

Digital Amanah: Enhancing Member Service Quality in BMT through UGT MOBILE Application

Dea Yasmita Ananda Sari, Khoirini Siva'a Qolbina, Mira Ustanti
Universitas KH. Mukhtar Syafaat Banyuwangi
email. yasmitadea37@gmail.com, qolbinakhairinisivaa@gmail.com,
miraustanti@iaida.ac.id

ABSTRACT

This research investigates how service digitalization through the UGT Mobile platform contributes to enhancing the quality of member services in BMT UGT Nusantara, Purwoharjo Branch, within the framework of Islamic microfinance. The study further examines the key barriers encountered during implementation and proposes strategic, sharia-compliant solutions to address them. Using a qualitative case study approach, data were collected via in-depth interviews with the Branch Manager, digital service officers, an Islamic marketing specialist, and active users. Findings reveal that UGT Mobile has substantially improved service quality in four core aspects of digital performance: efficiency reflected in reduced waiting times; reliability evident in system consistency and real-time notifications; system availability through 24-hour accessibility; and privacy ensured via multi-layered data protection. This enhancement aligns with sharia principles (amanah, ihsan, hifz al-mal). Key constraints were low digital literacy among some members (especially the elderly) and limited internet infrastructure. Effective solutions included "outreach" educational approaches, personal assistance, and a hybrid service model. Ultimately, the study concludes that the success of digital transformation in Islamic microfinance institutions relies not only on the technological robustness of applications but equally on educational and value-based engagement strategies that reinforce Islamic ethical frameworks

Keywords: Service Digitalization, UGT Mobile, Service Quality, BMT, Digital Literacy, Islamic Finance, Case Study.

Digitalisasi dengan Amanah: Peningkatan Kualitas Layanan Anggota BMT melalui Aplikasi UGT MOBILE

Dea Yasmita Ananda Sari, Khoirini Siva'a Qolbina, Mira Ustanti

Universitas KH. Mukhtar Syafaat Banyuwangi

Email : yasmitadea37@gmail.com, qolbinakhoirinisivaa@gmail.com,
miraustanti@iaida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan digitalisasi layanan melalui aplikasi UGT Mobile sebagai sarana peningkatan mutu pelayanan anggota di BMT UGT Nusantara Purwoharjo, sekaligus menelaah kendala dan strategi adaptif yang relevan dalam konteks keuangan mikro syariah. Dengan metode kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengelola, petugas digital, ahli pemasaran syariah, dan anggota pengguna aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UGT Mobile meningkatkan kualitas layanan secara signifikan pada empat dimensi: Efisiensi pengurangan antrian dan percepatan waktu layanan Keandalan sistem konsisten dengan notifikasi instan Ketersediaan Sistem akses 24/7 yang stabil dan Privasi perlindungan data berlapis. Peningkatan ini selaras dengan prinsip syariah (amanah, ihsan, hifz al-mal). Kendala utama adalah rendahnya literasi digital (khususnya lansia) dan keterbatasan infrastruktur internet. Solusi efektif berupa pendekatan edukasi "jemput bola", pendampingan personal, dan model layanan hybrid. Disimpulkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada keunggulan teknis aplikasi, tetapi juga pada pendekatan humanis dan edukatif yang sesuai nilai syariah, memberikan kontribusi praktis bagi Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan, UGT Mobile, Kualitas Pelayanan, BMT, Literasi Digital, Keuangan Syariah, Studi Kasus.

Pendahuluan

Revolusi digital telah mengubah secara mendasar sistem layanan keuangan global, termasuk sektor keuangan mikro syariah (LKMS). Lembaga seperti Baitul Maal wat Tamwil (BMT) memiliki posisi strategis dalam memperluas inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi berbasis nilai Islam¹. Sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan mudah diakses (OJK, 2023), BMT UGT Nusantara memperkenalkan inovasi digital melalui aplikasi UGT Mobile untuk mendukung transformasi pelayanan berbasis syariah. Meskipun demikian, penerapan digitalisasi di tingkat cabang menghadapi sejumlah tantangan, termasuk kesenjangan digital (*digital divide*), literasi teknologi yang rendah terutama di kalangan anggota lanjut usia, serta keterbatasan infrastruktur jaringan². Selain itu, transformasi digital dalam konteks syariah harus tetap berpegang pada prinsip-prinsip dasar seperti *amanah* (tanggung jawab) dan *'adl* (keadilan) (Ascarya, 2020), serta menghindari *gharar*, sebagaimana ditegaskan dalam Q.S. An-Nisā' ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ
بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا ۝ بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya. Dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkan dengan adil...” (QS. An-Nisa: 58, Kementerian Agama RI, 2019).

