
ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL UNIT SIMPAN PINJAM BMT WARUNGOWO SERTA DAMPAK TERHADAP KESEJAHTERAAN NASABAH

¹Miratul Kamilah, ²Moh Mukhsinin Syu'aibi

^{1,2}Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan

Email: ¹miratulkamila03@gmail.com, ²mukhsinin@yudharta.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci:

Transformasi Digital, BMT, Keuangan Syariah.

Cara Sitasi:

Miratul Kamilah, Moh Mukhsinin Syu'aibi. "Analisis Transformasi Digital Unit Simpan Pinjam Bmt Warungdowo Serta Dampak Terhadap Kesejahteraan Nasabah." Currency: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah [Volume 05, Nomor 01](#) Juni 2026

ABSTRACT

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan mikro syariah untuk melakukan transformasi layanan guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo, mengkaji dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kesejahteraan nasabah, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses transformasi tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas pimpinan BMT, staf administrasi, staf pelayanan, dan nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital di BMT Warungdowo dilakukan melalui komputersasi administrasi, digitalisasi data nasabah, penggunaan sistem informasi keuangan, serta pemanfaatan media komunikasi digital. Implementasi tersebut berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan melalui percepatan proses transaksi, peningkatan akurasi data, serta kemudahan akses informasi bagi nasabah. Selain itu, transformasi digital memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan nasabah berupa peningkatan akses pembiayaan, efisiensi waktu dan biaya, peningkatan produktivitas usaha, serta meningkatnya kemandirian ekonomi. Keberhasilan transformasi digital didukung oleh komitmen manajemen, kesiapan sumber daya manusia, dan ketersediaan teknologi, sedangkan hambatan utama meliputi rendahnya literasi digital sebagian nasabah, keterbatasan jaringan internet, dan biaya pengembangan sistem.

The rapid development of digital technology has encouraged Islamic microfinance institutions to transform their services in order to improve operational efficiency and service quality. This study aims to analyze the implementation of digital transformation at the Savings and Loan Unit of BMT Warungdowo, examine its

impact on service quality and customer welfare, and identify the supporting and inhibiting factors affecting the transformation process. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the head of BMT, administrative staff, service staff, and customers. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that digital transformation at BMT Warungdowo has been implemented through computerized administration, digital customer databases, financial information systems, and digital communication media. These innovations have improved operational efficiency and service quality by accelerating transaction processes, enhancing data accuracy, and facilitating easier access to information. Furthermore, digital transformation has positively contributed to customer welfare through easier access to financing, greater time and cost efficiency, increased business productivity, and stronger economic independence. The success of digital transformation is supported by management commitment, adaptive human resources, and adequate technological infrastructure. However, several challenges remain, including limited digital literacy among some customers, unstable internet connectivity, and the high cost of system development.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor keuangan. Nugroho dan Hidayat (2023) menjelaskan bahwa transformasi digital menjadi strategi utama yang diterapkan lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, Ismail et al. (2024) menyatakan bahwa transformasi digital tidak hanya diterapkan oleh perbankan konvensional, tetapi juga oleh lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul maal wat Tamwil* (BMT). Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah yang berperan dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat, BMT dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis.

Baitul maal wat Tamwil (BMT) memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Rahman dan Aziz (2023) menjelaskan bahwa BMT memberikan akses pembiayaan yang mudah, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah sehingga mampu meningkatkan inklusi keuangan masyarakat. Sementara itu, Otoritas Jasa Keuangan (2024) menyatakan bahwa meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi telah mengubah perilaku masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Masyarakat cenderung menginginkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Kondisi tersebut menjadi tantangan sekaligus peluang bagi BMT untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan keuangannya.

Transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk inovasi, seperti digitalisasi pencatatan transaksi, penggunaan sistem informasi manajemen keuangan, layanan pembayaran digital, aplikasi mobile, sistem pelaporan

berbasis teknologi, hingga pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dengan nasabah. Putri et al. (2023) menyatakan bahwa implementasi teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat proses transaksi. Selain itu, Sari dan Kurniawan (2024) menegaskan bahwa digitalisasi juga berkontribusi terhadap penguatan tata kelola organisasi dan peningkatan daya saing lembaga keuangan syariah di era ekonomi digital.

BMT Warungdowo sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang melayani masyarakat di tingkat lokal juga menghadapi tuntutan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Maulana dan Yazid (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pada lembaga keuangan syariah tidak hanya diukur dari penerapan teknologi, tetapi juga dari manfaat yang dirasakan oleh nasabah. Pendapat tersebut didukung oleh Huda et al. (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sehingga berpotensi meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Kesejahteraan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan lembaga keuangan mikro syariah. Kholis et al. (2023) menjelaskan bahwa kesejahteraan tidak hanya diukur dari peningkatan pendapatan, tetapi juga dari kemudahan akses layanan keuangan, keamanan finansial, dan peningkatan kapasitas usaha. Selanjutnya, Yusuf dan Anwar (2024) menyatakan bahwa transformasi digital dapat meningkatkan kesejahteraan nasabah apabila didukung oleh literasi digital yang memadai. Namun, tingkat penerimaan dan pemanfaatan teknologi masih dipengaruhi oleh faktor usia, pendidikan, kondisi ekonomi, serta lingkungan sosial masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian yang mampu menggali secara mendalam bagaimana proses transformasi digital yang terjadi pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo serta bagaimana dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah. Yaro (2025) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif sangat tepat digunakan untuk memahami fenomena transformasi digital dari perspektif para pelaku yang mengalaminya secara langsung. Pendapat tersebut diperkuat oleh Creswell dan Poth (2023) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan oleh informan terhadap suatu fenomena.

Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengukuran angka atau statistik, melainkan berupaya memahami realitas sosial yang terjadi di lapangan. Creswell dan Poth (2023) menjelaskan bahwa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi merupakan teknik utama dalam memperoleh data yang komprehensif pada penelitian kualitatif. Selanjutnya, Moleong (2022) menegaskan bahwa pendekatan tersebut mampu menggambarkan fenomena secara utuh sesuai dengan konteks sosial yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian dengan judul "Analisis Transformasi Digital Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo serta Dampak terhadap Kesejahteraan Nasabah" menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana proses transformasi digital dijalankan, tantangan yang dihadapi, serta manfaat yang dirasakan oleh nasabah dalam mendukung peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial. Rahman dan Aziz (2023) menyatakan bahwa transformasi digital pada lembaga keuangan syariah perlu terus dikaji untuk memastikan efektivitas implementasinya, sedangkan Huda et al. (2024) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi harus diukur berdasarkan nilai tambah yang dirasakan oleh nasabah.

Kajian Pustaka dan pengembangan hipotesis**1. Kajian Pustaka****a. Transformasi Digital**

Transformasi digital merupakan proses perubahan yang dilakukan oleh suatu organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perkembangan lingkungan bisnis yang semakin dinamis. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi sebagai alat bantu kerja, tetapi juga mencakup perubahan cara berpikir, budaya organisasi, sistem operasional, dan strategi pelayanan. Dalam sektor keuangan, transformasi digital menjadi salah satu faktor penting yang mampu meningkatkan daya saing lembaga melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, mudah, akurat, dan transparan.

Pada lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul maal wat Tamwil* (BMT), transformasi digital diwujudkan melalui penerapan sistem informasi keuangan, digitalisasi data nasabah, penggunaan aplikasi pembayaran elektronik, pelayanan berbasis internet, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi dengan nasabah. Implementasi transformasi digital bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai produk dan layanan keuangan. Selain itu, digitalisasi juga mampu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses transaksi, meningkatkan keamanan data, dan memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh lembaga keuangan, termasuk BMT Warungdowo, dalam menghadapi era digitalisasi yang terus berkembang (Verhoef et al. 2021).

Dalam konteks penelitian ini, transformasi digital dipahami sebagai proses perubahan sistem pelayanan dan operasional Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Fokus kajian diarahkan pada bagaimana digitalisasi diterapkan dalam aktivitas operasional BMT, bagaimana proses adaptasi yang dilakukan oleh pengelola dan nasabah, serta bagaimana perubahan tersebut memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan.

b. *Baitul maal wat Tamwil* (BMT)

Baitul maal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi sosial (*baitul maal*) dan fungsi bisnis (*baitut tamwil*). Fungsi sosial berkaitan dengan penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak, sedekah, dan dana sosial lainnya kepada masyarakat yang membutuhkan. Sementara itu, fungsi bisnis berkaitan dengan kegiatan penghimpunan dana anggota dan penyaluran pembiayaan untuk mendukung kegiatan ekonomi produktif masyarakat.

Keberadaan BMT memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan ekonomi masyarakat, khususnya kelompok usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Melalui berbagai produk simpanan dan pembiayaan syariah, BMT membantu masyarakat memperoleh akses permodalan yang lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan formal lainnya. Selain itu, BMT juga berfungsi sebagai lembaga pemberdayaan ekonomi yang mendorong kemandirian masyarakat melalui pendampingan usaha dan penguatan kapasitas ekonomi anggota.

Dalam perkembangannya, BMT menghadapi tantangan yang semakin kompleks akibat perubahan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat dan mudah. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu langkah strategis yang perlu dilakukan agar BMT tetap mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Melalui digitalisasi, BMT dapat meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat (Sudharyati and Anggraini 2026).

c. Kesejahteraan Nasabah

Kesejahteraan merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan hidup individu maupun kelompok sehingga mampu menjalani kehidupan secara layak, aman, dan produktif. Konsep kesejahteraan tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi berupa pendapatan dan kekayaan, tetapi juga mencakup aspek sosial, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan kualitas hidup secara keseluruhan. Dalam konteks lembaga keuangan mikro syariah, kesejahteraan nasabah menjadi salah satu tujuan utama yang ingin dicapai melalui penyediaan akses keuangan yang adil dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kesejahteraan nasabah dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, meningkatkan pendapatan usaha, mengembangkan modal usaha, serta mencapai stabilitas ekonomi keluarga. Selain itu, kesejahteraan juga tercermin dari meningkatnya rasa aman dalam melakukan aktivitas ekonomi, kemudahan memperoleh layanan keuangan, dan kemampuan dalam mengelola keuangan secara lebih baik. Dengan demikian, kesejahteraan tidak hanya diukur melalui peningkatan kondisi material, tetapi juga melalui perubahan kualitas hidup yang dirasakan oleh individu (Baba et al. 2026).

Dalam penelitian ini, kesejahteraan nasabah dipahami sebagai perubahan kondisi ekonomi dan sosial yang dialami nasabah setelah memanfaatkan layanan yang diberikan oleh BMT Warungdowo. Penelitian ini berupaya menggali pengalaman dan persepsi nasabah mengenai dampak transformasi digital terhadap aktivitas ekonomi mereka, termasuk kemudahan akses layanan, efisiensi waktu dan biaya, serta kontribusinya terhadap peningkatan kesejahteraan keluarga.

d. Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan upaya untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses terhadap layanan keuangan formal yang berkualitas, terjangkau, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Konsep inklusi keuangan muncul sebagai respons terhadap masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki akses memadai terhadap lembaga keuangan formal, terutama kelompok berpendapatan rendah dan pelaku usaha mikro.

