

Analisis Inovasi Layanan Digital Micropay Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi di BMT Artha Buana Metro)

Zevi Lusiana¹, Ika Trisnawati Alawiyah²

¹ Universitas Ma'arif Lampung. E-mail: zevilusiana@gmail.com

² Universitas Ma'arif Lampung. E-mail: ikaalawiyah86@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the implementation of the Micropay Mobile digital service innovation and its impact on member satisfaction at BMT Artha Buana Metro. The research employs a descriptive qualitative method with a field research approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, using triangulation to ensure validity. The findings reveal that Micropay Mobile, developed from the previous IBS Mobile platform, has improved member satisfaction through four key aspects: ease of access anytime and anywhere, efficiency in time and transaction costs, real-time transaction speed and accuracy, and a multi-layered security system based on PIN authentication and transaction notifications. SERVQUAL analysis indicates that the application fulfills five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Challenges include limited digital literacy and internet connectivity constraints. To address these issues, the institution provides socialization programs, user education, and face-to-face assistance. The study confirms that digital transformation strategically strengthens long-term relationships based on trust and loyalty.

Keywords: digital service innovation, Micropay Mobile, member satisfaction, BMT, Islamic microfinance, digital transformation;

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi layanan digital Micropay Mobile serta dampaknya terhadap kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan triangulasi sebagai teknik untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Micropay Mobile, yang dikembangkan dari platform IBS Mobile sebelumnya, berhasil meningkatkan kepuasan anggota melalui empat aspek utama: kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja, efisiensi waktu dan biaya transaksi, kecepatan dan akurasi transaksi secara real-time, serta sistem keamanan berlapis berbasis autentikasi PIN dan notifikasi transaksi. Analisis menggunakan kerangka SERVQUAL menunjukkan bahwa aplikasi ini memenuhi lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan literasi digital dan kendala jaringan internet. Untuk mengatasi hal ini, lembaga menyelenggarakan program sosialisasi, edukasi penggunaan aplikasi, serta layanan pendampingan tatap muka. Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital berkontribusi secara strategis dalam memperkuat hubungan jangka panjang antara lembaga dan anggota berdasarkan kepercayaan dan loyalitas.

Kata Kunci: inovasi layanan digital, Micropay Mobile, kepuasan anggota, BMT, keuangan mikro syariah, transformasi digital;

1. PENDAHULUAN

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitulmaal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang nonprofit, seperti; zakat, infaq, dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Dalam menjalankan fungsi tersebut, BMT tidak hanya dituntut mematuhi prinsip syariah, tetapi juga harus mampu berinovasi agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan anggota (Putri Nurhayati et al., 2021).

Dalam penelitian ini, “inovasi layanan digital” didefinisikan sebagai pengenalan atau pengembangan produk/fitur berbasis teknologi yang belum pernah ada sebelumnya atau menggantikan sistem lama, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan keuangan. Sementara itu, “kepuasan anggota” didefinisikan sebagai penilaian subjektif anggota terhadap sejauh mana kinerja aplikasi Micropay Mobile memenuhi harapan mereka dalam hal kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor keuangan, termasuk pada lembaga keuangan mikro syariah. Digitalisasi layanan menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, serta kemudahan akses layanan bagi pengguna (Ika Trisnawati A. et al., 2024). Hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An- Nahl ayat 78 Ayat ini mengandung pesan bahwa Allah menganugerahkan manusia dengan akal, pendengaran, dan penglihatan sebagai bekal untuk memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan layanan digital Micropay Mobile merupakan wujud rasa syukur atas anugerah tersebut, yakni dengan menggunakan teknologi untuk meningkatkan kemaslahatan dan kemudahan dalam aktivitas keuangan anggota BMT.

Inovasi merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan lembaga. Inovasi tidak hanya dipahami sebagai penciptaan sesuatu yang baru, tetapi juga pengembangan dan penyempurnaan layanan agar lebih efektif dan bernilai guna. Dalam layanan keuangan, inovasi digital menghadirkan sistem transaksi berbasis teknologi yang memungkinkan anggota memperoleh layanan secara cepat, fleksibel, dan efisien. Karakteristik inovasi yang mudah digunakan, sesuai kebutuhan pengguna, serta memberikan manfaat nyata akan mempercepat penerimaannya oleh masyarakat (Siti Aminah S, et al., 2025).

