



Analisis *Customer Recovery* dalam Pemulihan Reputasi Lembaga Keuangan atas Layanan *Mobile Banking* (Studi pada Layanan *MikroPay* BMT Artha Buana Metro)

Ahminani¹, Ika Trisnawati Alawiyah²

^{1,2}Universitas Ma'arif Lampung

e-mail: onyel4341@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Customer Recovery* dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking* IBS *Mobile* dan *MikroPay* di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Artha Buana Metro serta efektivitasnya dalam meningkatkan kepercayaan anggota. Metode yang digunakan adalah analisis data di lakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan manajemen yang diwakili kepala keuangan, staf *Customer Service*, staf IT, dan anggota pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Recovery* telah diterapkan secara terstruktur dan terintegrasi melalui pengecekan awal oleh manajemen, pendampingan komunikatif dan responsif oleh *Customer Service*, serta perbaikan teknis dan evaluasi sistem secara berkelanjutan oleh tim IT. Inovasi pengembangan dari *E-Channel* ke *MikroPay* yang lebih aman, fleksibel, dan dilengkapi fitur seperti *QRIS* turut meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota. Efektivitas strategi ini terlihat dari tetap digunakannya layanan oleh anggota meskipun pernah mengalami kendala, serta meningkatnya preferensi terhadap *MikroPay* dibanding layanan sebelumnya. Oleh karena itu, BMT Artha Buana Metro disarankan untuk terus memperkuat keamanan sistem, meningkatkan inovasi fitur, melakukan evaluasi rutin, dan memberikan edukasi digital secara berkelanjutan kepada anggota guna menjaga kepercayaan, loyalitas, dan reputasi lembaga sebagai lembaga keuangan syariah berbasis digital.

Kata Kunci: *Customer Recovery*, Kepercayaan Anggota, *Mobile Banking*, *MikroPay*, Lembaga Keuangan Syariah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa transformasi besar dalam sektor keuangan, termasuk pada lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat untuk mendukung kegiatan ekonomi.

Transformasi digital pada lembaga keuangan syariah tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas akses layanan keuangan, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota melalui berbagai layanan berbasis teknologi digital (Shaikh *et al.*, 2020).

Salah satu lembaga keuangan syariah nonbank yang berkembang di Indonesia adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), yang berperan membantu masyarakat, khususnya usaha kecil, dengan prinsip bebas riba dan sesuai syariah (Mukharom *et al.*, 2024).

BMT merupakan lembaga keuangan syariah nonbank yang berkembang di Indonesia dan didirikan untuk membantu masyarakat, khususnya pelaku usaha kecil, dalam memenuhi kebutuhan keuangan sesuai prinsip Islam yang bebas dari riba dan praktik yang bertentangan dengan syariah. Selain menyediakan layanan simpanan dan pembiayaan, BMT juga meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan melalui digitalisasi, salah satunya dengan menghadirkan mobile banking agar anggota dapat bertransaksi secara cepat dan efisien tanpa harus datang ke kantor.

Di BMT Artha Buana Metro, layanan digital tersebut diwujudkan melalui aplikasi *MikroPay* yang menyediakan fitur pengecekan saldo dan riwayat transaksi real-time, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta notifikasi transaksi. Meskipun memberikan kemudahan dan fleksibilitas, penggunaan *MikroPay* masih berpotensi mengalami kendala teknis seperti error sistem,

transaksi tertunda, dan keterlambatan notifikasi yang dapat memengaruhi kepuasan serta kepercayaan anggota terhadap keuangan digital (Utami *et al.*, 2024).

Keamanan sistem, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan layanan mobile banking sehingga lembaga keuangan perlu memastikan layanan digital berjalan secara stabil dan aman (Alalwan *et al.*, 2016).

Layanan digital pada BMT memberikan kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor sehingga mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mendukung peningkatan kinerja lembaga (Chasanah *et al.*, 2024). Temuan ini sejalan dengan penelitian Fianto *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking, terutama aspek keamanan, desain aplikasi, dan keandalan sistem, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna bank syariah di Indonesia.

Salah satu bentuk penerapan layanan digital pada lembaga keuangan syariah adalah penggunaan aplikasi *IBS Mobile* yang dikembangkan oleh PT USSI untuk mendukung pelayanan digital di BMT Artha Buana Metro dan digunakan sejak 2019 hingga 2025 guna mempermudah serta memberikan fleksibilitas transaksi bagi anggota. Dalam konteks ini, *Customer Recovery* menjadi strategi penting untuk mengembalikan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas anggota setelah terjadi kegagalan layanan digital (Tax *et al.*, 1998; Nabilah *et al.*, 2024). Meskipun banyak penelitian sebelumnya berfokus pada kualitas sistem dan keamanan mobile banking, kajian mengenai peran *Customer Recovery* dalam menjaga loyalitas anggota dan memulihkan reputasi lembaga masih terbatas. Oleh karena itu, pemulihan reputasi dilakukan

melalui peningkatan kelancaran transaksi, penguatan sistem keamanan, serta penanganan masalah secara profesional, karena *Customer Recovery* tidak hanya menyelesaikan kendala teknis tetapi juga bertujuan mengembalikan rasa aman dan keyakinan anggota melalui respons yang cepat, jelas, dan efektif kecepatan (Nabilah *et al.*, 2024).

