

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Petumbuhan teknologi yang ada saat ini semakin pesat, dengan adanya perkembangan teknologi dapat mempengaruhi di berbagai sektor. Kehidupan manusia tidak dapat terlepas dari pengaruh teknologi, pelaku ekonomi berlomba-lomba memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada. Pemanfaatan teknologi ini diharapkan perekonomian dapat berjalan dan mampu bersaing dalam lingkup nasional maupun internasional.

Salah satu sektor yang paling terpengaruh adalah sektor ekonomi dan keuangan. Menurut Sihombing, perkembangan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam dunia bisnis dapat mempermudah terjadinya transaksi khususnya pada sektor ekonomi perdagangan.¹ Layanan jaringan internet juga merupakan faktor yang mendukung perkembangan teknologi pada saat ini. Fungsi dari internet bukan hanya untuk mendapatkan informasi, melainkan internet juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi ekonomi secara online atau lebih dikenal dengan *e-commerce*. Hal tersebut mempengaruhi industri perbankan untuk dapat berinovasi dalam mengembangkan layanan *e-commerce*.

¹Aditya Wardhana, Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia, *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 02, 2015, Diakses Melalui <http://digilib.mercubuana.ac.id>, Pada Tanggal 04 Desember 2021, Pukul 13.57 WIB.

Banyak bank yang telah melakukan inovasi dari waktu ke waktu, lembaga keuangan tersebut memanfaatkan perkembangan teknologi, diantaranya melalui media elektronik atau *electronic banking (e-banking)*. *E-banking* dapat mendukung pelayanan bank kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan menggunakan media elektronik diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *Mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking*.²

Adanya kemudahan yang ditawarkan lembaga keuangan, membuat pengguna *e-banking* di Indonesia mengalami kenaikan. Berdasarkan catatan OJK, jumlah pengguna *e-banking* mengalami peningkatan sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada tahun 2016. Sedangkan peningkatan frekuensi transaksi pengguna *e-banking* sebesar 169% dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016.³

Layanan online perbankan yang saat ini sedang populer digunakan adalah ATM (*Automated Teller Machine*), *mobile banking* serta *internet banking*. Menurut *Institute for Development Economy and Finance (INDEF)*, rata-rata frekuensi transaksi nasabah pada tahun 2014-2018

² Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Diakses Melalui <https://www.ojk.go.id>, Pada Tanggal 05 Desember 2021, Pukul 20.20 WIB.

³ Otoritas Jasa Keuangan, *OJK Terbitkan Panduan Digital Banking*, Diakses Melalui <https://www.ojk.go.id>, Pada Tanggal 05 Desember 2021, Pukul 20.45 WIB.

adalah pengguna ATM sebesar 41,6%, *mobile banking* 30%, dan *internet banking* sebesar 18,2%. Berikut tabel yang menunjukkan data tersebut.

Tabel 1.1
Transaksi Perbankan Berdasarkan Frekuensi Tahun 2014-2018
(dalam %)

	2014	2015	2016	2017	2018	Rata-rata
ATM	50	44	39	38	37	41,6
<i>Mobile Banking</i>	15	26	32	36	41	30
<i>Internet Banking</i>	20	18	19	16	18	18,2
<i>Branch</i>	10	8	6	5	4	6,6
<i>EDC</i>	5	5	4	5	5	4,8

Sumber: *Institute of Development Economy and Finance (INDEF)*

Meskipun teknologi yang ada saat ini sudah canggih, namun belum semua lembaga keuangan menggunakan aplikasi berbasis *smartphone*. Hanya ada beberapa saja yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi ini. Selain bank umum, *Baitul maal wat tamwil* adalah salah satu lembaga keuangan yang telah berinovasi menggunakan *digital banking*.

Menurut Soemitra, *baitul maal wat tamwil* merupakan lembaga keuangan syariah yang bersifat non bank yang kegiatan usahanya berinvestasi untuk meningkatkan kualitas ekonomi agar lebih baik, selain itu lembaga keuangan non bank ini juga memiliki fungsi sebagai pendorong dalam mengembangkan usaha-usaha mikro dengan menunjang pembiayaan dari dana tabungan yang telah dihimpun.⁴

⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), 450.