Layanan digital dalam lembaga keuangan merujuk pada aktivitas pelayanan yang dapat diakses secara mandiri oleh pengguna melalui perangkat elektronik seperti aplikasi mobile. Kualitas layanan digital menjadi faktor penentu keberhasilan inovasi tersebut. Secara umum, kualitas layanan mencakup aspek keandalan sistem, daya tanggap dalam pelayanan, jaminan keamanan, kemudahan penggunaan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Apabila layanan digital mampu berjalan stabil, aman, dan mudah diakses, maka persepsi positif anggota terhadap lembaga akan meningkat (Noneng Masitoh et al., 2023).

Salah satu indikator penting keberhasilan layanan adalah kepuasan anggota. Kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Anggota yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih kuat, bersikap loyal, dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Dengan demikian, inovasi layanan digital tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga berpengaruh terhadap hubungan jangka panjang antara lembaga dan anggota (Ardhea Pramesti C. et al., 2024).

BMT Artha Buana Metro sebagai lembaga keuangan mikro syariah telah melakukan inovasi layanan digital melalui aplikasi Micropay Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah anggota dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta akses informasi keuangan secara real-time tanpa batasan waktu dan tempat. Kehadiran Micropay Mobile merupakan bentuk adaptasi lembaga terhadap era digital sekaligus upaya meningkatkan kualitas layanan (Muna Ukhtufia et al., 2022).

Namun, keberhasilan inovasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, serta dukungan pelayanan dari pihak lembaga. Tidak semua anggota memiliki kemampuan teknologi yang sama, sehingga efektivitas layanan digital perlu dianalisis berdasarkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana inovasi layanan digital Micropay Mobile diterapkan dan sejauh mana inovasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan anggota (Maulida Nuzula Firdaus, 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan layanan digital dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan Darian Fahris Ghofur dan Sofia. Dengan Tema “Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik”. Hasil penelitian didapati dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan, Byond dapat meningkatkan loyalitas nasabah khususnya nasabah pengguna Byond pada Bank BSI KCP GKB dengan fitur-fitur yang lengkap untuk proses transaksi yang diberikan pihak bank kepada nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhaila Lungsae dan M. Ruslianor Maika dengan judul “Pengembangan Layanan Aplikasi Go-Jek dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa sebanyak 75% informan menyatakan tingkat kepuasan terhadap layanan mitra Go-Jek. Meskipun sebagian responden pernah mengalami pelayanan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan standar prosedur operasional Go-Jek, kondisi tersebut tidak mengurangi kepuasan mereka secara keseluruhan terhadap layanan yang diterima.

Penelitian Rizka Afifah yang berjudul “Upaya BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota melalui Aplikasi Ceria Digital” mengungkapkan bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut memberikan berbagai kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi keuangan berbasis perangkat seluler sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengelolaan sistem keamanan yang optimal juga berperan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan anggota, yang pada akhirnya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi Ceria Digital.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan kesamaan dengan penelitian ini dalam hal kajian kepuasan anggota pada layanan aplikasi digital dengan pendekatan kualitatif. Namun demikian, terdapat celah penelitian (research gap) yang belum terjawab: penelitian Ghofur & Sofia (2025) hanya berfokus pada minat penggunaan dan loyalitas, bukan kepuasan; Lungsae & Maika (2021) mengkaji aplikasi komersial Go-Jek yang berbeda konteks kelembagaannya dengan BMT; sedangkan Afifah (2024) meneliti BMT yang berbeda dengan produk yang berbeda pula. Dengan demikian, belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis inovasi layanan Micropay Mobile sebagai platform baru di BMT Artha Buana Metro pasca-migrasi dari IBS Mobile. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut.

Secara teoretis, penelitian ini berpijak pada dua kerangka utama. Pertama, teori Difusi Inovasi Rogers (1983) yang menjelaskan bagaimana suatu inovasi-dalam hal ini Micropay Mobile-diadopsi oleh pengguna berdasarkan karakteristik seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, dan kemudahan penggunaan. Kedua, model SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kedua kerangka ini akan digunakan secara terpadu untuk menganalisis bagaimana inovasi layanan digital Micropay Mobile berkontribusi terhadap kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan digital Micropay Mobile dapat meningkatkan kepuasan anggota di BMT Artha Buana Metro dan mengetahui inovasi layanan Digital Micropay Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian layanan keuangan syariah berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi bagi lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era transformasi digital.