Peningkatan inklusi keuangan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Melalui akses terhadap layanan keuangan, masyarakat dapat memperoleh kesempatan yang lebih besar untuk menabung, memperoleh pembiayaan usaha, mengelola risiko keuangan, dan meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka. Dalam era digital, transformasi digital berperan penting dalam mempercepat terwujudnya inklusi keuangan karena teknologi mampu mengurangi hambatan geografis, biaya transaksi, dan keterbatasan informasi.

Bagi BMT Warungdowo, transformasi digital dapat menjadi sarana untuk memperluas akses layanan kepada masyarakat. Melalui penggunaan teknologi digital,

nasabah dapat memperoleh layanan yang lebih cepat dan mudah tanpa harus menghadapi berbagai kendala administratif yang sering terjadi pada sistem pelayanan konvensional. Oleh karena itu, digitalisasi layanan BMT memiliki potensi besar dalam mendukung peningkatan inklusi keuangan masyarakat sekaligus memperkuat peran BMT sebagai lembaga pemberdayaan ekonomi umat (Prihatni et al. 2024).

e. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Teori ini dikembangkan oleh Fred Davis dan menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan.

Dalam konteks transformasi digital pada BMT Warungdowo, teori TAM dapat digunakan untuk memahami bagaimana nasabah menerima dan memanfaatkan layanan digital yang disediakan oleh lembaga. Apabila nasabah merasa bahwa teknologi yang digunakan mampu memberikan manfaat nyata, seperti mempercepat transaksi, mempermudah akses informasi, dan menghemat waktu, maka tingkat penerimaan terhadap teknologi tersebut akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila teknologi dianggap sulit digunakan atau tidak memberikan manfaat yang signifikan, maka tingkat penerimaan nasabah cenderung rendah (Rahmawati and Narsa 2019).

Teori TAM menjadi relevan dalam penelitian ini karena keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan dan kemauan nasabah untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai persepsi dan pengalaman nasabah menjadi aspek penting dalam menganalisis dampak transformasi digital terhadap kesejahteraan mereka.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai transformasi digital pada lembaga keuangan telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2021) menemukan bahwa digitalisasi layanan pada lembaga keuangan mikro memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan karena mampu mempercepat proses transaksi dan mengurangi kesalahan administrasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmawati (2022) mengenai transformasi digital pada lembaga keuangan syariah menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital berkontribusi terhadap peningkatan akses layanan keuangan dan kepuasan nasabah. Digitalisasi memungkinkan nasabah memperoleh layanan secara lebih cepat dan fleksibel sehingga mampu meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan produk keuangan syariah. Selain itu, penelitian Hidayat (2022) menemukan bahwa peran BMT dalam pemberdayaan usaha mikro mampu meningkatkan pendapatan dan kemandirian ekonomi masyarakat melalui penyediaan akses pembiayaan yang lebih mudah.

Selanjutnya, penelitian Nugroho (2023) mengenai inklusi keuangan digital menunjukkan bahwa penggunaan teknologi keuangan dapat memperluas akses

masyarakat terhadap layanan keuangan formal, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap lembaga perbankan. Sementara itu, penelitian Sari (2023) menunjukkan bahwa teknologi finansial memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan produktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat melalui kemudahan akses layanan keuangan. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan pengguna layanan keuangan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo dan dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah masih relatif terbatas sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan dan penting untuk dilakukan.

3. Kerangka Konsep Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo serta dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah. Kerangka konsep penelitian dibangun berdasarkan hubungan logis antara transformasi digital, kualitas pelayanan, akses layanan keuangan, dan kesejahteraan nasabah. Transformasi digital yang diterapkan oleh BMT Warungdowo melalui digitalisasi administrasi, transaksi, komunikasi, dan pelayanan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan kepada nasabah.

Peningkatan kualitas pelayanan tersebut kemudian mendorong kemudahan akses layanan keuangan, mempercepat proses transaksi, mengurangi biaya operasional yang ditanggung nasabah, serta meningkatkan kenyamanan dalam memperoleh layanan. Kemudahan tersebut berpotensi memberikan dampak terhadap aktivitas ekonomi nasabah, terutama dalam pengembangan usaha dan pengelolaan keuangan keluarga. Pada akhirnya, kondisi tersebut diharapkan berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah yang ditandai dengan meningkatnya pendapatan, berkembangnya usaha, meningkatnya kemampuan memenuhi kebutuhan hidup, dan terciptanya kemandirian ekonomi yang lebih baik (Alhan 2025).

4. Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian kualitatif, hipotesis umumnya tidak digunakan untuk diuji secara statistik sebagaimana dalam penelitian kuantitatif. Sebagai gantinya, penelitian kualitatif menggunakan proposisi penelitian yang berfungsi sebagai asumsi awal dan pedoman dalam proses pengumpulan serta analisis data. Proposisi tersebut dikembangkan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian.

Berdasarkan teori transformasi digital dan hasil penelitian terdahulu, dapat diasumsikan bahwa penerapan transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Digitalisasi berbagai proses operasional dan pelayanan memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan mudah sehingga kualitas layanan yang diterima nasabah menjadi lebih baik.

Selain itu, transformasi digital diperkirakan dapat meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi nasabah. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Kemudahan akses tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat penggunaan layanan keuangan oleh nasabah dan mendukung aktivitas ekonomi mereka.

