kesabaran dan keramahan agar anggota tetap merasakan kenyamanan dalam bertransaksi dengan *BAHTERA MOBILE*.

c. Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merupakan sesuatu yang berkaitan dengan rasa percaya / trust yang dimiliki oleh anggota KSPPS BMT BAHTERA terhadap Lembaga KSPPS BMT BAHTERA ini dengan adanya layanan Bahtera Mobile ini dapat meningkatkan Kredibilitas Lembaga karena mampu mengikuti perubahan jaman adanya layanan digital transaksi keuangan Bahtera Mobile untuk kemudahan transaksi keuangan anggota.

5. Empati (*emphaty*).

Empati termasuk kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan berdasarkan situasi dan kondisi. Dengan layanan Bahtera Mobile ini menunjukkan KSPPS BMT BAHTERA dapat berkomunikasi dan memahami kebutuhan anggota yang saat ini menginginkan adanya kemudahan dalam bertransaksi keuangan tanpa harus keluar rumah untuk pergi ke kantor layanan KSPPS BMT BAHTERA hal ini juga disampaikan oleh salah satu anggota yang diwawancarai yang menyampaikan bahwa " KSPPS BMT BAHTERA dapat menyesuaikan perkembangan yang ada, salah satu yang saya suka adalah Bahtera Mobile yang diberikan kepada anggota, dengan aplikasi ini saya bisa melihat saldo deposito saya dan melihat riwayat setiap transaksi yang saya lakukan"

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi *Bahtera mobile* dalam meningkatkan pelayanan KSPPS BMT BAHTERA, menunjukkan bahwa *Bahtera mobile* dapat mempermudah transaksi secara online. *Bahtera Mobile* sangat mempengaruhi peningkatan pelayanan secara signifikan, hal ini dikarenakan anggota merasakan dampak positif dari aplikasi tersebut, seperti menghemat waktu dan biaya, fleksibel, fitur yang beragam, dapat mengelola rekening simpanan anggota bahkan fitur dari Bahtera Mobile tersebut dikembangkan dengan layanan BAHTERA Corner bagi anggota KSPPS BMT BAHTERA yang

ingin menjadi agen dari KSPPS BMT BAHTERA dan juga fitur layanan keuangan Sekolah yang sangat membantu institusi sekolah untuk mengelola keuangan sekolahnya dengan baik dan tersistem. Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan bertransaksi tidak lepas tanpa melibatkan teknologi, salah satunya *mobile banking* menjadi solusi yang di kembangkan oleh pihak KSPPS BMT BAHTERA guna mengoptimalkan penerapan *Bahtera Mobile* dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para anggotanya.

Kendala yang dihadapi dari penggunaan Bahtera Mobile adalah ketika jaringan internet tidak memadai dan tidak support ataupun lambat yang akan berpengaruh terhadap penggunaan Bahtera Mobile tersebut sehingga upaya efektifitas peningkatan layanan anggota dengan menggunakan Bahtera Mobile akan terkendala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adib, Mohammad. 2011. *Filsafat ilmu: ontologi, epistemologi, aksiologi, dan logika ilmu pengetahuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- "Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia." 2020. <https://apjka.kominfo.go.id>. 2023
- 2020.
- Angel Villania Putri, Nola Jaya Sasi Kirana, dan Peny Cahaya Azwari. 2023. "*Pengaruh Efektivitas Pengetahuan, Gaya Hidup, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.*" *Adl Islamic Economics* 4 (1). "*Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.*" 2020.
- Ayu Nursari, I wayan Suparta, dan Moelgini Yoke. 2019. "*Pengaruh Pembayaran Non Tunai Terhadap Jumlah Uang Yang Diminta Masyarakat (M1) Dan Perekonomian.*" *JEP. "Bank Jatim Syari'ah.*" 2022. <http://BankJatimSyari'ah.co.id>. 2022.
- Buku RAT KSPPS BMT BAHTERA tahun 2019,2020,2021,2022,2023*
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. 9 ed. Alfabeth, Bandung.*
- Darmeinis, D dan Yenny, Y. 2022. "Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama"*
- Fasluki, Risa Bella, Iva Khoiril Mala, dan Sutantri Sutantri. 2023. "*Strategi Digital Marketing Oleh Rumah Kurasi Kediri Dalam Meningkatkan Omzet UMKM.*"
- Hendi Prihanto dan Rika Yuniati (2021) *Analisa terhadap faktor yang mempengaruhi efektifitas penerapan mobile banking.*
- "Hasanah Card, Implementasi Kolaborasi Fintech dalam Lembaga Keuangan Syariah." t.t. 13: 9–12.

- Husna, Murni, Iva Khoril Mala, dan Sutantri Sutantri. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Consumer Satisfaction Dimediasi Minat Pembelian." *DIES: Journal Of Dalwa Islamic Economic Studies* 2 (2): 98–107. <https://doi.org/10.38073/dies.v2i2.1369>.
- Kotler, Philip dan Keller, K Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Larassati, Niken, dan Ahmad Fauzi. 2022. "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri." *Jurnal AtTamwil: Kajian Ekonomi Syariah* 4 (2): 202–17. <https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.147>
- Maheswary Sekar Pratiwi, Iva Khoiril Mala, Bagus Romadhon dan Sutantri (2024) yang berjudul "Penerapan Bahtera Mobile Dalam Peningkatan Pelayanan nasabah (Studi Kasus bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri)"
- Muhtosim, A. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.
- Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nur Fitriani, dan Abdul Jalil. 2020. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syari'ah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2 (1)
- Susanto, R dan Putri, A. R. t.t. "Penerapan M-banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba."
- Sugiyono (2006). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, cetakan kelima, Peneliti Alfabeta Bandung*
- Suryanto, T dan Yazid, H.,. 2016. "An Investigation of Factors Influencing Audit Quality According to Islamic Audit: A Study for the Jakarta Islamic Index. International Journal of Economics & Business Administration." *IJEBA* 4 (1): 20–38.
- Sutantri, Sutantri, Iva Khoiril Mala, dan Selah Nurul Ma'rifah. 2023. "The Effect of KPRS Akad Selection on the Profitability of Bank Jatim Syari'ah Kediri Branch." *SEIKO : Journal of Management & Business* 6 (2): 432–46. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i2.5021>.
- Warjiyo, P. 2006. "Non-Cast Payment and Monetary Policy Implications In Indonesia. Di dalam Bank Indonesia. Seminar Internasional "Toward Less Cash Society In Indonesia." *Bank Indonesia*, 91.