2. METODE

penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang dilaksanakan secara langsung di lokasi penelitian yang telah ditentukan di Jl. RA Kartini 28 Purwosari, Metro Utara, Kota Metro, Lampung. Penelitian ini berlandaskan pada paradigma interpretivisme, yang memandang bahwa realitas sosial bersifat subjektif dan dapat dipahami melalui pengalaman serta pemaknaan individu terhadap suatu fenomena. Paradigma ini sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan, karena penelitian tidak bertujuan mengukur atau menguji hipotesis, melainkan mendeskripsikan dan menafsirkan secara mendalam bagaimana anggota BMT Artha Buana Metro mengalami dan memaknai layanan digital Micropay Mobile dalam kehidupan transaksi keuangan mereka sehari-hari (Abdulrahmat Fathoni, 2011). Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengkaji dan menggambarkan suatu keadaan, kondisi, atau fenomena tertentu yang kemudian disusun dan disajikan secara sistematis dalam bentuk laporan penelitian (Haris Santoso et al., 2016).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini mendapatkan data primer dari hasil observasi, wawancara yang meliputi: Manajer BMT dipilih karena memiliki pengetahuan menyeluruh mengenai kebijakan dan implementasi layanan digital Micropay Mobile, Customer Service dipilih karena berinteraksi langsung dengan anggota dalam proses penggunaan aplikasi tersebut, Adapun anggota BMT dipilih berdasarkan kriteria telah menggunakan aplikasi Micropay Mobile secara aktif, dan dokumentasi. Sumber data sekunder dapat berupa catatan, buku, dokumen, arsip, serta laporan historis, baik yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan.

Dalam pelaksanaan kegiatan, peneliti melakukan Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sehingga peneliti berperan langsung dalam memperoleh data melalui proses wawancara serta memastikan keabsahan informasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro. Wawancara yang dilaksanakan dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, yakni peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan pokok namun tetap memberi ruang untuk menggali informasi lebih dalam sesuai respons informan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan fokus penelitian yang mencakup aspek inovasi layanan digital dan

kepuasan anggota, dengan pertanyaan-pertanyaan yang diarahkan pada: pengalaman penggunaan Micropay Mobile, penilaian terhadap kemudahan dan keamanan transaksi, perbandingan layanan sebelum dan sesudah pergantian platform dari IBS Mobile, serta tingkat kepuasan anggota secara keseluruhan.

Pelaksanaan penelitian ini memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian kualitatif. Sebelum wawancara dilaksanakan, peneliti menyampaikan secara lisan kepada setiap informan mengenai tujuan penelitian, prosedur yang akan dijalani, serta hak informan untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi apapun. Identitas informan dijaga kerahasiaannya dengan menggunakan kode dalam laporan penelitian sehingga tidak dapat dikenali secara pribadi. Rekaman hasil wawancara hanya digunakan untuk keperluan transkripsi dan analisis data penelitian ini, dan tidak akan disebarluaskan kepada pihak lain. Seluruh data yang diperoleh diperlakukan dengan penuh tanggung jawab dan semata-mata digunakan untuk tujuan ilmiah. Secara lebih rinci, proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap yang saling berkaitan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan memfokuskan informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara memberikan kode atau label pada setiap unit makna yang ditemukan. Pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan pola dan hubungan antartema. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menafsirkan temuan berdasarkan keterkaitan antartema dalam kerangka teori Difusi Inovasi dan SERVQUAL. Keseluruhan proses analisis dilakukan secara manual, dan hasil analisis dikonfirmasi kembali melalui pengecekan dengan data lapangan guna menjamin keabsahannya.