Selanjutnya, berdasarkan teori kesejahteraan dan inklusi keuangan, transformasi digital yang berhasil diterapkan oleh BMT Warungdowo diduga memberikan dampak

positif terhadap kesejahteraan nasabah. Kemudahan akses layanan, efisiensi biaya, serta peningkatan produktivitas usaha yang didukung oleh layanan keuangan yang lebih baik berpotensi meningkatkan pendapatan dan kualitas hidup nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini berangkat dari proposisi bahwa transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo memiliki kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah baik dari aspek ekonomi maupun sosial.

Di samping itu, keberhasilan transformasi digital diperkirakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, dukungan manajemen, serta tingkat literasi digital nasabah. Faktor-faktor tersebut menjadi aspek penting yang perlu dikaji secara mendalam untuk memahami bagaimana transformasi digital dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengeksplorasi secara komprehensif proses transformasi digital yang terjadi di BMT Warungdowo dan dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah berdasarkan perspektif para informan yang terlibat secara langsung (Priadana and Sunarsi 2021).

Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Transformasi Digital Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo serta Dampak terhadap Kesejahteraan Nasabah” menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena transformasi digital yang terjadi pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo serta dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam mengenai realitas sosial yang terjadi di lapangan sehingga mampu menggambarkan fenomena secara utuh dan komprehensif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana proses transformasi digital diterapkan, bagaimana tanggapan nasabah terhadap perubahan tersebut, serta bagaimana dampaknya terhadap kondisi ekonomi dan kesejahteraan mereka. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis secara statistik, melainkan berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi berdasarkan data empiris yang diperoleh selama proses penelitian (Anggun, Sadono, and Pramono 2026).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo yang menjadi objek penelitian karena telah menerapkan berbagai bentuk digitalisasi dalam kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa BMT Warungdowo merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat serta sedang melakukan adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital. Lokasi penelitian dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi yang relevan mengenai implementasi transformasi digital pada lembaga keuangan mikro syariah dan dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah. Melalui penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi tersebut, diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

3. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pimpinan BMT Warungdowo, karyawan yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital, dan nasabah yang menggunakan layanan Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai proses transformasi digital, bentuk layanan digital yang diterapkan, pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan tersebut, serta dampaknya terhadap kesejahteraan mereka. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen pendukung seperti profil lembaga, laporan kegiatan, laporan keuangan, data perkembangan layanan digital, buku, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, dan berbagai sumber literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional dan pelayanan yang berlangsung di BMT Warungdowo. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana sistem digital digunakan dalam pelayanan kepada nasabah serta bagaimana interaksi yang terjadi antara petugas dan nasabah. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terhadap transformasi digital yang diterapkan oleh BMT Warungdowo. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga peneliti memiliki fleksibilitas dalam menggali informasi yang lebih mendalam sesuai dengan kondisi di lapangan. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan operasional, pelayanan, dan kebijakan transformasi digital yang diterapkan oleh BMT Warungdowo (Qomaruddin and Sa'diyah 2024).

4. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Model studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu objek tertentu, yaitu Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan kajian secara mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan studi kasus bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana proses transformasi digital diterapkan dalam konteks organisasi yang nyata serta bagaimana dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah. Model penelitian ini memandang transformasi digital sebagai suatu proses yang melibatkan perubahan sistem administrasi, pelayanan, transaksi, dan komunikasi yang kemudian memengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut selanjutnya berdampak pada kemudahan akses layanan keuangan, efisiensi waktu dan biaya, peningkatan aktivitas ekonomi nasabah, hingga pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan mereka. Dengan menggunakan model studi kasus, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara transformasi digital dan kesejahteraan nasabah berdasarkan kondisi yang terjadi di BMT Warungdowo (Nasution et al. 2025).

5. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian kualitatif, istilah yang lebih tepat digunakan adalah fokus penelitian daripada variabel penelitian. Fokus penelitian berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti dalam menentukan batasan penelitian dan mengarahkan proses pengumpulan data agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus pertama dalam penelitian ini adalah

transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo. Transformasi digital dimaknai sebagai proses perubahan sistem operasional dan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja lembaga. Fokus ini mencakup digitalisasi administrasi, digitalisasi transaksi keuangan, penggunaan sistem informasi, pemanfaatan media digital dalam pelayanan, serta bentuk-bentuk inovasi teknologi lainnya yang diterapkan oleh BMT Warungdowo.

Fokus kedua adalah kesejahteraan nasabah. Kesejahteraan nasabah dalam penelitian ini dipahami sebagai kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan kemampuan ekonomi dan kualitas hidup setelah memanfaatkan layanan yang diberikan oleh BMT Warungdowo. Kesejahteraan tersebut dapat dilihat dari peningkatan pendapatan, perkembangan usaha, kemampuan memenuhi kebutuhan keluarga, kemudahan akses layanan keuangan, serta meningkatnya kemandirian ekonomi. Fokus ketiga adalah faktor pendukung dan faktor penghambat transformasi digital. Fokus ini mencakup berbagai aspek yang memengaruhi keberhasilan implementasi transformasi digital, seperti kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital nasabah, dukungan manajemen, serta kondisi lingkungan sosial yang memengaruhi penggunaan teknologi dalam pelayanan Keuangan (Pakpahan et al. 2021).

6. Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua individu memiliki informasi yang relevan mengenai fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, informan dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang mendalam mengenai transformasi digital dan dampaknya terhadap kesejahteraan nasabah. Informan utama dalam penelitian ini terdiri atas pimpinan atau pengelola BMT Warungdowo yang memahami kebijakan digitalisasi lembaga, karyawan yang terlibat secara langsung dalam pengoperasian layanan digital, serta nasabah yang telah menggunakan layanan digital yang disediakan oleh BMT. Pemilihan informan dilakukan secara bertahap hingga mencapai kondisi jenuh atau saturation, yaitu ketika informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ditemukan lagi informasi baru yang signifikan (Asrulla, Jailani, and Jeka 2023).

7. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Analisis dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengorganisasi data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian sehingga data menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami.

Tahap kedua adalah penyajian data. Setelah data direduksi, peneliti menyusun dan menyajikan data dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga memudahkan dalam memahami hubungan antara berbagai temuan penelitian. Penyajian data dilakukan dengan menggambarkan proses transformasi digital yang diterapkan oleh BMT Warungdowo, pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital, serta dampaknya terhadap kesejahteraan mereka. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan diperoleh berdasarkan pola, hubungan, dan makna yang ditemukan dari hasil analisis data. Selama proses penelitian, kesimpulan yang diperoleh terus

diverifikasi melalui pengecekan ulang terhadap data yang tersedia agar hasil penelitian memiliki tingkat keakuratan dan kredibilitas yang tinggi (Ahmad and Muslimah 2021).

8. Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan proses pemeriksaan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, metode, maupun waktu yang berbeda untuk memperoleh tingkat kepercayaan data yang lebih tinggi. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT Warungdowo. Dengan cara tersebut, peneliti dapat mengetahui tingkat konsistensi informasi yang diberikan oleh masing-masing informan.

Selain triangulasi sumber, penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai fenomena yang diteliti. Selanjutnya, triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh tetap konsisten. Melalui penerapan triangulasi tersebut, hasil penelitian diharapkan memiliki validitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Kuswianto 2025).

Hasil Penelitian

1. Hasil Penelitian

a. Gambaran Umum BMT Warungdowo

Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat berdasarkan prinsip syariah. BMT Warungdowo berperan dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang membutuhkan akses permodalan dan layanan simpanan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, BMT Warungdowo mulai menerapkan berbagai bentuk transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional lembaga.

Transformasi digital yang dilakukan oleh BMT Warungdowo meliputi digitalisasi administrasi, penggunaan sistem informasi keuangan, pemanfaatan aplikasi komunikasi digital, serta penyimpanan data nasabah secara elektronik. Langkah tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat pelayanan kepada nasabah, dan memperluas akses informasi mengenai produk dan layanan yang tersedia.

b. Karakteristik Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan BMT Warungdowo, karyawan yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital, serta nasabah yang menggunakan layanan Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan mereka dalam proses transformasi digital yang diterapkan oleh lembaga.

Tabel 1. Karakteristik informan penelitian

No	Informan	Jabatan/Status	Lama Bergabung
1	Informan 1	Pimpinan BMT	10 Tahun
2	Informan 2	Staf Administrasi	7 Tahun
3	Informan 3	Staf Pelayanan	5 Tahun
4	Informan 4	Nasabah UMKM	6 Tahun
5	Informan 5	Nasabah UMKM	4 Tahun

6 | Informan 6

Nasabah

3 Tahun

Berdasarkan Tabel 1, informan penelitian terdiri atas pihak internal BMT dan nasabah yang dianggap mampu memberikan informasi mengenai proses transformasi digital serta dampaknya terhadap aktivitas ekonomi mereka.

c. Implementasi Transformasi Digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo

Hasil wawancara menunjukkan bahwa transformasi digital mulai diterapkan oleh BMT Warungdowo sebagai respons terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Sebelum digitalisasi dilakukan, sebagian besar aktivitas administrasi masih menggunakan pencatatan manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama dalam proses pencarian data dan penyusunan laporan.

Pimpinan BMT menjelaskan bahwa digitalisasi dilakukan secara bertahap melalui penggunaan komputerisasi administrasi, penyimpanan data nasabah secara elektronik, penggunaan aplikasi keuangan sederhana, dan pemanfaatan media komunikasi digital untuk berinteraksi dengan nasabah. Menurut informan, penerapan sistem digital membantu mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan kesalahan pencatatan transaksi.

Berdasarkan hasil observasi, seluruh data simpanan dan pembiayaan nasabah telah tersimpan dalam sistem komputer sehingga memudahkan petugas dalam melakukan pencarian data dan pembuatan laporan keuangan. Selain itu, komunikasi dengan nasabah juga dilakukan melalui aplikasi pesan instan sehingga informasi terkait produk dan layanan dapat disampaikan dengan lebih cepat.

Tabel 2. Bentuk transformasi digital di BMT Warungdowo

<i>No</i>	<i>Bentuk Digitalisasi</i>	<i>Kondisi Sebelum</i>	<i>Kondisi Sesudah</i>
1	Administrasi	Manual	Terkomputerisasi
2	Data Nasabah	Arsip Kertas	Database Digital
3	Pelaporan Keuangan	Manual	Sistem Komputer
4	Komunikasi Nasabah	Tatap Muka	WhatsApp dan Media Digital
5	Penyimpanan Data	Dokumen Fisik	Penyimpanan Elektronik

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa transformasi digital telah membawa perubahan pada berbagai aspek operasional lembaga, terutama dalam pengelolaan data dan pelayanan kepada nasabah.

d. Dampak Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Warungdowo. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum digitalisasi diterapkan. Proses pencarian data, pengecekan saldo, dan administrasi pembiayaan dapat dilakukan dalam waktu yang lebih singkat.

Nasabah juga mengungkapkan bahwa mereka memperoleh informasi lebih cepat melalui media komunikasi digital yang digunakan oleh BMT. Informasi mengenai jadwal pembayaran, program pembiayaan, dan layanan lainnya dapat diterima tanpa harus datang langsung ke kantor BMT.

Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, digitalisasi juga meningkatkan akurasi pencatatan data sehingga mengurangi potensi kesalahan administrasi. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan yang lebih tinggi kepada nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh BMT Warungdowo.

e. Dampak Transformasi Digital terhadap Kesejahteraan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, transformasi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan keuangan, tetapi juga berdampak terhadap aktivitas ekonomi mereka. Kemudahan akses layanan memungkinkan nasabah memperoleh informasi pembiayaan dan layanan simpanan secara lebih cepat sehingga dapat mendukung kebutuhan usaha yang dijalankan.

Beberapa nasabah menyatakan bahwa pelayanan yang lebih cepat membantu mereka memperoleh pembiayaan tepat waktu untuk kebutuhan modal usaha. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas usaha dan pendapatan yang mereka peroleh.

Selain aspek ekonomi, transformasi digital juga memberikan manfaat sosial berupa efisiensi waktu dan biaya. Nasabah tidak perlu terlalu sering datang ke kantor BMT untuk memperoleh informasi tertentu karena sebagian komunikasi dapat dilakukan secara digital.

Tabel 3. Dampak transformasi digital terhadap kesejahteraan nasabah

<i>No</i>	<i>Aspek Kesejahteraan</i>	<i>Dampak yang Dirasakan</i>
1	Pendapatan	Meningkat
2	Modal Usaha	Lebih Mudah Diperoleh
3	Efisiensi Waktu	Meningkat
4	Akses Informasi	Lebih Cepat
5	Kemandirian Ekonomi	Semakin Baik
6	Kepuasan Pelayanan	Meningkat

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas informan menyatakan bahwa transformasi digital memberikan manfaat nyata dalam mendukung aktivitas ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

f. Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan transformasi digital di BMT Warungdowo. Faktor tersebut meliputi dukungan manajemen, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan perangkat teknologi, dan meningkatnya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan beberapa hambatan dalam implementasi transformasi digital. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan kemampuan digital sebagian nasabah, khususnya yang berusia lanjut, keterbatasan jaringan internet pada waktu tertentu, serta kebutuhan biaya untuk pengembangan sistem digital yang lebih modern.

Tabel 4. Faktor pendukung dan penghambat transformasi digital

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Dukungan manajemen	Literasi digital nasabah masih beragam
<i>SDM yang adaptif</i>	Sebagian nasabah belum terbiasa menggunakan teknologi
Infrastruktur komputer tersedia	Keterbatasan jaringan internet
Kebutuhan pelayanan cepat	Biaya pengembangan sistem

2. Pembahasan

a. Transformasi Digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, transformasi digital yang diterapkan pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam sistem operasional dan pelayanan lembaga. Sebelum digitalisasi diterapkan, sebagian besar aktivitas administrasi masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan transaksi simpanan dan pembiayaan, penyimpanan data nasabah, hingga penyusunan laporan keuangan. Sistem manual tersebut sering menimbulkan berbagai kendala, seperti proses pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama, risiko kesalahan pencatatan, serta kesulitan dalam pencarian data ketika dibutuhkan.

Setelah transformasi digital diterapkan, berbagai aktivitas operasional mulai dilakukan menggunakan sistem komputerisasi dan penyimpanan data berbasis digital. Perubahan ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas kerja pegawai karena proses pencatatan dan pengelolaan data menjadi lebih cepat, rapi, dan terorganisir. Data nasabah yang sebelumnya disimpan dalam bentuk arsip fisik kini dapat diakses melalui sistem digital sehingga memudahkan petugas dalam mencari informasi yang diperlukan. Selain itu, proses penyusunan laporan keuangan menjadi lebih efisien karena sebagian besar data telah tersimpan secara otomatis dalam *system* (Kraus et al. 2022).

Hasil wawancara dengan pihak pengelola menunjukkan bahwa transformasi digital juga membantu meningkatkan kualitas pengawasan dan pengendalian data. Kesalahan pencatatan yang sebelumnya sering terjadi dapat diminimalkan karena sistem digital memiliki mekanisme pencatatan yang lebih akurat. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kualitas tata kelola lembaga secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung pekerjaan, tetapi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan organisasi di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat (Verhoef et al. 2021).

b. Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu dampak paling nyata dari transformasi digital adalah meningkatnya kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Sebelum adanya digitalisasi, proses pelayanan sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama karena petugas harus mencari data secara manual dan melakukan pencatatan transaksi secara tertulis. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan antrean pelayanan dan keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada nasabah.

Setelah sistem digital diterapkan, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Petugas dapat mengakses data nasabah secara langsung melalui sistem komputer sehingga waktu yang dibutuhkan untuk melayani transaksi menjadi lebih singkat. Selain itu, komunikasi antara pihak BMT dan nasabah juga menjadi lebih mudah melalui penggunaan media digital seperti WhatsApp dan *platform* komunikasi lainnya. Informasi mengenai produk pembiayaan, jadwal pembayaran angsuran, serta berbagai program yang ditawarkan BMT dapat disampaikan secara cepat tanpa mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor.

Nasabah yang diwawancarai dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih nyaman dengan sistem pelayanan yang baru karena informasi dapat diperoleh dengan lebih mudah dan respons dari petugas menjadi lebih cepat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan informasi.

Peningkatan kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap BMT Warungdowo. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada masyarakat lainnya (Azwar, Arianti, and Arianti 2026).

c. Penerimaan Nasabah terhadap Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memberikan tanggapan positif terhadap transformasi digital yang diterapkan oleh BMT Warungdowo. Penerimaan yang baik tersebut terjadi karena nasabah merasakan manfaat secara langsung dari penggunaan teknologi dalam pelayanan keuangan. Kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, serta berkurangnya waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi menjadi alasan utama mengapa nasabah menerima perubahan tersebut.

