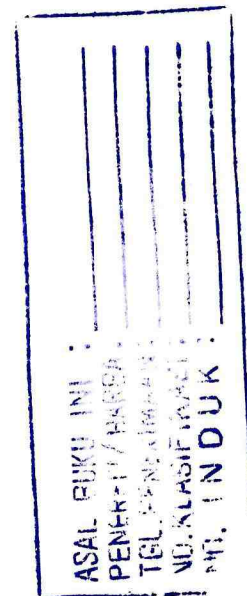


**IMPLEMENTASI SMS GATEWAY DI KOPERASI PEMUDA BUANA
(KOPENA) PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada STAIN Pekalongan
dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ahli Madya (A.Md) di Bidang Ilmu Perbankan Syariah**



Oleh:

NAILA NASTAFTIA

2012112093

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN
2015**

DEKLARASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naila Nastaftia
NIM : 2012112093
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “IMPLEMENTASI SMS *GATEWAY* DI KOPERASI PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN” adalah hasil tulisan saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pekalongan, Oktober 2015

Deklarator,



Naila Nastaftia

NIM. 2012112093

Dra. Rita Rahmawati, M. Pd
Banyurip Ageng, No.714 Rt. 02/05
Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Pekalongan, Oktober 2015

Lampiran : 4 (empat) eksemplar
Hal : **Naskah Tugas Akhir**
Naila Nastaftia

Kepada Yth.
Ketua STAIN Pekalongan
c/q. Ketua D3 Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara:

Nama : **Naila Nastaftia**
NIM : **2012112093**
Judul : **"IMPLEMENTASI SMS GATEWAY DI KOPERASI PEMUDA
BUANA (KOPENA) PEKALONGAN"**

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat diujikan (dimunafasahkan).

Demikian atas perhatian Ketua Jurusan Syariah dan terima kasih.

Wassalamu'alaikun Wr. Wb

Pembimbing,



Dra. Rita Rahmawati, M. Pd
NIP. 196503301991032001



DEPARTEMEN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PEKALONGAN

Jl. Kusumabangsa No.09 Telp (0285) 412575-Faks. (0285) 423418,
Email : stain_pkl@telkom. Net – stain_pkl@hotmail.com Pekalongan

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan Tugas Akhir saudara:

Nama : **NAILA NASTAFTIA**

NIM : **2012112093**

Judul : **IMPLEMENTASI SMS GATEWAY DI KOPERASI
PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Selasa 03 November 2015, dinyatakan lulus
serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya
(A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Nalim, M.Si
NIP. 197801052008011019

Penguji II

Dewi Puspitarsari, M.Pd
NIP. 197902212007122001

Pekalongan, 03 November 2015

Ketua STAIN Pekalongan



Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag
NIP. 19711015 199803 1 005

PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan rasa syukur dan terima kasih atas keberhasilan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, maka penulis mempersembahkan untuk orang-orang terkasih yang setia dan mendukung penulis:

1. Kedua orang tua, ibu Eko Wati dan bapak Moch. Cholid yang tidak lelah mendo'akan dan memotivasi penulis, memberikan cinta dan kasihnya serta mengorbankan segalanya demi penulis.
2. Untuk nenek-nenekku yang selalu mendo'akan penulis.
3. Untuk ketiga adikku tercinta, Adib, Rafi, dan Fika yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk sahabat-sahabatku, mbak Desi, mbak Ayu, mbak Zeti, mbak Mae yang selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Teman-teman Mahasiswa D3 Perbankan Syariah tahun 2012/2013, khususnya PBS C yang selalu menyemangati penulis, kenangan bersama kalian tak akan pernah penulis lupakan.

MOTTO

“Hidup adalah anugerah, syukuri, nikmati, dan selalu berprasangka baik terhadap takdir”

(Naila. N)

ABSTRAK

Nama : Naila Nastaftia
NIM : 2012112093
Judul : Implementasi SMS *Gateway* di Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan.