Untuk memperkuat keabsahan data, penelitian ini tidak hanya mengandalkan triangulasi sumber, tetapi juga memperhatikan empat kriteria keabsahan data kualitatif. Pertama, kredibilitas, yang dijamin melalui triangulasi antara data wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta konfirmasi temuan kepada informan. Kedua, keteralihan, yang dipenuhi melalui deskripsi konteks penelitian secara rinci sehingga pembaca dapat mempertimbangkan relevansinya dengan situasi lain. Ketiga, kebergantungan, yang dijaga melalui pencatatan seluruh langkah dan keputusan metodologis selama proses penelitian berlangsung. Keempat, kepastian, yang dijamin dengan memastikan temuan benar-benar berasal dari data lapangan, bukan dari asumsi atau interpretasi pribadi peneliti semata.

pengecekan keabsahan data dengan cara yang menggunakan triangulasi. peneliti menggunakan triangulasi tersebut untuk metode pengujian data dengan memanfaatkan sumber atau bahan lain di luar data utama sebagai pembanding atau pengecekan, sehingga tingkat keakuratan dan keabsahan data penelitian dapat terjamin. Selain itu dengan menggunakan triangulasi tersebut peneliti bisa mendapatkan informasi yang akurat dan gambaran yang utuh mengenai penelitian yang dilakukan, kemudian dilakukan pengecekan hasil wawancara dengan keadaan yang dilapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil BMT Artha Buana Metro dan Micropay Mobile

BMT Artha Buana Metro merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang berperan dalam menyediakan layanan keuangan berbasis prinsip-prinsip syariah bagi anggota di wilayah Kota Metro dan sekitarnya. BMT Artha Buana Metro mempunyai beberapa cabang kantor diantaranya: kantor cabang kalirejo, kantor cabang unit II, kantor cabang gadingrejo

dan kantor cabang mulyojati. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi operasional, lembaga ini telah melalui dua fase transformasi digital yang strategis. Fase pertama dilaksanakan pada tahun 2019 melalui implementasi aplikasi IBS Mobile sebagai langkah awal digitalisasi layanan. Selanjutnya, pada fase kedua dilakukan migrasi sistem ke platform Micropay Mobile yang menawarkan fitur lebih komprehensif, sistem keamanan yang lebih andal, serta desain antarmuka yang lebih adaptif dan fleksibel terhadap kebutuhan pengguna.

Micropay Mobile merupakan aplikasi pembayaran digital yang dirancang secara khusus untuk mendukung operasional lembaga keuangan mikro syariah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur utama, antara lain pengecekan saldo secara real-time, pemantauan mutasi rekening, transfer antar rekening BMT, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta beragam layanan e-channel lainnya yang terintegrasi. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan berbasis Personal Identification Number (PIN) dan mekanisme verifikasi transaksi berlapis guna menjamin perlindungan data serta keamanan dana anggota. Implementasi platform ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan, memperluas akses keuangan digital, serta memperkuat daya saing lembaga di era transformasi digital.

Implementasi Inovasi Layanan Digital Micropay Mobile

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Manajer BMT Artha Buana Metro, implementasi Micropay Mobile dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan dan ekspektasi anggota terhadap layanan keuangan yang lebih praktis, efisien, serta memiliki tingkat keamanan yang lebih tinggi. Dinamika perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku transaksi masyarakat turut menjadi faktor pendorong utama dalam pengambilan keputusan strategis tersebut. Proses migrasi dari IBS Mobile ke Micropay Mobile dilaksanakan secara bertahap dan terencana, dengan mempertimbangkan kesiapan infrastruktur teknologi, stabilitas sistem, serta tingkat literasi digital anggota dalam mengoperasikan layanan berbasis aplikasi. Pendekatan bertahap ini dilakukan untuk meminimalkan risiko gangguan operasional dan memastikan proses transisi berjalan secara optimal.

Sementara itu, berdasarkan keterangan Customer Service BMT Artha Buana Metro, proses registrasi Micropay Mobile dirancang secara sederhana, sistematis, dan user-friendly agar dapat diakses oleh seluruh lapisan anggota tanpa terkecuali. Penyederhanaan prosedur ini merupakan bagian dari strategi peningkatan inklusi keuangan berbasis digital. Tim customer service berperan aktif dalam memberikan pendampingan teknis kepada anggota yang mengalami kendala, baik melalui kegiatan sosialisasi langsung di kantor, edukasi penggunaan aplikasi, maupun kunjungan lapangan secara personal. Upaya pendampingan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta kesiapan anggota dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri dan berkelanjutan.