Berdasarkan pra-survei pengguna layanan digital BMT Artha Buana Metro, aplikasi *MikroPay* dinilai memudahkan transaksi seperti pengecekan saldo, transfer, dan pembayaran digital tanpa harus datang ke kantor. Meskipun tergolong baru dan relatif minim kendala, sebagian anggota masih mengingat pengalaman kurang memuaskan saat menggunakan *IBS Mobile* yang pernah mengalami error sistem, keterlambatan notifikasi, dan transaksi tertunda, sehingga potensi gangguan layanan digital tetap perlu diantisipasi melalui penerapan *Customer Recovery* yang cepat dan tepat guna menjaga kepuasan, kepercayaan, dan reputasi BMT. Tantangan lainnya adalah meningkatnya jumlah pengguna mobile banking yang membuat gangguan sekecil apa pun berpotensi berdampak luas, terlebih di era media sosial di mana keluhan dapat menyebar dengan cepat dan memengaruhi persepsi publik. Di sisi lain, harapan anggota terhadap kecepatan, keandalan, dan keamanan transaksi semakin tinggi, sementara tidak semua lembaga keuangan memiliki sistem *Customer Recovery* yang efektif dan profesional, sehingga risiko terhadap reputasi lembaga menjadi semakin besar.

Pada era media sosial, pengalaman negatif pelanggan terhadap kegagalan layanan dapat dengan cepat menyebar melalui electronic word of mouth (e-WOM), sehingga efektivitas service recovery menjadi faktor penting dalam menjaga citra dan reputasi organisasi (Gani *et al.*, 2024).

Oleh karena itu, penerapan *Customer Recovery* yang tepat dan efektif menjadi sangat penting dalam menghadapi berbagai tantangan layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana lembaga keuangan merancang dan menerapkan strategi pemulihan layanan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memulihkan reputasi lembaga setelah terjadinya kegagalan layanan digital (Maulana & Nasrulloh, 2024).

Dalam konteks *mobile banking*, sikap transparan dan jujur dalam menangani gangguan sistem merupakan wujud pemeliharaan amanah dan kepercayaan nasabah. Penelitian ini secara khusus mengkaji penerapan *Customer Recovery* pada layanan *MikroPay* di BMT Artha Buana Metro serta dampaknya terhadap pemulihan reputasi lembaga pascagangguan. Reputasi merupakan aset tidak berwujud yang berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan, sehingga setiap kegagalan layanan harus direspons melalui strategi pemulihan yang tepat agar tidak menurunkan persepsi publik terhadap lembaga (Fombrun & Van Riel, 2004). Temuan tersebut menunjukkan bahwa BMT telah menerapkan procedural justice dan interactional justice dalam proses service recovery, yaitu memberikan solusi sesuai penyebab masalah disertai komunikasi yang jelas kepada anggota (Tax *et al.*, 1998). Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kualitas layanan atau loyalitas nasabah secara umum. Dengan mengambil konteks lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia, penelitian ini juga mengintegrasikan nilai-nilai syariah seperti amanah, transparansi, dan tanggung jawab dalam strategi pemulihan layanan. Tujuannya adalah menganalisis implementasi strategi tersebut serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota, sekaligus memberikan

kontribusi teoritis dan praktis dalam pengelolaan reputasi serta peningkatan kualitas layanan BMT (Nurritziana & Alrasyid, 2025; Arif *et.al.*, 2026).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis penerapan *Customer Recovery* oleh BMT Artha Buana Metro dalam memulihkan reputasi lembaga setelah gangguan pada layanan *Mobile Banking MikroPay*. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam, menyeluruh, dan kontekstual mengenai strategi pemulihan layanan berdasarkan perspektif pihak internal lembaga dan pengalaman anggota sebagai pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di KSPPS BMT Artha Buana Metro yang beralamat di Jl. RA Kartini No. 28, Purwosari, Metro Utara, Kota Metro, Lampung. Sumber data penelitian pada umumnya dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui observasi, wawancara, angket, maupun dokumentasi sesuai kebutuhan penelitian (Haifa *et al.*, 2025). Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer, sekunder, dan tersier. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajemen, Customer Service, staf IT, dan anggota pengguna MikroPay. Data sekunder berasal dari dokumen internal, literatur ilmiah, dan peraturan terkait layanan keuangan syariah, sedangkan data tersier diperoleh dari berbagai sumber pendukung hasil pengolahan data sekunder.

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan tingkat keterlibatan dan relevansi informan terhadap penerapan *Customer Recovery*. Informan terdiri atas pihak manajemen, Customer Service, staf IT,

serta anggota pengguna layanan digital MikroPay.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu melalui triangulasi untuk memperoleh data yang lengkap, akurat, dan dapat dipercaya. Observasi difokuskan pada proses pelayanan digital dan penanganan keluhan anggota, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan *Customer Recovery*, tingkat kepuasan anggota, serta upaya pemulihan reputasi lembaga setelah gangguan layanan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data disajikan secara deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis.

