ANALISA STRATEGI LAYANAN DIGITALISASI (BMT PERMATA MOBILE) DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN PADA KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR KOTA MOJOKERTO

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD ILYAS

20191700229031

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2023

ANALISA STRATEGI LAYANAN DIGITALISASI (BMT PERMATA MOBILE) DALAM PENGEMBANGAN LAYANAN PADA KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR KOTA MOJOKERTO

SKRIPSI

Diajukan kepada:

Fakultas Syariah Institut KH. Abdul Chalim

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana

Ekonomi Syariah

Oleh:

MUHAMMAD ILYAS

20191700229031

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2023

ABSTRAK

Muhammad Ilyas, 2023. Analisa Strategi Layanan Digitalisasi (BMT Permata Mobile) Dalam Pengembangan Layanan Melalui Digitalisasi Pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR Kota Mojokerto, Skripsi Prodi Ekonomi Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto, Pembimbing: Muawanah, M.E.I

Revolusi industri 4.0 merupakan fase keempat dari berjalannya revolusi industri sejak abad ke 18 yang membuat pertumbuhan teknologi menjadi pesat, dimana semua sektor yang ada di kehidupan kita tidak terlepas dari pengaruh teknologi. oleh karena itu teknologi menjadi suatu kebutuhan yang penting dalam berlangsungnya kehidupan manusia khusunya pada sektor ekonomi. Dewasa ini, teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya hadir dan mempengaruhi lembaga keuangan perbankan saja, namun lembaga keuangan non bank juga saat ini sudah terkena dampak dari berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi ini. Yang dimana untuk saat ini semua lembaga keuangan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui layanan digitalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR, menganalisa apa faktor pendukung dan penghambatnya dan juga menganalisa bagaimana kesiapan KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR dalam menghadapi faktor penghambat tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study) yang ditinjau berdasarkan pada realita yang sedang terjadi di lapangan dimana dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR memiliki sebuah strategi pengembangan layanan digitalisasi yang dirumuskan dengan menajemen khusus mulai dari tahapan sampai jenis strateginya. Dalam implementasi nya strategi pengembangan layanan melalui digitalisasi ini mempunyai beberapa faktor pendukung dan penghambat. Yang dimana pada strategi ini KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR sudah siap untuk menghadapi hambatan yang ada, dan dilakukanlah berbagai upaya untuk meminimalisir hambatannya.

Kata Kunci: Strategi, Pengembangan Layanan, Digitalisasi

ABSTRACT

Muhammad Ilyas, 2023. Analisa Strategi Layanan Digitalisasi (BMT Permata Mobile) Dalam Pengembangan Layanan Melalui Digitalisasi Pada KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR Kota Mojokerto, Skripsi Prodi Ekonomi Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto, Pembimbing: Muawanah, M.E.I

The industrial revolution 4.0 is the fourth phase of the industrial revolution since the 18th century which made technological growth rapid, where all sectors in our lives are inseparable from the influence of technology. Therefore, technology becomes an important need in the continuity of human life, especially in the economic sector. Today, information and communication technology is not only present and affects banking financial institutions, but non-bank financial institutions are also currently affected by the development of information and communication technology. Which is where for now all financial institutions are competing to provide the best service through digitalization services. This study aims to analyze the strategy of service development through digitalization at KSPPS BMT PERMATA EAST JAVA, analyze what are the supporting and inhibiting factors and also analyze how the readiness of KSPPS BMT PERMATA EAST JAVA in facing these inhibiting factors.

This research uses qualitative methods with a case study approach that is reviewed based on the reality that is happening in the field which can produce descriptive data in the form of written or spoken words of people and observed behavior.

The results of this study show that KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR has a digitalization service development strategy formulated with special management ranging from stages to types of strategies. In its implementation, the service development strategy through digitalization has several supporting and inhibiting factors. In this strategy, KSPPS BMT PERMATA JAWA TIMUR is ready to face existing obstacles, and various efforts are made to minimize the obstacles.

Keywords: Strategy, Service Development, Digitalization

الملخص

محمد إلياس، ٢٠٢٣، تحليل استراتيجية خدمات الرقمنة)بي إم تي بيرماتا موبايل (في تطوير الخدمات من خلال الرقمنة في الجمعية التعاونية للتمويل والادخار والتمويل الشرعي بي إم تي بيرماتا جاوة الشرقية بمدينة موجوكيرتو، رسالة البكالوريوس، قسم الاقتصاد الإسلامي، معهد بيسانترين كياهي الحاج عبد الحليم موجوكيرتو، المشرفة :معوانة، ماجستير في الاقتصاد الإسلامي.

تمثل الثورة الصناعية الرابعة المرحلة الرابعة من مسيرة الثورة الصناعية التي بدأت منذ القرن الثامن عشر، وقد أدت إلى تسارع نمو التكنولوجيا، بحيث لم يعد أي قطاع من قطاعات الحياة منفصلاً عن تأثير التكنولوجيا. ولذلك أصبحت التكنولوجيا حاجة مهمة في حياة الإنسان، ولا سيما في القطاع الاقتصادي. وفي الوقت الحاضر، لم تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر في المؤسسات المالية المصرفية فحسب، بل امتد تأثيرها أيضاً إلى المؤسسات المالية غير المصرفية نتيجة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتسعى جميع المؤسسات المالية في الوقت الراهن إلى تقديم أفضل الخدمات من خلال خدمات الرقمنة. ويهدف هذا البحث إلى تحليل استراتيجية تطوير الخدمات من خلال الرقمنة في الجمعية التعاونية للتمويل والادخار والتمويل الشرعي بي إم تي بيرماتا جاوة الشرقية، وتحليل العوامل الداعمة والمعيقة، وكذلك تحليل مدى استعداد الجمعية التعاونية للتمويل والادخار والتمويل الشرعي بي إم تي بيرماتا جاوة الشرقية لمواجهة العوامل المعيقة.

استخدم هذا البحث المنهج النوعي، مع اعتماد منهج دراسة الحالة، وذلك من خلال دراسة الواقع القائم في الميدان، بما يؤدي إلى إنتاج بيانات وصفية في صورة كلمات مكتوبة أو منطوقة صادرة عن الأشخاص، وكذلك السلوكيات التي تمت ملاحظتها.

وأظهرت نتائج البحث أن الجمعية التعاونية للتمويل والادخار والتمويل الشرعي بي إم تي بيرماتا جاوة الشرقية لديها استراتيجية لتطوير الخدمات الرقمية، وقد صيغت هذه الاستراتيجية من خلال إدارة خاصة تبدأ من مراحل التنفيذ وصولاً إلى أنواع الاستراتيجيات المستخدمة. وفي تنفيذ استراتيجية تطوير الخدمات من خلال الرقمنة، توجد عدة عوامل داعمة وعوامل معيقة. وقد أظهرت النتائج أن الجمعية التعاونية للتمويل والادخار والتمويل الشرعي بي إم تي بيرماتا جاوة الشرقية مستعدة لمواجهة العقبات الموجودة، وقد اتخذت مجموعة من الإجراءات للحد من تأثير هذه العقبات وتقليلها.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، تطوير الخدمات، الرقمنة.