

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini perkembangan teknologi berkembang begitu pesat, salah satunya adalah perkembangan teknologi pada sistem informasi berbasis sistem internet. Perkembangan teknologi internet dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang jasa pelayanan di bidang jasa keuangan salah satunya Bank, yaitu dengan cara pemanfaatan teknologi internet dalam bentuk sistem aplikasi perbankan.

Bank mengalami pengembangan teknologi internet yang pesat khususnya di Indonesia telah muncul aplikasi yang dinamakan internet. Pada saat ini akses internet hanya dilakukan di komputer maupun laptop oleh masyarakat, namun internet dapat dilakukan di *smartphone* yang sekarang semakin menunjang untuk memudahkan mencari informasi dimana saja dan kapan saja memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Qini Mobile Banking*. Produk *Qini Mobile Banking* merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank.

Bagi lembaga keuangan khususnya perbankan untuk memanfaatkan internet sebagai strategi yang dapat meningkatkan pelayanan sehingga bisa

mempermudah nasabah yaitu dengan memberikan nasabah kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi secara *online*.

Berkembangnya fasilitas perbankan dalam hal ini adalah *Qini Mobile Banking* bagi masyarakat saat ini dipengaruhi oleh teknologi, banyak memunculkan inovasi-inovasi di berbagai bidang kehidupan masyarakat dalam dunia bisnis. Bisa juga bahwa internet mempermudah masyarakat serta para pekerja dapat memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien.¹

Aplikasi *Qini Mobile Banking* di Indonesia baru muncul pada tahun 2003 walaupun banyak kemudahan yang di dapatkan sistem ini kurang diminati, nasabah cenderung tertarik melakukan transaksi via ATM, akan tetapi untuk mengikuti perkembangan teknologi perbankan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi ini.²

Qini Mobile Banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan kepada pihak lembaga keuangan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta mengefektifkan dan mengefisienkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, apabila *mobilebanking* tidak berjalan maka tidak akan didukung oleh alat sebagai media untuk melakukan *Qini Mobile Banking*

Pada perkembangan era digital seperti ini sangatlah mudah bagi seluruh elemen masyarakat dalam mengakses berbagai macam informasi, yakni salah

¹ Hanif Astika Kurniawati et al, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi". Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi . Vol. 4, No 1, 2017, Hlm . 24.

² Imam Sugih Rahayu. "Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)". Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia. Vol. 5, No. 2, 2015, Hlm . 2.

satunya dalam mengaplikasikan *Internet Qini Mobile Banking* di *smartphone* masing-masing pihak.

Pemanfaatan aplikasi fasilitas *Qini Mobile Banking*, merupakan salahsatu aspek dalam mempermudah pelayanan lembaga keuangan terhadap masyarakat dalam hal ini adalah Nasabah lembaga keuangan itu sendiri. Sitem pelayanan menyangkut fasilitas aplikasi mobile bankin yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan salah satunya seperti yang digunkan oleh Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) dalam kegiatan pemasarannya hanya beberapa yang menggunakan sistem *Qini Mobile Banking* agar memudahkan nasabah untuk bertransaksi elektronik dimana nasabah tidak perlu pergi ke bank karena dengan adanya *Qini Mobile Banking* nasabah hanya perlu *smartphone* dalam melakukan transaksi transfer.

BMT Idrisiyyah Tasikmalaya telah menerapkan aplikasi *mobilebanking* yang dinamakan *Qini Mobile* yang merupakan keunggulan dari BMT Idrisiyyah. Dengan fasilitas pembayaran seperti tagihan PLN, BPJS, TELKOM, dan transfer yang menjadikan daya tarik masyarakat untuk bergabung sebagai nasabah di BMT Idrisiyyah. Tentunya hal ini dapat memudahkan para nasabah agar dapat melaukan pembayaran tagihan dan transfer melalui *Qini Mobile* sehingga nasabah tidak perlu memikirkan lagi alat pembayaran lain untuk membayar tagihan tersebut.

Berdasarkan hasil awal wawancara yang dilakukan kepada nasabah pengguna *Qini Mobile Banking*, mengemukakan bahwa kualitas layanan *Qini Mobile Banking* yang ditawarkan cenderung ada sebagian masayarkat masih

merasa kebingungan dalam mengoprasikannya hal ini kemungkinan kurangnya sosialisasi yang dibberikan oleh pihak BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya, sehingga masyarakat masih merasa kebingungan dalam melakukan transaksi sehingga masyarakat cenderung dalam melakukan transaksi memilih datang sendiri ke kantor dan melakukannya secara manual meskipun mereka sudah memiliki akun *Qini Mobile Banking* . Mengacu dari kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk dan layanan pengenalan dalam memanfaatkan *Qini Mobile Banking* menggambarkan belum sesuai dengan harapan, di mana ia berharap dengan adanya produk *Qini Mobile Banking* ia dapat memberikan kemudahan yang kebutuhannya.

Selain pendapat tersebut berdasarkan hasil observasi wawancara yang dilakukan kepada pihak masyarakat menyangkut pemanfaatan fasilitas *Qini Mobile Banking* ada yang menyarankan kepada pihak Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) untuk melakukan sosialisai lebih detail dan jelas bila perlu melakukan kunjungan kepada masyarakat sebagai salah satu strategi jemput bola, misalkan pihak lembaga keuangan mendatangi nasabah untuk menawarkan produk bisnis di BMT tersebut. Dalam hal ini strategi pemasaran Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) Tasikmalaya masih menggunakan sistem jemput bola karena dianggap sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan jumlah minat nasabah dalam pembukaan *account Qini Mobile Banking* .

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti nasabah pengguna fasilitas *Qini Mobile Banking* di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT) berjumlah sebanyak 406 orang akan tetapi dari keseluruhan pengguna

ternyata masih ada sebagian yang merasa kebingungan bahkan ada beberapa yang tidak bisa mengoperasikannya.

Berdasarkan pemaparan yang telah di paparkan tersebut yang menyangkut tentang pemanfaatan fasilitas-fasilitas *Qini Mobile Banking* di Baitul Maal Wa Tanwil (BMT), maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai “*Analisis Kontribusi Aplikasi Qini Mobile Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalahnya adalah; Bagaimana kontribusi pengguna aplikasi *Qini Mobile Banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan kontribusi aplikasi *Qini Mobile Banking* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BMT Idrisiyyah Cisayong Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagi BMT Idrisiyyah

Memberikan masukan dan gambaran mengenai situasi penerapan aplikasi *Qini Mobile Banking* yang sudah diterapkan oleh BMT Idrisiyyah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi penelitian yang akan datang serta memberikan kontribusi keilmuan bagi semua akademisi dalam bidang ekonomi syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun dengan dilakukannya penelitian ini dapat diharapkan dapat dijadikan bahan referensi yang relevan untuk penelitian penelitian bagi penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pustaka bagi pihak yang membutuhkan dan manfaat bagi pihak-pihak lain