

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Prinsip perbankan di Indonesia memiliki dua sistem, yaitu sistem perbankan dengan menggunakan prinsip syariah dan konvensional. Dengan pemikiran yang logis dari para cendekiawan dengan melihat pangsa pasar masyarakat Indonesia yang mayoritas Islam, maka munculah perbankan yang berbasis syariah.¹

Dalam perbankan, *finansial teknologi* telah dapat dirasakan dengan pengaksesan internet *Mobile* melalui *smartphone*, karena memiliki potensi yang signifikan. Perkembangan internet *Mobile* telah merubah pola pikir manusia, baik itu cara berbisnis ataupun yang lain. Internet *Mobile* di dalam perbankan disebut dengan *m-banking* atau *Mobile banking*.²

Mobile banking yakni fasilitasnya pelayanan didalam memberi kesederhanaan didalam pengaksesan ataupun mempercepat perolehan beragam info terbaru serta transaksi keuangan dengan waktu yang sesuai. *Mobile banking* bisa dilakukan pengaksesan oleh anggota perorangan lewat ponsel yang memiliki teknologi GPRS (*General Paket Radio Service*). Produk pelayanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang di miliki anggota melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler. *Mobile banking* dapat memberi kemudahan bagi anggota untuk melakukan pengecek saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. *FinTech* berupa *Mobile banking* ini tidak hanya diranah lembaga keuangan saja, namun telah dapat dirasakan lembaga non bank, misalnya adalah BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) Al-Hikmah semesta Jepara.³

¹ Husnul Khatimah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyaluran Dana Perbankan Syariah Di Indonesia Sebelum Dan Sesudah Kebijakan Akselerasi Perbankan Syariah Tahun 2007/2008," *Jurnal Optimal* 3, No. 1 (2009): 1-14, <https://doi.org/https://jurnal.unismabekasi.ac.id/index.php/optimal/article/view/680>.

² Hasbi Assidiki Mauluddi, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking', *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, Vol. 12.1 (2020), 97 <<https://doi.org/https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i1.1902>>.

³ Rian Maulana, 'Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi', *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan*

BMT Al-Hikmah Semesta Jepara yang merupakan non lembaga juga dapat melakukan revormasi dalam melakukan pelayanan, yaitu menambah pelayanannya melalui *smartphone*, dimana anggota tidak hanya melakukan pelayanan di kantor fisik namun anggota dapat memberikan pelayanannya secara pribadi dimana dan kapanpun. Pelayanan dapat digunakan dengan cara mendownload aplikasi yang bernama alhikmah *mobile*. Alhikmah *mobile* aplikasi yang dikeluarkan oleh BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, alhikmah *mobile* merupakan salah satu trobosan baru dari BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya, dengan tujuan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan serta dapat membangun kelayalan anggota melalui alhikmah *mobile*.⁴

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) pun telah bisa memberikan penawaran beragam produk yang kreatif, bervariasi serta menyesuaikan pada apa yang masyarakat inginkan, hingga bisa melakukan peningkatan total anggotanya yang ada. Suatu produk yang diphasilkannya mestilah mempunyai mutu yang bisa memberikan manfaat yang dilakukan penyesuaian pada yang anggotanya butuhkan ataupun yang calon anggotanya *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Produknya yang mempunyai mutu yang bagus yakni produknya yang jika dilakukan persandingan pada kompetitornya bisa makin memiliki manfaat serta makin bagus. Dikarenakan jika produknya mempunyai mutu yang bagus tentu bisa melakukan penarikan minatnya masyarakat hingga bisa melakukan peningkatan total anggotanya yang akan ikut pada BMT.⁵

Sebagai lembaga keuangan non bank, BMT Al-Hikmah Semesta Jepara juga dapat membuktikan dari pengalaman yang telah dimiliki. Hal ini didasari dengan adanya pengawas syariah, sumber daya manusia yang handal dan keterjaminannya dalam bermuamalah yang berprinsipkan syariah. Dengan dasar itu BMT Al-Hikmah semesta Jepara, memberikan pelayanan tambahan untuk memudahkan anggotanya dengan membuat aplikasi *mobile* yang

Informasi, Vol. 2.2 (2019), 147
<<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>>.

⁴ Ridwan Muchlis, 'Analisis World Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah', *Jurnal Ekonomi Islam*, *Jurnal Ekonomi Islam*, 1.1 (2018), 12–13.

⁵ Farida Fadliatul Husna and Muhamad Mustaqim, 'Pemanfaatan Electronic Banking Bagi Anggota Di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu', *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 4.2 (2020), 148 <<https://doi.org/10.21043/malia.v4i2.8496>>.

diberi nama alhikmah *mobile*, dalam alhikmah *mobile* dilengkapi dengan berbagai fitur yaitu mulai dari *internet banking*, registrasi, informasi produk yang ada di Al-Hikmah Semesta Jepara dan layanan transaksi lainnya. Pelayanan dalam suatu transaksi juga menjadi salah satu hal yang sangat perlu dilakukan. Pemberian pelayanan yang baik kepada para anggota, dapat meningkatkan performa dan kelayakan anggota. Didukung telah adanya kemudahan serta kenyamanan yang ditawarkan oleh BMT Al-Hikmah Semesta Jepara dengan melalui layanan yang berbasis aplikasi alhikmah *mobile*, dapat meningkatkan pelayanan anggota atau banyaknya anggota yang menggunakan.⁶

Seperti halnya penelitian yang dilakukan Oleh Muhammad Santoso dkk. yang mana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa banyak dari anggota yang tertarik untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking*, dengan menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan dalam aplikasi BNI *mobile banking*.⁷ Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti Annisa Fitri Iriani menjelaskan dari hasil penelitiannya, bahwa dengan penggunaan layanan *mobile banking* anggota tidak perlu lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya.⁸

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada lembaga keuangan syariah yaitu di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Kecamatan Mlonggo Jepara yang saat ini menggunakan layanan berbasis aplikasi *smartphone* atau disebut dengan alhikmah *mobile*, untuk mempermudah anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus mengantri di *teller*. Aplikasi ini didesain untuk meningkatkan layanan yang memudahkan anggota dalam kegiatan transaksi keuangan elektronik, aplikasi alhikmah *mobile* ini sangat mudah diunduh melalui *smartphone* yaitu di *Play Store*.⁹

⁶ Tri Indah Fadhilla, 'Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial Technology', *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3.1 (2018), 3. <http://dx.doi.org/10.30821/ajei.v3i1.1704>

⁷ Mohammad Santosa Mulyo Diningrat Dwita Febrianti and Dkk, 'Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia)', *Jurnal Pendidikan Tembusai*, Vol. 5.2 (2021), 387. <http://dx.doi.org/10.30821/ajei.v3i1.1704>

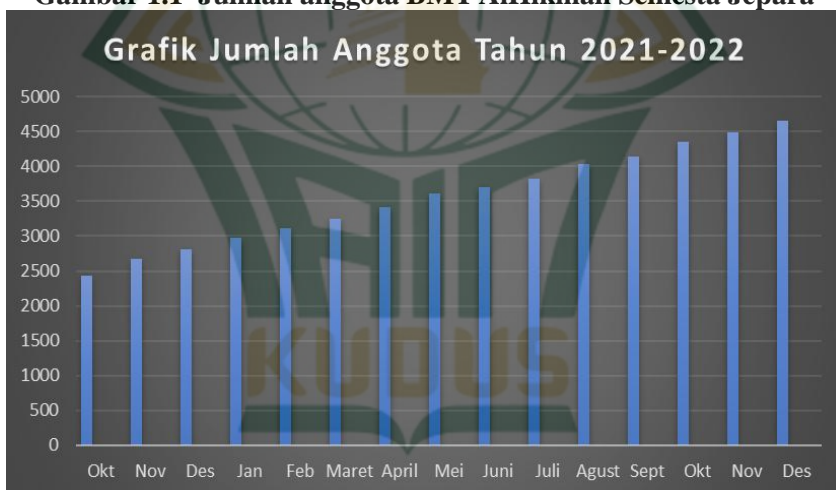
⁸ Herlambang and Dewayanti. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol. 12 (2018), 48-55. <https://doi.org/10.32815/jitika.v12i1.227>

⁹ Imam Sugih Rahayu, 'Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)', *JESI (Jurnal Ekonomi*

Fenomena yang melatar belakangi adalah, era saat ini pengaksesan internet *mobile* melalui *smartphone* memiliki potensi yang signifikan sebagai sarana akses internet dan aktivitas *online* di Indonesia. *Mobile banking* secara umum dapat diartikan sebuah pelayanan yang diberikan dari luar kantor. *Mobile banking* merupakan wujud dari aksi pengurangan ketergantungan masyarakat kepada kantor bank secara fisik. Dari hal tersebut internet juga dimanfaatkan oleh BMT Al-Hikmah untuk mengembangkan pelayanan produknya melalui *alhikmah mobile*.¹⁰

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti *alhikmah mobile* ini sangat disenangi atau diminati para anggota. Peneliti telah melakukan pra penelitian dengan mewawancari *staff* pelayanan, baik *teller* maupun *customer service*, beliau mengatakan bahwa penggunaan *alhikmah mobile* telah mencapai 70% dari jumlah anggota yang ada pada BMT Al-Hikmah.

Gambar 1.1 Jumlah anggota BMT AlHikmah Semesta Jepara



Sumber : BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Ini menjelaskan bahwasannya penggunaan *alhikmah Mobile* telah menjadi minat anggota sebagai bentuk kemudahan dan

Syariah (Indonesia), 5.2 (2016), 137
<[https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)>.

¹⁰ Zulfadli Hamzah, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) (IPA)', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4.2 (2021), 573–84 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)>.

kenyamanan dalam pelayanan pribadi tanpa harus datang di kantor fisik.¹¹

Gap atau kesenjangan dalam penelitian ini adalah dengan lebihnya presentase pengguna alhikmah *mobile* sebanyak 70%, dalam menggunakan aplikasi meningkatnya pelayanan anggota dan banyaknya anggota, adanya Al-Hikmah *Mobile* akan memudahkan para anggotanya, BMT Al-Hikmah pun sudah memberikan sosialisasi dan pemahaman secara individual kepada anggota, namun dalam prakteknya masih ditemukan beberapa anggota kesulitan bahkan belum bisa menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*.¹² Ini merupakan sesuatu yang menarik untuk dilakukan penelitian, bagaimana cara untuk meningkatkannya, bagaimana strategi yang digunakan dan apa yang dilakukan oleh *staff* Al-Hikmah yang menjadikan presentase pengguna alhikmah *mobile* dapat naik. Maka dengan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengupas atau membedah masalah dengan mengangkat judul **“Implementasi Alhikmah *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajemen Perbankan Syariah”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah pokok permasalahan yang akan diteliti. Fokus penelitian ini digunakan oleh peneliti sebagai batasan masalah yang diperlukan dalam rangka untuk fokus pada apa yang menjadi perhatian utama penelitian adalah implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

C. Rumusan Masalah

Dengan hal ini dalam kaitanya latar belakang masalah yang telah ditemukan oleh peneliti, serta dasar pemikiran yang terdapat didalamnya, maka dapat ditarik rumusan masalah antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara?

¹¹ Akbarudin, Wawancara Oleh Penulis 01 Agustus 2023, Wawancara 3, Transkrip

¹² Herlambang and Dewayanti. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol. 12 (2018), 48-55. <https://doi.org/10.32815/jitika.v12i1.227>

2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* pada Al-Hikmah Semesta Jepara ?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pengimplementasian alhikmah *mobile* di Al-Hikmah Semesta Jepara?
4. Bagaimana implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajemen Perbankan Syariah?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yakni cara didalam melakukan penemuan ataupun percobaan dalam memberi penjelasan tentang keadaan yang tengah ada serta melakukan pengkaitan pada situasi yang ada. Tujuannya penelitian yakni guna melakukan penjawaban beragam masalah yang ada pada suatu riset yang harapannya bisa memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu dimasa depan. Tujuan penelitian guna melakukan penjawaban perumusan permasalahan yang ada yakni :

1. Untuk mengetahui implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian alhikmah *mobile* pada Al-hikmah Semesta Jepara.
3. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala pada pengimplementasian alhikmah *mobile* di Al-Hikmah Semesta Jepara.
4. Untuk mengetahui implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoretis

Manfaat Teoretis ialah manfaat pada penelitian yang berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian ini menyampaikan isi bagi para pembaca yang terkait implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis ialah manfaat yang berguna dalam memecahkan masalah secara praktis. Tujuan dari manfaat

praktis ini dapat diarahkan untuk lebih dari satu subyek seperti misalnya untuk mahasiswa, untuk akademik dan subyek lainnya, sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, sebagai bentuk pelatihan, sebagaimana teori-teori yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan sebagai wujud menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan sebagai syarat memenuhi tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana dibidang perbankan syariah.
- b. Bagi akademis, sebagai sumber informasi dan sumbangan pemikiran terkait implementasi alhikmah *mobile* dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara perspektif manajemen perbankan syariah.
- c. Bagi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara, sebagai bahan rujukan dan pertimbangan dalam memperbaiki atau melakukan pembenahan pada pengambilan kebijakan dalam pengimplementasian alhikmah *mobile*.
- d. Bagi penelitian selanjutnya, sebagai bahan dan informasi rujukan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan komprehensif.
- e. Bagi masyarakat, dapat dimanfaatkan sebagai informasi praktis mengenai pengimplementasian alhikmah *mobile*.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini digunakan untuk mempermudah dalam penjabaran dan pemahaman, sehingga dapat memberikan gambaran ataupun garis-garis pokok yang saling berkolerasi. Selain itu sistematika penulisan ini dimaksudkan agar penelitian dapat menyusun secara sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan yang akan disusun :

1. Bagian Awal

Bagian awal dari skripsi ini berisi halaman judul, pengesahan, pernyataan keaslian, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar dan daftar tabel.

2. Bagian Utama

Bagian utama terdapat lima bagian bab yang saling berkaitan dan menjadi satu kesatuan yang utuh. Berikut bab yang termuat di bagian utama :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian,

- manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : KAJIAN PUSTAKA
Bab ini memuat tentang teori *mobile banking*, pelayanan, peningkatan pelayanan, *baitul mal wa tamwil*, manajemen perbankan syariah, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.
- BAB III : METODE PENELITIAN
Bagian ini berisi mengenai jenis pendekatan, setting penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.
- BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Bab ini memuat tentang gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.
- BAB V : PENUTUP
Bab ini memuat simpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian.
3. Bagian Akhir
Bagian akhir berisi daftar pustaka yang digunakan sebagai referensi penulisan skripsi serta memuat lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.