

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berada di Negara Indonesia yang mayoritas penduduk muslim terbesar didunia sebanyak 88%, penduduk dengan agama lain sebesar Kristen 5%, Katolik 3%, Hindu 2%, Budha 1%, dan lainnya 1% yang diikuti semakin berkembangnya sistem keuangan dan perbankan hal ini menyebabkan semakin besar kebutuhan layanan jasa keuangan dan perbankan masyarakat muslim Indonesia dengan prinsip syariah. Sangat penting untuk menggunakan jasa keuangan syariah karena prinsip syariah lebih mengutamakan keadilan dibandingkan dengan riba, selain itu akadnya juga jelas dan tidak ada gharar atau ketidakjelasan.¹

Lembaga keuangan memiliki peran sangat besar dalam pengembangan dan pertumbuhan masyarakat industri modern. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya produsen yang memproduksi dengan skala besar, tentunya hal ini tidak mungkin dipenuhi tanpa bantuan lembaga keuangan. Lembaga keuangan dengan mekanisme kredit dan juga investasi dengan mekanisme *saving* menjadikan lembaga keuangan sebagai tumpuan para pengusaha. Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat besar dalam mendistribusikan sumber-sumber ekonomi dikalangan masyarakat.²

Melihat kondisi perbankan dan lembaga keuangan islam memiliki perkembangan yang sangat pesat dalam memakmurkan umat muslim maupun non muslim dalam menegakkan keadilan dalam bertransaksi dimana tujuan utamanya menebar manfaat untuk umat (*Jalb al-asalih*) sekaligus menjauhkan manusia dari keburukan (*Daf al Mafasid*), IBFIM, 2020).

Berdasarkan catatan *Islamic Financial Services Board* 2020, bank-bank Islam memiliki jumlah aset senilai USD 2,44 triliun yang berada pada peringkat umum di 2019 dimana pada tahun sebelumnya 2018 hanya senilai USD 2,19 triliun yang diprediksi akan terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya yang disebabkan oleh berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi yang pesat sehingga membawa perkembangan juga

¹ Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah: BANK INDONESIA (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 203.

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 25.

di lembaga keuangan dibidang digital dalam mewujudkan kebutuhan manusia. Bank Negara Malaysia (2020) menyatakan jika penerapan perbankan digital dapat membantu negara dalam meningkatkan perekonomian dan memudahkan dalam berinovasi aplikasi teknologi perbankan sehingga semua segmen masyarakat dapat menikmati aplikasi yang sudah disediakan.

Transaksi yang dilakukan secara digital memperbolehkan untuk melakukan aktivitas operasional melalui teknologi karena sangat mudah namun tetap dibatasi Undang-Undang dan peraturan. Dalam penggunaan perbankan digital islam yang berpedoman pada *Maqasid Syariah* mampu membantu meringankan kebutuhan manusia dengan mengonovasi produk dan kemakmuran lembaga keuangan islam dengan produk teknologi baru untuk menghadapi pasar dan lembaga keuangan di era digital dengan tetap mematuhi Undang-Undang ataupun peraturan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).³

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah mengambil alih industri yang awalnya berbasis manual bertransformasi menjadi basis otomatis dan berawal dari *offline* menjadi *online* yang memiliki dampak besar bagi lembaga keuangan. Sejarah digunakannya layanan perbankan online, pertama kali digunakan oleh *Stanford Federal Credits* pada Tahun 1994 kemudian disusul oleh perbankan online lainnya diseluruh dunia dengan melakukan aktivitas transaksi melalui online (*digital banking*), menjadi lebih efektif setelah adanya pertumbuhan *Start-Up Business* pada Tahun 2010 dan sampai sekarang telah berkembang secara signifikan. Dalam perkembangan teknologi, perubahan perilaku konsumen, dan tren persaingan bisnis sudah menjadi faktor pendorong untuk lembaga keuangan dalam berinovasi. Lembaga keuangan syariah atau Bank Syariah mempunyai dua hal penting yang dapat dijadikan aturan dalam menjalankan bisnisnya, meliputi hukum islam dan peraturan pemerintah.⁴

Pentingnya lembaga keuangan (Bank) peduli terhadap *fintech* karena *fintech* akan mempengaruhi sektor keuangan

³ Muhammad Ridhwan Ab Aziz dan Muhammad Zakirotul Izat Mustafar, "Islamic Digital Banking In The Light Of Maqasid Shariah: A Review Of Literatures," (*Al-Qanatir Internasional Journal Of Islamic Studies Eissn: 2289-9944*) 23, no. 2 (2021): 64.

⁴ Alex Fahrur Riza, "Customer Acceptance Of Digital Banking In Islamic Bank: Study On Millenial Generation," *Conference On Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA) Proceeding 2*, (2019): 67.

sehingga *Startup fintech* akan mengubah industri perbankan melalui cara yang tidak pernah kita bayangkan. Untuk itu, lembaga keuangan harus mempersiapkan diri dalam perubahan besar untuk masa mendatang. Kemitraan antara lembaga keuangan dengan *fintech* sangat diperlukan.⁵

Terlepas dari itu, kemajuan teknologi digital sudah dikenal dan digunakan oleh mayoritas penduduk di Indonesia. Pemanfaatan tersebut memiliki dampak besar bagi perubahan perilaku masyarakat yang mempermudah untuk mendapatkan suatu informasi. Selain itu juga mempermudah dalam aktivitas keuangan yang diterapkan oleh Lembaga keuangan yang memanfaatkan teknologi digital dalam aktivitas pemasaran produk beserta jasa yang ditawarkan. Selain lebih efektif dalam memasarkan produknya, teknologi digital juga mampu meminimalisir pengeluaran beban pemasaran, beban pembukaan cabang baru, beban Sumber Daya Manusia, maupun beban operasional lainnya yang ditanggung oleh Lembaga keuangan. Teknologi informasi yang semakin canggih juga memberi transformasi baru terhadap karakter dan perilaku bagi penggunaannya.⁶

Memasuki globalisasi yang memudahkan dalam berbagai informasi dan komunikasi yang dihadirkan oleh internet, potensi internet di Indonesia sangat bagus. Jumlah pengguna internet setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berdasarkan basis data *International Telecommunication Union (ITU) World Telecommunication /ICT Indicators*, jumlah persentase individu yang menggunakan internet pada Tahun 2019 jika dibandingkan dengan populasi penduduk di Indonesia telah mencapai 47.69% (The World Bank Group 2021). Peningkatan persentase individu yang menggunakan internet dari tahun 1990 sampai dengan 2019.

Berdasarkan laporan digital 2021 untuk Indonesia yang dikeluarkan oleh *We Are Social and Hootsuite* (Kemp, 2021) jumlah penduduk Indonesia pada bulan Januari 2021 mencapai 274,9 juta. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 2,9 juta atau 1,1% selama periode Januari 2020 sampai Januari 2021. Jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta

⁵ Brett King, *Bank 4.0 Banking Every Where, Never at a Bank* (Asia: Marshall Cavendish Internasional, 2018), 212.

⁶ Andi Sukandi dkk, "Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Citra Lembaga Perbankan," *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora* 21, no. 3 Nopember (2019): 355 – 364.

pengguna. Jika jumlah pengguna tersebut dibandingkan dengan jumlah penduduk di Indonesia maka persentasenya mencapai 73,7%. Rata-rata masyarakat Indonesia menghabiskan waktu 8 jam 52 menit setiap harinya untuk menggunakan internet. Jumlah tersebut diprediksi akan mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya. Salah satunya dikarenakan semakin meningkatnya jumlah pengguna yang menggunakan internet melalui perangkat *mobile*. Laporan digital 2021 tersebut juga terlihat jumlah koneksi *mobile* mencapai 345,3 juta. Jumlah tersebut jika dibandingkan dengan populasi penduduk Indonesia maka persentasenya mencapai 125,65%. Jumlah dan persentase tersebut menunjukkan tingginya akses internet melalui koneksi *mobile*.⁷

Penggunaan *mobile banking* di Indonesia pertama kali mulai diterapkan di Tahun 1998 oleh Bank Internasional Indonesia (BII), kemudian disusul oleh BCA pada Tahun 2001. *Mobile banking* yang diterapkan pada BCA syariah dimulai pada Tahun 2014 dan diikuti oleh bank-bank lainnya.⁸ *Mobile Banking* adalah suatu layanan dalam lembaga keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi. Tujuan dari penggunaan layanan ini untuk membantu nasabah dalam memudahkan aktivitas transaksinya.

Adanya *disrupsi digital* membawa dampak bagi industri dalam melakukan penyesuaian, salah satunya adalah lembaga keuangan dan perbankan. Akhir-akhir ini banyak lembaga keuangan meluncurkan aplikasi pelayanan digital dalam mempermudah pelayanan sekaligus mencari nasabah baru yang khususnya pada generasi milenial.

Menurut pendapat Pradiani, teknik yang mempermudah akses dan publikasi informasi menggunakan internet. Sehingga hadirnya teknologi digital mencakup seluruh lapisan masyarakat. Kondisi tersebut juga menggerakkan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan peraturan OJK No.12/PJOK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini memiliki tujuan agar

⁷ Mesias Yusly Penus Sagala dkk, *Hukum dan Cybercrime* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 72-73.

⁸ Alex Fahrur Riza, "Customer Acceptance Of Digital Banking In Islamic Bank: Study On Millenial Generation," *Conference On Islamic Management, Accounting, and Economic (CIMA) Proceeding 2*, (2019): 67.

layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara leboh cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*Customer Experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Dengan hadirnya aplikasi *mobile bank* dapat menjadi solusi permasalahan perbankan.

Asti Marlina berpendapat bahwa salah satu tujuan dalam melakukan digitalisasi bank yaitu untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan (nasabah) menjadi suatu hal yang esensial dalam industri lembaga keuangan yang notabennya menjadi sektor jasa. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada lembaga keuangan lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Kenyataan tersebut membuat Lembaga keuangan untuk kreatif dalam menciptakan keunggulan bersaing ditengah persaingan yang semakin ketat memperebutkan nasabah dan menjaga kepuasannya sehingga menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan laba bagi suatu lembaga keuangan, keunggulan bersaing itu harus dilihat oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah (*customer's advantage*). Lembaga keuangan harus fokus pada pembentukan keunggulan nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang berujung pada penggunaan layanan ulang dan akhirnya mampu meningkatkan profitabilitas bank yang tinggi juga. Langkah untuk mencapainya dengan mengukur tingkat kualitas layanan yang telah diberikan.⁹

Menurut Vebiana, didalam penerapan perbankan digital bank syariah harus mempunyai kemampuan dalam merubah model pemasaran serta model manajemen pada bank syariah. Tantangan yang dialami bank syariah didalam mengembangkan perbankan digital adalah pengalaman buruk yang telah dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan produk digital bank syariah. Oleh karena itu dalam mengembangkan teori pemasaran layanan perbankan digital diperlukan sebuah pemahaman keinginan customer yang bersumber dari kepuasan dan loyalitas pelanggan bank syariah.¹⁰

⁹ Rika Mawarni dkk, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retation pada Masa Covid-19," *Al-Iqtishod : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 9 (2021): 40.

¹⁰ Rika Maawarni dkk, "Optimalisasi Kinerja Digital Banking Bank Syariah diMasa Pandemi Covid-19," *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)* 34, no. 1 (2021): 12.

Perkembangan koperasi syariah di Indonesia tidak terlepas dengan ditandainya awal mula pendirian bank syariah pertama di tahun 1992, yang pada dasar hukumnya berada dibawah naungan Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan. Hal itu juga diikuti oleh adanya 22 ribu gerai Koperasi Syariah dan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) yang pada pedoman hukumnya Koperasi Syariah baru didirikan 2004 dengan jumlah anggota KJKS atau UJKS (sekarang dikenal dengan nama KSPPS atau USPPS) dengan jumlah 232.558 orang pada April 2012. Untuk jumlah pinjaman yang telah disalurkan mencapai Rp1,64 triliun dan simpanan yang diterima mencapai Rp1,45 triliun dengan aset KJKS dan UJKS mencapai Rp2,42 triliun sedangkan BMT asetnya mencapai Rp5 triliun dengan nasabah 3,5 juta orang dan jumlah pekerja pengelola 20.000 orang. Dengan data tersebut, koperasi syariah berpeluang dan memiliki potensi untuk mensejahterakan masyarakat Indonesia.¹¹

KSPPS Artha Bahana Syariah berdiri pada awal berdirinya Tanggal 1 September 2007 di Jalan Hos Cokroaminoto Pati. Kurun waktu 1 tahun, berhasil membuka kantor cabang yang pertama kali di Wedarijaksa tepatnya pada Tanggal 1 September 2008, setelah itu disusul kantor-kantor cabang lainnya. KSPPS Artha Bahana Syariah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggotanya sehingga mampu menarik simpati masyarakat untuk menjadi anggota. Demi memperluas jaringan pelayanan akhirnya KSPPS Artha Bahana Syariah setiap tahunnya selalu mengempakkan sayapnya dibeberapa kabupaten di Jawa Tengah hingga pada Tahun 2021 ini, KSPPS Artha Bahana Syariah sudah memiliki 17 kantor cabang dan satu kantor pusat operasional (KPO). KSPPS Artha Bahana Syariah berusaha memperbaiki layanannya dengan melengkapi sistem komputerisasi secara online sehingga siap berkompetisi dalam era globalisasi. Perkembangan Artha Bahana Syariah (ABS) *mobile* dikenal mulai 2019 yang memfasilitasi anggotanya dalam bertransaksi simpanan sukarela, simpanan berjangka, maupun pembiayaan lainnya.

Dengan kondisi era digital yang semakin canggih, KSPPS Artha Bahana Syariah perlu melakukan terobosan baru

¹¹ Sukmayadi, *Koperasi Syariah : dari Teori untuk Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2020), 10-11.

yang bisa melakukan transaksi yang serba digital, termasuk dalam lembaga keuangan. Dengan menilik kondisi seperti saat ini, *ABS Mobile* memiliki peluang yang mumpuni dalam menghadapi era yang serba digital. KSPPS Artha Bahana Syariah harus menjaga potensi yang dimiliki dan kekuatan yang dimilikinya untuk mengembangkannya. Peluang yang ada harus dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh KSPPS Artha Bahana Syariah agar produk-produk yang dikeluarkan bisa menjadi pilihan masyarakat sehingga menarik untuk bermuamalah berdasarkan syariah melalui pemanfaatan teknologi yang ada saat ini untuk melakukan pemasaran secara luas dan menghadapi tantangan melalui pengembangan strategi pemasaran yang baik.

Penerapan Artha Bahana Syariah (*ABS Mobile*) memiliki kendala yang dihadapi meliputi: adanya koneksi buruk terhadap jaringan internet, ditemukannya keadaan masyarakat yang masih Gagap Teknologi atau sering disebut dengan GAPTEK, selain itu kendala dari *ABS Mobile* yaitu hanya bisa di download melalui *Playstore* saja, tidak bisa dimanfaatkan oleh pengguna aplikasi yang lain seperti IOS.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menulis judul skripsi mengenai **“Analisis Penggunaan Artha Bahana Syariah (*ABS Mobile*) Dalam Meningkatkan Anggota” Studi Kasus : KSPPS Artha Bahana Syariah Pati.**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan batasan penlitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti agar data yang dihasilkan relevan. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel pada penelitian, namun berdasarkan keseluruhan situasi sosial yang diteliti, meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.¹² Adapun penelitian yang dikaji oleh peneliti memfokuskan penelitiannya pada “Analisis Penggunaan Artha Bahana Syariah (*ABS Mobile*) Dalam Meningkatkan Anggota (Studi Kasus: KSPPS Artha Bahana Syariah Pati)”.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 54.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan ABS *Mobile* di KSPPS Artha Bahana Syariah Pati?
2. Bagaimana Penggunaan Artha Bahana Syariah (ABS) *Mobile* Dalam Meningkatkan Anggota?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas,maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penerapan Artha Bahana Syariah (ABS) *Mobile* di KSPPS Artha Bahana Syariah Pati
2. Untuk mengetahui Penggunaan Artha Bahana Syariah (ABS) *Mobile* dalam meningkatkan anggota.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi mengenai “Analisis Penggunaan Artha Bahan Syariah (ABS) *Mobile* dalam Meningkatkan Anggota”. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber data untuk penelitian yang selanjutnya dimasa yang akan datang.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wahana bagi penulis sendiri dalam menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai “Analisis Penggunaan Artha Bahana Syariah (ABS) *Mobile* dalam Meningkatkan Anggota”.

- b) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi penelitian lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat mmenambah referensi peneliti lainnya yang tertarik untuk mengembangkan tema serupa yang akan datang.

- c) Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan serta informasi tentang masalah yang perlu diadakan perbaikan dan pembenahan kualitas produk khususnya bagi KSPPS Artha Bahana Syariah Pati.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika yaitu suatu unsur dalam penulisan laporan penelitian yang sangat penting agar hasilnya bisa terarah. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal

Bagian awal meliputi halaman judul, halaman nota persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, halaman abstrak, halaman motto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel.

2. Bagian isi

Bagian isi memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan yang lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusaan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab metode penelitian ini akan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data.

BAB V

: PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan, saran, dan penutup yang didapat setelah melakukan Analisa dan pembahasan serta tindakan perbaikan.

3. Bagian akhir, meliputi: daftar pustaka, transkrip, wawancara, instrument wawancara, dokumentasi, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup.

