

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam mewajibkan umatnya agar beriktikad serta mengamalkan ajaran Islam secara *kaffah* (menyeluruh). Dalam aktivitas sehari-hari, tidak bisa lepas dengan ekonomi, karena ekonomi adalah lingkaran kehidupan sebagai wadah bagi manusia untuk memenuhi kebutuhan material, baik dalam kehidupan individu serta sosial, maka dari itu sebagai seorang muslim dalam menjalankan bisnisnya hendaklah berdasarkan transaksi keuangan syariah.<sup>1</sup>

Periode globalisasi berkembang pesat dan mengubah banyak aspek kehidupan manusia tanpa terhambat waktu dan ruang, termasuk sosial, politik, pendidikan, ekonomi, kesehatan, hiburan, informasi, tenaga kerja, bisnis, dan komunikasi. Penyedia informasi harus memiliki platform online dimana pelanggan dapat dengan mudah dan cepat mengakses informasi yang diberikan karena kebutuhan akan informasi yang lebih cepat dan lebih murah. Hal ini bisa dilakukan dengan mudah menggunakan internet.<sup>2</sup>

Terdapat berbagai kemudahan yang bisa didapatkan dengan menggunakan teknologi sebagai komponen kehidupan masa kini yang sangat berpengaruh. Penerapan ekonomi teknologi, seperti dalam pola perdagangan atau bidang usaha, yang akhir-akhir ini mengalami perubahan yang sangat signifikan, dan juga meluas di Indonesia.

Kemampuan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan dunia tanpa ruang, batas, jarak maupun waktu, yang dapat mendorong produktivitas dan efisiensi. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah mengubah struktur sosial, ekonomi, budaya, keamanan, dan penegakan hukum serta cara orang menjalani kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini digunakan seefektif mungkin dalam kehidupan masyarakat dan telah merambah semua lapisan masyarakat, termasuk sektor publik, sektor swasta, bisnis, perbankan, kesehatan,

---

<sup>1</sup> Rony Erpansyah, S. Purnamasari, dan Agus Purnomo, "Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam perspektif ekonomi syariah", (Kalimantan: Universitas Islam Kalimantan, 2017), hlm. 2.

<sup>2</sup> D Wiki Yosinta, Rizani Teguh dan Dicky Pratama, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis *Mobile* dengan Metode *servqual*", JTJI Vol. 2 No. 1, April 2021, hlm. 39.

dan sektor publik. Semua pengejaran dan aktivitas manusia terkesan sederhana karena teknologi karena teknologi informasi dan teknologi yang semakin maju. Teknologi sekarang memiliki dampak positif pada banyak aspek masyarakat, tidak hanya mereka yang bekerja di industri informasi.

Perkembangan teknologi salah satu bentuknya adalah Alat untuk komunikasi jarak jauh yang portabel dan mudah digunakan. Ponsel adalah nama perangkat ini. Ponsel yang sering dikenal dengan handphone, telepon seluler atau *mobile* tidak hanya digunakan untuk komunikasi; karena kemajuan teknologi, mereka sekarang dapat terhubung ke komputer pribadi.<sup>3</sup>

Penggunaan ponsel memerlukan kredit untuk biaya pembiayaan. Kredit berfungsi sebagai saluran untuk pertukaran informasi dan formula untuk menghitung tarif atau biaya. Pulsa berfungsi sebagai biaya satuan untuk mengobrol, mengirim pesan teks cepat, dan menggunakan layanan pesan multimedia di ponsel. Listrik, telepon murah, dan terminal pembayaran PPOB atau *payment poin online bank* semuanya bisa dibiayai dengan kredit. Pulsa juga digunakan untuk mengukur biaya telepon, SMS, dan browsing internet. Ponsel tidak dapat digunakan untuk ini tanpa pulsa. Dengan mengisi pulsa melalui SMS dan mengirimkan sejumlah kecil pulsa ke nomor pelanggan yang ingin diisi ulang, pulsa dapat diperoleh dari penjual pulsa.<sup>4</sup>

Pengiriman SMS ke server pulsa dalam bentuk isi pulsa seringkali diawali dengan menuliskan nomor tujuan transaksi, nominal transaksi, dan pin transaksi yang dikirimkan ke nomor server penjual pulsa. Pulsa otomatis ditambahkan ke nomor pelanggan saat pembelian pulasa tersebut. Namun, penjual pulsa tetap membutuhkan catatan yang berfungsi sebagai catatan fungsional dari setiap transaksi yang telah dilakukan pada saat melakukan transaksi pengisian pulsa elektrik. Mencari hasil pembukuan akan sulit bagi penjual pulsa jika nota hilang atau lalai dalam membuat laporan transaksi. Pembelian *voucher* isi ulang mode gosok dengan kode isi ulang di bagian belakang, seperti yang terjadi di awal, sekarang sudah jarang dilakukan. Prosedur

---

<sup>3</sup> Roby Hanintyo Nursio sakti, Sukmawati Nur Endah, M.Kom dan Aris Sugiharto, M.Kom, "Aplikasi Pengisian pulsa Berbasis Java Android", *Journal Of Informaticcs and Technology*, Vol 2, No 2, Tahun 2013, hlm. 1.

<sup>4</sup> Nurapiah, "Analisis Kinerja Pelayanan Jeddah Seluler Di Parigi", *Jurnal Trend Vol. 05 No.1 Juli-Desember 2016*, hlm.1.

pengisian *voucher* dinilai tidak efisien oleh provider telekomunikasi Indonesia selain boros.

Produk yang dapat mengisi pulsa secara elektronik ini didistribusikan oleh operator. Dimulai dengan Telkomsel pada Maret 2002, sebuah perusahaan swasta dan Telkomsel bekerja sama meluncurkan Isi Ulang Otomatis. Seperti diketahui, *Autorefill* Telkom, terkadang disebut B2B, adalah sistem pengambilan data elektronik yang dirancang khusus untuk mengisi kembali saldo simpatik. Dengan menghilangkan keharusan untuk menggosok kupon atau mencatat nomor transaksi tujuan, gadget ini membuat pengisian pulsa menjadi lebih mudah. Dengan meluncurkan M-Kios pada tahun 2004, Telkomsel memperluas jangkauannya dengan membuat toko yang memudahkan pelanggan untuk mengisi ulang akun mereka.

Kemudian, untuk menjual pulsa dengan cepat ke pelanggan, mereka mendirikan dealer sebagai perpanjangan tangan. Sejumlah *sub-dealer* digunakan oleh dealer sebagai jalur formal mereka untuk distribusi produk. Perkembangan penghitung pulsa secara luas dimulai sejak saat itu. Karena pada tahap selanjutnya ditemukan bahwa *sub-dealer* menawarkan berbagai barang dari beberapa operator, bukan hanya satu komoditas dari satu operator. Hal ini terjadi sebagai akibat konflik antara *dealer* dan *sub-dealer* yang berasal dari pembagian saham yang sangat beragam yang diberikan kepada dealer atau sub-dealer. Karena konflik ini, sub-dealer mulai berbalik melawan satu operator.

Mereka mulai menyediakan berbagai pilihan produk dari beberapa operator. *Sub-dealer* banyak dan menawarkan berbagai macam barang. Mereka juga dikenal sebagai penghitung kredit atau kios. Pelanggan akan mendapatkan keuntungan dari situasi ini, tentu saja, karena semakin banyak alternatif isi ulang dan kisaran harga yang lebih besar yang ditawarkan. Meski sudah banyak yang membuka server dan konter pulsa kini hampir ada di mana-mana, namun peluang bisnis pulsa masih berjalan dengan baik.

Sebuah komputer dengan perangkat lunak pulsa terpasang yang sudah terhubung ke modem yang berisi chip dari masing-masing pemilik operator disebut server pulsa. Pemilik operator yang dimaksud antara lain M-TRONIL untuk Indosat, M-TRONIL untuk Telkomsel, DOMPET PULSA untuk xl, VTRI untuk tiga, dan operator lainnya. Agar semua operator barang ini dapat diakses, seseorang yang bekerja di server kredit harus memiliki

chip tersebut. Intinya, server pulsa membantu pekerjaan agen pulsa saat mereka menjual pulsa.<sup>5</sup>

Seiring dengan semakin majunya produk pulsa, server pulsa kini memberikan layanan lebih dari sekedar pembelian pulsa. Untuk membeli hal-hal tambahan seperti paket internet, voucher game, token PLN, tagihan PDAM pasca bayar, dan produk PPOB lainnya, tersedia beberapa server pulsa saat ini. Hal ini tentu saja menambah minat para pebisnis profesional di industri server pulsa, seperti yang dikembangkan di PT. UAL Reload Indonesia.

PT. UAL Reload Agen Data Pulsa PPOB (Selanjutnya disebut PT. UAL Reload Indonesia) merupakan salah satu perusahaan server pulsa yang berada di Guyangan, Trangkil, Kabupaten Pati, Jawa Tengah. PT. UAL Reload Indonesia disebut server pulsa karena perusahaan ini membuat aplikasi pengisian pulsa untuk semua operator. Tidak hanya itu saja, aplikasi android UAL Reload adalah aplikasi smartphone yang dapat diunduh oleh pemakai UAL Reload secara gratis. Transaksi seperti isi pulsa, beli token listrik, bayar tagihan pascabayar, beli voucher game, dll dipermudah dengan penggunaan aplikasi ini. Aplikasi ini dapat dengan cepat memeriksa tarif pulsa terbaru, melihat ringkasan riwayat transaksi, riwayat perubahan saldo, aktivitas *downline*, berkomunikasi dengan CS, dan lainnya dengan bantuan aplikasi ini.<sup>6</sup>

Fitur-fitur yang terdapat di aplikasi PT. UAL Reload meliputi pengisian pulsa/pembelian token listrik, pembayaran tagihan pascabayar, pembelian voucher internet, pembelian voucher game, penggunaan fitur chat messenger yang terhubung langsung dengan engine server pulsa, penggunaan fitur chat dengan *customer service*, pengecekan saldo dan rekening informasi, dan memeriksa harga *real time*. Di antara fitur-fiturnya adalah fungsi kunci aplikasi untuk mencegah akses tidak sah ke program, pencetakan kuitansi bluetooth untuk berbagai jenis transaksi, mendukung print out dengan beberapa jenis printer termal dengan ukuran kertas 58mm dan 80mm, dan menu cetak struck juga tersedia untuk menambah

---

<sup>5</sup> Nurmala Sari. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Operator dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan CV. Firrsha Mulya Mandiri Di kota Palembang*. (Palembang: Universitas Tridinanti, 2020).hlm 3k

<sup>6</sup> UAL Reload- Pulsa Paket Data, PPOB dan Voucher Game Oleh PT. UAL RELOAD INDONESIA (Android Aplikasi). September 2018. <http://appagg.com/android/productivity/ual-reload-pulsa-paket-data-ppob-voucher-game35225700.htm> (diakses tanggal 15 Maret 2022).

saldo ke agen *downline*. Fitur ini akan terus dikembangkan oleh PT. UAL Reload agar selalu memberikan yang terbaik.

PT. UAL Reload memiliki tujuan menyediakan pelayanan melalui aplikasi yang sudah tersedia dengan mudah dan cepat kepada pelanggan maka persepsi yang dimiliki konsumen terhadap suatu perusahaan, khususnya dalam hal layanan server, berpengaruh besar terhadap bisnis tersebut. Layanan dan kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam persaingan yang terutama terfokus pada layanan untuk bertahan dan memenangkan persaingan. Pelanggan dipisahkan oleh banyaknya perusahaan di kelas yang sama, dan banyak dari mereka menawarkan harga yang lebih rendah dan kualitas layanan yang beragam. Agar memberikan kepuasan pelayanan mobile pada aplikasi yang sudah tersedia di PT. UAL Reload. Dengan memberikan pelayanan mobile yang baik dan puas pada pelanggan maka pelanggan juga akan memberikan umpan balik yang baik kepada perusahaan dan dsxdidalamnya akan ada perulangan pembelian dan rekomendasi mengenai jasa tersebut kepada teman dan kenalan.

Pelanggan penerima layanan dari PT. UAL Reload, yang mana tiap masing-masing pihak harus bertindak secara profesional dan kompeten. Ayat 84 surat Al-Isra dalam Al-Qur'an menggambarkan karakter profesional dan berbunyi sebagai berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ

سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah: Manusia-manusia bekerja menurut bentuknya (bakatnya) Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang lebih baik” ( QS. Al-Isra:84).<sup>7</sup>

Menurut terjemahan ayat di atas, setiap orang yang yang beramal harus berbuat yang disesuaikan kemampuan terbaiknya. Dengan kata lain, seseorang perlu berusaha keras dan mahir dalam semua kemampuannya maka, hasil terbaik akan didapatkan dari bekerja dengan keterampilan terbaik yang diberikan. Melayani

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Jabal, 2010), 48.

dengan ikhlas adalah menaati petunjuk dan pedoman yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.<sup>8</sup>

PT. Ual Reload dalam menjalankan bisnisnya mengacu pada kaidah Islam, dengan mengamalkan konsep pelayanan dalam Islam yaitu dengan prinsip *At-Taysir* (memberikan kemudahan) PT. Ual Reload memberikan kemudahan kepada para konsumen, agen atau *member* dengan hanya menggunakan aplikasi mobile yang sudah tersedia di PT. Ual Reload. Kemudian pelayanan juga menjadi alasan dalam menentukan pilihan konsumen untuk membeli ataupun menggunakan produk dan jasa pada aplikasi mobile PT. UAL Reload, karena pelayanan yang baik merupakan sebuah kepuasan tersendiri bagi konsumen. Dalam penelitian ini masalah yang diangkat yakni apakah pelayanan yang diberikan PT UAL Reload ini sudah sesuai dengan Syariah ataukah belum sesuai.

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang diangkat diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkenaan dengan pelayanan aplikasi mobile dengan judul **Analisis Pelayanan Aplikasi Mobile UAL RELOAD dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus di PT. UAL RELOAD Indonesia).**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang penulis angkat tentang “Analisis Pelayanan Aplikasi Mobile UAL RELOAD dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada PT. UAL RELOAD Indonesia)” maka penelitian ini fokus tentang pelayanan aplikasi mobile di PT UAL Reload Indonesia.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan aplikasi mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia ?
2. Bagaimana analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah di PT. UAL Reload Indonesia ?

---

<sup>8</sup> Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.2, No.2, 2 Februari 2018, hlm. 138

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan aplikasi mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia.
2. Untuk mengetahui analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah di PT. UAL Reload Indonesia.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Setelah mengetahui permasalahan dalam penelitian diatas, selanjutnya diharapkan peneliti ini bisa mempunyai manfaat bagi pembaca. Diantaranya sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi ilmu pengetahuan ekonomi bagi penulis, khususnya dapat memberikan masukan mengenai analisis aplikasi pelayanan mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah pada PT. UAL Reload Indonesia.

2. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat berguna bagi kontribusi awal penelitian dan menambah pemahaman serta meningkatkan mutu pelayanan aplikasi mobile dalam perspektif ekonomi syariah.

- b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran dan kajian untuk penelitian selanjutnya mengenai analisis pelayanan aplikasi mobile dalam perspektif ekonomi syariah.

#### **F. Sistematika Penulisan**

1. Bagian Awal

Bagian awal ini, terdiri dari: halaman judul, halaman pengesahan skripsi, halaman persetujuan pembimbing skripsi, halaman persembaha, kata pengantar, halaman daftar isi, daftar tabel, dan daftar gambar.

2. Bagian Isi,

Bagian isi terdiri dari 5 (lima) bab meliputi :

**BAB I** : Pendahuluan

Dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan proposal.

- BAB II : Kajian Teori  
Dalam bab ini berisikan deskripsi teori mengenai analisis pelayanan aplikasi mobile dalam perspektif ekonomi syariah, penelitian terdahulu dan kerangka pikir.
- BAB III : Metode Penelitian  
Dalam bab ini berisikan jenis dan pendekatan, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan  
Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian meliputi gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, analisis dan pembahasan.  
Analisis penelitian meliputi analisis pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi syariah pada PT.UAL Reload Indonesia.
- BAB V : Penutup  
Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, saran dan penutup.
3. Bagian Akhir  
Dalam bagian ini berisi daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran.