

PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA *BAITUL MAAL WA TAMWIL* LATANSA GONTOR

Annas Syams Rizal Fahmi

*Prodi Hukum Ekonomi Islam, Fakultas Syariah,
Universitas Darussalam Gontor
Email : annassyams@unida.gontor.ac.id*

Tegar Cahyo Wibowo

*Prodi Hukum Ekonomi Islam, Fakultas Syariah,
Universitas Darussalam Gontor*

Abstract

This study aims to determine the effect of technological developments on customer service at BMT Latansa Gontor. BMT Latansa Gontor is one of the financial institutions that runs its business activities always prioritizing the satisfaction of its customers, including serving people who want to apply for funding or save their assets. Various facilities have been offered by BMT Latansa Gontor to make it easier to carry out customer transactions. The services provided by BMT Latansa by following technological developments are not as sophisticated and as advanced as other Islamic Financial Institutions. But the best service to customers is the core of the application of current technological developments. Where most of the Latansa Gontor BMT customers have a background that is not too middle to upper so that the development of technology and services provided at this time can influence and improve services for Latansan Gontor BMT customers. Where the service makes it easier for their affairs and also increases the quality of service to BMT Latansa Gontor customers.

Keyword: *Ease, Technological Development, Quality of Customer Service*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang diiringi dengan perkembangan teknologi membuat persaingan usaha semakin ketat dan tajam. Perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring dengan kehidupan dunia bisnis yang semakin berkembang maka transaksi ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan aspek keuangan. Para pedagang

dan pengusaha sudah tidak mungkin lagi mengurus keuangan secara sendiri sehingga memerlukan lembaga keuangan. (Ridwan: 2005). Lembaga keuangan syariah sudah dikenal sejak jaman dahulu. Lembaga keuangan Baitul Maal atau BMT merupakan lembaga bisnis dan sosial yang dibentuk dan berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana.

Seiring berkembangnya perbankan syariah di Indonesia maka berkembang pula lembaga keuangan mikro syariah dengan sarana pendukung yang lebih lengkap. Sarana pendukung tersebut berupa peraturan Menteri, Keputusan Menteri, dan berbagai peraturan lainnya yang mempermudah pendirian BMT. BMT mengalami perkembangan pesat dari sisi fungsi dan produk. BMT merupakan lembaga keuangan yang berorientasi pada sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dan menyalurkan dana atau harta masyarakat berupa zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS). (Ilmi: 2002).

Keberadaan BMT dalam kehidupan masyarakat mampu mengakomodir kegiatan ekonomi antara lain pemberian pembinaan dan pendanaan berdasarkan sistem syariah. Keberadaan BMT mampu berperan aktif dalam memperbaiki kondisi masyarakat yang sebagian harus menghadapi praktek penerapan bunga pinjaman yang mengakibatkan masyarakat dapat terjerumus dalam kerugian secara ekonomi (Sudarsono : 2005).

BMT memiliki tiga fungsi pokok dalam operasionalnya, yaitu penghimpun dana, penyaluran dana, dan pelayanan jasa.¹ Dalam menjalankan ketiga fungsinya BMT perlu mengadakan pemasaran untuk menarik masyarakat bergabung menjadi nasabah BMT. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah maka BMT perlu menjaga citra positif yang dapat dibangun melalui kualitas pelayanan.

Teknologi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat. Perkembangan teknologi juga dimanfaatkan dalam kehidupan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia saat ini. BMT Latansa Gontor merupakan salah satu lembaga keuangan

yang menjalankan kegiatan usahanya dengan memanfaatkan teknologi dalam melayani para nasabahnya. Berbagai kemudahan telah ditawarkan dalam melaksanakan transaksi para nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, tampak masih diperlukan penelitian lebih yang mendalam untuk dapat memahami proses manajerial dan organisasional mengenai perkembangan teknologi dan kualitas pelayanan nasabah pada BMT Latansa Gontor. Oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai "Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Pelayanan Nasabah Studi Kasus BMT Latansa Gontor"

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui perkembangan teknologi pelayanan nasabah pada BMT Latansa Gontor, dan (2) mengetahui kualitas pelayanan nasabah pada BMT Latansa Gontor

LANDASAN TEORI

Pengertian Teknologi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *technologia*, *techne* yang berarti keahlian dan *logia* yang berarti pengetahuan. Teknologi mengacu pada objek benda yang di pergunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas atau perangkat keras (Rusman : 2012).