Persaingan lembaga keuangan pada zaman modern ini semakin tinggi. Hal ini terbukti dengan banyaknya koperasi yang berdiri. Oleh karena itu, semakin banyaknya pesaing membuat semua koperasi berlomba untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan maksimal. Banyak lembaga keuangan mengembangkan fasilitas layanan informasi seiring perkembangan teknologi dalam upaya meningkatkan pelayanannya dengan menggunakan SMS (*Short Masage Service*) yang disebut dengan SMS *gateway*. Pada penerapan SMS *gateway* ditemukan kendala berupa faktor-faktor yang menghambatnya.

Masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir (TA) ini adalah bagaimana penerapan SMS *gateway* di Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan, faktor pendukung dan penghambat implementasi SMS *gateway*, dan bagaimana respon nasabah tentang implementasi SMS *gateway*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan, dan untuk mengetahui respon nasabah tentang implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan. Kegunaan penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan baik dibidang Lembaga Keuangan Syariah pada umumnya khususnya mengenai implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan, sehingga diharapkan bagi para pembaca dapat menambah informasi dan refrensi untuk melakukan penelitian serupa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Rasearch*) dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data atau informasi menggunakan metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SMS *gateway* di Kopeasi Pemuda Buana Pekalongan digunakan sebagai layanan informasi online mengenai saldo akhir dan transaksi yang dilakukan, diberlakukan untuk semua produk dengan ketentuan nominal minimal Rp 50.000,- yang menginduk pada satu nomor rekening yaitu rekening sukarela. Faktor pendukungnya tersedianya fasilitas teknologi dan informasi (IT) yang memadahi dan SDM yang ahli dibidangnya. Sedangkan faktor penghambat adalah kurangnya pemahaman nasabah mengenai penerapan SMS *gateway*.

Kata Kunci: Implementasi, SMS *gateway*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, shalawat serta salam tetap tercurah kepada nabi agung Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI SMS GATEWAY DI KOPERASI PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN”** dengan baik walaupun tidak lepas dari hambatan yang menghalangi.

Penulisan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ahli Madya (A.Md) dalam disiplin ilmu Perbankan Syariah. Namun terlepas dari itu semua penulis juga berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan tambahan pengetahuan yang berguna bagi para pembaca.

Seluruh rangkaian dan penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua STAIN Pekalongan
2. Bapak Drs. H. A. Tubagus Surur, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Pekalongan
3. Bapak H. Ahmad Rosyid, M.S.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah STAIN Pekalongan
4. Ibu Siti Aminah Caniago, M.Si, selaku Wali Dosen.

5. Ibu Dra. Rita Rahmawati. M. Pd, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Rizki Ira Rahmawati. SE, Mbak Susi Sustiyowati. S. kom, karyawan KOPENA cabang Kedungwuni, selaku pembimbing dan narasumber di Koperasi Pemuda Buana Cabang Kedungwuni yang telah memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
7. Semua dosen yang telah membimbing dan mengajar penulis selama belajar dibangku perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat diambil manfaatnya untuk kita semua. Amin Ya Robbal Alamin.

Pekalongan, Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN DEKLARASI.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan penelitian.....	3
E. Penegasan Istilah.....	4
F. Telaah Pustaka.....	5
G. Metode Penelitian.....	11
H. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teknologi Informasi Komunikasi.....	17
B. Short Masage Service (SMS) Gateway.....	21
1. Pengertian SMS Gateway.....	21
2. Konsep SMS Gateway.....	21
C. Konsep Koperasi Syariah.....	23
1. Pengertian Koperasi Syariah.....	23
2. Tujuan Koperasi Syariah.....	24

3. Peran Dan Fungsi Koperasi Syariah.....	25
4. Prinsip Koperasi Syariah.....	26
BAB III PROFIL KOPERASI PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN	
A. Profil KOPENA Pekalongan.....	27
B. Manajemen KOPENA.....	37
C. Produk KOPENA Pekalongan.....	38
D. Penerapan SMS Gateway di KOPENA.....	41
BAB IV IMPLEMENTASI SMS GATEWAY DI KOPERASI PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN	
A. Analisis Implementasi SMS Gateway di Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan.....	43
B. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi SMS Gateway di Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan.....	48
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	51
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Kajian Riset Terdahulu.....	7
---------------------------------------	---

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan lembaga keuangan pada zaman modern ini semakin tinggi. Hal ini terbukti dengan banyaknya koperasi yang berdiri. Oleh karena itu, semakin banyaknya pesaing membuat semua koperasi berlomba untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik dan maksimal.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, saat ini banyak koperasi yang melakukan sistem jemput bola, dimana petugas marketing setiap harinya berkeliling ke rumah nasabah untuk bertransaksi. Sistem ini memberikan kemudahan kepada nasabah, karena nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor untuk bertransaksi. Tetapi disisi lain, sistem ini menimbulkan kegelisahan bagi nasabah mengenai masuk tidaknya uang yang ditabung ke rekening nasabah melalui petugas marketing, karena sudah adanya lembaga keuangan mikro yang gulung tikar akibat petugas marketing yang tidak amanah dimana petugas marketing tidak menyetorkan uang yang di tabung oleh nasabah ke kantor melainkan dipakai untuk keperluan sendiri.

Dengan fenomena di atas, Kospin Jasa dan Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) mengembangkan fasilitas layanan informasi seiring perkembangan teknologi yaitu dengan menggunakan SMS (*Short Masage Service*) yang disebut dengan SMS gateway. SMS gateway dapat diartikan

sebagai suatu penghubung untuk lalu lintas data SMS, baik yang dikirimkan maupun yang diterima.¹

Perbedaan penerapan SMS *gateway* di Kospin Jasa dengan di KOPENA yaitu, nasabah yang mendapatkan SMS *gateway* di Kospin Jasa adalah nasabah yang menabung $\geq$ Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) setiap transaksi. Sedangkan nasabah yang mendapatkan SMS *gateway* di KOPENA adalah nasabah yang menabung $\geq$ Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.² Dari perbedaan tersebut, maka jumlah nominal yang lebih rendah dirasa lebih menjangkau banyak nasabah sehingga dapat dijadikan salah satu daya tarik kepada nasabah lama atau nasabah baru, atau calon nasabah untuk menabung dengan nominal ketentuan di atas supaya mendapatkan SMS pemberitahuan bukti transaksi mereka sudah masuk di rekening mereka masing-masing. Dengan begitu dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap KOPENA.

Dalam praktiknya, penggunaan SMS *gateway* juga terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, baik itu dari koperasi (Faktor Internal) maupun dari sisi nasabahnya (Faktor Eksternal). Dari faktor internal maupun faktor eksternal tentu sangat berpengaruh terhadap tujuan penerapan sms *gateway* salah satunya yaitu menambah kepercayaan untuk nasabahnya.

¹ informatika.web.id/category/sms-gateway/ diakses Rabu, 16 september 2015 pukul 11:34

² Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Susi Sustiyowati, S.kom selaku Customer Service Officer (CSO) di Kopena Cabang Kedungwuni. Senin 2 Maret 2015 pukul 13:45 WIB

Melihat latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam, tentang bagaimana penerapan SMS *gateway* di KOPENA. Dengan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI SMS *GATEWAY* DI KOPERASI PEMUDA BUANA (KOPENA) PEKALONGAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan?
3. Bagaimana respon nasabah tentang implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, tentu ada tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan.
3. Untuk mengetahui respon nasabah tentang implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan baik dibidang Lembaga Keuangan Syariah pada umumnya khususnya mengenai implementasi SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan/ koperasi

Sebagai media informasi untuk meningkatkan kualitas layanan SMS gateway.

b. Bagi pembaca

Memberikan pengetahuan dan informasi tentang bagaimana implementasi SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

E. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi perbedaan persepsi dalam pemahaman serta menghindari kesalahfahaman maksud judul di atas, penulis perlu memberikan batasan tentang beberapa istilah yang digunakan dalam Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi adalah pelaksanaan yang bermaksud mencari bentuk dari apa yang telah disepakati.³
2. SMS *gateway* adalah suatu penghubung untuk lalu lintas data SMS, baik yang dikirimkan maupun yang diterima.⁴
3. KOPENA adalah kependekan dari Koperasi Pemuda Buana yaitu koperasi yang bergerak dibidang jasa simpan pinjam.

³ WJS. Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1999), hlm.377

⁴ informatika.web.id/category/sms-gateway/ di akses rabu, 16 september 2015 pukul 11:34

Dari uraian di atas, maksud judul penelitian ini yaitu mengenai penerapan atau pelaksanaan suatu penghubung untuk lalu lintas data berupa SMS di KOPENA Pekalongan.

F. Telaah Pustaka

a. Kerangka teori

Dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan ini dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Paling tidak ada tiga objektif informasi di dunia perbankan, yang jika diamati secara lebih seksama akan nampak bahwa fokus pengembangan lebih terarah pada fungsi-fungsi *front-office*,

1. Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (*value adding activity*)
2. Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya, dan bernilai tinggi; dan
3. Teknologi informasi harus mampu untuk meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan (*revenue*) dengan cara memanfaatkannya untuk semakin “mendekatkan” perusahaan dengan para calon pelanggan.

Berbagai kasus di atas membantu menunjukkan bahwa teknologi yang diterapkan dengan baik memberikan *competitive advantage* kepada sebuah bank. Bahkan tidak sedikit diantara mereka yang memegang prinsip, bahwa di dalam dunia perbankan, tidak memiliki infrastruktur teknologi informasi yang baik berarti cepat atau lambat akan segera tersingkir dari arena persaingan. Alasannya cukup mudah, yaitu karena perbankan merupakan sebuah industri jasa, yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batas-batas ruang dan waktu yang hanya dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Pada saat yang bersamaan, teknologi ini pula yang akan menjadi senjata bagi bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank-bank lain, terutama dalam usahanya untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat.⁵

b. Penelitian terdahulu yang relevan

Guna menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang telah ada sebelumnya, maka penulis melakukan kajian terhadap penelitian yang sudah ada, tentunya yang berkaitan dengan judul penelitian, antara lain sebagai berikut pada tabel 1.1

⁵Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), hlm. 110.

Tabel 1.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Marini (2012) ⁶	"Kajian Layanan SMS Banking : Studi Kasus SMS Banking Mahasiswa"	Penelitian Kuantitatif dengan teknik deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi, pengisian kuesioner dan pengumpulan data sekunder dan data	Penggunaan teknologi SMS Banking di kalangan Mahasiswa cukup besar . Apabila dibandingkan dengan ketergantungan mahasiswa terhadap penggunaan SMS yang diidentifikasi dengan jumlah pengiriman SMS per harinya terhadap	Penelitian Marini membahas penggunaan SMS <i>banking</i> dan perkembangannya, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas penerapan SMS <i>gateway</i> sebagai fasilitas layanan informasi di koperasi.

⁶ Marini, "Kajian Layanan SMS Banking : Studi Kasus SMS Banking Mahasiswa", [http://jurnal.atmaluhur.ac.id/wp-content/uploads/2012/02/Diakses](http://jurnal.atmaluhur.ac.id/wp-content/uploads/2012/02/Diakses_Senin_05_September_2015)
 Senin, 05 September 2015.

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
			primer.	140 responden. Penggunaan SMS Banking dikalangan mahasiswa dimasa akan datang akan terus meningkat, dilihat dari profil penggunaan fasilitas financial yang menempatkan SMS Banking diurutkan ketiga setelah ATM dan kantor cabang menurut persepsi responden.	
2	Nofriagara Davit	"Aplikasi Simpan Pinjam Berbasis Web dan SMS Banking Pada Koperasi Lestari	Metode yang digunakan adalah metode survai dengan teknik interview	Untuk membangun sistem yang dapat mengelola data transaksi simpan pinjam serta menyajikan informasi secara cepat, tepat, akurat dengan memanfaatkan peranan web dan SMS	Nofriagara membahas tentang penyajian informasi dengan memanfaatkan web dan SMS banking dalam aplikasi simpan