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan daftar pemeriksaan dokumentasi. Ketiga instrumen tersebut saling melengkapi untuk memperoleh data yang valid dan sesuai dengan fokus penelitian.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, peneliti, dan teori. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan metode pengumpulan data, melibatkan lebih dari satu peneliti dalam proses analisis, serta menggunakan beberapa teori yang relevan. Langkah ini bertujuan meningkatkan kredibilitas data dan memastikan hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BMT Artha Buana Metro merupakan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang didirikan pada 5 Desember 2012 di kantor PC LP Ma'arif NU Kota Metro yang beralamat di Jl. Geleharun No. 22, Kelurahan Metro, Kota Metro.

Pendirian koperasi ini diprakarsai oleh PLCP Ma'arif NU Kota Metro dan didukung oleh 25 orang pendiri yang terdiri dari tokoh masyarakat, akademisi, dan praktisi, di antaranya Dr. H. Subandi, M.M, Drs. KH. Ali Komarrudin, KH. Sugito Zainal Abidin, Drs. H. Rahmad Dahlan, M.M, dan tokoh lainnya.

BMT Artha Buana Metro kemudian diresmikan pada 31 Januari 2013 di Jl. RA. Kartini Purwosari 28, Metro Utara, Kota Metro, oleh Kepala Dinas Koperasi dan UMKM Kota Metro, Drs. Mustahal. Sejak peresmian tersebut, BMT Artha Buana Metro resmi beroperasi sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang berfokus pada pelayanan simpan pinjam dan pembiayaan bagi masyarakat.

Customer Recovery yang diterapkan oleh BMT Artha Buana Metro dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking*

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak manager BMT Artha Buana Metro yang diwakili oleh ibu Endang selaku kepala keuangan, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu apa saja pelayanan yang diberikan kepada anggota agar mempermudah transaksi tanpa harus datang ke kantor? Beliau menyatakan bahwa, BMT Artha Buana Metro menyediakan layanan *Mobile Banking* untuk mempermudah transaksi anggota tanpa harus datang langsung ke kantor. Layanan tersebut dikenal dengan *IBS Mobile* yang terdiri dari dua aplikasi, yaitu *E-Channel* dan *MikroPay*. Ibu Endang menjelaskan bahwa meskipun pada awalnya BMT menggunakan aplikasi *E-Channel*, saat ini telah dikembangkan aplikasi terbaru bernama *MikroPay*. Namun demikian, kedua aplikasi tersebut masih aktif dan dapat digunakan oleh anggota sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan masing-masing. Kehadiran dua pilihan layanan ini menunjukkan upaya BMT dalam memberikan fleksibilitas dan

kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi secara digital.

Pertanyaan kedua yaitu apakah selama penggunaan layanan *IBS Mobile* terdapat kendala yang dialami oleh anggota, seperti eror sistem, transaksi tertunda dan notifikasi yang terlambat? Beliau menyatakan bahwa kendala dalam penggunaan *Mobile Banking* pada umumnya tidak terlepas dari faktor jaringan internet. Menurut beliau, gangguan seperti transaksi error, tidak terkirim, tertunda, atau notifikasi yang tidak muncul biasanya disebabkan oleh kondisi jaringan yang kurang stabil. Namun demikian, Ibu Endang menegaskan bahwa pihak BMT Artha Buana Metro tidak tinggal diam ketika terjadi kendala tersebut. Pihak manajemen akan segera melakukan pengecekan untuk mengetahui letak permasalahan dan berupaya menyelesaikannya secepat mungkin agar layanan dapat kembali normal dan anggota tetap merasa nyaman dalam bertransaksi.

Pertanyaan ketiga yaitu apa saja inovasi yang dilakukan BMT Artha Buana Metro dalam mendukung layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, inovasi yang dilakukan BMT Artha Buana Metro dalam mendukung layanan *Mobile Banking* adalah dengan memperbarui aplikasi dari *E-Channel* ke *MikroPay* agar dapat digunakan di semua jenis *smartphone*, termasuk *iPhone* yang sebelumnya belum didukung. Selain itu, *MikroPay* dinilai lebih aman dan nyaman karena saldo yang terlihat hanya dana yang telah di-*top up*, berbeda dengan *E-Channel* yang menampilkan seluruh saldo rekening, serta telah dilengkapi fitur *QRIS* yang membuat transaksi menjadi lebih lengkap dan praktis.

Pertanyaan keempat yaitu bagaimana *Customer Recovery* yang diterapkan oleh BMT Artha Buana Metro dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking*, pihak

BMT Artha Buana Metro terlebih dahulu melakukan pengecekan untuk mengidentifikasi letak permasalahan. Apabila kendala disebabkan oleh lupa PIN atau password, anggota diminta datang langsung ke kantor dengan membawa KTP dan buku tabungan untuk dilakukan reset dan penggantian PIN atau password sesuai prosedur. Namun, jika gangguan berasal dari faktor jaringan, maka permasalahan tersebut akan membaik seiring dengan stabilnya jaringan, karena biasanya hanya menyebabkan notifikasi tertunda atau transaksi dinyatakan tidak berhasil. Ibu Endang menegaskan bahwa setiap keluhan yang masuk akan ditangani dengan pengecekan terlebih dahulu agar solusi yang diberikan sesuai dengan jenis gangguan yang terjadi.

Pertanyaan kelima yaitu apa saja langkah yang dilakukan manajemen BMT Artha Buana Metro ketika anggota mengajukan keluhan terkait kegagalan layanan digital? Beliau menyatakan bahwa, ketika terjadi kegagalan transaksi pada layanan mobile banking, pihak BMT Artha Buana Metro terlebih dahulu melakukan pengecekan untuk mengetahui penyebabnya. Menurut beliau, permasalahan pada *Mobile Banking* umumnya tidak jauh dari faktor jaringan, seperti kondisi jaringan yang buruk atau keterbatasan kuota internet. Selain itu, kegagalan transaksi juga dapat disebabkan oleh saldo yang tidak mencukupi. Oleh karena itu, setiap laporan yang masuk akan ditelusuri terlebih dahulu agar dapat dipastikan letak kendalanya sebelum diberikan solusi kepada anggota.

Pertanyaan keenam yaitu bagaimana peran manajemen BMT Artha Buana Metro dalam mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan *Customer Recovery*? Beliau menyatakan bahwa, pihak BMT Artha Buana Metro melakukan pemantauan hingga masalah benar-benar selesai serta memastikan tidak ada kendala lanjutan. Jika

anggota masih kurang memahami penjelasan yang diberikan, petugas akan kembali menjelaskan hingga jelas, sehingga setiap permasalahan dapat diselesaikan bersama dengan baik.

Pertanyaan terakhir yaitu apa solusi yang diberikan BMT Artha Buana Metro kepada anggota agar tetap percaya terhadap layanan *Mobile Banking* yang disediakan? Beliau menyatakan bahwa, solusi yang dilakukan BMT Artha Buana Metro untuk menjaga kepercayaan anggota adalah dengan memperkuat keamanan melalui kerahasiaan PIN yang hanya diketahui oleh anggota, bahkan pihak BMT tidak memiliki akses terhadapnya. Selain itu, pembaruan dari *E-Channel* ke *MikroPay* dilakukan karena dinilai lebih aman dan nyaman, di mana saldo yang terlihat hanya dana yang telah di-*top up*, sehingga anggota dapat mengontrol penggunaan dana dan merasa lebih terlindungi dalam bertransaksi.

Peneliti melakukan wawancara dengan staf *Customer service* yaitu ibu Purwati, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu Bagaimana peran *customer service* BMT Artha Buana Metro dalam memberikan pelayanan kepada anggota pengguna layanan *Mobile Banking MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, peran *customer service* di BMT Artha Buana Metro adalah sebagai penghubung antara anggota dan sistem layanan yang tersedia. Setiap anggota yang ingin mendaftar *MikroPay* atau mengalami kendala biasanya akan datang langsung atau menghubungi *Customer Service* terlebih dahulu. Dalam hal ini, *Customer Service* bertugas memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan aplikasi serta memastikan anggota memahami fitur-fitur yang tersedia agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Pertanyaan kedua yaitu apa saja keluhan yang paling sering disampaikan

anggota kepada *customer service* terkait penggunaan layanan *Mobile Banking MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa keluhan yang paling sering diterima oleh *Customer Service* terkait penggunaan *MikroPay* umumnya berupa notifikasi transaksi yang terlambat atau kesulitan login karena anggota lupa PIN. Selain itu, terkadang terdapat transaksi yang memerlukan waktu lebih lama ketika jaringan internet tidak stabil. Namun demikian, beliau menegaskan bahwa kendala tersebut tidak terlalu sering terjadi dan masih dalam batas yang wajar.

Pertanyaan ketiga yaitu Bagaimana *Customer Recovery* yang diterapkan oleh BMT Artha Buana Metro dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, setiap keluhan yang disampaikan anggota akan segera dicatat dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. *Customer Service* terlebih dahulu memberikan penjelasan kepada anggota mengenai kemungkinan penyebab kendala, kemudian berkoordinasi dengan tim IT apabila diperlukan pengecekan lebih lanjut. Setelah permasalahan terselesaikan, pihak *Customer Service* akan mengonfirmasi kembali kepada anggota agar mereka merasa tenang dan yakin bahwa kendala telah ditangani dengan baik.