Saat ini jumlah BMT yang berdiri sekitar 4.500 unit, hal ini tidak terlepas dari besarnya porsi masyarakat kelas menengah dan bawah. Dari total sekitar 265 juta penduduk Indonesia, 40% merupakan masyarakat kelas menengah dan 20% merupakan masyarakat kelas bawah, ditambah lagi sebanyak kurang lebih 25,67 juta jiwa masuk kedalam kategori masyarakat miskin atau 9,66% jumlah penduduk Indonesia. Berdasarkan data tersebut, maka diperlukan sebuah lembaga keuangan yang dapat mengembangkan ekonomi umat melalui UMKM dan mengoptimalkan dana sosial Islam.⁵

BMT UGT Nusantara merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah menyediakan layanan online dengan memunculkan sebuah aplikasi *Mobile UGT*. BMT UGT Nusantara merupakan 10 koperasi terbesar di Indonesia. BMT UGT Nusantara telah memiliki cabang diseluruh Indonesia, yakni sebanyak 286 kantor cabang. Salah satu kantor cabang yang akan menjadi objek penelitian yakni BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo, Blitar. Meskipun di Blitar terdapat Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) yang cukup banyak. Namun BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo mampu bersaing dengan koperasi syariah lainnya.

Dengan adanya kemudahan yang diberikan, nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimana pun tanpa harus datang ke kantor. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler, kualitas jasa harus dimulai

⁵ KNKS, *Sharing Platform Keuangan Mikro Syariah Berbasis Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, Diakses Melalui <https://knks.go.id/isuutama/8/sharing-platform-keuangan-mikro-syariah-berbasis-baitul-maal-wat-tamwil-bmt>, Pada Tanggal 22 Januari 2022, Pukul 20.15 WIB.

dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.⁶ Konsumen sebagai pihak yang membeli atau menggunakan suatu jasa, maka konsumen pula yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas jasa sebuah perusahaan, dengan memberikan pelayanan yang baik dengan ditunjang adanya fasilitas maka konsumen akan merasa puas. Sehingga dengan adanya kepuasan konsumen inilah, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Selain itu, dengan adanya kepuasan konsumen dapat mengundang pembelian oleh konsumen lain, sehingga jumlah konsumen dapat meningkat dan tentunya profit yang diperoleh perusahaan juga akan meningkat.

Aplikasi *Mobile* UGT juga dapat diunduh dengan mudah melalui *smartphone*. Fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut juga sangat beragam, diantaranya transfer (antar rekening, *emaal*, dan antar bank), donasi (LAZ dan L-Kaf), pembayaran (Listrik PLN, PDAM, telepon/ HP, BPJS, *Multi Finance*, tiket, pendidikan, internet dan televisi), pembelian (token PLN, pulsa seluler, *E-Toll*, dan uang elektronik), cek saldo, mutasi, pembiayaan, tabungan, produk yang ditawarkan, dan informasi mengenai kantor cabang BMT UGT Nusantara di seluruh Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007
Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi

⁶ Freekley Steyfli Maramis, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Air Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 6, 2018, Diakses Melalui <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20411>, Pada Tanggal 22 Januari 2022, Pukul 20.40 WIB.

Informasi Oleh Bank Umum tercantum dalam pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: “Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut Elektronik Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, *phone banking*, *elektronic fund*, *internet banking*, *Mobile phone*.”⁷

Dalam menggunakan harta, Allah berfirman dalam surah Al-A’raf:

31:

يٰۤاٰدَمُ خُذْ وَاٰدَمَ زَيْنَتَكَمۡ عِنۡدَ كُلِّ مَسۡجِدٍ وَكُلُوۡا وَاشۡرَبُوۡا وَلَا تُسۡرِفُوۡا ۗ اِنَّهٗ

لَا يُحِبُّ الْمُسۡرِفِيۡنَ

Artinya: “Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan”.⁸ (QS. Al-A’raf: 31).

⁷ Aryani Witasari dan Aris Setiono, “Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Elektronik Banking (E-Banking) di Tinjau Dari Perspektif Hukum Pidana di Indonesia”, 129, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Volume II, No. 1, 2015, Diakses Melalui <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/PH/article/view/1422>, Pada Tanggal 24 Januari 2022, Pukul 14.00 WIB.

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qurán dan Tajwid* (Surakarta: Tim Ziyad Qurán, 2014).

Tabel 1.2**Data Jumlah Nasabah Tabungan BMT UGT Nusantara Cabang****Sukorejo**

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah	651	689	741	824	1116	1351	1694

Sumber: Wawancara dengan Customer Service BMT UGT Nusantara

Cabang Sukorejo.

Tabel 1.3**Data Jumlah Nasabah Pembiayaan BMT UGT Nusantara Cabang****Sukorejo**

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah	301	339	347	325	409	492	579

Sumber: Wawancara dengan Customer Service BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah tabungan pada tahun 2021 sebesar 1694, sedangkan jumla nasabah pembiayaan pada tahun 2021 sebesar 579 dan jumlah nasabah yang telah melakukan aktivasi *financial Mobile UGT* sebesar 165 nasabah. Persentase jumlah nasabah penabung dengan nasabah yang telah melakukan aktivasi sebesar 9,7%.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis Penerapan Sistem *Mobile UGT* Dalam Meningkatkan Frekuensi Transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar”. Peneliti memilih BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo sebagai objek

penelitian dikarenakan lokasinya yang sangat strategis, yakni terletak di kota Blitar, dekat dengan pasar, dekat dengan pemukiman, dan dekat dengan objek wisata yang mana tempat tersebut sangat mudah untuk dijangkau. Selain itu, tidak semua BMT mempunyai fasilitas layanan online seperti di BMT UGT Nusantara, banyaknya anggota yang mengaktifkan *Mobile* UGT di kantor cabang Sukorejo, dibandingkan dengan kantor cabang lainnya yang ada di Blitar juga merupakan alasan bagi peneliti memilih objek penelitian di BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo, Blitar.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan sistem *Mobile* UGT di BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo?
2. Bagaimana penerapan sistem *Mobile* UGT dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan sistem *Mobile* UGT di BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo.
2. Untuk menganalisis penerapan sistem *Mobile* UGT dalam meningkatkan frekuensi transaksi di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berharap ada beberapa manfaat yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang penerapan sistem *Mobile* UGT dalam meningkatkan frekuensi transaksi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pihak BMT UGT Nusantara cabang pembantu Sukorejo
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan juga referensi bagi BMT UGT Nusantara cabang pembantu Sukorejo, Blitar untuk meningkatkan frekuensi transaksi dalam menggunakan aplikasi *Mobile* UGT.
- b. Bagi Peneliti
 - 1) Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).
 - 2) Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan. Selain itu, penelitian ini dapat menambah ilmu dan juga pengalaman penulis.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka dilakukan dengan cara mengkaji hasil-hasil dari penelitian maupun survei literature terdahulu dengan topik yang dibahas saling berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Tujuannya,

selain untuk mengkaji hasil penelitian terdahulu juga untuk menghindari adanya plagiasi atau duplikasi dari hasil karya terdahulu. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Maela Ciptiyani mahasiswi IAIN Purwokerto pada tahun 2021 yang berjudul *Implementasi Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah.

Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa dengan mengimplementasikan customer relationship management ini terbukti berhasil dalam mempertahankan jumlah nasabah pembiayaan Mitraguna Berkah melalui *Strategic CRM*, *Operational CRM*, *Analytical CRM*, dan *Collaborative CRM* yang mana dari ke empat tipe CRM tersebut hanya dapat bekerja secara efektif dengan tiga komponen utama CRM, yaitu manusia, proses, dan teknologi.⁹ Dalam penelitian tersebut mempunyai kesamaan yakni penggunaan metode penelitian kualitatif, selain itu dalam penelitian tersebut juga membahas mengenai penerapan sesuatu program atau produk yang mengarah pada peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni objek penelitian dalam penelitian tersebut adalah Bank Syariah Indonesia,

⁹ Maela Ciptiyani, *Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna Berkah di Bank Syariah Indonesia*, *Skripsi*, 2021, Diakses Melalui <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>, Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 13.00 WIB.

sedangkan pada penelitian ini adalah BMT UGT Nusantara cabang Sukorejo, Blitar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sekti Kurniawan mahasiswa IAIN Bengkulu pada tahun 2018, dengan judul “Implementasi Manajemen Resiko Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Profitabilitas Pada Bank Syariah Safir Bengkulu”.