Kata teknologi secara harfiah berasal dari bahasa Latin *texere* yang berarti menyusun atau memebangaun, sehingga istilah teknologi seharusnya tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal tersebut sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Rusman: 2012).

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan

teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana.

Teknologi dapat dikatakan desain untuk tindakan instrumental yang mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab-akibat yang terlibat dalam hasil yang diinginkan. Teknologi biasanya memiliki dua aspek yaitu aspek perangkat keras (terdiri dari materi atau benda-benda fisik) dan aspek perangkat lunak (terdiri dari basis informasi untuk perangkat keras).

Secara implisit dan eksplisit TI tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi. Dengan kata lain, yang disebut teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Tjiptono dan Chandra : 2005). Menurut Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (Supriyadi dan Hamdani : 2009).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industri sebagai produk tambahan yang

selalu melekat pada produk utamanya (Lupiyoadi dan Hamdani, : 2018).

Dan menurut Zeithami bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya melalui perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka (Laksana: 2019).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

Pengertian Nasabah

Secara etimologis, pengertian nasabah ialah orang yang bisa berhubungan atau menjadi langganan bank dalam hal keuangan. Nasabah merupakan orang yang berhubungan dengan suatu lembaga seperti bank, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 : 2008).

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada

sebuah lembaga keuangan. Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok, yaitu (1) Nasabah Baru, nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke bank atau perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi, (2) Nasabah Biasa, merupakan nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, dan (3) Nasabah Utama, Nasabah utama atau primer merupakan nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank. pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya (Kashmir : 2005).

Pengertian BMT

Baitu Mal Wal Tamwil adalah lembaga keuangan nonbank yang beroperasi berdasarkan syariah dengan prinsip bagi hasil, yang didirikan oleh dan untuk masyarakat di suatu tempat atau daerah (Azra : 2003).

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Mal wat Tamwil*. Lembaga ini merupakan gabungan dari dua fungsi, yaitu *baitul mal* atau rumah dana serta *baitul tamwil* atau rumah usaha (Ridwan : 2004).

Jadi, Baitul Mal wa Tamwil adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa altamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya tertuang dalam *PINBUK (t.t), Pedoman Cara Pembentuk BMT Balai Usaha Mandiri Terpadu*.

Sebagian besar BMT, sejak awal memang berbentuk koperasi karena konsep koperasi sudah dikenal oleh masyarakat dan bisa memberi status legal

formal yang dibutuhkan. Akan tetapi, ada pula BMT yang pada awalnya hanya bersifat organisasi kemasyarakatan informal, atau komunitas lokal (Aziz : 2007).

Meskipun mirip dengan bank Islam, BMT memiliki pangsa pasar tersendiri, yaitu masyarakat kecil yang mengalami hambatan “psikologis” bila berhubungan dengan pihak bank (Huda, Heykal : 2010).

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama; berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara oleh Dewi Berlian Harahap NIM. 26134089, Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (Harahap : 2017). Perbedaan penelitian saya dan penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang medan aksara. Sedangkan penelitian saya membahas Pengaruh Perkembangan teknologi terhadap pelayanan nasabah di BMT Latansa Gontor.

Penelitian kedua berjudul; Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang oleh Yuliana Anggraeni, Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang (Anggraeni : 2014). Penelitian ini membahas tentang Pengaruh pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah bank di kota semarang. Sedangkan Penelitian saya membahas tentang Dampak perkembangan teknologi terhadap pelayanan nasabah di BMT Latansa Gontor. Persamaan dalam pembahasan perkembangan teknologi dan perbedaan ditempat penelitian.

Penelitian ketiga berjudul; Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *selfservice technology (sst)* terhadap perilaku nasabah prioritas (studi kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk) oleh Soekma Adie Dharmawan, Jurnal Universitas Jember (Dharmawan : 2018). Penelitian ini membahas tentang Pengaruh pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah bank di kota Semarang. Sedangkan Penelitian saya membahas tentang Dampak perkembangan teknologi terhadap pelayanan nasabah di BMT Latansa Gontor. Persamaan dalam pembahasan perkembangan teknologi dan perbedaan ditempat penelitian

Penelitian keempat berjudul; Penggunaan Teknologi Informasi Online Dalam Kecepatan Pelayanan Dan Pengamanan Pada Bank Bca Makassar (Sebuah Studi Komunikasi Organisasi) oleh Ory Andriyani, Hafied Cangara, Rhiza S. Sadjad. Penelitian ini membahas tentang kebutuhan dan penggunaan teknologi informasi online dalam kecepatan pelayanan serta pengamanan pada Bank BCA Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami suatu fenomena dari sisi proses manajerial dan organisasional. Studi kasus dipilih untuk membatasi ruang lingkup penelitian kualitatif ini pada kasus BMT Latansa Gontor karena adanya keunikan yang perlu didalami untuk dipahami lebih lanjut.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap para informan yaitu beberapa pengurus dan nasabah yang dipilih secara acak (*random*) namun sesuai dengan maksud penelitian ini (*purposive*). Dokumentasi yang diteliti adalah beberapa

laporan tahunan BMT yang dapat diakses dan dipublikasikan untuk umum. Observasi yang dilakukan adalah pengamatan langsung terhadap aktivitas sehari-hari yang dilakukan di BMT.

Analisis data penelitian dilakukan dengan 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Reduksi data yaitu melakukan reduksi terhadap data yang telah dikumpulkan sehingga menjadi potongan-potongan kalimat atau informasi yang perlu dianalisis lebih lanjut. Penyajian data yaitu membuat bagan dan matrik yang relevan atas hasil kategorisasi yang telah dilakukan. Verifikasi data yaitu penarikan pemahaman atas apa yang telah direduksi dan disajikan tersebut menjadi tema umum temuan dan pembahasan.

Triangulasi sumber data telah dilakukan untuk memastikan bahwa semua informasi dari para informan adalah telah valid dan reliabel.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Teknologi

1. Perkembangan Teknologi Akun ATM BMT Latansa

Seiring berkembangnya teknologi pada saat ini munculah beberapa layanan yang pada umumnya memiliki manfaat untuk memudahkan kita semua. Begitu lah yang terjadi di BMT Latansa, layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dan juga staf.

Dengan adanya akun ATM BMT Latansa, berdampak dan berpengaruh baik kepada para nasabah BMT Latansa pada khususnya. Perlu diingat lagi bahwasanya nasabah BMT Latansa memiliki latarbelakang kehidupan yang tidak terlalu menengah keatas.

Adapun Pengaruhnya terhadap pelayanan nasabah yaitu:

Memper memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran atau setoran secara virtual melalui ATM yang ada disekitar kawasan rumah mereka. Tidak perlu untuk berpergian terlalu jauh ataupun belum sempat dan juga karena adanya kendala menuju kantor BMT Latansa. Hal ini cukup dirasakan untuk nasabah yang jarak rumahnya ke kantor BMT Latansa lumayan jauh.

Selanjutnya, mempermudah dan lebih aman untuk sekiranya para nasabah yang melakukan transaksi dalam jumlah besar. Hal ini dikarenakan banyak dari nasabah yang jarang sekali memegang uang berjumlah banyak kemudian timbul lah rasa khawatir, maka dari itu dipermudah dengan adanya ATM BMT Latansa agar mereka metransfer di ATM sekitar rumah mereka.

Dari manfaat perkembangan teknologi terhadap nasabah di atas, maka secara kebutuhan dan pelayanan terhadap nasabah akan menjadi lebih baik dikarenakan staf BMT Latansa Gontor terbantu dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, begitupun para nasabah BMT Latansa Gontor (Hasil Wawancara, Rabbani : 2020).

2. Perkembangan Teknologi Akun Whatsapp BMT Latansa

Seiring berkembangnya teknologi pada saat ini munculah beberapa layanan yang pada umumnya memiliki manfaat untuk memudahkan kita semua. Begitu lah yang terjadi di BMT Latansa, layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dan juga staf.

Dengan adanya akun Whatsapp BMT Latansa, berdampak dan berpengaruh baik kepada para nasabah BMT Latansa pada khususnya. Perlu diingat lagi bahwasanya nasabah BMT Latansa pada khususnya memiliki smartphone sebagai kebutuhan semi wajib mereka seiring berkembangnya teknologi.

Adapun Pengaruhnya terhadap pelayanan nasabah yaitu:

Memper memudahkan para nasabah untuk mengetahui pemberitahuan yang ada di BMT Latansa. Pemberitahuan baik berupa masa tenggang angsuran, ataupun layanan layanan yang sedang dipromosikan kepada para nasabah. Pemberitahuan tersebut dapat dilihat dari status akun whatsapp BMT Latansa

Selanjutnya, memudahkan para staf untuk mengingatkan para nasabah untuk menghimbau agar segera melakukan angsuran. Pengaruh untuk para staf, sehingga mereka tau kabar dan perkembangan nasabah atas alasan yang diberikan ketika penagihan melalui akun whatsapp BMT Latansa. Himbauan tersebut dilakukan sebelum para staf, berkeliling dan menghampiri rumah rumah para nasabah. Maka dari itu timbullah manfaat timbal balik antar nasabah dan staf sehingga lebih terkontrol.

Dari manfaat perkembangan teknologi terhadap nasabah di atas, maka secara kebutuhan dan pelayanan terhadap nasabah akan menjadi lebih baik dikarenakan staf BMT Latansa Gontor terbantu dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, begitupun para nasabah BMT Latansa Gontor (Hasil Wawancara, Rabbani : 2020).

3. Perkembangan Teknologi Akun Instagram BMT Latansa

Instagrampun tidak lepas dari perkembangan zaman, dimana ini merupakan aplikasi yang wajib ada disetiap pengguna smartphone. Maka dari itu BMT Latansa juga memanfaatkan hal ini karena sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Seiring berkembangnya teknologi pada saat ini munculah beberapa layanan yang pada umumnya memiliki manfaat untuk

memudahkan kita semua. Begitu lah yang terjadi di BMT Latansa, layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah dan juga staf.

Dengan adanya akun Instagram BMT Latansa, berdampak dan berpengaruh baik kepada para nasabah BMT Latansa pada khususnya. Perlu diingat lagi bahwasanya nasabah BMT Latansa pada khususnya memiliki smartphone sebagai kebutuhan semi wajib mereka seiring berkembangnya teknologi.

Adapun Pengaruhnya terhadap pelayanan nasabah yaitu:

Mempermudah para nasabah untuk mengetahui pemberitahuan yang ada di BMT Latansa. Pemberitahuan baik berupa promosi layanan layanan yang sedang dipromosikan kepada para nasabah. Dan juga beberapa profil dan pembahasan tentang layanan yang ada di BMT Latansa secara umum.

Selanjutnya, menarik perhatian kepada para non nasabah yang belum mengetahui tentang layanan yang ada di BMT Latansa, sehingga bertambahlah nasabah BMT Latansa seiring dengan perkembangan teknologi saat ini (Hasil Wawancara, Rabbani: 2020). Dari manfaat perkembangan teknologi terhadap nasabah diatas, maka secara kebutuhan dan pelayanan terhadap nasabah akan menjadi lebih baik dikarenakan staf BMT Latansa Gontor terbantu dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, begitupun para nasabah BMT Latansa Gontor.

