

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kontribusi teknologi dan ilmu pengetahuan telah membuat kehidupan manusia lebih efektif dan efisien. Faktor efektivitas dan efisiensi diutamakan untuk menjaga kenyamanan dan merupakan salah satu pembaharuan sistem pengoperasian pencatatan dengan menggunakan teknologi yang ada. Penerapan kontribusi ini diterapkan pada bidang perkoperasian, khususnya koperasi syariah yang semakin cepat laju perkembangannya.

Penetrasi teknologi telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu. Kecepatan perkembangan teknologi merambah ke semua lini dan sendi aktivitas manusia baik individu maupun kelompok. Jika dulu orang berkomunikasi secara tatap muka, sekarang komunikasi dapat berlangsung tanpa batas temporal. Teknologi sama seperti ilmu pengetahuan yang telah berubah dan evolusinya telah berlanjut dan berlangsung secara dinamis.<sup>1</sup>

Sebuah studi sederhana, tetapi cukup menggelitik hati nurani yang ditulis oleh Faud Mas'ud mengenai pentingnya efisiensi. Kata efisiensi sering digunakan dalam urusan bisnis dan organisasi. Istilah efisiensi dapat diartikan dengan menggunakan sumber daya (orang, uang, waktu dan alam) secara minimal. Dalam penelitian ekonomi, istilah efisiensi memegang peranan yang sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi.<sup>2</sup>

Dengan pesatnya perkembangan perbankan syariah saat ini, kualitas layanan dan kepuasan anggota atau nasabah adalah kunci utama sebagai salah satu keunggulan kompetitif. Hal ini dikarenakan bank ataupun koperasi yang bergerak dalam bidang syariah memainkan peran besar dalam memasarkan produknya, sama halnya kemampuan bank atau

---

<sup>1</sup> Abdurokhim, "Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 1 No.1 (2016): 42.

<sup>2</sup> Ahmad Arisatul Cholik, "Teori Efisiensi Dalam Ekonomi Islam," *Jurnal Ekonomi Islam* 1 No.2 (2013): 68.

koperasi untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dibandingkan pesaingnya.<sup>3</sup>

Seiring berjalannya waktu, dunia perbankan mulai memanfaatkan teknologi komputerisasi untuk memudahkan transaksi, khususnya produk tabungan. Pada awalnya, pelayanan simpanan anggota masih bersifat manual di mana anggota masuk ke koperasi syariah untuk melakukan transaksi dengan cara ditulis manual pada buku tabungan. Dengan adanya teknologi informasi memungkinkan koperasi syariah merangkul teknologi secara keseluruhan untuk mengubah strategi bisnis koperasi syariah sebagai kunci dalam proses inovasi produk dan layanan.<sup>4</sup>

Printer thermal merupakan salah satu alat efektif yang digunakan untuk membantu lembaga perbankan syariah. Printer thermal adalah salah satu jenis *printer* dengan memanfaatkan panas sebagai penghasil tulisan ataupun gambar yang mana proses pencetakannya menggunakan kertas gulung. Jadi, printer thermal tidak menggunakan tinta seperti printer lainnya sehingga dapat menghemat biaya. Fungsi dari alat ini untuk mencetak struk sebagai bukti transaksi telah berhasil dilakukan.

Biasanya printer thermal dirancang untuk digunakan di kantor dan bisnis perusahaan. Namun, sebagian orang masih ragu untuk menggunakan printer thermal ini karena ukuran kertas, ukuran *printer* dan peralatan pencetakan yang mungkin kurang sesuai dengan kebutuhan. Penggunaan *printer* ini memerlukan perangkat yang kompatibel untuk membantu agar printer thermal ini dapat bekerja secara maksimal.

Printer thermal memiliki manfaat yang sangat krusial pada era terbaru ini, dimana alat ini bisa mencetak data atau kabar secara cepat. Apalagi *printer* ini bekerja tanpa memakai tinta dan penggunaan kertas yang sangat minim. Printer thermal bekerja dengan cara yang hampir sama seperti kebanyakan mesin faks yang tidak menggunakan tinta atau pita dalam proses pencetakan. Sebagai gantinya, alat ini melewati

---

<sup>3</sup> Rafika Rahmawati dan Suchi Wati Dewi, "Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPR Syari'ah Harta Insan Karimah Cabang Cikarang)," *Maslahah* 12 No.1 (2021).

<sup>4</sup> Abdurokhim, "Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan", 42.

proses pemanasan dengan *printhead* yang berisi pemanas elektronik untuk menghasilkan teks atau tulisan.<sup>5</sup>

Penemuan printer thermal menandakan bahwa aliran waktu memiliki pengaruh yang besar bagi orang-orang dengan memberikan perubahan untuk memudahkan aktivitas transaksi dengan bantuan android sebagai sistem operasi berbasis Linux yang dikembangkan untuk perangkat seluler. Dengan menggabungkan antara kemajuan dan kebutuhan, adanya pencatatan berbasis android diperlukan untuk memudahkan pekerjaan.<sup>6</sup> Diperlukan alat yang memudahkan manusia dalam melakukan transaksi di mana alat tersebut diharapkan dapat mempercepat pekerjaan dalam segi waktu, tepat dan akurat serta efisien.

Di dunia lembaga keuangan seperti halnya koperasi syariah pada umumnya, KSPPS Berkah Abadi Gemilang (BERBAGI) Jepara melakukan berbagai upaya untuk mendapatkan dan menambah jumlah nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang unggul agar tercipta kenyamanan pada anggota. Salah satunya, upaya penarikan tabungan dengan menghampiri rumah nasabah atau antar jemput tabungan sehingga nasabah tidak perlu ke koperasi untuk melakukan transaksi. Penarikan tabungan dilakukan oleh *funding officer* dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan pekerjaannya agar setiap harinya dapat mencapai target.<sup>7</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah KSPPS BERBAGI Cabang Troso**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Anggota</b> |
|--------------|-----------------------|
| 2018         | 1.952                 |
| 2019         | 2.245                 |
| 2020         | 2.761                 |

<sup>5</sup> Riska, M. Basyir dan M. Kamal, “Rancang Bangun Alat Pembukaan Pintu berdasarkan Suhu Tubuh berbasis Mikrokontroler”, Jurnal Tektro 5 no. 2 (2021), 117.

<sup>6</sup> Senjaya Telaum Banua dan Ricky Firmansyah, “Perencanaan Aplikasi Point of Sale untuk Retail Berbasis Android dengan Printer Thermal”, *E-Prosiding Teknik Informatika* 2, no. 2 (2021): 24.

<sup>7</sup> Mita Nurislamiah dan Riris Aisyah Prasetyowati, “Prosedur Layanan Antar Jemput Tabungan Sebagai Tugas Funding Officer pada PT. BPR Syariah Amanah Ummah”, *Moneter* 4 no. 1 (2016): 35.

|      |       |
|------|-------|
| 2021 | 3.179 |
| 2022 | 3.903 |

*Sumber : Data Jumlah Nasabah KSPPS BERBAGI Cabang Troso 2022*

Dari tabel data diatas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah tabungan pada KSPPS BERBAGI Cabang Troso terus mengalami peningkatan. Hal ini dipicu oleh kesadaran masyarakat terkait pentingnya menabung untuk kebutuhan di masa yang akan datang. Selain itu, pelayanan yang diberikan koperasi kepada nasabah ataupun calon nasabah juga yang menunjang meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menabung di KSPPS BERBAGI cabang Troso.

Persaingan antar koperasi syariah untuk mendapatkan nasabah sebanyak mungkin terus meningkat. Koperasi syariah membutuhkan keahlian khusus seperti memberikan pelayanan terbaik dalam bentuk *doorprize* atau lainnya sehingga akan menghipnotis calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabah. Sistem pelayanan yang unggul bagi nasabah koperasi syariah dilakukan untuk menarik mereka dalam persaingan yang ketat.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Nasabah KSPPS BERBAGI Cabang Troso Sebelum dan Sesudah Menggunakan Printer Thermal Bagi Pengguna Layanan Jemput Tabungan**

| Tahun | Jumlah Anggota |
|-------|----------------|
| 2016  | 354            |
| 2017  | 365            |
| 2018  | 377            |
| 2019  | 382            |
| 2020  | 401            |
| 2021  | 431            |
| 2022  | 458            |

*Sumber : Data Jumlah Nasabah Sebelum dan Sesudah Menggunakan Printer Thermal Pada KSPPS BERBAGI Cabang Troso 2022*

Tabel diatas merupakan jumlah nasabah yang menggunakan layanan sistem jemput tabungan sebelum dan sesudah menggunakan printer thermal. Dapat dilihat bahwa

dari tahun 2016 sampai tahun 2019 pada saat pihak koperasi masih menggunakan sistem manual jumlah nasabah setiap tahunnya hanya bertambah 5 sampai 12 nasabah saja. Sedangkan pada tahun 2020 sampai 2022 setelah adanya peralihan teknologi, jumlah nasabah tiap tahunnya dapat bertambah sebanyak 27 sampai 30 nasabah dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan ditahun berikutnya. Nasabah merasa diuntungkan akan adanya layanan ini karena mereka tidak perlu lagi menabung dengan mendatangi kantor cabang secara langsung melainkan cukup menunggu *funding officer* mendatangi rumah mereka masing-masing.

Transaksi yang dilakukan oleh *funding officer* setiap harinya pada produk tabungan memanfaatkan teknologi yang sudah maju. Dibuktikan dengan digunakannya printer thermal sebagai alat *print* yang berfungsi untuk mencetak struk atau bukti transaksi antara *funding officer* dengan nasabahnya. Printer thermal ini dilengkapi dengan fitur *bluetooth* yang nantinya akan disalurkan dengan perangkat telepon seluler (*handphone*).

Dari sinilah KSPPS Berkah Abadi Gemilang menyasiasi dengan menggunakan printer thermal sebagai alat untuk mencetak struk transaksi tabungan. Alat ini membutuhkan aplikasi pendukung yang harus terinstal pada telepon seluler *funding officer* antara lain aplikasi Rowasia Collector atau bisa juga menggunakan aplikasi myCollector. Keduanya sama-sama mendukung proses transaksi tabungan.

Melihat kasus yang sering terjadi, di mana pencatatan tabungan yang masih dilakukan secara manual (tulis tangan) menimbulkan tingginya resiko kesalahan pencatatan baik dari nominal menabung atau jumlahnya. Selain itu, metode manual ini juga membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama ditambah lagi jika tulisan dari *funding officer* yang kurang jelas dan terkesan buru-buru, pasti nasabah kesulitan untuk membacanya.

Peneliti melakukan penelitian ini mengingat dunia teknologi yang semakin maju dan berkembang pesat, lembaga keuangan juga perlu melakukan peralihan teknologi yang awalnya manual menjadi lebih modern. KSPPS Berkah Abadi Gemilang telah menggunakan printer thermal untuk membantu *funding officer* untuk mencetak struk tabungan sebagai bukti

transaksi. Faktor efisiensi dalam penggunaan alat ini dalam transaksi tabungan menjadi poin plus tersendiri bagi pihak koperasi maupun nasabahnya. Anggapan nasabah koperasi juga sangat baik mengenai penggunaan printer thermal karena dengan alat ini dianggap lebih efisien dan tepat.

Sejak adanya printer thermal ini, terdapat pengaruh yang sangat besar terhadap nasabah koperasi, khususnya dalam kuantitas nasabah yang selalu meningkat dibandingkan pada saat belum menggunakan printer thermal. Adanya nasabah yang ikut mempromosikan secara tidak langsung akan menguntungkan pihak koperasi. Peningkatan jumlah nasabah bisa saja akan terus bertambah seiring dengan pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian mengenai peningkatan jumlah nasabah sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian pertama dilakukan oleh Tri Astuti et.al dalam jurnalnya pengaruh persepsi nasabah tentang tingkat suku bunga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah. Erri Cahyo Krisbianto et.al dalam artikel jurnalnya yang berjudul analisis penerapan teori antrian guna meningkatkan efisiensi pelayanan nasabah di Bank Mandiri cabang pembantu di Jalan Jawa Jember. Penelitian selanjutnya oleh Tiara Maharani et.al dalam judul pengaruh kualitas produk kredit angsuran sistem fidusia (kreasi) terhadap peningkatan jumlah nasabah: studi kasus pada PT Pegadaian Cabang Pungkur Kota Bandung.

Berdasarkan kondisi yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan melakukan sebuah riset penelitian mengenai diperlukannya alat pendukung untuk membantu *funding officer* dalam memberikan bukti transaksi tabungan melalui alat printer thermal untuk meningkatkan jumlah nasabah. Ketertarikan peneliti untuk mengangkat penelitian mengenai peningkatan jumlah nasabah ini tidak terlepas dari pengamatan peneliti mengenai penggunaan printer thermal yang belum banyak digunakan didunia lembaga keuangan syariah dan itu merupakan suatu pembaharuan sistem yang perlu diketahui dapat diterima atau tidak oleh nasabah. Selain itu, penelitian ini sangat menarik untuk dibahas dan diteliti mengingat pentingnya memperhatikan kemajuan teknologi guna kelancaran transaksi perbankan.

Dengan adanya fakta diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik pembahasan mengenai peningkatan jumlah nasabah dengan komponen penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Untuk itu, peneliti mengangkat judul: "**Pengaruh Efisiensi dan *Member Perceptions* Dalam Penggunaan Printer Thermal Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara)**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor efisiensi dalam penggunaan printer thermal berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara?
2. Apakah faktor *member perceptions* dalam penggunaan printer thermal berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara?
3. Apakah faktor efisiensi dan *member perceptions* dalam penggunaan printer thermal secara simultan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sebuah penelitian harus memiliki arah dan tujuan penelitian agar tercapai kehendak dari peneliti. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh efisiensi dalam penggunaan printer thermal terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara.
2. Mengetahui pengaruh *member perception* dalam penggunaan printer thermal terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara.
3. Mengetahui pengaruh efisiensi dan *member perception* dalam penggunaan printer thermal secara simultan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara.

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan mengenai pengaruh efisiensi dan *member perceptions* dalam penggunaan printer thermal terhadap peningkatan jumlah nasabah (studi kasus KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Jepara). Adapun manfaat yang didapatkan antara lain:

### 1. Manfaat teoritis

Hasil temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru bagi pembaca khususnya studi dibidang perbankan dan diharapkan mampu membuat pembaca berpikir lebih luas dan melek akan adanya teknologi.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pemahaman serta pengetahuan baru bagi peneliti mengenai peningkatan jumlah nasabah pada lembaga keuangan yang ternyata harus memperhatikan keefisienan dan juga persepsi dari nasabahnya dalam setiap adanya pembaharuan.

#### b. Bagi KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara

Diharapkan dapat mengembangkan lagi inovasi pelayanan kepada anggota agar dapat menarik anggota lebih banyak yang didukung dengan digitalisasi teknologi untuk memudahkan dan memperlancar pelayanan.

#### c. Bagi Lembaga Pendidikan

Diharapkan penelitian ini merupakan salah satu perwujudan tujuan dari pendidikan yang telah ditempuh khususnya bagi akademisi yang menempuh pendidikan dibidang perbankan syariah.

## E. Sistematika Penulisan

### 1. Bagian awal

Bagian awal terdiri dari halaman judul, lembar pengesahan proposal, lembar daftar isi, lembar daftar gambar, dan lembar daftar tabel.



## 2. Bagian isi

Pada bagian isi terdiri atas tiga bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, populasi dan sampel penelitian, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reabilitas instrumen, teknik pengumpulan data penelitian dan teknik analisis data penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil penelitian yang berupa gambaran objek penelitian dan analisis data serta pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan sebagai jawaban dari pokok pembahasan penelitian beserta saran terhadap pihak yang terlibat dalam penelitian.

## 3. Bagian akhir

Bagian akhir proposal skripsi berisi daftar pustaka.