Berdasarkan data terkini, jumlah pengguna Micropay Mobile tercatat sebanyak 329 anggota. Capaian ini menunjukkan adanya respons positif terhadap implementasi layanan digital yang dilakukan oleh BMT Artha Buana Metro. Meskipun demikian, jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah anggota, angka tersebut masih mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan adopsi layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi berkelanjutan berupa penguatan literasi digital, optimalisasi fitur aplikasi, serta peningkatan kualitas

pendampingan agar tingkat pemanfaatan layanan Micropay Mobile dapat terus meningkat secara signifikan.

Dampak Micropay Mobile Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil wawancara dengan anggota BMT Artha Buana Metro menunjukkan respons positif terhadap implementasi Micropay Mobile sebagai inovasi layanan digital. Mayoritas anggota menyatakan bahwa aplikasi tersebut meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas layanan keuangan, karena transaksi dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor. Efisiensi waktu dan fleksibilitas akses menjadi manfaat utama yang dirasakan, terutama bagi anggota dengan keterbatasan waktu akibat aktivitas pekerjaan sehari-hari.

“Ya, saya sangat puas. Aplikasi ini benar-benar membantu saya dalam mengelola keuangan di BMT Artha Buana Metro tanpa harus datang ke kantor dan bisa transfer dimana saja. Pelayanannya juga responsif ketika saya pernah bertanya kepada petugas BMT soal fitur tertentu, mereka langsung membantu dengan ramah dan jelas. Saya merasa BMT benar-benar memperhatikan kebutuhan anggotanya.” (ibu Ernawati, anggota BMT).

implementasi Micropay Mobile berdampak pada peningkatan kepuasan anggota yang tercermin dari persepsi kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Akses layanan tanpa batasan ruang dan waktu mendorong terciptanya pengalaman layanan (service experience) yang lebih positif, sehingga anggota merasakan nilai tambah dibandingkan sistem sebelumnya. Peningkatan kualitas pengalaman tersebut membentuk kepuasan fungsional dan emosional, yang terlihat dari kecenderungan anggota untuk menggunakan layanan secara berulang. Aspek keamanan turut memperkuat kepuasan, terutama melalui sistem autentikasi berbasis Personal Identification Number (PIN) dan notifikasi transaksi secara real-time yang memberikan rasa aman, transparansi, serta kontrol terhadap aktivitas keuangan.

Mekanisme keamanan yang diterapkan dinilai mampu memberikan rasa aman, transparansi, dan kontrol terhadap setiap aktivitas keuangan yang dilakukan, sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan anggota terhadap layanan digital. Tingginya tingkat kepercayaan tersebut diikuti oleh peningkatan intensitas dan frekuensi penggunaan layanan setelah implementasi Micropay Mobile. Temuan ini mengindikasikan adanya korelasi antara inovasi layanan digital dengan peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota.

Micropay Mobile sebagai Bentuk Inovasi Layanan

Kehadiran Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro mencerminkan implementasi konsep inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Trott (2008), yang menegaskan bahwa inovasi merupakan elemen fundamental dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing organisasi. Inovasi tidak hanya dipahami sebagai penciptaan produk baru, tetapi juga mencakup keseluruhan proses mulai dari pengembangan ide, perancangan, implementasi, hingga komersialisasi layanan yang diperbarui (Margaretha et al., 2024). Dalam konteks BMT Artha Buana Metro, transformasi dari IBS Mobile ke Micropay Mobile tidak sekadar dimaknai sebagai pergantian platform teknologi, melainkan sebagai bentuk komitmen strategis lembaga dalam melakukan pembaruan berkelanjutan guna merespons dinamika kebutuhan dan preferensi anggota yang terus berkembang. Langkah ini menunjukkan orientasi jangka panjang BMT Artha Buana Metro terhadap peningkatan kualitas layanan berbasis digital serta penguatan daya saing di tengah perkembangan industri keuangan mikro syariah. Apabila dianalisis berdasarkan karakteristik inovasi menurut Rogers dalam

Tarnimah (2025), implementasi Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro memenuhi lima atribut utama inovasi yang memengaruhi tingkat adopsi teknologi:

1. keunggulan relatif (relative advantage) tercermin dari peningkatan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi layanan BMT Artha Buana Metro dibandingkan metode transaksi konvensional yang sebelumnya digunakan anggota.
2. kompatibilitas (compatibility) terlihat dari kesesuaian fitur aplikasi Micropay Mobile dengan kebutuhan transaksi keuangan anggota BMT Artha Buana Metro dalam aktivitas sehari-hari.
3. kompleksitas (complexity) yang relatif rendah ditunjukkan melalui desain antarmuka Micropay Mobile yang intuitif dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok usia dan tingkat literasi digital anggota BMT Artha Buana Metro.
4. kemampuan untuk diuji coba (trialability) tampak dari kesempatan yang diberikan kepada anggota BMT Artha Buana Metro untuk mencoba dan mengeksplorasi fitur-fitur aplikasi secara bertahap sebelum menggunakannya secara intensif.
5. kemudahan diamati (observability) tercermin dari dampak positif yang langsung dirasakan anggota BMT Artha Buana Metro, seperti efisiensi waktu, transparansi transaksi, dan peningkatan kenyamanan layanan.

Dengan demikian, implementasi Micropay Mobile pada BMT Artha Buana Metro tidak hanya merepresentasikan inovasi teknologi, tetapi juga menunjukkan kesesuaian dengan kerangka teoritis difusi inovasi yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan suatu inovasi dalam organisasi, sekaligus memperkuat posisi lembaga dalam membangun layanan yang adaptif, kompetitif, dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

Kualitas Layanan Digital Micropay Mobile

Menggunakan kerangka SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) dalam Cahyani dan Lestari (2024), kualitas layanan Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro dapat dianalisis melalui lima dimensi:

1. Tangibles tercermin dari desain antarmuka aplikasi yang bersih, profesional, dan mudah dinavigasi, yang mencerminkan citra modern BMT Artha Buana Metro serta meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan digital.
2. Reliability ditunjukkan melalui sistem yang stabil dengan tingkat kesalahan transaksi yang rendah, sehingga anggota dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan secara akurat dan konsisten tanpa mengalami gangguan yang signifikan.
3. Responsiveness diwujudkan melalui kecepatan pemrosesan transaksi secara real-time dan ketersediaan dukungan teknis dari tim BMT Artha Buana Metro, yang memastikan setiap pertanyaan atau kendala anggota dapat ditangani dengan cepat dan efektif.
4. Assurance dihadirkan melalui fitur keamanan berlapis, termasuk Personal Identification Number (PIN) dan verifikasi transaksi, yang memberikan jaminan perlindungan data pribadi dan keamanan dana anggota, sekaligus memperkuat rasa aman dan kepercayaan anggota terhadap lembaga.
5. Empathy tercermin dari desain aplikasi yang ramah pengguna dan inklusif, mampu diakses oleh berbagai kelompok usia dan tingkat literasi digital, serta dukungan

customer service BMT Artha Buana Metro yang responsif dan komunikatif dalam membantu anggota menyelesaikan masalah atau memberikan panduan penggunaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro tidak hanya memenuhi standar kualitas layanan digital secara teknis, tetapi juga memperkuat hubungan personal dengan anggota, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas anggota terhadap lembaga dalam jangka panjang.

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, dimensi kepatuhan syariah dalam inovasi digital Micropay Mobile perlu mendapat perhatian khusus, karena inovasi layanan digital tidak cukup hanya memenuhi standar kualitas teknis semata, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap fitur dan mekanisme operasionalnya selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro, hal ini mencakup aspek pemisahan pengelolaan dana sosial (zakat, infaq, sedekah) dari dana komersial dalam sistem digital, transparansi akad yang digunakan dalam setiap jenis transaksi, seperti akad wadi'ah untuk simpanan dan akad wakalah untuk layanan pembayaran, serta kesesuaian fitur layanan dengan fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), khususnya Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah. Dengan memastikan kepatuhan syariah tidak hanya pada produk keuangannya, tetapi juga pada infrastruktur digitalnya, BMT Artha Buana Metro dapat memperkuat kepercayaan anggota sekaligus menegaskan identitasnya sebagai lembaga yang konsisten menjalankan nilai-nilai Islam di era transformasi digital.