Kualitas Pelayanan Nasabah

Di zaman yang saat ini, penuh dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan ini tidak dapat dihindari, baik dari yang tua ataupun muda, baik yang kayak ataupun yang sederhana. Maka dari itu BMT Latansa sebagai salah

satu Lembaga Keuangan Syariah, mengeluarkan beberapa jasa yang mungkin memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Layanan jasa yang disediakan BMT Latansa dengan mengikuti perkembangan teknologi tidaklah secanggih dan semaju Lembaga Keuangan Syariah lainnya. Hal ini terjadi karena keterbatasan sumber daya yang mampu untuk menciptakan layanan berbasis IT yang sangat minim. Berikut layanan jasa BMT Latansa yang mengikuti perkembangan teknologi

1. Kualitas Layanan ATM BMT Latansa

Layanan jasa yang pertama, yaitu telah dibuatnya ATM beratas namakan BMT Latansa yang terdiri dari berbagai jenis Bank di Indonesia. Layaknya dalam segi manfaat pada umumnya, ATM digunakan untuk simpan pinjam dan juga sebagai tempat transaksi transfer antar dua belah pihak.

ATM BMT Latansa dipegang penuh oleh staf staf mereka yang bertugas dan bertanggung jawab dalam manajemen nasabah. Keputusan dalam membuat akun ATM BMT Latansa didasari karena belum mampunya BMT Latansa untuk membuat dan mengaplikasikan sejenis Mobile Banking dan juga melihat dari nasabah nasabah yang kebanyakan mereka jarang menggunakan aplikasi berbasis banking (Hasil Wawancara, Rabbani : 2020).

2. Kualitas Layanan Whatsapp BMT Latansa

Seiring perkembangan zaman, memiliki whatsapp merupakan hal yang sudah biasa dan merupakan kebutuhan sekunder yang wajib dimiliki para pengguna smartphone. Melihat dari banyaknya nasabah juga yang memiliki smartphone sehingga mempermudah nasabah dan staf BMT dalam menanyakan kepastian pembayaran

angsuran dan segala bentuk kegiatan yang staf mereka lakukan.

Akun bisnis whatsapp lah yang merupakan pilihan tepat untuk BMT Latansa, dibandingkan dengan memilih akun pribadi sehingga takut disalahgunakan.

Peran whatsapp disini khususnya dapat dilihat dari seringnya nasabah dalam melihat status whatsapp untuk setiap nomor whatsapp yang telah mereka simpan. Maka dari itu, akun ini memanfaatkan status tersebut untuk menyampaikan beberapa maklumat dan juga beberapa pelayanan yang telah dilakukan dan diadakan oleh BMT (Hasil Wawancara, Rabbani : 2020).

3. Kualitas Layanan Instagram BMT Latansa

Instagrampun tidak lepas dari perkembangan zaman, dimana ini merupakan aplikasi yang wajib ada disetiap pengguna smartphone. Maka dari itu BMT Latansa juga memanfaatkan hal ini karena sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Semua berita dan pemberitahuan begitu cepat tersebar berkat beberapa jejaring sosial media yang kita gunakan, baik nasabah ataupun staf. Tidak bisa dipungkiri lagi, setiap nasabah yang memiliki *smartphone* pasti menginstall aplikasi instagram tersebut.

Maka dari itu, BMT Latansa membuat akun instagram guna memanfaatkan kemajuan teknologi yang sangat pesat ini. Dengan kata lain, kegunaan yang didapat sama dengan whatsapp, tetapi memiliki beberapa keunggulan dikarenakan kita bisa menerbitkan beberapa promosi layanan yang dimiliki oleh BMT Latansa (Hasil Wawancara, Rabbani : 2020).

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Simpulan

Perkembangan teknologi di BMT Latansa Gontor belum secanggih Lembaga Keuangan Syariah Besar. Namun demikian perkembangan teknologi tersebut bisa memberikan kemudahan bagi para nasabah dan juga para staf. Beberapa layanan BMT Latansa yang mengikuti dan menyesuaikan perkembangan teknologi untuk memudahkan para nasabah yaitu adanya akun ATM, akun Whatsapp, dan akun Instagram BMT Latansa.

Kualitas layanan di BMT Latansa Gontor mempermudah nasabah untuk melakukan pembayaran atau setoran secara virtual melalu ATM BMT Latansa. Juga mempermudah para nasabah untuk mengetahui pemberitahuan yang ada di BMT Latansa melalui status whatsapp BMT Latansa. Demikian pula menarik perhatian kepada para non nasabah yang belum mengetahui tentang layanan yang ada di BMT Latansa.

Implikasi Praktis

Dari perkembangan teknologi dan kualitas layanan pada BMT Latansa Gontor tersebut terdapat beberapa implikasi sebagai berikut. Para pengurus BMT perlu meningkatkan pemahaman terhadap perkembangan teknologi yang terjadi. Para nasabah perlu mendapat edukasi dan pemahaman mengenai layanan yang diberikan BMT berkaitan dengan teknologi. Perkembangan teknologi diikuti terus menerus sehingga memudahkan para nasabah dan meningkatkan kualitas layanan

Saran Penelitian Mendatang

Dari hasil penelitian ini maka diajukan beberapa saran penelitian mendatang sebagai berikut. Penelitian mendatang

dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif untuk meindaklanjuti hasil atau temuan ini, misalnya dilakukan dengan metode survey. Penelitian mendatang juga dapat dilakukan di sektor yang berbeda misalnya sektor perdagangan atau manufaktur.

REFERENSI

- Amin Aziz, Amin. (2007). *Kegigihan Sang Perintis*. Jakarta : MAA Institute
- Anggraeni, Yuliana, *Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang*. *Jurnal Program Studi Manajemen*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Antonio, Muhammad Syafe'i. (2001). *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani.
- Arlita, Mela. (2019). Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank rakyat indonesia (persero), tbk. Kantor cabang makassar somba opu. *Skripsi STIE Nobul Indonesia, Makasar*.
- Azra, Azyumardi. (2003). *Berdema Untuk Semua*. Jakarta: PT.Mizan Publika.
- Dharmawan, Soekma Adie.(2018). Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *selfservice technology (sst)* terhadap perilaku nasabah prioritas (studi kasus di pt. Bank bukopin, tbk). *Jurnal Universitas Jember*.
- Fadillah, Mursid. (2018). Kebijakan Regulasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) di Indonesia. *Nurani*. Vol.18.No.2. Desember 2018: 9-30.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harahap, Dewi Berlian. (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. *Skripsi UIN Sumatera Utara*.
- Huda, Nurul dan Heykal, Muhammad. (2010). *Lembaga keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Prenada Media Group.
- IImi, Makhalul. (2002). *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Inti dari wawancara oleh Abdul Mufid Rabbani selaku staf BMT Latansa yang bertanggung jawab sebagai bagian lapangan, 5 April 2020 Pukul 20.00
- Kasmir (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ory Andriyani, Hafied Cangara, Rhiza S. Sadjad. (2014). Penggunaan Teknologi Informasi Online Dalam Kecepatan Pelayanan Dan Pengamanan Pada Bank Bca Makassar (Sebuah Studi Komunikasi Organisasi. *Jurnal Komunikasi KAREBA Universitas Hasanuddin*. Vol.3 No.1 Januari-Maret.
- PINBUK(t.t), *Pedoman Cara Pembentuk BMT Balai Usaha Mandiri Terpandu*, PINBUK, Jakarta, hal.1
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Ridwan, Muhammad. (2005). *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*. Yogyakarta: UII Press.
- Rusman dkk. (2012). *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. Jakarta : Grafindo Persada.

PERKEMBANGAN TEKNOLOGI DAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL LATANSA GONTOR

- Sudarsono, Heri. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonosia FE UII.
- Supriyadi, Rambat dan Hamdani A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Tita Novitasari, Tita. (2019). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Lembaga Baitul Maal wa Tamwil (BMT): Studi Kasus BMT Global Insani. *Jurnal UJH-Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2005). *Service, Quality dan Satisfication*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.