Pertanyaan terakhir yaitu Bagaimana *Customer Service* BMT Artha Buana Metro menangani keluhan anggota ketika terjadi gangguan layanan *Mobile Banking MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, dalam menangani keluhan anggota, langkah utama yang dilakukan adalah mendengarkan keluhan dengan baik dan penuh perhatian. Pihak *Customer Service* tidak langsung menyalahkan sistem atau jaringan, melainkan terlebih dahulu melakukan pengecekan untuk memastikan penyebab permasalahan. Setelah itu, hasil pengecekan disampaikan secara jelas kepada anggota. Pendekatan ini dilakukan agar anggota tetap

merasa dihargai, dipahami, dan tetap percaya terhadap layanan yang diberikan. Peneliti melakukan wawancara dengan staf informasi teknologi yaitu ibu Miftakhul Janah, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu Bagaimana peran pihak staf teknologi informasi BMT Artha Buana Metro dalam mengelola dan menjaga layanan *IBS Mobile*? Beliau menyatakan bahwa, staf teknologi informasi memiliki tanggung jawab untuk menjaga agar sistem *IBS Mobile* dan *MikroPay* tetap berjalan secara stabil. Untuk memastikan kinerja sistem tetap optimal, tim IT secara rutin melakukan monitoring sistem, *maintenance server*, serta pembaruan aplikasi sebagai bagian dari upaya pemeliharaan dan peningkatan kualitas layanan.

Pertanyaan kedua yaitu Apa saja gangguan teknis yang paling sering dialami sistem *Mobile Banking IBS Mobile* di BMT Artha Buana Metro? Beliau menyatakan bahwa, gangguan teknis yang terjadi pada layanan *Mobile Banking* umumnya disebabkan oleh faktor jaringan atau proses sinkronisasi data. Selain itu, *maintenance* berkala juga terkadang menyebabkan akses layanan sedikit terganggu. Namun demikian, beliau menegaskan bahwa dari sisi keamanan, dana anggota tetap aman karena sistem telah dilengkapi dengan pengamanan berlapis untuk melindungi transaksi dan data pengguna.

Pertanyaan ketiga yaitu Bagaimana pihak staf teknologi informasi BMT Artha Buana Metro menangani gangguan teknis ketika terjadi error atau keterlambatan transaksi pada layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, apabila terdapat laporan mengenai transaksi yang terlambat atau mengalami error, tim IT segera melakukan pengecekan pada log sistem untuk memastikan status transaksi tersebut. Jika ditemukan kendala teknis, perbaikan

akan segera dilakukan. Selanjutnya, hasil pengecekan dan perbaikan tersebut disampaikan kepada *Customer Service* agar dapat dijelaskan secara jelas kepada anggota.

Pertanyaan keempat yaitu Bagaimana *Customer Recovery* yang diterapkan oleh BMT Artha Buana Metro dalam menangani gangguan layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, dari sisi teknis, *Customer Recovery* dilakukan melalui respon yang cepat terhadap setiap permasalahan serta evaluasi rutin terhadap sistem. Setiap kendala yang muncul akan dianalisis penyebabnya agar tidak terulang kembali di kemudian hari. Selain itu, tim IT juga terus melakukan peningkatan dan pembaruan sistem guna menjaga stabilitas serta kualitas layanan *Mobile Banking*.

Pertanyaan terakhir yaitu Bagaimana pihak staf teknologi informasi BMT Artha Buana Metro berkoordinasi dengan manager, *Customer Service*, dalam proses penanganan gangguan layanan dan *Customer Recovery*? Beliau menyatakan bahwa, dalam proses penanganan gangguan layanan, laporan dari anggota biasanya disampaikan terlebih dahulu oleh *Customer Service* kepada tim IT. Selanjutnya, tim IT segera menindaklanjuti laporan tersebut dan berkoordinasi dengan manajer apabila diperlukan. Proses penanganan dilakukan secara bersama-sama dan terintegrasi, sehingga penyelesaian masalah tidak dilakukan secara terpisah, melainkan melalui kerja sama antarbagian.

Peneliti melakukan wawancara dengan anggota pengguna aplikasi *MikroPay* yaitu ibu Arum Khoiriyah, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu apakah saudara menggunakan layanan *IBS Mobile*? Beliau menyatakan bahwa, dirinya menggunakan layanan tersebut dalam aktivitas transaksinya di BMT Artha Buana Metro.

Pertanyaan kedua yaitu Sejak kapan saudara menggunakan layanan *IBS Mobile* di BMT Artha Buana Metro? Beliau menyatakan bahwa, sejak awal memiliki pekerjaan tetap sebagai guru di lembaga pendidikan Ma'arif, dirinya langsung mendaftarkan dan menggunakan layanan *IBS Mobile* untuk keperluan penyaluran serta penyimpanan gaji.

Pertanyaan ketiga yaitu apakah saat ini saudara menggunakan layanan *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, sejak diluncurkannya layanan *Mobile Banking* terbaru dari BMT, yaitu *MikroPay*, dirinya langsung beralih dari layanan sebelumnya dan mulai menggunakan aplikasi *MikroPay* untuk menunjang kebutuhan transaksinya.

