

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Teknologi telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari tahun ke tahun. Hal ini mempengaruhi berbagai sektor kehidupan masyarakat terutama di Indonesia.<sup>1</sup> Mulai dari sektor perdagangan, transportasi, pariwisata, keuangan, dan kegiatan lainnya. Perkembangan teknologi secara tidak langsung dapat membantu serta memudahkan segala aktivitas masyarakat sehingga tidak lagi memakan waktu dan biaya yang besar. Bahkan teknologi dapat dikatakan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga tidak luput dari kemudahan layanan jaringan internet bagi masyarakat untuk melakukan sesuatu. Jumlah pengguna internet di seluruh dunia per Januari 2021 mencapai 4,66 miliar. Angka ini meningkat 316 juta (7,3%) dibandingkan periode yang sama tahun 2020. Sedangkan jumlah pengguna *smartphone* mencapai 5,22 miliar atau setara 66,6% dari populasi dunia, yaitu 7,83 miliar jiwa. Informasi ini berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh *Hootsuite*.<sup>2</sup>

Di Indonesia, jumlah pengguna internet mencapai 202,6 juta orang hingga Januari 2021. Jumlah ini meningkat 15,5% dari tahun sebelumnya dengan kenaikan 27 juta orang. Dari hasil riset *Hootsuite dan We Are Social*, persentase pengguna internet di Indonesia menjangkau 73,7% dari total keseluruhan penduduk di Indonesia yaitu 274,9 juta. Sementara itu, menurut riset ada 345,3 juta orang menggunakan internet dari perangkat

---

<sup>1</sup> Lucky Nugroho, dkk., “Peluang Pengusaha Mikro dan Kecil (UMK) Menggunakan Layanan Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *Jurnal Al-Qardh* 5, no. 1 (2020) : 57.

<sup>2</sup> Agustin Setyo Wardani, “Pengguna Internet Dunia Tembus 4,66 Miliar, Rata-rata Online di Smartphone”, 17 Februari, 2021, <https://www.liputan6.com/tekno/read/4469008/pengguna-internet-dunia-tembus-466-miliar-rata-rata-online-di-smartphone>.

*smartphone* dengan persentase 125,6% dari total populasi di Indonesia..<sup>3</sup>

Semakin terjangkaunya harga *smartphone* membuat akses untuk menggunakannya semakin besar. Melalui *smartphone*, masyarakat dapat mengakses internet dengan mudah. Dan dengan kehadiran *smartphone* ini membuat pengembang aplikasi juga semakin banyak.<sup>4</sup> Misalnya, adanya layanan berbasis aplikasi *smartphone* pada perbankan yaitu *mobile banking*. Layanan perbankan yang awalnya hanya didapatkan dengan cara *face to face* (tatap muka), sekarang juga dapat diperoleh melalui aplikasi pada *smartphone* yaitu aplikasi *mobile banking*. Kehadiran aplikasi *mobile banking* ini membuat kegiatan transaksi pada perbankan menjadi lebih mudah. Masyarakat juga dimudahkan dalam hal pelayanan karena tidak harus datang langsung ke bank dan melakukan pendaftaran nomor antrian. Selain itu, nasabah juga menjadi lebih mudah dalam melakukan kegiatan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa adanya waktu operasional bank yang membatasi.<sup>5</sup>

Bukan hanya perbankan, Lembaga Keuangan Mikro Syariah seperti KSPPS juga memiliki peluang besar seiring berkembangnya teknologi saat ini. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau yang sering disebut *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan mikro dengan konsep syariah yang menggabungkan antara konsep *maal* dan *tamwil* dalam satu kegiatan lembaga. Konsep *maal* disini adalah kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana untuk zakat, infaq, dan shodaqah (ZIS) secara produktif. Sedangkan

---

<sup>3</sup> Dythia Novianty dan Dicky Prastya, “Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Capai 202,6 Juta Orang”, 17 Februari, 2021, <https://www.suara.com/teknologi/2021/02/15/123000/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-capai-2026-juta-orang>.

<sup>4</sup> Adhi Prakosa dan Ahsan Sumantika, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking”, *Jurnal Manajemen* 9, no.2 (2019) : 271 .

<sup>5</sup> Adhi Prakosa dan Ahsan Sumantika, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking”, *Jurnal Manajemen* 9, no.2 (2019) : 271 .

konsep tanwil untuk kegiatan bisnis yang mana bertujuan untuk memperoleh keuntungan dengan sektor masyarakat menengah ke bawah (mikro).<sup>6</sup>

Agar dapat memenangkan persaingan, Lembaga Keuangan Mikro Syariah seperti KSPPS dapat memanfaatkan aplikasi digital dalam pelayanannya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan anggota dalam bertransaksi, sehingga nantinya dapat meningkatkan kepuasan anggota.

Kepuasan anggota merupakan perasaan yang dirasakan anggota dari kinerja perusahaan dalam memenuhi ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan anggota adalah respon anggota terhadap penilaian tentang kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan anggota antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.<sup>7</sup> Apabila kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa lebih besar dari pada harapannya maka anggota tersebut merasa puas. Demikian sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan dari pemakaian suatu produk atau jasa lebih kecil daripada yang diharapkan maka anggota tersebut merasa tidak puas. Kepuasan konsumen menjadi fokus perhatian di hampir semua perusahaan. Hal ini disebabkan karena meningkatkan kepuasan konsumen merupakan strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Untuk meningkatkan kepuasan anggota, maka BMT harus menciptakan suatu sistem agar dapat menarik anggota lebih banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan anggota.

Efektivitas didefinisikan sebagai hubungan antara keluaran (output) suatu pusat tanggung jawab dengan

---

<sup>6</sup> Nur Aidil, dkk., “Peran Lembaga Keuangan Mikro Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Terhadap Pengembangan Usaha Pedagang”, *Iqtishaduna : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan 2*, no. 2 (2020) : 13.

<sup>7</sup> Dyah Kusumawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT NU Sejahtera Mijen”, *Equilibria Pendidikan : Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi 3*, no. 2 (2018) : 53.

sasaran yang harus dicapai. Semakin besar keluaran (output) yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran, maka unit tersebut dapat dikatakan efektif.<sup>8</sup> Efektivitas suatu layanan dapat dinilai dari kualitas layanan tersebut. Kualitas layanan adalah baik buruknya suatu usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikannya. Terdapat enam dimensi kualitas layanan online. Dimensi tersebut adalah dimensi efisiensi, reliabilitas, *fullfilment*, privasi, daya tanggap, dan kontak.<sup>9</sup>

Beberapa koperasi syariah telah memanfaatkan aplikasi digital dalam pelayanannya. Namun demikian, penggunaan aplikasi digital oleh koperasi syariah masih dikatakan sangat minim. Hal ini dikarenakan lembaga tersebut adalah lembaga keuangan dengan skala mikro sehingga belum mampu untuk membangun suatu layanan berbasis teknologi dengan skala besar.

Dalam upaya memberikan kemudahan dan meningkatkan kepuasan anggota, Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Yaummi Maziyah Assa'adah meluncurkan sebuah layanan berbasis aplikasi digital yaitu aplikasi Yaummi Mobile. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu para anggota dalam melakukan transaksi melalui *smartphone*. Aplikasi ini memiliki fitur-fitur yang dapat memenuhi kebutuhan transaksi anggota.

Aplikasi Yaummi Mobile adalah aplikasi digital yang memiliki fungsi untuk melakukan pembayaran, pembelian, dan pengiriman saldo pada anggota BMT Yaummi MAS maupun transfer ke Bank. Konsep Yaummi Mobile adalah layanan berbasis personal, dimana anggota KSPPS/BMT dapat melakukan pembelian dan

---

<sup>8</sup> Luh Putu Virra Indah Perdanawati, dkk., "Pengaruh Unsur-unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3, no. 8 (2014): 481.

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 178.

pembayaran maupun transfer dengan menggunakan *smartphone* masing-masing anggota. Dengan menggunakan aplikasi Yaummi Mobile ini transaksi pembayaran, pembelian, dan pengiriman saldo sesama anggota BMT Yaummi MAS dapat dilakukan dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Aplikasi Yaummi Maziyah Assa'adah ini diciptakan dengan tujuan memberikan kemudahan transaksi kepada anggota dan tentunya tujuan akhirnya adalah memuaskan anggota. Akan tetapi, dalam praktiknya terdapat dua fitur aplikasi Yaummi Mobile yang belum dapat digunakan sebagaimana fungsinya. Untuk itu, peneliti perlu mencari informasi yang lebih mendalam tentang kepuasan anggota dengan layanan aplikasi Yaummi Mobile.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan layanan online pada lembaga keuangan syariah yaitu Farida dan Mustaqim (2020) meneliti tentang pemanfaatan *electronic banking* bagi anggota di KSPPS Bina Ummat Sejahtera cabang Tayu. Hasil penelitian ini sebagian anggota BMT BUS telah memanfaatkan *electronic banking* karena faktor minat, kepercayaan, kemudahan, persepsi manfaat, dan persepsi risiko, sedangkan yang belum menggunakan *electronic banking* karena kurang paham teknologi.<sup>10</sup> Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Feni Hariyati, Fathuddin Abdi, dan Mellya Embun Baining (2020) tentang efektivitas aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat tiga hal yang belum terpenuhi secara maksimal dalam pelaksanaan operasional layanan aplikasi PSDS yaitu efisiensi, reliabilitas, dan daya tanggap. Sedangkan yang paling mendominasi dan dirasakan manfaatnya oleh nasabah adalah *fullfilment* (keakuratan aplikasi). Dalam meningkatkan jumlah nasabah, aplikasi ini masih kurang efektif karena tidak ada

---

<sup>10</sup> Farida Fadliatul Husna dan Muhammad Mustaqim, "Pemanfaatan *Electronic Banking* Bagi Anggota di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu", *Malia : Journal of Islamic Banking and Finance* 4, no. 2, (2020), 152.

perbedaan yang mencolok antara jumlah nasabah sebelum dan sesudah adanya aplikasi PSDS.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian tentang pemanfaatan layanan online pada lembaga keuangan mikro syariah masih perlu dilakukan. Dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya referensi atau literatur dalam bidang pengembangan produk dan layanan pada lembaga keuangan mikro syariah. Yang membedakan riset ini dengan riset terdahulu adalah pada riset ini peneliti mengkaji efektivitas layanan online pada lembaga keuangan mikro syariah dalam meningkatkan kepuasan anggota. Karena penelitian peningkatan kepuasan anggota dalam pemanfaatan layanan online ini masih belum dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Hal ini yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati”.

## **B. Fokus Penelitian**

Batasan masalah dalam suatu penelitian dinamakan fokus. Penentuan fokus dalam penelitian kualitatif, lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi atau kondisi sosial. Kebaruan informasi tersebut dapat berupa upaya untuk memahami secara meluas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi tentunya juga ada keinginan untuk menghasilkan suatu ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati. Dengan fokus penelitian penerapan kualitas layanan online (efisiensi, reliabilitas,

---

<sup>11</sup> Feni Hariyati, dkk., “Efektifitas Aplikasi PSDS (Pegadaian Syariah Digital Service) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah”, *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business* 5, no.1, (2020) : 68-69.

*fullfilment*, privasi, daya tanggap, kontak) dan indikator kepuasan (konfirmasi harapan, niat menggunakan kembali, minat atau kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan secara keseluruhan).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada fokus permasalahan di atas, rumusan masalah pada penelitian kualitatif ini adalah :

1. Bagaimana penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ?
2. Bagaimana efektivitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah :

1. Untuk memahami penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah
2. Untuk mengetahui efektivitas Aplikasi Yaummi Mobile dalam meningkatkan kepuasan anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

### **E. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan kualitas layanan aplikasi Yaummi Mobile dan efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan anggota.
  - b. Sebagai referensi dalam kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk Masyarakat

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan anggota dalam penggunaan layanan aplikasi digital.

### b. Untuk Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan motivasi/dorongan bagi instansi agar lebih meningkatkan kinerjanya serta dapat menjadi pedoman penentuan strategi kedepannya.

### c. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama di bangku perkuliahan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.

## F. Sistematika Penulisan

Tujuan dari adanya sistematika penulisan skripsi adalah untuk memberikan gambaran garis besar penelitian atau pokok-pokok pembahasan dalam skripsi ini. Berikut disajikan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

### 1. Bagian Awal

Pada bagian awal skripsi memuat cover, halaman judul, persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, lembar pernyataan, abstrak, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

### 2. Bagian Isi

Pada bagian isi skripsi memuat garis besar yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara singkat isi penelitian. Bab pendahuluan berisi tentang penjelasan latar belakang masalah penelitian, penjelasan fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Selain itu juga dicantumkan sistematika penulisan untuk memudahkan pembaca

memahami struktur penyusunan skripsi ini.

**BAB II : KERANGKA TEORI**

Bab kerangka teori ini bertujuan untuk memaparkan teori-teori yang mendukung rumusan masalah penelitian. Bab ini meliputi : konsep efektivitas, konsep kualitas layanan, konsep *electronic service quality (e-servqual)*, konsep kepuasan, uraian hasil penelitian terdahulu terkait tema penelitian, dan juga mencantumkan kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang metode-metode penelitian yang akan digunakan meliputi : jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, *setting* (pengaturan) penelitian, subyek penelitian, sumber-sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode pengujian keabsahan data, dan metode analisis data yang dilakukan dalam menganalisis data penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat ini berisi hasil penelitian dan pembahasan. Tujuannya untuk memaparkan deskripsi obyek penelitian, deskripsi data-data yang diperoleh dalam penelitian, dan hasil analisis data berdasarkan rumusan masalah.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab penutup berisi sub bab kesimpulan penelitian dan sub bab saran atau rekomendasi.

**3. Bagian Akhir**

Pada bagian terakhir skripsi ini memuat daftar pustaka yang digunakan dalam penyusunan skripsi, lampiran-lampiran terkait penelitian, dan daftar riwayat pendidikan peneliti.