Dalam penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi pembiayaan murabahah di Bank Syariah Safir beserta manajemen risiko pembiayaan murabahah tersebut. Dijelaskan pula bahwa di Bank Syariah Safir lebih sering menggunakan akad *murabahah bil wakalah* dan menggunakan pendekatan 5C dalam memberikan pembiayaan murabahah. Dengan adanya manajemen risiko yang diterapkan Bank Syariah Safir Bengkulu dirasa cukup untuk membantu mengurangi adanya pembiayaan bermasalah.¹⁰ Persamaan penelitian ini yakni sama-sama ingin mengetahui bagaimana sebuah produk ataupun sistem dijalankan. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan objek yang diteliti.

3. Penelitian yang dilakukan oleh JN Berry mahasiswa UIN Riau pada tahun 2021, dengan judul “Penerapan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Mitra Arta Pekanbaru”.

¹⁰ Sekti Kurniawan, Implementasi Manajemen Resiko Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Profitabilitas Pada Bank Syariah Safir Bengkulu, *Skripsi*, 2018, Diakses Melalui <http://repository.iainbengkulu.ac.id/3553/>, Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 13.20 WIB.

Dalam penelitian tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan dan bagaimana peranan pelayanan yang dilakukan BMT Mitra Arta Pekanbaru untuk meningkatkan jumlah nasabah. Menurut JN Berry pelayanan yang diberikan BMT Mitra Arta Pekanbaru dalam bentuk produk yang bervariasi telah memenuhi segala aspek kebutuhan nasabah. Peranan pemberian pelayanan yang dilakukan BMT Mitra Arta Pekanbaru juga mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yang ada.¹¹ Persamaan dengan penelitian ini yakni sama-sama terfokus pada layanan yang diperuntukkan penambahan nasabah yang berdampak pada frekuensi transaksi atau profit yang didapatkan pihak BMT, serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Nur Fitriana pada tahun 2022 dengan judul “*Service Excellent* Terhadap Produk Pembiayaan Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri”.

Dalam penelitian tersebut peneliti memaparkan *service excellent* yang ada di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri menerapkan prinsip-prinsip manajemen syariah, meskipun masih ada beberapa prinsip-prinsip manajemen syariah yang pelaksanaannya belum sesuai dengan

¹¹ JN Berry, Penerapan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Mitra Arta Pekanbaru, *Skripsi*, 2021, Diakses Melalui <http://repository.uin.suska.ac.id/41379/>, Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 13.30 WIB.

fakta di lapangan.¹² Persamaan dalam penelitian ini yakni sama-sama meneliti mengenai layanan prima/ *service excellent* yang berdampak pada peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, pada penelitian yang dilakukan oleh Kurnia Nur Fitriana objek penelitian dilakukan di KSSU Harum Dhaha Kota Kediri, sedangkan pada penelitian ini dilakukan di BMT UGT Nusantara Cabang Sukorejo, Blitar..

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Eko Prastyo pada tahun 2020, dengan judul “Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”.

Dalam penelitian tersebut, peneliti menjelaskan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh *frontliner* mempunyai pengaruh yang cukup besar bagi perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah, nasabah mendapatkan kenyamanan pula dalam melakukan transaksi yang mereka butuhkan. Dengan begitu nasabah akan menjadi loyal dan selalu menggunakan kembali jasa maupun produk, merekomendasikan eksistensi perusahaan dalam pelayanan yang diterimanya di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.¹³ Persamaan dalam penelitian ini, yakni sama-sama meneliti mengenai kepuasan nasabah yang berdampak pada pembelian

¹² Kurnia Nur Fitriana, *Service Excellent Terhadap Produk Pembiayaan Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Ditinjau Dari Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri, Skripsi, 2022, Diakses Melalui <http://etheses.iainkediri.ac.id/4607/>, Pada Tanggal 13 Januari 2023, Pukul 18.37 WIB.*

¹³ Dian Eko Prasetyo, *Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, Skripsi, 2020, Diakses Melalui <http://etheses.iainkediri.ac.id/2611/>, Pada Tanggal 13 Januari 2023, Pukul 16.33 WIB.*

berulang yang dilakukan nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti.