

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat dan merambat keberbagai sisi kehidupan manusia. Perkembangan ini dapat membawa pengaruh terhadap penanganan masalah informasi yang dibutuhkan oleh setiap usaha yang bergerak dibidang produksi, bidang jasa, bidang keuangan dan bidang usaha lainnya. Penggunaan teknologi ini mampu memberikan informasi dan layanan elektronik lainnya. Sehingga penanganan akan kebutuhan informasi yang sangat tepat dan akurat dapat terpenuhi.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang keuangan adalah *Fintech (Financial Technology)*. *Fintech* merupakan gabungan sistem keuangan dengan teknologi digital. Dalam penerapannya, teknologi mengubah cara pandang manusia akan sistem keuangan secara manual menjadi lebih modern. Bertujuan untuk memperkenalkan kepraktisan, kemudahan akses, kenyamanan dan biaya yang ekonomis.

*Fintech* berperan dalam mempercepat perluasan jangkauan layanan keuangan. Peran tersebut hampir sama dengan yang dilakukan oleh industri keuangan syariah, namun bedanya *Fintech* lebih memaksimalkan penggunaan teknologi dalam transaksinya, dan mengurangi bukti fisik (Ansori,2019:32-33).

Kemajuan dunia digital dan penggunaan *smartphone* menjadi salah satu penyebab berkembangnya *fintech* karena sekarang ini hampir setiap orang memiliki *smartphone*. Dengan *smartphone* setiap orang dapat mengolah,

memproduksi, serta mengirimkan maupun menerima segala bentuk pesan komunikasi, dimana saja dan kapan saja, seolah-olah tanpa mengenal batasan ruang dan waktu, dengan sendirinya telah memacu terjadinya perkembangan di sektor media massa.

Kehadiran *smartphone* dalam dunia perbankan sangat diperlukan, banyak yang menggunakan *smartphone* sebagai *Mobile Device*, dimana perangkat komunikasi ini dapat terhubung dengan internet untuk melakukan pekerjaan maupun berkomunikasi. Kemajuan *smartphone* saat ini sangat berkembang karena banyak bermunculan aplikasi *smartphone* yang dapat dinikmati oleh semua kalangan. Aplikasi *smartphone* saat ini yang sedang ramai dibicarakan adalah aplikasi berbasis *android*.

*Smartphone* didukung dengan berbagai aplikasi untuk kegiatan sehari-hari. Dalam dunia kerja misalnya, teknologi yang ada pada *smartphone* mampu mendukung untuk lebih produktif. *User* mendapat kemudahan dalam menggunakan aplikasi *android*, salah satunya adalah aplikasi koperasi (Pursana,2014).

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Koperasi merupakan suatu perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan perorangan atau badan hukum yang bekerja sama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar suka rela secara kekeluargaan (Firmansyah,2007).

Tujuan umum koperasi adalah memajukan kesejahteraan rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan

masyarakat yang maju, adil, makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Sattar,2017:33). Dalam mewujudkan tujuannya koperasi memiliki karyawan atau pegawai sebagai mesin penggerak roda perekonomian koperasi. Salah satunya yaitu *marketing funding*. *Marketing funding* merupakan karyawan atau pegawai yang bertanggung jawab dalam mempromosikan dan menghimpun dana dari masyarakat. Seorang *marketing funding* sebagian besar pekerjaannya dihabiskan di lapangan dan sangat jarang sekali ditemui di dalam kantor.

Saat melakukan transaksi di lapangan, *marketing funding* bertugas mencari anggota untuk melakukan transaksi tabungan, penarikan dan menambah anggota baru. *Marketing funding* mencatat secara manual proses transaksi tersebut dan memberikan data ke admin untuk di *input*-kan ke sistem. Proses tersebut kurang efektif dan efisien karena memakan banyak waktu untuk mencatat proses transaksi. Selain itu, dengan proses manual sering terjadi kesalahan dalam pencatatan, kesulitan dalam pencarian data serta transaksi dengan proses manual kemungkinan untuk menyelipkan dana setoran lebih mudah. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota akan terciptanya pelayanan yang tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara *marketing* dengan anggota dan terciptanya loyalitas terhadap anggota.

Dengan menyadari hal tersebut, KSPPS Berkah Abadi Gemilang menggunakan sistem aplikasi *Rowasia Collector*. Aplikasi ini di desain untuk memudahkan *marketing* dalam kegiatan transaksinya. Aplikasi *Rowasia Collector* ini dapat diunduh melalui *smartphone* yaitu di *Play Store*. Dengan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik meneliti masalah yang berfokus pada "*Implementasi*

*Sistem Informasi Marketing Funding (Rowasia Collector) KSPPS Berkah Abadi Gemilang”.*

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut rumusan masalah yang akan kami selesaikan:

1. Bagaimana implementasi sistem informasi marketing funding (*rowasia collector*) di KSPPS Berkah Abadi Gemilang ?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang ?
3. Bagaimana peningkatan funding sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang ?

## **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang diharapkan penulis adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi marketing funding (*rowasia collector*) di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
2. Untuk mengetahui peningkatan pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
3. Untuk mengetahui peningkatan funding sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

## **D. Manfaat**

Adapun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana implementasi sistem aplikasi *rowasia collector* terhadap peningkatan pelayanan.

## 2. Praktis

### a. Program Studi Perbankan Syari'ah

Memberikan pengetahuan lebih dan sebagai bahan pembelajaran yang membahas tentang implementasi sistem *rowasia collector* dalam meningkatkan pelayanan.

### b. Masyarakat

Berbagi pengetahuan dengan masyarakat tentang tentang implementasi sistem *Rowasia Collector* dalam meningkatkan pelayanan.

### c. KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Memberikan sumbangan pemikiran atau masukan bagi pihak KSPPS Bekah Abadi Gemilang untuk cara memakai sistem *Rowasia Collector* dalam meningkatkan pelayanan.

## E. Tinjauan Pustaka

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Pembeda
1	Dewi Berlian Harahap (Skripsi, 2017)	Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan	Penelitian ini adalah untuk mengetahui teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh	Dalam penelitian ini, yang akan diteliti adalah untuk mengetahui pengaruh sistem

		Aksara	terhadap kepuasan nasabah secara simultan dengan menggunakan data yang berkaitan dengan penggunaan <i>E Channel Banking</i> dan standar operasional pelayanan pada bagian <i>Costumer Service</i> .	aplikasi <i>Rowasia Collector</i> dalam meningkatkan pelayanan anggota pada bagian Marketing Funding.
2	Putri Dwi Cahyani (Jurnal, 2016)	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta	Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kriteria	Dalam penelitian ini, yang akan diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan transaksi anggota KSPPS

			<p>terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah di masing-masing bank Islam di Yogyakarta.</p>	<p>Berkah Abadi Gemilang menggunakan sistem aplikasi <i>Rowasia Collector</i>.</p>
3	<p>Putu Erick Purnana (Jurnal, 2014)</p>	<p>Sistem Informasi Koperasi Modul Simpanan Berbasis <i>Android</i> Terintegrasi Berbasis Web.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk perancangan sistem dalam memudahkan kolektor saat melakukan transaksi.</p>	<p>Dalam penelitian ini, yang akan diteliti adalah analisis implementasi sistem aplikasi <i>Rowasia Collector</i> untuk memudahkan <i>marketing fuding</i> dalam melakukan transaksi.</p>

4	Hanifurridwan (Skripsi 2016).	Pengaruh Kinerja <i>Marketing</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kinerja <i>marketing</i> terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian ini, yang akan diteliti adalah pengaruh peningkatan pelayanan <i>Marketing</i> <i>Funding</i> dengan menggunakan sistem aplikasi <i>Rowasia</i> <i>Collector</i> .
5	Imanuel Adhitiya Wulanata Chrismastianto (Jurnal, 2017).	Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia	Penelitian ini menjelaskan realisasi era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar	Dalam penelitian ini, yang akan diteliti adalah peningkatan pelayanan teknologi finansial perbankan.



			<p>mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil).</p>	
--	--	--	---	--

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

## F. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Penelitian kualitatif ini menjelaskan kepada penelitian yang dilakukan dalam *setting* tertentu yang ada dalam kehidupan riil dengan maksud menginvestigasi dan memahami fenomena: apa yang terjadi, mengapa terjadi, dan bagaimana jadinya (Fitrah & Luthfiyah, 2017: 44-45).

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yang memiliki arti bahwa data, fakta, yang dikumpulkan tidak berbentuk angka-angka, melainkan berbentuk kata atau gambar. Dalam menuangkan suatu tulisan, laporan penelitian

kualitatif berisi kutipan-kutipan dari data atau fakta yang diungkap di lapangan untuk memberikan ilustrasi yang utuh dan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan (Satori & Komariah,2014:28).

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menjelaskan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian tersebut juga sering disebut penelitian non eksperimen, karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan kontrol dan manipulasi variabel penelitian (Sukardi,2011:157).

## 2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat lima jenis metode penelitian yaitu: etnografis, fenomenologis, historis, studi kasus dan teori dasar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (metode *post positivistik*). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Sugiyono,2014:13). Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif yaitu metode yang menggambarkan dan melukiskan suatu fenomena, keadaan subyek dan objek penelitian yang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian ini menggambarkan implementasi sistem aplikasi *Rowasia Collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

Objek lokasi penelitian ini dilakukan di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Dimana objek penelitian tersebut dapat membantu dalam memberikan informasi maupun keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti. Sedangkan penentuan subjek atau narasumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mekanisme disengaja (*purposive*), dimana sebelum melakukan penelitian,

seorang peneliti terlebih dulu menentukan kriteria yang sesuai dengan yang diinginkan dan harus dipenuhi oleh orang yang dijadikan sumber informasi. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, peneliti sudah mengetahui identitas orang-orang yang akan dijadikan informan penelitiannya sebelum penelitian dilakukan (Afrizal,2015).

Peneliti telah menentukan informan yang akan dijadikan narasumber dalam proses wawancara. Diantaranya adalah:

- a. Kepala Bagian Pemasaran KSPPS Berkah Abadi Gemilang sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai sistem aplikasi *rowasia collector* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang serta peningkatan pendapatan funding sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector*.
- b. Marketing Funding KSPPS Berkah Abadi Gemilang sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector* di apangan kepada anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
- c. Anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang sebagai narasumber dalam memberikan penjelasan mengenai efektifitas dan efisiensi pelayanan marketing funding sebelum dan sesudah menggunakan sistem aplikasi *rowasia collector*.

#### 4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jl. Mbaleg Cemoro Kembar RT 07 RW 07 Desa Troso Kec. Pecangaan Kab. Jepara. Telp. 0291-775568.

## 5. Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

### a. Data primer

Data primer yaitu data yang didapat langsung dari sumber utama. Sumber data penelitian ini diperoleh dari data langsung pada kepala bagian pemasaran, marketing funding dan anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

### b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapat dari kepustakaan dan literatur-literatur lain, yang merupakan data pendukung dan kelengkapan dari data primer. Sumber ini dari literatur buku-buku, jurnal, dan dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah cara suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Yusuf,2014:372).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang untuk mengetahui informasi yang jelas dan akurat terkait dengan sistem aplikasi *Rowasia Collector*, khususnya kepada kepala bagian pemasaran, marketing funding dan anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

b. Observasi

Observasi merupakan langkah awal menuju fokus perhatian lebih luas yaitu observasi partisipan, hingga observasi hasil praktis sebagai sebuah metode dalam kapasitasnya sendiri. Dalam pengumpulan data dengan cara ini peneliti berinteraksi secara langsung dengan subjek penelitiannya.

Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mrngrtahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, observasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar atau merasakan informasi yang ada secara langsung (Anggito & Setiawan,2018). Dalam hal ini peneliti dapat melakukan observasi bebas, mencatat apa yang menarik, melakukan analisis, dan kemudian dibuat kesimpulan pada pengamatan kegiatan atau aktivitas di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Observasi ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem aplikasi *rowasia collector* yang ada di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang

(Sugiyono,2014:82). Dokumentasi sebagai data pelengkap atau penunjang dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam kaitannya penelitian ini yang diterapkan di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

#### 7. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Pengolahan data adalah melakukan analisis terhadap data dengan metode dan cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Banyaknya data tersebut perlu segera dilakukan analisis, adapun langkah-langkah pengolahan data dilakukan dengan cara berikut (Abdullah & Saebani,2014:220):

- a. Penyusunan data, yaitu semua data yang sudah ada perlu dikumpulkan semua agar mudah untuk mengecek perekapan semua data.
- b. Klasifikasi data, yaitu usaha menggolongkan, mengelompokkan, dan memilah data berdasarkan klasifikasi tertentu yang telah dibuat dan ditentukan oleh peneliti.
- c. Pengolahan data, yaitu dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Jenis data akan menentukan apakah peneliti akan menggunakan teknik kualitatif atau kuantitatif.
- d. Interpretasi hasil pengolahan data, yaitu peneliti menarik kesimpulan yang berisikan intisari dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan membuat rekomendasi.

#### 8. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah dan disusun dengan menggunakan analisis data kualitatif deskriptif.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Data yang terkumpul melalui wawancara akan diuji kebenarannya melalui analisis data. Analisis data adalah proses menyusun data agar data tersebut dapat ditafsirkan (Aulia, 2017).

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data antara lain (Sugiono, 2012: 91-95):

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Data yang akan direduksi diperoleh selama penelitian baik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, flowchart dan sejenisnya. Display data atau penyajian data yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing / Verification*)

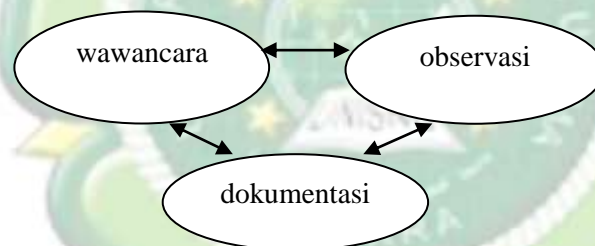
Penarikan kesimpulan merupakan tahapan terakhir dari analisis data, kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang

sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## 9. Validasi Data

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Fatihudin,2015:149). Dalam penelitian ini validitas data dengan menguji kredibilitas dengan analisis triangulasi. Analisis triangulasi menerapkan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Gambar 1. Triangulasi dengan Teknik Pengumpulan Data



Uji validitas data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang yang mendukung penelitian ini.

Uji validitas pertanyaan dilakukan pada kepala bagian pemasaran, marketing funding dan anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang.



### **G. Kerangka Skripsi**

Dalam penulisan skripsi ini peneliti membagi ke dalam lima bab. Diantara bagian yang satu dengan yang lain merupakan satu kesatuan yang utuh dan saling berhubungan. Adapun bagian-bagian tersebut adalah sebagai berikut:



1. Bagian depan skripsi terdiri dari:

Sampul, persetujuan/pengesahan, pernyataan keaslian, abstrak, kata pengantar, persembahan, pedoman literasi, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan sebagainya.

2. Bagian utama skripsi terdiri dari:

Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori meliputi landasan teori mengenai sistem informasi manajemen, koperasi, marketing funding, *rowasia collector* dan pelayanan.

Bab III Objek Penelitian meliputi profil, sejarah, visi dan misi, tujuan, letak geografis, struktur kepengurusan, produk-produk dan profil pengelola dana funding di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, memuat hasil penelitian mengenai implementasi sistem informasi marketing funding (*rowasia collector*) dalam meningkatkan pelayanan di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Bab V Penutup meliputi kesimpulan dan saran.

3. Bagian akhir berisi:

Rujukan/referensi, lampiran yang penting untuk mendukung sajian dalam bagian utama yang tidak selayaknya untuk dimasukkan dalam teks dan biodata peneliti.