Ayat tersebut memberikan dasar etis bahwa prinsip *'adl* (keadilan) dan *amanah* (tanggung jawab) merupakan fondasi utama dalam praktik muamalah, termasuk dalam aktivitas keuangan digital. Dengan demikian, penerapan sistem digital seperti UGT Mobile dapat dipandang sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai amanah dalam konteks modern yaitu memberikan pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel kepada anggota³. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi UGT Mobile dalam peningkatan kualitas pelayanan anggota BMT UGT Nusantara, dengan menekankan keseimbangan antara efisiensi teknis dan kesesuaian terhadap nilai-nilai syariah.

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan mendasar. Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga aspek utama, yakni efektivitas implementasi aplikasi UGT Mobile terhadap peningkatan kualitas layanan digital berbasis empat dimensi *E-Service*

¹ A A Karim, *Ekonomi Syariah: Sebuah Pendekatan Kontemporer* (Rajawali Pers, 2021).

² M A Ismail, “Digital Divide and Financial Inclusion in Islamic Microfinance: A Case Study of BMTs in Indonesia,” *Journal of Islamic Finance* 9, no. 2 (2020): 45–60.

³ D Rahmawati, *Amanah Dalam Layanan Digital Syariah: Studi Implementasi Aplikasi Mobile BMT* (UIN Press, 2023).

Quality (efisiensi, keandalan, ketersediaan sistem, dan privasi), identifikasi kendala utama dalam proses digitalisasi, serta formulasi solusi strategis yang selaras dengan nilai-nilai syariah seperti *taysir* (kemudahan) dan *ihsan* (pendekatan humanis).

Walaupun terdapat sejumlah studi yang menyoroti transformasi digital pada lembaga keuangan mikro syariah⁴. sebagian besar masih menitikberatkan pada aspek teknis dan efisiensi operasional tanpa mengulas integrasi nilai-nilai etika Islam secara komprehensif. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memadukan teori *E-Service Quality*⁵ dan kerangka nilai keuangan syariah dalam satu model konseptual terpadu, sehingga menghasilkan pendekatan evaluatif yang bersifat integratif dan aplikatif. Pendekatan ini tidak hanya menilai efektivitas kinerja sistem, tetapi juga menelaah pengaruhnya terhadap kepercayaan dan kepuasan anggota, sesuai dengan temuan *recent studies*⁶.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas penerapan aplikasi UGT Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan anggota, sekaligus mengkaji relevansi syariah dari solusi implementatif yang digunakan, seperti pendampingan personal dan penerapan model layanan hibrida. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan literatur digitalisasi keuangan syariah dengan menyoroti keterkaitan antara teknologi, nilai-nilai Islam, dan keberlanjutan sosial pada lembaga mikro di Indonesia.

Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi BMT dan LKMS lainnya dalam merancang strategi digitalisasi yang inklusif, efektif, dan tetap berlandaskan nilai syariah. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literatur pada titik temu antara studi digitalisasi, manajemen layanan, dan keuangan syariah, khususnya dalam konteks mikro di Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial melalui analisis naratif, observasi kontekstual, serta

⁴ A Khoiri and E Sulistyowati, "Digital Transformation in Islamic Microfinance: Efficiency and Member Satisfaction," *International Journal of Islamic Banking and Finance Research* 8, no. 1 (2022): 33–47.

⁵ S Rahi, "E-Service Quality: A Meta-Analytic Review," *International Journal of Electronic Commerce Studies* 11, no. 1 (2020): 1–20.

⁶ Rahmawati, *Amanah Dalam Layanan Digital Syariah: Studi Implementasi Aplikasi Mobile BMT*.

interpretasi makna pengalaman subjek penelitian⁷. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah implementasi aplikasi UGT Mobile secara menyeluruh dalam konteks operasional BMT UGT Nusantara Purwoharjo, sesuai dengan karakteristik fenomenologis lembaga keuangan mikro syariah. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*case study*), karena metode ini memberikan ruang untuk eksplorasi mendalam terhadap praktik digitalisasi layanan pada satu cabang BMT secara spesifik dan terukur⁸. Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di lapangan, sementara data sekunder meliputi dokumen internal BMT, artikel ilmiah, dan literatur pendukung. Penggabungan data primer dan sekunder dipandang esensial untuk memperoleh triangulasi informasi yang valid dan memperkuat kredibilitas hasil penelitian⁹. Validitas data dijamin melalui penerapan empat kriteria utama dalam riset kualitatif, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas¹⁰. Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi, penyajian, dan verifikasi hasil temuan, dengan mengikuti pola analisis interaktif yang diadaptasi dari model Miles, Huberman, dan Saldana¹¹. Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang mendalam, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Pembahasan

