

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Penggunaan Layanan Cooplinc Mobile di Baitut Tamwil Muhammadiyah Sang Surya Pamekasan” yang ditulis oleh Abdul Bari ini telah disetujui pada tanggal 30 September 2019

Oleh:
PEMBIMBING,

[Handwritten signature]

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Proses Penggunaan Layanan Mobile Banking	15
B. Hambatan Penggunaan Layanan Mobile Banking.....	31
C. Dampak Penggunaan Layanan Mobile Banking	38
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian	46
C. Data dan Sumber Data.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Teknik Analisis Data	52
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	54
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	56
A. Temuan Penelitian.....	56
B. Pembahasan Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	128
RIWAYAT HIDUP	

Tidak hanya itu, keberadaan instrumen keuangan *cooplink mobile* adalah langkah koperasi BTM Sang Surya Pamekasan untuk merealisasikan filosofi Islam secara umum dan cita-cita koperasi secara khusus, yakni menciptakan lingkungan yang peduli satu sama lain. Di mana berkat adanya *cooplink mobile* dapat saling tolong-menolong antara pihak lembaga dan pihak anggota dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari para anggota seperti pembayaran PDAM, Listrik, Token dan sebagainya.¹¹

¹⁰ Matnin, Ketua BTM Sang Surya Pamekasan, Wawancara Langsung 08 Agustus, pukul 09.05.
¹¹ Ibid

- Dari berbagai kemungkinan masalah yang timbul, peneliti perlu membatasi masalah tersebut supaya kefokusannya dalam penelitian ini tidak terganggu. Masalah yang diambil sebagai fokus persoalan dalam penelitian ini adalah proses penggunaan layanan *cooplink mobile*, penghambat penggunaan layanan *cooplink mobile*, dampak penggunaan layanan *cooplink mobile* di Koperasi Baitut Tamwil Muhammadiyah Sang Surya Pamekasan.

salah

proses penggunaan layanan *cooplinc mobile* di

hammadiyah Sang Surya Pamekasan?

- [illegible]

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Dapat memahami perkembangan lembaga keuangan dari aspek teknologi finansial, khususnya tentang *mobile banking* sebagai instrumen keuangan.
 - b. Dapat memahami teori kualitas pelayanan yang digunakan perusahaan.
 - c. Dapat memahami posisi koperasi simpan pinjam di tengah maraknya perkembangan teknologi finansial.
 - d. Memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang ada relevansinya dengan bidang ilmu yang sedang diteliti.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi peneliti berguna sebagai benteng diri agar tidak gagap terhadap revolusi digital ekonomi.

- mengetahui.
- terdahulu**
- ini penting untuk menulis hasil beberapa penelitian s memiliki kemiripan tema. Langkah ini perlu dilakukan melakukan penelitian, selain itu agar peneliti memilih nuan dari beberapa penelitian yang dipilih guna m g sama. Adapun hasil penelitian terdahulu ini antara yang dilakukan oleh Admaja Dwi Herlamba (2018) dengan judul *Minat nasabah dalam Mengg ranking*. Penelitian ini menggunakan jenis pene ujuan bermaksud merumuskan dan menguji

ketahuan.

terdahulu

ini penting untuk menulis hasil beberapa penelitian s memiliki kemiripan tema. Langkah ini perlu dilakukan melakukan penelitian, selain itu agar peneliti memilih nuan dari beberapa penelitian yang dipilih guna m g sama. Adapun hasil penelitian terdahulu ini antara yang dilakukan oleh Admaja Dwi Herlamba (2018) dengan judul *Minat nasabah dalam Mengg ranking*. Penelitian ini menggunakan jenis pene ujuan bermaksud merumuskan dan menguji

ketahuan.

terdahulu

ini penting untuk menulis hasil beberapa penelitian s memiliki kemiripan tema. Langkah ini perlu dilakukan melakukan penelitian, selain itu agar peneliti memilih nuan dari beberapa penelitian yang dipilih guna m g sama. Adapun hasil penelitian terdahulu ini antara yang dilakukan oleh Admaja Dwi Herlamba (2018) dengan judul *Minat nasabah dalam Mengg ranking*. Penelitian ini menggunakan jenis pene ujuan bermaksud merumuskan dan menguji

- mengetahui.
- terdahulu**
- ini penting untuk menulis hasil beberapa penelitian s memiliki kemiripan tema. Langkah ini perlu dilakukan melakukan penelitian, selain itu agar peneliti memilih nuan dari beberapa penelitian yang dipilih guna m g sama. Adapun hasil penelitian terdahulu ini antara yang dilakukan oleh Admaja Dwi Herlamba (2018) dengan judul *Minat nasabah dalam Mengg ranking*. Penelitian ini menggunakan jenis pene ujuan bermaksud merumuskan dan menguji

BAB I: berupa pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan atau manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB III: memuat metode penelitian yang digunakan tentang proses dan hambatan penggunaan sistem layanan Cooplinc Mobile di Baitut Tamwil Muhammadiyah Sang Surya Pamekasan.

BAB IV: menyajikan hasil temuan dan pembahasan yakni mengenai proses dan hambatan penggunaan sistem cooplinc mobile di Baitut Tamwil Muhammadiyah Sang Surya Pamekasan.

BAB V: berisi penutup, yang meliputi kesimpulan bahasan dan saran atas objek penelitian.

1) Kejelasan

2) Kepastian Waktu

3) Akurasi

4) Keamanan

5) Tanggung Jawab

[illegible]

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.

Pemberi pelayanan harus dapat bersikap disiplin, sopan, ramah, santun serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.⁶

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu *Attitude, Appearance, Attention, Ability, Action* dan *Accountability*.⁷

8.

[illegible]

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Perhatian adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif serta mampu mengembangkan hubungan kemasyarakatan sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.⁸

[illegible]

produsen atau perusahaan pesaing yang sama-sama memiliki nilai lebih dalam hal memberikan pelayanan prima.¹³

4) Pemahaman yang Semakin Baik Kepada Pelanggan

Perhatian kepada pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci keyaman pelanggan dan keberhasilan perusahaan di tengah kompetensi yang semakin pelik. Perusahaan harus mampu memberikan perhatian dan kepedulian yang inten kepada pelanggan terkait pelayanan seperti apa yang pelanggan inginkan.¹⁴

2. Layanan Keuangan Digital

a. Sekilas Tentang Keuangan Digital

Menurut Bank Indonesia Layanan Keuangan Digital (LDK) adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan oleh penerbit melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* maupun berbasis *web* untuk keuangan inklusif.¹⁵

Layanan keuangan digital ini bertujuan untuk mengembangkan keuangan inklusif pada masyarakat dan untuk mendukung penyaluran

¹³ Kasmir, *Etika Coustumer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 34.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Lihat PBI No.20/6/PBI/ 2018 Tentang Uang Elektronik. Regulasi terkait uang elektronik ini terjadi dalam beberapa tahapan Peraturan Bank Indonesia. Pertama PBI No.11/12/PBI 2009 tentang uang elektronik, kedua PBI No.16/8/PBI/2014 tentang perubahan atas PBI No.11/12/PBI 2009 tentang uang elektronik, ketiga PBI No. 11/12/PBI/2016 tentang perubahan kedua atas PBI No.11/12/PBI 2009 tentang uang elektronik. Keempat PBI No.2/6/PBI/2018 tentang perubahan ketiga atas PBI No.11/12/PBI 2009 tentang uang elektronik. Secara otomatis PBI keempat ini mencabut PBI sebelumnya.

Dalam menjawab tantangan kemudahan dan ketersediaan layanan keuangan di seluruh Indonesia, Bank Indonesia melakukan kajian awal dan uji coba *branchless banking* yang diluncurkan pada Mei 2013. Uji coba dilakukan di 5 provinsi (Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali dan Sumatera Selatan). Pada uji coba terakhir mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat dan pelaku kegiatan uji coba, dapat dilihat dari peningkatan jumlah transaksi yaitu agen dan jumlah nasabah.¹⁶

Layanan digital keuangan dianggap penting karena wilayah Indonesia sendiri sangat luas dengan jumlah penduduk yang banyak, tetapi akses terhadap lembaga keuangan banyak terpusat di daerah perkotaan sehingga dengan adanya layanan keuangan digital diharapkan perbankan bisa dijangkau seluas-luasnya tidak hanya pedesaan namun hingga ke pelosok. Tujuan dari layanan keuangan digital antara lain memberikan layanan keuangan ke suatu area yang selama ini tidak terjangkau.¹⁷

b. Manfaat Penggunaan Layanan Keuangan Digital

1) Nasional, menjadi salah satu sarana untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang inklusif

¹⁷ Chenny Seftarita dan Uliya Azra, "Analisis Peluang Penggunaan Layanan Keuangan Digital Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh," *Jurnal*, Vol. 3, No. 1, 2017, 2.

praktik agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode yang diperoleh dari sms bank ke nasabah.²²

3) Internet Banking

Internet banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk lama maupun produk baru. Pada perkembangan awal transaksi internet menggunakan komputer dan PDA yang terhubung ke akses internet, tetapi dalam perkembangan selanjutnya media telepon genggam juga dapat mengakses internet setelah mengalami kemajuan teknologi.²³

h) Bank melakukan persetujuan pembukaan rekening oleh pejabat yang berwenang di bank³¹

- a) Nasabah dapat melakukan transaksi secara elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik nasabah
- b) Verifikasi transaksi menggunakan otentikasi 2 faktor; yaitu kombinasi 2 dan dari 3 faktor otentikasi (*what you know*, PIN, *password*, *OTP*. *What you have*; kartu ATM, *hard token*, nomor ponsel. Dan *what you are*: biometrik, sidik jari, scan retina), yang salah satunya dapat merupakan *biometric*.
- c) Bank mengirimkan notifikasi transaksi kepada nasabah melalui SMS atau email yang terdaftar di *database* bank
- d) Bank harus dapat menyediakan fungsi yang dapat menerima pengaduan nasabah dan menindaklanjuti setiap transaksi atau notifikasi yang tidak diketahui bank.³²

³² Ibid

memenuhi keinginan penggunanya atau tidak. Dari sini dapat dilihat bahwa sistem layanan pertama-tama dilihat dari kinerja dalam menjalankan fungsinya sebagai teknologi yang dapat mempermudah mengatasi persoalan nasabah.⁴²

Bank Indonesia mempunyai *framework* dalam rangka memaksimalkan penggunaan layanan keuangan digital sehingga hal bisa menjadi sebuah kerja nyata dalam meningkatkan inklusi keuangan berbasis digital, yang dapat dilakukan dengan cara:⁴⁶

- ⁴⁵ Ibid.

[illegible]

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau kuantitatif lainnya serta berupaya memberikan gambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti.¹ Penelitian kualitatif mengumpulkan dan menggunakan data berupa cerita, penuturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, mimik dan gerak tubuh.²

¹ Lexy J. Moleong, *Metododologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-32, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 6.

² Usman Riense, Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 11.

³ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), 187.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik mengumpulkan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

- ### 3. Dokumentasi

Pencarian serta pengumpulan data yang akan dijadikan dokumentasi dalam penelitian ini tidak akan terlepas dari apa yang menjadi fokus penelitian, yaitu data-data yang berkenaan dengan proses dan hambatan penggunaan layanan cooplinc mobile di BTM Sang Surya Pamekasan, baik berupa gambar, rekaman, surat-surat dokumen, kertas

¹² Suharsaputra, *Metode Penelitian*, 214.

Dalam bagian ini menjelaskan tentang usaha-usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan temuannya. Mengecek keabsahan data dilakukan dengan dua cara:

1. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan dilakukan dengan cara:

- ## 2. Triangulasi

[illegible]

Peneliti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara satu informan dicek kembali dengan wawancara kepada informan lain. Kemudian kedua data tersebut dibandingkan dan diperkuat dengan hasil observasi dan dokumentasi tentang proses penggunaan, hambatan serta dampak dalam menggunakan layanan cooplinc mobile.

[illegible]

- a) Mengembangkan koperasi syariah sebagai wadah kerjasama dan pemberdayaan antar pelaku usaha ekonomi di lingkungan persyarikatan
- b) Mengembangkan usaha barang konsumsi dan produktif dan usaha-usaha unggulan yang memiliki nilai tambah yang tinggi disertai permodalan, SDM, dan jaringan yang kuat di lingkungan persyarikatan.
- c) Mengembangkan model pemberdayaan ekonomi berskala mikro, kecil, dan menengah yang berdasarkan atas kekuatan sendiri sebagai wujud cita-cita kemandirian ekonomi umat.⁷

⁷ Dokumentasi BTM Sang Surya Pamekasan, 2 Agustus 2019.

berbasis pada *Information Technology* sebagai dasar dari munculnya teknologi finansial, sehingga mau tidak mau suatu sistem harus terintegrasi dengan sistem yang lain.⁹

Cooplink mobile adalah sebuah sistem aplikasi layaknya aplikasi *mobile banking* pada umumnya, di mana pengguna bisa melakukan berbagai macam transaksi seperti transfer antar sesama, menerima transfer dari bank lain, pembayaran listrik, BPJS, Internet, mengisi saldo Go-pay, isi pulsa telkomunikasi dan lainnya. Hanya melalui telepon genggam para anggota dimanjakan dengan berbagai fitur yang dapat mempermudah para anggota dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.¹⁰

Hal senada juga disampaikan salah satu informan:

“Hampir mirip sih dengan layanan digital lainnya. Jadi bisa isi pulsa, bayar PDAM, bayar listrik, bayar BPJS, transfer ke lembaga lain juga bisa.”¹¹

Cooplink mobile bagi koperasi BTM Sang Surya sendiri masih tergolong baru karena layanan ini baru beroperasi kurang lebih satu tahun, yakni berkisaran pada bulan September 2018. Produk *cooplink mobile* sendiri adalah suatu sistem milik pihak ketiga yang ditunjuk atau dipercaya oleh lembaga koperasi untuk

⁹ Matnin, Ketua BTM Sang Surya Pamekasan, 19 Agustus 2019, pukul 11.10 WIB. Lihat dalam lampiran 2, tentang hasil wawancara awal mula kemunculan cooplinc mobile.

¹⁰ Dokumentasi, Brouser BTM Sang Surya Pamekasan, dan observasi dengan cara mendownload lalu menelaah layanan-layanan yang tersedia dalam cooplinc mobile.

¹¹ Yulita Ratna Dewi, Teller BTM Sang Surya Pamekasan, 08 Agustus 2019, pukul 10.05

dan berwakaf. Dalam proses ini anggota cukup memasukkan nominal, kemudian nama penerima zakat secara otomatis terisi lembaga LAZIZMU. Lembaga ini adalah lembaga mitra sosial koperasi BTM Sang Surya Pamekasan.²⁰

memasukkan nomor pelanggan listrik yang dimiliki serta nominal token yang diinginkan.²²

9) Gopay

Menu ini untuk pengisian saldo gopay bagi anggota yang memiliki atau terdaftar di gopay.

10) Telkom

Menu telkom adalah sistem pembayaran anggota yang berlangganan telepon, telkomvision atau speedy. Proses ini cukup memasukkan nomor pelanggan telkom yang bersangkutan.²³

11) PDAM

Menu ini adalah fitur pembayaran air bersih bagi anggota yang berlangganan air PDAM. Pelanggan hanya cukup memilih PDAM yang sesuai dengan tempat tinggal mereka.²⁴

12) Multifinance

Adalah menu di mana berfungsi bagi anggota yang memiliki urusan pembiayaan seperti lembaga Adira, Baf, Fif, Maf dan sejenisnya.²⁵

²² Observasi Fitur-fitur cooplink mobile

²³ Dokumentasi, Brousur BTM Sang Surya Pamekasan

²⁴ Ibid.

²⁵ Abdul Aziz, Marketing, Wawancara Langsung, 04 September 2019. Lihat dalam lampiran 2 hasil wawancara tentang fitur-fitur cooplinc mobile.

mampu terhubung ke internet dan alat pencetak bukti transaksi. Cara penyetoran tabungan sepenuhnya pihak koperasi yang membantu menyelesaikan proses transaksi sampai penyetoran tersebut masuk ke sistem *cooplinc mobile* milik anggota, sehingga meskipun anggota tidak paham dengan layanan *cooplinc mobile* mereka bisa menikmati layanan tersebut.³⁴

Tahap berikutnya setelah proses pengisian formulir dan pengimputan data serta pembayaran setoran minimal calon anggota selesai, maka calon anggota sudah resmi menjadi anggota dan berhak mendapatkan kode aktifasi yang dapat digunakan untuk mendaftar dan mengakses layanan cooplink.⁴²

Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan lain:

b. Hambatan Penggunaan Layanan Cooplink Mobile di BTM Sang Surya Pamekasan

Dua hal yang pasti dalam penerapan suatu sistem teknologi, yaitu apa pun bentuk dari sistem tersebut pasti terjadi hambatan dalam setiap penggunaannya dan juga ada dampak positif dari setiap penggunaannya. Di bawah ini akan diurai tentang hambatan-hambatan yang dialami oleh pengguna atau pihak koperasi.

1) Sebagian Tingkat Pengetahuan Pengguna Rendah

“Pengetahuan pengguna adalah modal awal dalam proses penggunaan layanan cooplinc mobile, karena pengetahuan pengguna adalah inti dari berbagai proses transaksi menggunakan layanan teknologi ini.”⁵¹

Kendala terkait pemahaman penggunaan terhadap layanan cooplink mobile seperti berikut:

Pertama, tidak semua pengguna atau anggota yang terdaftar dan memiliki akses ke layanan *cooplink mobile* mampu

⁴⁹ Matnin, Ketua BTM Sang Surya Pamekasan, Wawancara Langsung 19 Agustus, pukul 11.10 WIB.

⁵⁰ Lihat dalam lampiran 2 tentang hasil wawancara dengan Dodi Heryanto, Anggota BTM Sang Surva Pamekasan.

⁵¹ Yulita Ratna Dewi, Teller BTM Sang Surya, Wawancara Langsung, 08 Agustus 2019, pukul 10.05. Lihat dalam lampiran 2 tentang hambatan penggunaan layanan cooplinsk mobile.

keluarga dekat, teman dan tetangga. Akan tetapi, hal itu tidak bisa terwujud dikarenakan tidak memiliki telepon genggam.

Hal ini disampaikan oleh seorang ibu rumah tangga muda bernama Rofiq Hermawan. Beliau mengatakan dalam wawancara sebagai berikut.

“Tahu Mas. Cooplink itu bisa membantu saya. Tapi sejauh ini cuma buat cek saldo dan isi pulsa. Sebenarnya pengen sekali bisa jual pulsa ke orang lain biar dapat untung, cuman HP saya belum bisa. Ya, kalau transaksi saya pinjam sepupu saya di sebelah. Dia kan punya HP yang bisa pake cooplink. Tapi cooplinknya itu milik saya, atas nama saya. Dia kan bukan anggota di koperasi BTM Surya.”⁶⁰

cooplink, *keyword* yang digunakan untuk mengakses sistem cooplink mobile mudah terbaca oleh akun google. Ini berisiko tinggi ketika *handphone* saya misalnya hilang, ada kemungkinan besar akses ke sistem cooplink bisa dilakukan oleh siapa pun yang menemukan perangkat tersebut. Kesederhanaan penggunaan *keyword* yang muncul begitu saja di muka aplikasi cooplink mobile seharusnya tidak boleh terjadi. Keamanan terjaga dan terjamin jika setiap riwayat transaksi yang meliputi penggunaan nama akun dan pin pengguna terhapus saat itu juga dan pengguna harus memasukkan ulang nama akun dan pin seperti awal proses penggunaan cooplink mobile.⁷²

bertanya-tanya dan bahkan menjadi tidak percaya teknologi lain yang sejatinya secara prosedur dan hukum legal. Ketiga, masyarakat minim informasi dan pengetahuan terkait tentang perkembangan teknologi yang menyebabkan mereka tidak bisa mengetahui perihal teknologi dan perkembangannya.⁷⁶

Akibat dari proses transaksi layanan *cooplink mobile* yang serba cepat dan mudah mampu menghilangkan gejala-gejala tersebut di atas. Selain itu, dari segi biaya secara otomatis lebih irit, sebab biasanya para pengguna tidak lagi harus datang langsung ke kantor menggunakan alat transportasi, mereka cukup melakukan transaksi di rumah atau di mana pun mereka berada.⁸⁹

Manfaat lain juga berkenaan dengan tenaga yang tidak terbuang sia-sia. Para anggota yang sibuk bekerja tidak lagi memberikan tenaga tambahan untuk melakukan transaksi di koperasi BTM Sang Surya. Semua transaksi cukup mengandalkan sistem layanan *cooplink mobile*. Dari penjelasan ini sebenarnya bentuk usaha koperasi untuk memanjakan dan mempermudah serta menghemat waktu, biaya dan tenaga penggunaanya sudah bisa dikatakan berhasil.⁹⁰

Hal ini juga diperkuat oleh salah satu informan:

⁹⁰ Devi Dayanti, Anggota BTM Sang Surya Pamekasan, wawancara Langsung, 21 Agustus 2019. Lihat lampiran 2.

dapat meningkatkan sistem kerja koperasi. Sebuah sistem harus terintegrasi dengan sistem yang lain secara berkesinambungan dan inilah upaya yang sedang dilakukan Koperasi BTM Sang Surya Pamekasan.

Koperasi sebagai lembaga yang dapat menentukan pihak mana yang harus dijadikan mitra usaha kerja, maka lembaga ini harus benar-benar memperhatikan jejak calon mitranya. Jangan sampai membentuk sebuah kerja sama yang dapat merugikan lembaga dalam memberikan pelayanan teknologi karena sistem yang digunakan kurang memuaskan konsumen atau anggota.

b. Menentukan Segmentasi Pasar

Layanan *cooplink mobile* di BTM Sang Surya adalah layanan digital keuangan yang mengandalkan akses ke internet untuk bisa menggunakannya. Layanan ini adalah bagian dari harapan besar koperasi untuk bisa ikut andil dalam proses perkembangan teknologi yang terus melaju cepat, agar lembaga bisa ikut bersaing dalam meningkatkan kapasitas pelayanan kepada para anggota.

Dalam proses penggunaan layanan *cooplink mobile* ada beberapa segmen pasar yang dituju pihak BTM Sang Surya Pamekasan, yaitu mereka kaum milenial yang telah terbiasa berintraksi dengan dunia teknologi. Keberadaan layanan *cooplink mobile* dianggap tepat sebagai perwujudan dari koperasi

Pertama, secara konsep segmentasi yang menggait kaum milenial adalah sesuatu yang tepat dilakukan karena mengingat dunia teknologi akan mampu dan mudah terserap kepada mereka yang setiap hari aktif dengan dunia teknologi itu sendiri. Sebagaimana hal ini dilakukan oleh korporasi-korporasi yang mengedepankan layanan teknologi pembayaran sebagai produk utama. Akan tetapi realitas di lapangan bahwa sejauh ini kaum milenial yang mampu diserap masih 12% dari total *user* 251 orang, yang artinya keadaan ini masih jauh dari harapan koperasi yang menargetkan 60% mendominasi dari total pengguna tersebut. Koperasi BTM Sang Surya diharuskan memperhatikan lebih jauh apa yang diinginkan dan apa kebutuhan kaum milenial.

Kaum milenial adalah bagian dari masyarakat terpelajar yang sudah pintar dalam memilih dan memilah suatu sistem teknologi yang sesuai dengan gaya hidup mereka sehingga pihak koperasi harus pintar pula meyakinkan nilai dan manfaat apa yang mampu diberikan layanan *cooplink mobile* kepada kaum milenial.

Kedua, segmen pasar yang menjangkau kelompok pasar tradisional merupakan hal yang tetap harus dipantau perkembangannya. Kelompok pasar tradisional bukan hanya pangsa pasar lembaga koperasi, tetapi mereka juga menjadi pangsa pasar lembaga lain baik itu BPRS atau bank umum. Di lapangan

terjadi persaingan yang ketat dan saling tarik-menarik dengan bermuncunya produk-produk yang bervariasi untuk memacu minat para pelaku usaha menengah bawah. Lembaga keuangan yang secara aset lebih besar tersebut sudah mulai membuka mata bahwa kelompok mikro tersebut adalah pangsa pasar yang dapat memberikan sumbangsih cukup menjanjikan bagi perusahaan. Pihak koperasi BTM Sang Surya sebagai pemain baru dalam layanan teknologi keuangan digital dipaksa harus memaksimalkan tingkat kualitas pelayanan. Kenyamanan dan kepuasan anggota harus menjadi sasaran utama agar mereka tetap loyal kepada lembaga. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah tetap mempertahankan pelayanan yang dirasakan positif oleh pengguna serta meningkatkan pelayanan yang dirasa kurang menguntungkan pengguna atau anggota.

c. **Proses Registrasi Pembukaan Rekening**

Adapun proses registrasi pembukaan rekening layanan *cooplink mobile* sendiri menurut pengamatan peneliti sebenarnya tidak jauh berbeda dengan layanan *mobile banking* lainnya. Hanya ada beberapa elemen yang dipangkas menjadi lebih sederhana agar proses penggunaan layanan *cooplink mobile* dapat diterima oleh semua kalangan. Hal ini sejalan dengan dasar teori yang menyatakan bahwa keberadaan layanan *mobile banking* harus

dapat memberikan keuntungan kepada penggunanya, dan bentuk keuntungan itu berupa suatu layanan harus mudah dipelajari dan digunakan, tidak mengandung suatu proses yang ribet dan menyusahkan pengguna.¹⁰⁰

Dari hasil temuan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, proses registrasi pembukaan rekening layanan *cooplink mobile* di BTM Sang Surya Pamekasan meliputi:

- 1) Anggota datang ke kantor untuk melakukan pembukaan rekening
- 2) Mengisi formulir yang berisikan daftar identitas calon pengguna
- 3) Menyertakan foto copy identitas seperti KTP, KK, paspor atau sejenisnya
- 4) Proses pengimputan data calon anggota dilakukan oleh pihak koperasi
- 5) Anggota diwajibkan melakukan setoran awal minimal Rp. 50.000
- 6) Anggota mendapat kode aktivasi *cooplink* dari koperasi
- 7) Anggota diarahkan untuk mendownload aplikasi *cooplink* lewat *playstore*

¹⁰⁰ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), 31.

- 8) Anggota mendaftar dengan cara aktivasi lewat aplikasi *cooplink* yang sudah didownload
- 9) Proses penggunaan *cooplink* harus menunggu waktu 1x24 jam

Proses pertama adalah pembukaan rekening bagi anggota yang baru. Proses ini adalah tahap awal dari sekian proses yang harus ditempuh. Pembukaan rekening berhubungan langsung dengan kepemilikan akun koperasi anggota. Bagi anggota lama yang sudah memiliki akun di koperasi tidak perlu membuka rekening kembali. Mereka cukup datang ke kantor pelayanan dan meminta kode aktivasi untuk bisa melakukan pendaftaran dan akses ke aplikasi *cooplink mobile*.

Proses ini hampir sama dengan proses aktivasi *m-banking* di lembaga keuangan perbankan. Hanya saja dalam lembaga perbankan menunjukkan tingkat kerumitan yang lebih dari pada di koperasi BTM Sang Surya Pamekasan. Hal ini tentu membuat *cooplink mobile* di BTM Sang Surya Pamekasan lebih fleksibel dan mudah dari pada proses yang harus ditempuh seperti di lembaga perbankan.

Dalam perspektif pelayanan prima atau *Service Excellence*, Menurut A.A Barata, memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan

Uraian ini mengindikasikan bahwa dalam perspektif biaya lembaga BTM Sang Surya Pamekasan lebih ringan, karena untuk ukuran lembaga mikro seperti koperasi ini, pangsa pasarnya didominasi oleh masyarakat bawah atau masyarakat akar rumput. Lembaga memperhatikan betul kondisi ekonomi dan apa yang menjadi gejolak masyarakat bawah tersebut.

Alur proses seperti pembukaan rekening, isi formulir, serta anggota yang wajib menyertakan bukti identitas berupa KTP adalah prosedur yang umum terjadi di seluruh lembaga perbankan maupun lembaga koperasi. Proses ini adalah bagian dari prosedur kelengkapan data-data calon pengguna agar pihak lembaga dapat membedakan antara pengguna yang satu dengan lainnya. Selain itu, fungsi dari proses pengimputan data-data tersebut sebagai tahap verifikasi koperasi terhadap identitas pemilik akun *cooplinc mobile* yang bersangkutan dengan sistem keamanan penggunaan layanan di kemudian hari. Secara prosedural calon pengguna layanan *cooplinc mobile* wajib memenuhi syarat yang ditentukan koperasi.

Dalam proses penggunaan layanan *cooplinc mobile* pengguna tidak serta merta langsung bisa mengakses *cooplinc mobile*. Setelah mereka melakukan aktivasi harus menunggu 1x24 jam untuk bisa memanfaatkan seluruh fasilitas dan fitur yang terdapat dalam layanan *cooplinc mobile*. Proses ini tentu menjadi

Hal yang ingin peneliti tekankan dari analisis sederhana di atas adalah pencapaian itu terjadi karena disebabkan adanya beberapa pergeseran budaya transaksi masyarakat dari konvensional menjadi serba digital. Masyarakat sudah benar-benar masuk dalam jantung teknologi, bahkan merekalah sejatinya jantung teknologi itu. Atas dasar ini kemudian proses penggunaan layanan cooplinc mobile di BTM Sang Surya Pamekasan merupakan upaya koperasi untuk turut ikut andil memasyarakatkan layanan cooplinc mobile sebagai bagian tak terpisahkan dari pesatnya perkembangan pola dan cara pandang masyarakat tentang teknologi dan mau tidak mau koperasi harus mampu mengikuti arus perkembangan tersebut sesuai dengan pasar global.

Kemajuan teknologi sekarang ini telah merubah perilaku konsumen. Teknologi yang perkembangannya sangat pesat membuat

[illegible]

Teknologi telah mengubah dunia bisnis menjadi lebih cepat dan efisien. Bahkan, di beberapa industri, teknologi telah menjadi keunggulan bersaing. Perkembangan teknologi yang begitu cepak memaksa setiap pelaku usaha untuk berfikir bagaimana menjadikan teknologi sebagai keunggulan bersaing di pasar. Pasar telah berubah menyebabkan preferensi pelanggan semakin dinamis, pola perilaku konsumen makin ke arah serba cepat dan tepat. Akan tetapi di sisi lain, layanan yang berbasis teknologi tidak selalu dibarengi dengan kemampuan sikap dan pengetahuan pengguna yang selaras dengan teknologi itu sendiri. Ada banyak hal dari layanan teknologi yang pengguna sendiri belum siap menerima. Di lain pihak, spesifikasi dari layanan teknologi juga belum mampu memberikan nilai yang lebih kepada pengguna.¹⁰⁶

pelaku usaha untuk berfikir bagaimana menjadikan teknologi sebagai keunggulan bersaing di pasar. Pasar telah berubah, preferensi pelanggan semakin dinamis, pola perilaku konsumen arah serba cepat dan tepat. Akan tetapi di sisi lain, layanan teknologi tidak selalu dibarengi dengan kemampuan pengetahuan pengguna yang selaras dengan teknologi. Banyak hal dari layanan teknologi yang pengguna serba menerima. Di lain pihak, spesifikasi dari layanan teknologi mampu memberikan nilai yang lebih kepada pengguna.¹⁰

Keleletan akses beberapa komponen transaksi merupakan satu bentuk hambatan yang seringkali menjadi persoalan

pelaku usaha untuk berfikir bagaimana menjadikan teknologi sebagai keunggulan bersaing di pasar. Pasar telah berubah, preferensi pelanggan semakin dinamis, pola perilaku konsumen arah serba cepat dan tepat. Akan tetapi di sisi lain, layanan teknologi tidak selalu dibarengi dengan kemampuan pengetahuan pengguna yang selaras dengan teknologi. Banyak hal dari layanan teknologi yang pengguna serba menerima. Di lain pihak, spesifikasi dari layanan teknologi mampu memberikan nilai yang lebih kepada pengguna.¹⁰

Keleletan akses beberapa komponen transaksi merupakan satu bentuk hambatan yang seringkali menjadi persoalan

Keleletan akses layanan *cooplink mobile* juga terjadi ketika calon pengguna baru selesai mengaktivasi atau mendaftar layanan *cooplink*. Mereka harus menunggu waktu yang cukup lama untuk bisa menikmati layanan tersebut, yaitu selama 1x24 jam. Baru setelah waktu tersebut pengguna dapat bertransaksi lewat layanan *cooplink mobile*. Keadaan yang demikian berakibat fatal dan dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap sistem layanan yang diberikan *cooplink mobile*.

Dalam sebuah kajian teori dikatakan bahwa ketidakmampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang optimal dapat mengurangi rasa puas pengguna, karena sejak awal pengguna berharap dengan sistem tersebut dapat meringankan kinerja mereka. Ujung dari rasa tidak puas pengguna, mereka akan meninggalkan layanan *cooplink mobile* sebagai alat utama dalam bertransaksi keuangan.¹⁰⁷

Ini artinya persepsi efektivitas sistem adalah tergantung pada sejauh mana kualitas sistem benar-benar mampu memberikan sesuatu yang berharga bagi pengguna. Keleletan akses seperti apa pun bentuknya merupakan salah satu bentuk kegagalan sistem dalam menunjukkan kualitasnya sebagai layanan yang berfilosofi teknologi serba cepat.

¹⁰⁷ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 68-69.

Selain faktor keleletan sistem, faktor pengetahuan pengguna dan sikap penerimaan mereka sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya layanan *cooplink mobile*. Data penelitian menunjukkan bahwa masih ada anggota yang merasa kesulitan dalam menjalankan atau mengoperasikan layanan *cooplink mobile*. Penyebab dari keadaan ini adalah karena faktor pengetahuan dan intensitas pengguna masih minim dalam transaksi layanan *cooplink mobile*. Pengetahuan sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pengguna, sedangkan intensitas penggunaan dipengaruhi seberapa besar pengguna memiliki rasa ingin tahu terhadap sistem.

Setiap pengguna perlu mengetahui tentang karakteristik dan manfaat suatu layanan, khususnya layanan *cooplink mobile*. Apabila pengguna kurang mengetahui informasi mengenai karakteristik suatu layanan maka dapat mengalami kesalahan dalam mengambil keputusan dalam menggunakannya. Selain itu dengan mengetahui dan memahami manfaat yang melekat pada produk layanan *cooplink mobile*, pengguna akan membuat pertimbangan yang matang sebelum mengambil keputusan untuk memakai produk tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Patu Yuda tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking, variabel pengetahuan pengguna memiliki pengaruh positif dan

dari pihak penyelenggara aplikasi. Yaitu pihak yang memiliki pengetahuan dan kewenangan dalam hal menjaga keamanan sistem.

Dari persepektif pengguna yang memiliki tingkat pengetahuan layanan *cooplinc mobile* sangat minim, tingkat keamanan tidak begitu mereka perhatikan. Mereka lebih mementingkan tingkat keberhasilan fitur layanan dalam memberikan kepuasan layanan sesuai dengan harapan mereka. Akan tetapi, bagi pengguna yang melek dan paham betul terhadap layanan *cooplinc mobile*, mereka sangat peduli dengan keamanan sistem yang dapat diberikan sistem tersebut.

Faktor lain menjadi salah satu catatan bagi koperasi adalah tentang anggota yang ketinggalan informasi untuk bisa menggunakan layanan teknologi *cooplinc mobile*. Keadaan ini harus mampu dirubah oleh lembaga dengan meningkatkan sosialisasi lewat program pemasaran yang dapat menjangkau seluruh anggota. Baik yang posisinya sebagai pengguna aktif atau pengguna yang kurang aktif. Sehingga dengan sosialisasi itu diharapkan anggota lebih memiliki pengetahuan terkait layanan koperasi berbasis teknologi.

Adapun terkait faktor penghambat yang disebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan teknologi, koperasi dalam menjangkau masyarakat akar rumput selain menyesuaikan dengan pengetahuan mereka juga dibutuhkan edukasi intens perihal fungsi dan kegunaan layanan berteknologi yang dapat membantu pengguna menjadi

3. Dampak Penggunaan Layanan Cooplink Mobile Bagi Sang Surya Pamekasan

Terlepas dari pembahasan hambatan penggunaan suatu teknologi seperti apapun kegagalannya tetap merupakan positif bagi setiap penggunaannya. Penggunaan layanan secara langsung akan mempengaruhi aktivitas pengguna menjalankan sistem tersebut. Pengguna atau konsumen melakukan transaksi lebih mudah, cepat, aktif dan tentu memberikan maksimal.

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting. Kemudahan merupakan anugerah dari Allah SWT.

3. Dampak Penggunaan Layanan Cooplink Mobile Bagi Sang Surya Pamekasan

Terlepas dari pembahasan hambatan penggunaan suatu teknologi seperti apapun kegagalannya tetap merupakan positif bagi setiap penggunaannya. Penggunaan layanan secara langsung akan mempengaruhi aktivitas pengguna menjalankan sistem tersebut. Pengguna atau konsumen melakukan transaksi lebih mudah, cepat, aktif dan tentu memberikan maksimal.

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting. Kemudahan merupakan anugerah dari Allah SWT.

3. Dampak Penggunaan Layanan Cooplink Mobile Bagi Sang Surya Pamekasan

Terlepas dari pembahasan hambatan penggunaan suatu teknologi seperti apapun kegagalannya tetap merupakan positif bagi setiap penggunaannya. Penggunaan layanan secara langsung akan mempengaruhi aktivitas pengguna menjalankan sistem tersebut. Pengguna atau konsumen melakukan transaksi lebih mudah, cepat, aktif dan tentu memberikan maksimal.

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting. Kemudahan merupakan anugerah dari Allah SWT.

3. Dampak Penggunaan Layanan Cooplink Mobile Bagi Sang Surya Pamekasan

Terlepas dari pembahasan hambatan penggunaan suatu teknologi seperti apapun kegagalannya tetap merupakan positif bagi setiap penggunaannya. Penggunaan layanan secara langsung akan mempengaruhi aktivitas pengguna menjalankan sistem tersebut. Pengguna atau konsumen melakukan transaksi lebih mudah, cepat, aktif dan tentu memberikan maksimal.

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting. Kemudahan merupakan anugerah dari Allah SWT.

Dari kesederhanaan ini akan berdampak pada peningkatan pengoperasian sistem, karena sistem tersebut mudah dipelajari oleh mereka yang memiliki rasa ingin tahu. Dari kemudahan fitur ini pada gilirannya keterampilan pengguna akan bertambah. Kemudahan merupakan hal yang wajib diterima dan dinikmati pengguna layanan teknologi informasi seperti *cooplink mobile*.

Kemudahan yang lain dan menurut peneliti merupakan nilai tambah layanan *cooplink mobile* adalah pengguna atau anggota dengan mudah dapat melakukan kegiatan peduli sosial dengan memanfaatkan fitur donasi. Dari sistem ini pengguna benar-benar dimanjakan untuk bisa turut andil melakukan kegiatan sosial sekaligus selain mereka menggunakan transaksi keuangan yang sifatnya pribadi.

Dari sini ada beberapa indikator kemudahan yang dapat dijadikan patokan, antara lain meliputi:

- a. Teknologi *cooplink mobile* harus mudah dipelajari
- b. Teknologi tersebut harus mampu mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
- c. Teknologi tersebut harus mudah dioperasikan

Dampak yang lain bagi anggota pengguna layanan *cooplink mobile* adalah nilai manfaat yang didapatkan mereka setelah menggunakan layanan tersebut. Jika pengguna sudah bisa merasakan manfaat dari teknologi tersebut, itu artinya layanan tersebut pantas dikatakan berhasil

Manfaat yang dirasakan pengguna layanan *cooplink mobile* pada gilirannya berdampak pada citra lembaga semakin baik. Koperasi semakin dipercaya masyarakat sebagai lembaga yang mengedepankan kebutuhan masyarakat bawah. Selain itu, jika banyak anggota yang membuka lahan bisnis dengan berjualan pulsa, secara bersamaan juga meningkatkan transaksi keuangan di koperasi BTM Sang Surya dan hal ini menguntungkan pihak koperasi.

Menurut Rian Maulana *dkk* dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa pengguna percaya jika menggunakan layanan m-banking akan mendapatkan manfaat kepada yang menggunakannya, sehingga nasabah merasa minat untuk menggunakan layanan tersebut. Kesimpulan yang sama juga diberikan oleh Novita Sari bahwa faktor manfaat menjadi

Adapun manfaat yang dirasakan oleh koperasi saat pengguna melakukan transaksi layanan *cooplink mobile* adalah pihak lembaga mendapatkan *cash back* disetiap transaksi. Semisal anggota melakukan transaksi transfer ke lembaga lain, maka proses tersebut dikenakan biaya administrasi yang secara otomatis menjadi hak koperasi. Contoh lain ketika anggota melakukan transaksi pengisian pulsa dan lainnya, pihak koperasi mendapatkan keuntungan sebesar 80 sampai 200 rupiah. Ini tentu menjadi sebuah keuntungan tambahan bagi koperasi. Namun keuntungan utama bagaimana lembaga koperasi mampu memberikan kepuasan kualitas pelayanan maksimal yang dirasakan anggota.

Dampak terakhir yang dapat dirasakan pengguna layanan cooplinc mobile adalah secara waktu, biaya dan tenaga mereka diuntungkan. Dalam artian pengguna yang mampu memaksimalkan keberadaan sistem layanan cooplinc mobile akan menghemat waktu, biaya dan tenaga untuk menyelesaikan tugas sehari-hari mereka. Menghemat waktu, biaya dan tenaga telah menjadi simbol dari keberadaan sistem layanan seperti cooplinc mobile. Suatu sistem tidak bernilai apa-apa ketika tidak mampu memangkas proses yang panjang menjadi singkat, cepat dan tepat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses penggunaan layanan *cooplink mobile* di BTM Sang Surya Pamekasan adalah:
 - a. Membentuk mitra usaha dengan pihak ketiga yang memiliki produk-produk teknologi keuangan
 - b. Menentukan segmentasi pasar berdasarkan kelompok tertentu
 - c. Proses registrasi pembukaan rekening yang meliputi:
 - 1) Anggota datang ke kantor pelayanan untuk melakukan pembukaan rekening baru
 - 2) Mengisi formulir yang berisikan identitas calon anggota
 - 3) Menyertakan foto copy identitas seperti KTP dan sejenisnya
 - 4) Admin melakukan proses pengimputan data calon anggota
 - 5) Calon anggota menyertakan setoran awal minimal Rp. 50.000
 - 6) Anggota mendapat kode aktivasi *cooplink*
 - 7) Anggota mendownload aplikasi *cooplink* lewat *Playstore*
 - 8) Anggota mendaftar dengan cara aktivasi lewat *cooplink*
 - 9) Anggota haru menunggu layanan *cooplink* selama 1x24 Jam

Cooplink mobile sebagai sebuah sistem teknologi tidak terlepas dari hambatan dalam proses pelaksanaannya, hambatan-hambatan tersebut antara lain:

- ### 3. Dampak Penggunaan Layanan *Cooplink Mobile* Bagi Anggota di BTM Sang Surya Pamekasan

- [illegible]

1. Koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan terkait penggunaan *cooplink mobile* yang harus menunggu 1x24 bagi anggota yang baru aktivasi. Pihak koperasi perlu kordinasi dengan pihak ketiga yang memegang peran penting operasional *cooplink mobile*.
2. Koperasi harus lebih luas melakukan edukasi dan sosialisasi kepada anggota lebih-lebih kepada anggota yang berstatus ibu-ibu untuk meningkatkan pengetahuan terkait cara kerja, aturan dan menggunakan layanan *cooplink mobile*.
3. Bagi anggota yang tidak memiliki semangat belajar *cooplink mobile* hendaknya koperasi mengedukasi dan mengayomi betapa pentingnya dan bermanfaatnya layanan tersebut, terutama kepada kaum milinial yang setiap hari bergumul dengan dunia teknologi.
4. Keleletan akses saat akhir bulan harus dikaji ulang dan diperbaiki bersama pihak ketiga mengingat layanan teknologi harus siap pakai tanpa mengenal waktu dan tempat.

- diakses siapa pun.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Usman Riense. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Adi Prasetya dkk. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Persepsi Risiko Terhadap Penggunaan E-Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha,” *Jurnal*, Vol. 8, No. 2, 2017.
- Aditya Wardhana. “ Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia,” *Jurnal Manajemen*, Vo. 10, No. 2, September 2015.
- Admadja, Arimbi. “Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking.” *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, Vol. 12, No. 01 2018.
- Admadjati dan Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Alfian, Junai . “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan M-Banking.” *Jurna Riset dan Manajemen Informasi*, Vol. 5, No. 6 2016.
- Arifin Sitio, Halomoan Tamba. *Koperasi: Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Audi M, F, “Adoption of Mobile Banking Applications in Lebanon,” *Jurnal of Internet Banking And Commerce*, Vol. 21, No. 1, 2016.
- Bank Indonesia. *Digital Financial Inclusin in Indonesia Presentation, Financial Inclusion and Electronification Task Force*. Bank Indonesia Tranformasi, 2014.
- Bank Indonesia. *Perbankan Keuangan Inklusif: Program Layanan Keuangan Digital*. 2014.
- Barata, A. A. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- Bastiar, Zein. “Service Excellence dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal*, Vol. 8, No. 16, Januari 2010.

- Berlian, Widiastutik. "Studi Intensitas Penggunaan Elektronik Banking Oleh Nasabah Bank BCA", *Tesis*, UNDIP 2010.
- Buchori. *Koperasi Syariah*, Sidoarjo: Mashun Kelompok Masmedia Buana Pustaka, 2009.
- Bugin, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Chenny Seftarita dan Uliya Azra. "Analisis Peluang Penggunaan Layanan Keuangan Digital Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh," *Jurnal*, Vol. 3, No. 1, 2017.
- Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Terjemah*. CV Penerbit J-Art, 2004.
- Dikdik Herdiana, "Layanan Keuangan Digital: Peluang dan Kemungkinan Penerapannya di Program KOTAKU", *Artikel Ilmiah*.
- Edy, Immanuel. "Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Kantor cabang Pembantu Usu," *Jurnal*, Vo. 3, No. 1, Februari 2019.
- Hanif Astika Kurniawati *dkk.* "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model", *Jurnal*, Vol. 4, No. 1, 2017.
- Hanum, Latifah *dkk.* "Determinan Efektifitas Sistem E-Banking di Mata Nasabah." *Jurnal Akuntansi Multiparaguna*, Vol. 4, No. 1 April, 2013.
- Harlan, Dwi Mastiana. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking", *Jurnal*, Vo. 11, No.3, 2014.
- Hendrojogi. *Koperasi:Asas-Asas, Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2012.
- HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadist ini dihasankan oleh al-Albani dalam *Shahibul Jami'*, no: 3289.
- Ikatan Bankinr Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

- Imaniyati, Nene Sri. *Aspek-Aspek Hukum BMT*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010.
- J. Moleong, Lexy. *Metododologi Penelitian Kualitatif*, Cet. Ke-32. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Joyosumarto, Subarjo. *Kepemimpinan Lembaga Keuangan Abad ke-21*. Jakarta: Elexmedia Komputindo, 2018.
- Kasmir. *Etika Coustumer Service*. Jakarta: Raja Wali Pers, 2011.
- Lia Muhibatul dan Nurdin. “Pengaruh Layanan Keuangan Berbasis Teknologi Terhadap Literasi Keuangan Masyarakat Dago Atas Bandung,” *Jurnal*, Vo. 5, No. 1, 2019.
- Maharsi, Sri. “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan M-Banking di Surabaya,” *Jurnal*, Vol. 8, No. 1, 2006.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Yunit Penerbit Sekolah Tinggi Manajemen, 2015.
- Maulana, Rian dkk. “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model.” *Jurnal Pendidikan Informasi*, Vol. 2, No. 2 Oktober, 2018.
- Mike, Suharini. “Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Sistem Produk Layanan Jasa E-Banking,” *Jurnal*, Vol. 15, No. 3, 2008.
- Mislah Hayati dan Sutisna. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap E-Banking,” *Jurnal*, Vol. 1, No. 1, 2015.
- Munir, Abdul Razak. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Behavioral Intention Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking di Sulawesi Selatan,” Disertasi—Universitas Hasanuddin, Makassar, 2013.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Berelectronic banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016.

- Pertiwi dan Adhivinna. "Pengaruh risiko, kemudahan dan Manfaat Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Yogyakarta," *Jurnal Akademik*, Vol. 13, No. 3, 2013.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2014.
- Rahmayanti. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rajah, Badi'u. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008.
- Riswanto, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Rusdy, Mhd. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Sujadi dan Edi Purwo Saputra. *E-banking: Urgensi Aspek Trust di Era E-Service*. Jakarta: Raja Grafindo, 2006.
- Supriyono, Maryanto *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Supriyono. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2000.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*. Jakarta: Prenada Media Group, 2017.
- Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- Syamsul Hadi, Novi. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi*.
- Tarigan, Azhari Akmal. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Qur'an*. Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012.
- Tika, Moh. Pabundu. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