Temuan ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Dalam penelitian ini, nasabah menilai bahwa teknologi yang diterapkan oleh BMT memberikan manfaat nyata dalam aktivitas keuangan mereka. Selain itu, sistem yang digunakan juga dianggap cukup mudah dipahami sehingga tidak menimbulkan kesulitan yang berarti bagi sebagian besar nasabah.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa tidak semua nasabah memiliki tingkat penerimaan yang sama. Beberapa nasabah yang berusia lanjut masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna layanan.

Oleh karena itu, BMT Warungdowo perlu terus melakukan pendampingan dan edukasi kepada nasabah agar mereka mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Dengan meningkatnya kemampuan digital nasabah, manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna layanan (Fatimah 2025).

d. Dampak Transformasi Digital terhadap Kesejahteraan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah. Dampak tersebut tidak hanya dirasakan dalam bentuk kemudahan pelayanan, tetapi juga dalam aktivitas ekonomi yang dijalankan oleh nasabah. Kemudahan akses terhadap layanan keuangan memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan layanan pembiayaan dengan lebih cepat sehingga kebutuhan usaha dapat terpenuhi tepat waktu.

Bagi nasabah yang memiliki usaha mikro dan kecil, kecepatan dalam memperoleh layanan pembiayaan sangat penting karena berkaitan dengan kelancaran operasional usaha. Beberapa informan menyampaikan bahwa proses pelayanan yang lebih cepat

membantu mereka memperoleh tambahan modal usaha pada saat dibutuhkan. Dengan tersedianya modal usaha yang cukup, mereka dapat meningkatkan kapasitas produksi, menambah stok barang dagangan, dan memperluas kegiatan usaha yang dijalankan.

Selain berdampak pada peningkatan aktivitas usaha, transformasi digital juga memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan biaya. Nasabah tidak perlu sering datang ke kantor BMT hanya untuk memperoleh informasi tertentu karena sebagian komunikasi dapat dilakukan secara digital. Penghematan waktu dan biaya transportasi tersebut secara tidak langsung memberikan keuntungan ekonomi bagi nasabah.

Dari aspek sosial, digitalisasi layanan juga meningkatkan rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi. Data transaksi tersimpan dengan lebih baik dan risiko kehilangan dokumen menjadi lebih kecil dibandingkan dengan sistem manual. Kemudahan akses informasi juga membantu nasabah dalam merencanakan pengelolaan keuangan secara lebih baik sehingga mampu meningkatkan kemandirian ekonomi keluarga.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya memberikan manfaat bagi lembaga dalam meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan nasabah melalui peningkatan akses layanan keuangan, efisiensi aktivitas ekonomi, dan penguatan kapasitas usaha masyarakat (Guampe 2024).

e. Faktor Pendukung dan Penghambat Transformasi Digital

Keberhasilan transformasi digital pada BMT Warungdowo dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung. Faktor pertama adalah adanya komitmen dan dukungan dari pihak manajemen dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penyediaan sarana teknologi, pelatihan bagi karyawan, dan pengembangan sistem administrasi yang lebih modern.

Faktor kedua adalah kesiapan sumber daya manusia. Karyawan yang memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi baru dapat mempercepat proses implementasi transformasi digital. Selain itu, meningkatnya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat juga menjadi faktor pendukung karena memudahkan nasabah dalam menerima perubahan sistem pelayanan.

Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa faktor penghambat yang perlu menjadi perhatian. Salah satu hambatan utama adalah masih rendahnya tingkat literasi digital sebagian nasabah, terutama kelompok usia lanjut. Keterbatasan kemampuan dalam menggunakan teknologi menyebabkan sebagian nasabah masih lebih nyaman menggunakan metode pelayanan konvensional.

Hambatan lainnya adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan digital dan menurunkan efektivitas sistem yang digunakan. Selain itu, pengembangan teknologi digital juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan mikro seperti BMT.

Meskipun terdapat berbagai hambatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dari transformasi digital jauh lebih besar dibandingkan dengan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, BMT Warungdowo perlu terus melakukan pengembangan sistem digital secara bertahap disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan edukasi kepada nasabah agar proses transformasi digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Utami et al. 2026).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital pada Unit Simpan Pinjam BMT Warungdowo telah diimplementasikan melalui digitalisasi administrasi, penyimpanan data nasabah secara elektronik, penggunaan sistem informasi keuangan, serta pemanfaatan media komunikasi digital dalam pelayanan kepada nasabah. Penerapan teknologi tersebut mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional lembaga sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan. Proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah karena didukung oleh sistem yang terkomputerisasi, sementara penyampaian informasi kepada nasabah menjadi lebih efektif melalui media digital. Kondisi tersebut berimplikasi pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan BMT Warungdowo.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memberikan respons positif terhadap transformasi digital karena mampu memberikan berbagai kemudahan, seperti akses informasi yang lebih cepat, percepatan proses transaksi, serta efisiensi waktu dalam memperoleh layanan keuangan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian nasabah yang mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan digital akibat keterbatasan literasi digital dan kemampuan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan pendampingan kepada nasabah menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital.