Dampak Inovasi Terhadap Kepuasan Anggota

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro memberikan kemudahan akses layanan keuangan bagi anggota, karena aplikasi tersebut dapat digunakan kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Fleksibilitas akses ini secara signifikan berdampak pada peningkatan efisiensi waktu dan pengurangan biaya transaksi, terutama bagi anggota yang memiliki keterbatasan waktu atau kendala mobilitas untuk datang langsung ke kantor pelayanan BMT Artha Buana Metro. Dengan demikian, digitalisasi layanan melalui Micropay Mobile tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga memperluas jangkauan pelayanan lembaga kepada anggota secara lebih inklusif dan efektif. Selain itu, tampilan aplikasi yang sederhana, sistematis, dan mudah dipahami turut mendukung kemandirian anggota dalam melakukan transaksi, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap bantuan petugas layanan.

Dari perspektif kualitas layanan, implementasi Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro berkontribusi terhadap peningkatan persepsi anggota mengenai profesionalisme, modernisasi, serta kesiapan teknologi lembaga dalam menghadapi era digital. Keberadaan fitur keamanan berlapis, termasuk sistem autentikasi dan notifikasi transaksi, memberikan jaminan perlindungan data pribadi serta keamanan dana anggota. Hal tersebut berimplikasi pada meningkatnya rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan anggota dalam memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Ukhtufia et al. (2022) dan Firdaus (2023), yang menyimpulkan bahwa implementasi layanan aplikasi mobile pada lembaga BMT berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan anggota. Secara konseptual, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa transformasi digital dalam BMT Artha Buana Metro memiliki kontribusi strategis dalam membangun hubungan jangka panjang yang berbasis kepercayaan dan loyalitas anggota.

Merujuk indikator kepuasan anggota menurut Kennedy dan Young dalam Supranto (2011), ketiga indikator terpenuhi di BMT Artha Buana Metro: (1) kualitas produk tercermin dari sistem yang stabil dan fitur aplikasi Micropay Mobile yang lengkap; (2) kualitas pelayanan terwujud melalui kemudahan penggunaan aplikasi serta dukungan customer service; dan (3) aspek biaya terpenuhi karena tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada anggota (Ningrum, 2020).

Tantangan Implementasi Dan Upaya Pengatasan

Meskipun memberikan dampak positif signifikan, penelitian mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro:

1. Pertama, terbatasnya literasi digital pada sebagian anggota, terutama mereka yang berusia lanjut atau berasal dari daerah dengan paparan teknologi terbatas, menghambat kemampuan mereka dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi secara optimal. Kondisi ini menyebabkan beberapa anggota masih bergantung pada layanan konvensional dan membutuhkan bimbingan tambahan untuk dapat melakukan transaksi secara mandiri.
2. Kedua, kendala jaringan internet di wilayah tertentu juga menjadi faktor pembatas, karena koneksi yang tidak stabil dapat menurunkan kecepatan dan kelancaran transaksi, sehingga mengurangi kenyamanan anggota dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, adanya perbedaan tingkat literasi digital dan akses teknologi antar anggota menciptakan disparitas dalam pemanfaatan aplikasi, yang berpotensi memengaruhi persepsi kepuasan dan loyalitas secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan membawa efisiensi dan kemudahan, BMT Artha Buana Metro perlu mengimplementasikan strategi pendampingan, edukasi intensif, serta penyediaan alternatif layanan, seperti bantuan tatap muka atau panduan penggunaan aplikasi, untuk memastikan seluruh anggota dapat mengakses layanan secara inklusif dan merasakan manfaat yang sama dari transformasi digital. Pendekatan ini sekaligus menjadi upaya lembaga dalam menjaga kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas anggota dalam jangka panjang.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi layanan digital Micropay Mobile di BMT Artha Buana Metro terbukti mampu meningkatkan kepuasan anggota secara signifikan. Peningkatan kepuasan tersebut tercermin melalui empat aspek utama, yaitu kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja, efisiensi waktu dan biaya transaksi, kecepatan pemrosesan secara real-time, serta sistem keamanan berlapis berbasis autentikasi PIN dan notifikasi transaksi yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan anggota.

Ditinjau dari kerangka SERVQUAL, Micropay Mobile telah memenuhi kelima dimensi kualitas layanan secara menyeluruh. Tampilan antarmuka yang profesional mencerminkan dimensi tangibles, sementara kestabilan sistem yang minim kesalahan mencerminkan reliability. Kecepatan respons dan dukungan teknis yang tanggap mewujudkan dimensi responsiveness, sedangkan fitur keamanan berlapis memperkuat assurance. Adapun desain yang inklusif dan layanan customer service yang komunikatif mencerminkan dimensi empathy.

Transformasi dari IBS Mobile ke Micropay Mobile bukan sekadar pergantian teknologi, melainkan merupakan komitmen strategis lembaga dalam berinovasi secara berkelanjutan. Berdasarkan teori Difusi Inovasi Rogers, implementasi ini memenuhi lima atribut inovasi, yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas rendah, kemampuan untuk diuji coba, dan kemudahan untuk diamati hasilnya. Meski demikian, implementasi masih menghadapi dua tantangan utama, yakni keterbatasan literasi digital pada sebagian anggota serta kendala jaringan internet di beberapa wilayah. Secara keseluruhan, transformasi digital melalui Micropay Mobile tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mempererat hubungan jangka panjang antara lembaga dan anggota yang dilandasi kepercayaan dan loyalitas.

REFERENSI

- Afifah, Rizka. "Upaya Bmt Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Aplikasi Ceria Digital," 2024.
- Cahyani, Ardhea Pramesti, dan Nanik Lestari. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," no. April (2024).
- Dan, Literasi, Inklusi Keuangan, Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, dan Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks literasi dan inklusi keuangan syari'ah" 5 (2022): 29–45.
- Darian Fahrish Ghofur, Sofiah. "Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik" 1 (2025): 358–64.
- Fitriani Hasanah. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital." Skripsi 8, no. 4 (2021): 1–230.
- Ika Trisnawati Alawiyah, Uswatun Putri Chasanah, dan Ambariyani. "Analisis Aplikasi Ceria Digital Dalam Peningkatan Pendapatan Pada Tahun 2023," 2024.
- Kamila, Nadia Khaira. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Cartecius. detikNews. Vol. 4, 2022.
- Lungsae, Suhaila, dan M Ruslianor Maika. "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-Jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan" 23, no. April (2021).
- Margaretha, Imelda, Program Studi, Ilmu Administrasi, Fakultas Ekonomi, D A N Ilmu, Universitas Islam, Negri Sultan, dan Syarif Kasim. "Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Kelas I Tpi Pekanbaru," 2024.
- Masitoh, Noneng, Euis Rosidah, Ane Kurniawati, dan Universitas Siliwangi. "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya" 4, no. Februari (2023): 11–16.
- Maulida Nuzula Firdaus. "Kepuasan Penggunaan Aplikasi Mobile Bmt Terhadap Kepercayaan Anggota Bmt Di Kota Metro" 2, no. 4 (2023): 31–41.
- Ningrum, Ika nursani setya. "kepuasan anggotaanalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra merek terhadap," 2020.

- Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" 2, no. 1 (2020).
- Nurhayati, Putri, Ahmad Mukhlisin, Annikmah Farida, dan Zainal Arifin. "Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSP- PS BMT Artha Buana Metro" 6, no. 2 (2021): 32–45.
- Oci Lian Fernandes, Nova Tri Eriani, Dismita Citra Dewi. "Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan" 4 (2025).
- Saputra, Ageng, Rita Rahmawati, Habib Ismail, dan Haris Santoso. "Strategi Promosi Produk Rahn pada BMT di Era Pandemi Covid 19 (Studi di BMT Mita Sejahtera Mandiri Bumi Nabung)" 2 (2023).
- Septiani, Siti Aminah, Kurnia Cahya Lestari, dan M Nasyah Agus Saputra. "Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Di kopsyah-MUI jatim cabang sidayu" 8 (2025): 320–34.
- Tamimah, Andi Nur. "Inovasi Layanan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Kota Makassar," 2025.
- Ukhtufia, Muna, Hendra Novian, dan Ari Fatihatul Hidayah. "Peran Pelayanan Aplikasi IBS Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Lampung" 3 (2022): 87–94.