Implementasi digitalisasi layanan melalui aplikasi UGT Mobile di BMT UGT Nusantara Purwoharjo menunjukkan sinergi antara inovasi teknologi dan prinsip ekonomi Islam dalam meningkatkan kualitas layanan lembaga keuangan syariah secara menyeluruh¹². Berdasarkan kerangka *fintech syariah*, digitalisasi bukan sekadar transformasi teknis, melainkan bentuk adaptasi nilai-nilai Islam terhadap perkembangan teknologi keuangan yang berorientasi pada keadilan, keterbukaan, dan kemaslahatan¹³. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi UGT MOBILE telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional, keandalan layanan,

⁷ L J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)* (PT Remaja Rosdakarya, 2021).

⁸ H Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Edisi Pertama)* (Pustaka Ilmu, 2020).

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2019).

¹⁰ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Edisi Pertama)*.

¹¹ Hardani et al.

¹² E A Firmansyah and A Rahman, "Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah: Integrasi Teknologi Dan Nilai Islam," *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021): 55–70.

¹³ S Sukardi, *Fintech Syariah: Konsep Dan Implementasi* (Salemba Empat, 2021).

ketersediaan sistem, dan privasi data anggota empat dimensi utama kualitas layanan digital¹⁴.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi operasional meningkat signifikan setelah penerapan UGT Mobile, yang memfasilitasi anggota untuk melakukan transaksi secara mandiri seperti pengecekan saldo, pembayaran angsuran, serta transfer internal tanpa harus datang ke kantor. Temuan tersebut menunjukkan adanya pergeseran perilaku layanan dari *front-office based service* menuju *digital self-service system*, sejalan dengan model efisiensi digital¹⁵. Hal ini sejalan dengan konsep efisiensi dalam teori layanan¹⁶ dan mendukung prinsip syariah seperti *ibsan* (profesionalitas) dan kemudahan. Keterkaitan dengan penelitian pendahulu menunjukkan konsistensi dengan temuan¹⁷, yang menyatakan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi operasional BMT, serta penelitian¹⁸ yang menemukan bahwa aplikasi mobile dapat mengurangi biaya transaksi dan mempercepat proses pelayanan.

Dari sisi keandalan (*reliability*), sistem UGT Mobile terbukti memiliki kestabilan yang tinggi dalam merekam dan memverifikasi transaksi anggota secara real-time, sehingga memperkuat kepercayaan pengguna terhadap integritas lembaga¹⁹. Kinerja aplikasi yang konsisten ini memperkuat kepercayaan anggota. Dalam kerangka syariah, keandalan ini merupakan wujud dari penunaian amanah dan upaya menghilangkan *gharar* (ketidakpastian) dalam transaksi. Keterkaitan dengan penelitian pendahulu memperkuat temuan²⁰ yang menemukan bahwa keandalan sistem digital meningkatkan kepercayaan anggota terhadap lembaga keuangan syariah, serta mendukung pandangan²¹ bahwa pelayanan syariah harus mengikuti prinsip amanah dan transparansi.

Temuan mengenai ketersediaan sistem (*system availability*) mengungkapkan bahwa aplikasi dapat diakses 24/7 dengan gangguan minimal. Anggota Bpk. Abdul mengakui:

¹⁴ Rahi, "E-Service Quality: A Meta-Analytic Review."

¹⁵ F Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction (Edisi Ke-4)* (Andi, 2019).

¹⁶ Tjiptono.

¹⁷ Khoiri and Sulistyowati, "Digital Transformation in Islamic Microfinance: Efficiency and Member Satisfaction."

¹⁸ Ismail, "Digital Divide and Financial Inclusion in Islamic Microfinance: A Case Study of BMTs in Indonesia."

¹⁹ S Bakhri, A Rofiq, and M Faizun, "Trust Enhancement through Reliable Digital Services in Islamic Financial Institutions," *Journal of Financial Services Marketing* 27, no. 3 (2022): 255–68.

²⁰ Bakhri, Rofiq, and Faizun.

²¹ M A Ramli, "Prinsip Amanah Dan Transparansi Dalam Pelayanan Keuangan Syariah," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 9, no. 2 (2021): 112–25.

"aplikasi bisa diakses kapan saja" meskipun terkadang mengalami loading yang lambat. Stabilitas sistem ini mencerminkan komitmen BMT dalam memberikan layanan yang profesional. Temuan ini memperkuat hasil studi²² yang menunjukkan bahwa aksesibilitas sistem digital yang beroperasi sepanjang waktu menjadi indikator utama keberhasilan layanan keuangan syariah berbasis teknologi.

Temuan penelitian mengenai aspek privasi menunjukkan bahwa sistem keamanan berlapis seperti PIN, OTP, dan enkripsi data diterapkan secara efektif. Teller menjelaskan: "setiap anggota punya PIN dan verifikasi khusus" sementara anggota merasa data mereka terlindungi. Dalam konteks syariah, penerapan sistem keamanan berlapis mencerminkan implementasi prinsip *hifz al-mal* (perlindungan harta) dan *amanah* (kepercayaan) yang menjadi nilai dasar transaksi Islami. Keterkaitan dengan penelitian pendahulu mendukung temuan²³. bahwa pelayanan digital yang aman meningkatkan kepercayaan pengguna, serta konsisten dengan rekomendasi²⁴ mengenai pentingnya standar keamanan data dalam layanan digital syariah.

Meskipun digitalisasi membawa dampak positif, penelitian ini menemukan sejumlah hambatan mendasar, terutama keterbatasan literasi digital di kalangan anggota senior serta belum meratanya infrastruktur jaringan internet di wilayah operasional BMT²⁵. Hal ini menandakan adanya kesenjangan pengetahuan teknologi antaranggota yang perlu dijumpatani melalui pendekatan edukatif berbasis komunitas. Temuan ini konsisten dengan penelitian²⁶ dan diperkuat oleh studi terbaru²⁷ yang menegaskan bahwa faktor sumber daya manusia dan kesiapan infrastruktur merupakan determinan utama keberhasilan digitalisasi

²² Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), "Laporan Perkembangan Fintech Syariah Indonesia 2023" (KNEKS, 2023).

²³ R S Al-Marroof, K Alhumaid, and S Salloum, "The Continuous Intention to Use E-Learning: The Role of Perceived Trust and Moderating Role of Perceived Usefulness," *Education and Information Technologies* 26 (2021): 5167–86.

²⁴ R Widyawati, "Keamanan Data Dalam Layanan Digital Syariah: Tinjauan Regulasi Dan Implementasi," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2022): 201–15.

²⁵ D Nasution, "Kendala Sumber Daya Manusia Dan Infrastruktur Dalam Digitalisasi BMT," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Syariah* 10, no. 1 (2022): 45–58.

²⁶ S Suryani, "Tantangan Digitalisasi Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah: Studi Di Jawa Tengah," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2021): 88–102.

²⁷ Firmansyah and Rahman, "Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah: Integrasi Teknologi Dan Nilai Islam."

lembaga keuangan syariah.

Untuk mengatasi kendala ini, temuan penelitian mengungkapkan strategi "jemput bola" dan pendampingan personal yang diterapkan BMT. Teller menjelaskan: "kami mendatangi anggota secara langsung untuk membantu aktivasi" sementara Ketua Cabang menekankan pentingnya "edukasi langsung setiap kali anggota datang ke kantor Strategi pendampingan personal dan sosialisasi aktif terbukti menjadi pendekatan efektif untuk meningkatkan adopsi aplikasi digital, sebagaimana direkomendasikan²⁸ serta sejalan dengan model *human-centered digital transformation* dalam konteks syariah.

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi temuan-temuan sebelumnya mengenai manfaat digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga memberikan kontribusi baru dengan mengungkapkan bagaimana pendekatan berbasis nilai syariah dapat mengatasi tantangan implementasi. Temuan ini memperkuat penelitian²⁹ mengenai peran digitalisasi dalam mendorong inklusi keuangan syariah, sekaligus memberikan perspektif praktis tentang bagaimana prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dan *tabligh* (komunikasi efektif) dapat dioperasionalkan dalam konteks transformasi digital. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan literatur digitalisasi LKS dengan menyajikan model implementasi yang mengintegrasikan aspek teknis dan nilai-nilai syariah secara holistik.

Berdasarkan keseluruhan hasil temuan, terlihat bahwa keberhasilan transformasi digital dalam lembaga keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga sejauh mana lembaga mampu menginternalisasi nilai-nilai syariah dalam setiap proses layanan digitalnya.

²⁸ Bakhri, Rofiq, and Faizun, "Trust Enhancement through Reliable Digital Services in Islamic Financial Institutions."

²⁹ Ismail, "Digital Divide and Financial Inclusion in Islamic Microfinance: A Case Study of BMTs in Indonesia."

Kesimpulan

Transformasi pasar Islami pada era digital menjadi strategi krusial dalam memperkuat ekosistem ekonomi syariah yang berorientasi pada inklusivitas, keberlanjutan, dan kemaslahatan. Pemanfaatan teknologi modern seperti *fintech syariah* dan platform *e-commerce halal* membuka peluang signifikan bagi penguatan pasar Islami, sekaligus meningkatkan kepercayaan konsumen melalui transparansi dan sertifikasi halal yang terverifikasi. Inovasi digital memungkinkan konsumen Muslim untuk dengan mudah mengakses produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip halal. Di sisi pelaku usaha, digitalisasi mendorong efisiensi operasional melalui optimalisasi sistem informasi manajemen, peningkatan akses pasar, dan penerapan strategi pemasaran berbasis nilai Islam. Dengan dukungan digitalisasi, kepercayaan dan kenyamanan konsumen dapat ditingkatkan melalui transparansi informasi, termasuk sertifikasi halal yang jelas.

Implementasi UGT MOBILE di BMT UGT Nusantara Purwoharjo efektif meningkatkan kualitas layanan melalui empat dimensi: efisiensi (mengurangi antrian, selaras *ihسان*), keandalan (notifikasi instan, cerminkan amanah), ketersediaan sistem (akses 24 jam stabil), dan privasi (keamanan berlapis, wujud *hifz al-māl*). Kendala utama adalah rendahnya literasi digital anggota lanjut usia dan terbatasnya infrastruktur jaringan. Solusinya melalui pendekatan "jemput bola" (pendampingan humanis berbasis *tabligh*) dan layanan hybrid (kombinasi online-offline sesuai prinsip *ta'āwun*). Keberhasilan ini didorong oleh integrasi keunggulan teknis dan pendekatan syariah. Rekomendasinya: Penguatan program literasi digital berkelanjutan yang ramah lansia, Peningkatan infrastruktur jaringan dan dukungan teknis, Optimalisasi model hybrid dengan pelatihan petugas, Penelitian lanjutan tentang adopsi teknologi dan dampak sosial-ekonomi digitalisasi pada anggota BMT.

DAFTAR PUSTAKA

- (KNEKS), Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah. "Laporan Perkembangan Fintech Syariah Indonesia 2023." KNEKS, 2023.
- Al-Marouf, R S, K Alhumaid, and S Salloum. "The Continuous Intention to Use E-Learning: The Role of Perceived Trust and Moderating Role of Perceived Usefulness." *Education and Information Technologies* 26 (2021): 5167–86.
- Bakhri, S, A Rofiq, and M Faizun. "Trust Enhancement through Reliable Digital Services in Islamic Financial Institutions." *Journal of Financial Services Marketing* 27, no. 3 (2022): 255–68.
- Firmansyah, E A, and A Rahman. "Digitalisasi Layanan Keuangan Syariah: Integrasi Teknologi Dan Nilai Islam." *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021): 55–70.
- Hardani, H, N H Auliya, H Andriani, and R A Fardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif (Edisi Pertama)*. Pustaka Ilmu, 2020.
- Ismail, M A. "Digital Divide and Financial Inclusion in Islamic Microfinance: A Case Study of BMTs in Indonesia." *Journal of Islamic Finance* 9, no. 2 (2020): 45–60.
- Karim, A A. *Ekonomi Syariah: Sebuah Pendekatan Kontemporer*. Rajawali Pers, 2021.
- Khoiri, A, and E Sulistyowati. "Digital Transformation in Islamic Microfinance: Efficiency and Member Satisfaction." *International Journal of Islamic Banking and Finance Research* 8, no. 1 (2022): 33–47.
- Moleong, L J. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- Nasution, D. "Kendala Sumber Daya Manusia Dan Infrastruktur Dalam Digitalisasi BMT." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Syariah* 10, no. 1 (2022): 45–58.
- Rahi, S. "E-Service Quality: A Meta-Analytic Review." *International Journal of Electronic Commerce Studies* 11, no. 1 (2020): 1–20.
- Rahmawati, D. *Amanah Dalam Layanan Digital Syariah: Studi Implementasi Aplikasi Mobile BMT*. UIN Press, 2023.
- Ramli, M A. "Prinsip Amanah Dan Transparansi Dalam Pelayanan Keuangan Syariah." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 9, no. 2 (2021): 112–25.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2019.
- Sukardi, S. *Fintech Syariah: Konsep Dan Implementasi*. Salemba Empat, 2021.
- Suryani, S. "Tantangan Digitalisasi Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah: Studi Di Jawa Tengah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2021): 88–102.
- Tjiptono, F. *Service, Quality & Satisfaction (Edisi Ke-4)*. Andi, 2019.
- Widyawati, R. "Keamanan Data Dalam Layanan Digital Syariah: Tinjauan Regulasi Dan Implementasi." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2022): 201–15.