Transformasi digital terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan nasabah melalui kemudahan memperoleh pembiayaan usaha, peningkatan produktivitas dan pendapatan, efisiensi biaya dan waktu, kemudahan akses informasi, serta meningkatnya kemandirian ekonomi. Keberhasilan implementasi transformasi digital di BMT Warungdowo didukung oleh komitmen manajemen, kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta meningkatnya penggunaan teknologi digital di masyarakat. Namun demikian, beberapa tantangan masih perlu diatasi, di antaranya rendahnya literasi digital sebagian nasabah, keterbatasan jaringan internet, dan kebutuhan investasi yang relatif besar dalam pengembangan sistem digital. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya menjadi strategi peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam memperkuat peran BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi dan sosial masyarakat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu lembaga keuangan mikro syariah, yaitu BMT Warungdowo, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh BMT atau lembaga keuangan syariah lainnya. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan yang dihasilkan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena transformasi digital daripada pengukuran hubungan antarvariabel secara kuantitatif. Ketiga, penelitian belum menganalisis secara terukur dampak transformasi digital terhadap indikator keuangan nasabah, seperti peningkatan pendapatan, omzet usaha, maupun keuntungan yang diperoleh setelah implementasi digitalisasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan cakupan objek yang lebih luas agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

Daftar Pustaka

- Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)*, 1, 173–186.
- Alhan, S. H. (2025). Implementasi zakat produktif Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional (BN) Kotagajah dalam mengembangkan usaha mikro di Kecamatan Kotagajah [Skripsi].
- Anggun, D., Sadono, T. P., & Pramono, B. S. (2026). Political communication strategies of DPRD members in absorbing public aspirations: A case study of Jombang Regency period 2024–2029. *Indonesian Journal of Contemporary Multidisciplinary Research*, 5(1), 283–306. <https://doi.org/10.55927/modern.v5i1.13869>
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.11267>
- Azwar, M., Arianti, I., & Arianti, F. (2026). Penguatan regulasi: Upaya percepatan transformasi digital perbankan di era ekonomi digital. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(3), 1577–1586.
- Baba, B. R. A., Paco, R. E., Teguh, C. A., Roe, M. J. P., & Satya, J. O. (2026). Analisis pertumbuhan ekonomi, inflasi, investasi di Indonesia terhadap kesejahteraan sosial pada tahun 2024. *Media Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 7(2), 217–242.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Fatimah, S. (2025). Analisis transformasi model pembiayaan cicil emas pada perubahan layanan M-Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmahusada Surabaya.
- Guampe, F. A. (2024). *Pengantar ekonomi pembangunan*. Penerbit Tahta Media.
- Jurnal Perbankan Syariah*. (2024). Tantangan dan peluang perbankan syariah di era digital dalam pertumbuhan berkelanjutan, 2, 13–19.
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63, 102466. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Kuswianto, D. (2025). *Metodologi penelitian: Teori dan praktik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Maulana, R., & Yazid, M. (2025). Implementasi digitalisasi pada BMT dalam meningkatkan efisiensi layanan keuangan syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(3), 147–153.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, I. W., Wahyuni, S., Ritonga, N., & Latif, M. (2025). Pengembangan kurikulum pendidikan Islam dalam perencanaan dan implementasi kurikulum pendidikan. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 2476–2482.
- Ningrum, C. I., Sujianto, A. E., & Faizin, M. A. (2023). Digital Transformation in Banking Information Systems and Transaction Decisions at Islamic Banks: Cases in Indonesia. *Jurnal Penelitian Teori & Terapan Akuntansi (PETA)*, 8(2), 243–258. <https://doi.org/10.51289/peta.v8i2.714>
- Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., Sipayung, P. D., Sesilia, A. P., Rahayu, P. P., & Purba, B. (2021). *Metodologi penelitian ilmiah*. Yayasan Kita Menulis.

Currency:

Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

[Volume 05, Nomor 01](#), Juni 2026

ISSN: 2963-9387//e-ISSN: 2963-7465

- Papathomas, A., & Konteos, G. (2024). Financial institutions digital transformation: The stages of the journey and business metrics to follow. *Journal of Financial Services Marketing*, 29, 590–606. <https://doi.org/10.1057/s41264-023-00223-x>
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Prihatni, R., Baroto, Y., Simbolon, H. O., Amalia, D., Meirsha, I. D. M. T., Azis, S. A., & Sastraatmadja, A. H. M. (2024). *Analisis literasi keuangan dan inklusi keuangan di Indonesia: Strategi untuk meningkatkan kesejahteraan finansial masyarakat*. Widina Bhakti Persada.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Fitrotus S., D., Hendratri, B. G., & Subekan. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756. <https://doi.org/10.33367/ijhass.v4i3.4585>
- Rahmawati, R. N., & Narsa, I. M. (2019). Intention to use e-learning: Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM). *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 3(2), 260–269. <https://doi.org/10.33395/owner.v3i2.151>
- Saktiawan, B., Dewi, R., Risfandy, T., & Setiyono, B. (2025). Banking in the Digital Era: Charting the Path from Transformation to Performance in Indonesian Banks. *ETIKONOMI*, 25(1). <https://doi.org/10.15408/etk.v25i1.43624>
- Shanti, R., Siregar, H., Zulbainarni, N., & Tony. (2023). Role of Digital Transformation on Digital Business Model Banks. *Sustainability*, 15(23), 16293. <https://doi.org/10.3390/su152316293>
- Sudharyati, N., & Anggraini, D. (2026). Kontribusi perkembangan lembaga keuangan syariah terhadap pertumbuhan ekonomi nasional di Indonesia. *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, 6(1), 138–149.
- Utami, R. D., Fadilah, F. Y. D., Putri, R. C., Aryanti, M., Prawesti, D. A., et al. (2026). *Bunga rampai Indonesia in the future: Transformasi ekonomi digital untuk generasi masa depan*. Yayasan Kajian Perencanaan dan Pembangunan.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Yaro, K. (2025). *Implementasi digital koperasi untuk meningkatkan kualitas layanan menuju koperasi modern pada KPPS AIMS KC Cirebon*.