Pertanyaan terakhir yaitu apa saja pengalaman yang anda rasakan selama menggunakan layanan *IBS Mobile* dan *MikroPay* di BMT Artha Buana Metro? Beliau menyatakan bahwa, penggunaan *IBS Mobile* sangat memudahkannya dalam melakukan transaksi keuangan secara daring kapan pun dan di mana pun. Melalui layanan tersebut, ia dapat melakukan transfer antar rekening sesama anggota maupun ke bank lain, serta melakukan *top up* saldo, pembayaran listrik, dan pembelian pulsa. Namun, menurut beliau, *MikroPay* memiliki fitur yang lebih lengkap, salah satunya adanya fasilitas pembayaran melalui *QRIS* yang semakin memudahkan proses transaksi.

Peneliti melakukan wawancara dengan anggota pengguna aplikasi *MikroPay* yaitu ibu Lailatul Inayah, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu Apakah saudara menggunakan layanan *IBS Mobile*? Beliau menyampaikan bahwa, dirinya menggunakan layanan tersebut secara aktif melalui smartphone pribadinya untuk menunjang kebutuhan transaksi sehari-hari.

Pertanyaan kedua yaitu Sejak kapan saudara menggunakan layanan *IBS Mobile* di

BMT Artha Buana Metro? Beliau menyatakan bahwa, beliau bergabung dengan BMT Artha Buana Metro sejak 2023 dan memilihnya karena layanan keuangan yang mudah diakses serta sesuai prinsip syariah. Tidak lama kemudian, ia mulai menggunakan *Mobile Banking MikroPay* untuk mempermudah transaksi. Pengalaman Ibu dengan layanan ini positif, karena cepat dan mudah digunakan, serta kendala seperti gangguan aplikasi selalu dapat diatasi melalui bantuan *Customer Service*.

Pertanyaan ketiga yaitu apakah saat ini saudara menggunakan layanan *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, beliau menggunakan *Mobile Banking MikroPay* untuk mempermudah transaksi sehari-hari, seperti pembayaran, tagihan, dan pembelian pulsa. Ia menilai layanan ini cepat, mudah digunakan, dan setiap kendala selalu dapat diatasi melalui bantuan *Customer Service*.

Pertanyaan terakhir yaitu apa saja pengalaman yang anda rasakan selama menggunakan layanan *IBS Mobile* dan *MikroPay* di BMT Artha Buana Metro? Beliau menyatakan bahwa, beliau mulai menggunakan *Mobile Banking MikroPay* untuk mempermudah transaksi sehari-hari, seperti pembayaran, tagihan, dan pembelian pulsa. Pengalaman dengan layanan ini cukup memuaskan karena saya tidak perlu repot datang ke kantor untuk mengecek saldo atau melakukan transfer, semua transaksi bisa dilakukan kapan saja, bahkan di malam hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager yang diwakili oleh kepala keuangan, *Customer Service*, staf IT, dan anggota pengguna, dapat disimpulkan bahwa BMT Artha Buana Metro telah menerapkan *Customer Recovery* secara terstruktur dan terintegrasi dalam menangani gangguan layanan *IBS Mobile* dan *MikroPay*. Setiap keluhan ditangani melalui pengecekan awal oleh manajemen, pendampingan dan komunikasi secara cepat, akurat dan personal oleh *Customer Service*,

serta perbaikan teknis dan evaluasi sistem oleh tim IT yang dilakukan secara cepat dan berkelanjutan. Koordinasi antarbagian berjalan efektif sehingga permasalahan dapat diselesaikan hingga tuntas. Inovasi melalui pengembangan *MikroPay* yang lebih aman, fleksibel, dan dilengkapi fitur seperti *QRIS* turut meningkatkan kenyamanan anggota, sementara respons yang transparan dan profesional terbukti mampu menjaga kepuasan, memperkuat kepercayaan, serta mendukung pemulihan dan reputasi BMT Artha Buana Metro sebagai lembaga keuangan syariah berbasis digital. Temuan ini juga diperkuat oleh Al-Kamal *et al.* (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan digital meningkatkan kepuasan pengguna dan selanjutnya membangun kepercayaan terhadap bank digital syariah.

Analisis *Customer Recovery* yang diterapkan telah efektif dalam meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan *Mobile Banking*

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak manager BMT Artha Buana Metro yang diwakili oleh ibu Endang selaku kepala keuangan, dimana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu apakah *Customer Recovery* yang diterapkan telah efektif dalam meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, penerapan *Customer Recovery* di BMT Artha Buana Metro telah efektif karena penanganan dilakukan sesuai dengan jenis permasalahan yang dialami anggota. Misalnya, apabila anggota lupa PIN, maka mereka diminta datang langsung ke kantor untuk dilakukan penggantian PIN baru sesuai prosedur yang berlaku, sehingga keamanan dan kepercayaan anggota tetap terjaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Singh (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna e-banking

melalui peningkatan kepercayaan terhadap layanan elektronik. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Singh (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna e-banking melalui peningkatan kepercayaan terhadap layanan elektronik.

Pertanyaan kedua yaitu Bagaimana peran manager BMT Artha Buana Metro dalam mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan *Customer Recovery*? Beliau menyatakan bahwa, setiap keluhan anggota akan dipantau hingga benar-benar terselesaikan. Pihak BMT memastikan apakah masalah sudah selesai atau masih terdapat kendala lanjutan, serta menanyakan kembali apakah ada hal yang belum dipahami oleh anggota. Jika masih terdapat kebingungan atau permasalahan, petugas akan mengidentifikasi letaknya dan menyelesaikannya bersama, sehingga anggota merasa tenang dan terbantu.

Pertanyaan ketiga yaitu apa solusi yang diberikan BMT Artha Buana Metro kepada anggota agar tetap percaya terhadap layanan Mobile Banking yang disediakan? Beliau menyatakan bahwa, solusi yang dilakukan BMT Artha Buana Metro untuk menjaga kepercayaan anggota adalah dengan memperkuat keamanan melalui kerahasiaan PIN yang hanya diketahui oleh anggota, bahkan pihak BMT tidak memiliki akses terhadapnya. Selain itu, pembaruan dari *E-Channel* ke *MikroPay* dilakukan karena dinilai lebih aman dan nyaman, di mana saldo yang terlihat hanya dana yang telah *top up*, sehingga anggota dapat mengontrol penggunaan dana dan merasa lebih terlindungi dalam bertransaksi.

Peneliti melakukan wawancara dengan staf *Customer service* yaitu ibu Purwati dengan satu pertanyaan yaitu Apakah *Customer Recovery* yang diterapkan telah efektif dalam meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan *Mobile Banking*?

Beliau menyatakan bahwa, penerapan *Customer Recovery* di BMT Artha Buana Metro dinilai cukup efektif. Hal ini terlihat dari anggota yang tetap menggunakan layanan *MikroPay* meskipun pernah mengalami kendala. Setelah mendapatkan penjelasan dan bantuan dari pihak *Customer Service*, anggota umumnya dapat menerima situasi tersebut dan tetap menaruh kepercayaan pada layanan yang diberikan.

Peneliti melakukan wawancara dengan staf Informasi Teknologi yaitu ibu Miftakhuljanah dengan satu pertanyaan yaitu Apakah *Customer Recovery* yang diterapkan telah efektif dalam meningkatkan kepercayaan anggota terhadap layanan *Mobile Banking*? Beliau menyatakan bahwa, penerapan *Customer Recovery* di BMT Artha Buana Metro telah berjalan dengan baik karena didukung oleh kerja sama yang solid antarbagian. Selain itu, evaluasi rutin yang dilakukan turut membantu menjaga stabilitas layanan, sehingga anggota tetap merasa percaya dan nyaman dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Peneliti melakukan wawancara dengan anggota pengguna aplikasi *MikroPay* yaitu ibu Arum Khoiriyah, dimana peneliti mengajukan dua pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu Apakah penanganan keluhan yang dilakukan BMT Artha Buana Metro mampu meningkatkan kembali kepercayaan Anda terhadap layanan *IBS Mobile* dan *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, penanganan yang diberikan oleh pihak BMT terhadap setiap kendala yang dialaminya sudah sangat baik dan memuaskan. Menurut beliau, respons dan penyelesaiannya tergolong cepat serta profesional.

Pertanyaan kedua yaitu Menurut saudara layanan mana yang lebih mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Saudara sebagai anggota, *IBS Mobile* atau *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa,

dirinya lebih memilih menggunakan *MikroPay* karena dari segi fitur transaksi dinilai lebih lengkap dibandingkan layanan sebelumnya, sehingga lebih mampu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasannya sebagai anggota.

Peneliti melakukan wawancara dengan anggota pengguna aplikasi *MikroPay* yaitu ibu Lailatul Inayah, dimana peneliti mengajukan dua pertanyaan yaitu sebagai berikut:

Pertanyaan pertama yaitu apakah penanganan keluhan yang dilakukan BMT Artha Buana Metro mampu meningkatkan kembali kepercayaan Anda terhadap layanan *IBS Mobile* dan *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, beliau layanan ini aman dan terpercaya, terutama setiap keluhan ditangani secara transparan dan dana selalu terjaga dengan baik melalui bantuan *Customer Service* BMT.

Pertanyaan kedua yaitu Menurut saudara layanan mana yang lebih mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Saudara sebagai anggota, *IBS Mobile* atau *MikroPay*? Beliau menyatakan bahwa, *MikroPay* menjadi pilihan utamanya karena fitur-fiturnya lebih lengkap, memungkinkan ia memantau seluruh aktivitas keuangan di BMT, bukan sekadar melakukan pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manager yang diwakili kepala keuangan, staf *Customer Service*, staf IT, serta anggota pengguna *MikroPay*, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Customer Recovery* di BMT Artha Buana Metro telah berjalan efektif dalam meningkatkan dan memulihkan kepercayaan anggota terhadap layanan *Mobile Banking*. Manager berperan aktif dalam mengawasi dan mengevaluasi setiap keluhan hingga benar-benar terselesaikan, sementara *Customer Service* memberikan pendampingan yang responsif dan profesional, serta tim IT mendukung melalui kerja sama yang solid dan evaluasi rutin guna menjaga stabilitas sistem. Upaya penguatan keamanan, seperti kerahasiaan PIN dan pengembangan layanan dari *E-Channel* ke *MikroPay* yang lebih aman dan fiturnya lebih lengkap, turut memperkuat rasa aman dan kenyamanan anggota. Hal ini dibuktikan dengan tetap digunakannya layanan *MikroPay* oleh anggota meskipun pernah mengalami kendala, serta adanya preferensi terhadap *MikroPay* dibanding *IBS Mobile* karena dinilai lebih mampu memenuhi kebutuhan transaksi dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan sebagai anggota.





Gambar 1. Dokumentasi Wawancara dengan Staf Mepala keuangan, Staf Customer Service, Staf Informasi Teknologi, dan Anggota pengguna Mikropay

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala keuangan, Customer Service, staf IT, dan anggota, dapat disimpulkan bahwa BMT Artha Buana Metro telah menerapkan *Customer Recovery* secara efektif dalam menangani gangguan layanan IBS Mobile dan MikroPay. Keluhan anggota ditangani secara cepat dan terkoordinasi melalui pengawasan manajemen, pelayanan Customer Service yang responsif, serta perbaikan dan evaluasi rutin oleh tim IT. Keamanan layanan juga ditingkatkan melalui perlindungan PIN dan pengembangan MikroPay yang lebih aman serta dilengkapi fitur QRIS. Hal ini membuat anggota tetap percaya dan terus menggunakan MikroPay karena dianggap praktis, lengkap, dan sesuai kebutuhan transaksi.

Dalam pembiayaan, terdapat tambahan pembayaran di luar utang pokok berupa iuran wajib Rp50.000 per bulan dan biaya sebesar 1% dari nilai pinjaman. Namun, tidak ada tambahan biaya atau denda bagi anggota yang mengalami keterlambatan pembayaran.

DAFTAR RUJUKAN

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139.
- Arif, M., Umar, H. M., Hamzah, Z., Abd Latib, M. F. B., & Hamsal, H. (2026). Employee performance in Islamic banking: Examining the effects of employee empowerment and organizational commitment. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1), 221-234.
- Al-Kamal, A. M., Andriani Samsuri, Bahaman, M. A., Arshad, I., Hadi, N. H., & Wijaya, M. W. (2025). Evaluating service quality, customer satisfaction, and perceived trust of Islamic digital banks: Indonesia and Malaysia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, 11(2), 604–627. <https://doi.org/10.20473/jebis.v11i2.80239>
- Chasanah, U. P., & Alawiyah, I. T. (2024). Analisis aplikasi Ceria Digital dalam peningkatan pendapatan pada tahun 2023. 3(1), 23–30.
- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76. <https://doi.org/10.20885/jeki.vol7.i5ss1.art5>
- Fombrun, C. J., & Van Riel, C. B. M. (2004). *Fame and fortune: How successful companies build winning reputations*. Pearson Education.
- Gani, L., Fonda, L., Prasetyo, S. H., & Gunadi, W. (2024). The effect of service recovery on customer satisfaction,

- eWOM, and repurchase intention in the online travel agent industry in Indonesia with service failure severity as moderator. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 23(1), 1–18.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Maulana, B. R., & Nasrulloh, N. (2024). Analisis strategi pemulihan citra Bank Syariah Indonesia pasca dugaan serangan siber. 8, 76–91..
- Nabilah, B. S., Sari, L. J., Salsabila, P. P., Saputri, S. U., & Asiyah, B. N. (2024). Peran pengelolaan pemulihan layanan (*managing service recovery*) terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah di Indonesia. *Musytari: Neraca Manajemen, Ekonomi*, 10(7). <https://doi.org/10.8734/Musytari.v1i2.365>.
- Nurritziana, D. D., & Alrasyid, H. (2025). Rebuilding customer trust after cyberattacks: Examining the role of trust recovery in Indonesian Islamic digital banking. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 22(1), 128–149. <https://doi.org/10.31106/jema.v22i1.24389>
- Mukharom, M., Nuryanto, A. D., & El Ula, K. A. (2024). Peran lembaga keuangan sosial syariah di Indonesia menuju tranformasi digital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 365–382. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.335>.
- Nurzanah, E. (2024). Strategi pemasaran dalam menarik minat konsumen pada makanan ringan Cimol Kressoy. *Bulletin of Community Engagement*, 4(1), 603–608.
- Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., Karjaluto, H., & Leppäniemi, M. (2020). *Mobile banking services and customer satisfaction: A systematic review and future research agenda*. International Journal of Bank Marketing.
- Singh, R. P. (2024). The impact of e-banking service quality on e-banking satisfaction and e-banking loyalty. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 16(1), 150–167
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76.
- Utami, W. P., Fasa, M. I., *et al.* (2024). Bank Syariah Indonesia: Memudahkan transaksi nasabah melalui layanan mobile banking. 2(12).