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
	Harnawan (2014) ⁷	Kadiroso Bantul ⁷		maka diciptakanlah “aplikasi simpan pinjam berbasis web dan SMS banking pada koperasi Lestari Kadiroso”, dan dalam pelaksanaannya membutuhkan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pendukungnya	pinjam dan faktor pendukungnya, sedangkan penelitian yang dilakukan hanya membahas penerapan aplikasi SMS yang disebut SMS gateway dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat.
3	Ali Ibrahim (2011) ⁸	“Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas	Ada empat tahapan yang digunakan dalam	Perangkat lunak sistem informasi monitoring tugas akhir mahasiswa berbasis SMS Gateway yang	Ali Ibrahim membahas penerapan SMS gateway terhadap sistem

⁷Nofriagara Davit Harnawan, “Aplikasi Simpan Pinjam Berbasis Web dan SMS Banking Pada Koperasi Lestari Kadiroso Bantul”, Naskah Publikasi: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta, 2014. Diakses Senin, 05 September 2015.

⁸ Ali Ibrahim, “Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis SMS Gateway Di Fasilkom Unsri”, JUSI Vol. 1, No. 2 September 2011. Diakses Senin, 05 Oktober 2015 pukul 11.00 WIB.

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
		Akhir Berbasis SMS Gateway Di Fasilkom Unsri	penelitian ini yaitu: (1) Analisa permasalahan, (2) Arsitektur dan diagram alir, (3) Pengembangan perangkat lunak, (4) Keluaran.	dihasilkan mampu melakukan proses transfer informasi dalam bentuk SMS yang cepat, efisien, efektif, interaktif dan akurat tentang status proposal, jadwal seminar, jadwal sidang tugas akhir. Dosen pembimbing dapat berkomunikasi dengan mahasiswa bimbingan dalam hal apapun sehingga dapat memberikan kemudahan baik mahasiswa, dosen dan administrasi jurusan.	informasi monitoring Tugas Akhir, sedangkan penelitian yang dilakukan membahas penerapan SMS gateway di koperasi.

Sumber : data diolah

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis Penelitian dalam Tugas Akhir ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*). Jadi data-data yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh melalui studi lapangan, dengan cara mencatat dan mengumpulkan berbagai data dan informasi yang ditemukan di lapangan yaitu dengan mengamati penerapan SMS gateway di KOPENA Pekalongan. Dilihat dari segi pendekatannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁹

2. Sumber data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli). Sesuai dengan asalnya dari mana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah (*raw data*).¹⁰ Untuk mendapatkan data primer penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait yaitu Susi Sustiyowati, S.kom selaku *customer service officer* di Kopena Cabang Kedungwuni, Rizki Ira Rahmawati, SE selaku Kabag SDM, Muhammad Andi Faisol, S.kom dan sepuluh nasabah KOPENA.

⁹ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1998), hlm 3

¹⁰ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.122

dengan mengamati implementasi SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Jenis data ini sering juga disebut data eksternal.¹¹ Contohnya buku-buku mengenai sistem informasi, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan pembahasan masalah yang diteliti mengenai implementasi SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

3. Informan kunci penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah nasabah simpanan Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan. Teknik pengambilan informan dengan purposive sampling. Teknik ini dilakukan apabila populasi terlalu banyak dan letaknya berjauhan, serta adanya beberapa pertimbangan¹² yaitu dengan kriteria tertentu yang ditentukan oleh penulis.

Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah dengan nominal tabungan di atas Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.
- 2) Nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Untuk mendapatkan data atau informasi yang bisa dipertanggungjawabkan, maka penulis menggunakan teknik triangulasi

¹¹ Ibid, hlm.121

¹² Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.37

yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.¹³ Kroscek informasi atau data diambil dari sumber yaitu informan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, dan dengan narasumber karyawan di KOPENA.

4. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh keterangan yang jelas tentang masalah yang diteliti maka diperlukan beberapa cara pengumpulan data:

a. Metode Observasi

Metode ini menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku.¹⁴ Penulis melakukan observasi awal adanya beberapa masalah tentang implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan.

b. Metode wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung¹⁵ kepada pihak-pihak yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini, dengan materi yang digali adalah yang menyangkut persoalan pada tugas akhir ini. Adapun yang diwawancarai adalah Susi Sustiyowati, S.kom selaku *Customor Service Officer* di Kopena Cabang Kedungwuni, Rizki Ira Rahmawati, SE selaku Kabag SDM KOPENA Pekalongan, dan sepuluh nasabah

¹³ <http://phisiceducation09.blogspot.com/2013/03/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html#.wRf9bdNW.dpuf>. Diakses 20 oktober 2015 pukul 10.42 WIB

¹⁴ Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 52.

¹⁵ Muhammad Teguh, op cit, hlm.136

KOPENA. Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan.

c. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam¹⁶, meliputi: sejarah berdirinya, visi, misi, manajemen serta struktur organisasi di KOPENA Pekalongan, dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

5. Teknik analisis data

Untuk memperoleh hasil penelitian, pengambilan kesimpulan menggunakan analisis deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain). Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.¹⁷

Dalam hal ini penulis mendeskripsikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan implementasi SMS *gateway* di KOPENA Pekalongan.

H. Sistematika Pembahasan

Sebagai gambaran masalah yang akan mempermudah dalam pembahasan, maka penulisan Tugas Akhir (TA) ini dibagi menjadi lima bab dan pada setiap bab terdiri dari subbab. Subbab yang satu dengan yang lain

¹⁶ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1995), hlm. 70.

¹⁷ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 63.

saling terkait dan berkesinambungan, saling mendukung dan menunjang sehingga pembahasan bab merupakan rangkaian pembahasan berikutnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut.

BAB I Pada bab ini berisi tentang penjelasan-penjelasan yang erat sekali kaitannya dengan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini, meliputi: (1) Latar Belakang Masalah, (2) Rumusan Masalah, (3) Tujuan Penelitian, (4) Kegunaan Penelitian, (5) Penegasan Istilah, (6) Telaah Pustaka; meliputi kerangka teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, (7) Metode Penelitian, (8) Sistematika Pembahasan.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini meliputi Teknologi Informasi Komunikasi, SMS Gateway, dan konsep Koperasi Syariah.

BAB III Profil Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) Pekalongan, pada bab ini meliputi latar belakang berdirinya KOPENA, visi dan misi KOPENA, manajemen KOPENA, struktur organisasi KOPENA, tugas dan tanggung jawab, produk-produk KOPENA meliputi produk penghimpun dana dan penyaluran dana. Selain itu juga dipaparkan mengenai penerapan SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan, berisi tentang implementasi SMS gateway, faktor pendukung dan penghambat implementasi SMS gateway di KOPENA Pekalongan.

BAB V Penutup, dalam bab ini terdiri dari simpulan dan saran-saran.

Daftar Pustaka yaitu bahan-bahan yang dijadikan referensi oleh penulis dari beberapa buku yang terkait dengan materi penelitian.

Lampiran-lampiran berisi tentang beberapa data yang terkait dengan objek dan materi penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian implementasi SMS *gateway* di Koperasi Pemuda Buana Pekalongan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. SMS *gateway* diperuntukkan bagi seluruh nasabah KOPENA tanpa terkecuali, tetapi yang mendapat SMS adalah nasabah yang menabung di atas Rp 50.000,- setiap transaksi, sedangkan pesan SMS *gateway* berisi informasi saldo akhir beserta transaksi yang dilakukan. Proses registrasinya dengan mendaftarkan nomor *handphone* nasabah, data CIB (*Customer Information Base*), dan nomor rekening sukarela nasabah oleh CSO. Alur operasional SMS *gateway* dimulai ketika nasabah melakukan transaksi, setiap akhir hari kerja marketing menginput transaksi yang dilakukan hari itu di kantor cabang masing-masing yang terprogram sampai ke bagian IT kantor Kopena pusat melalui aplikasi Java yang dikembangkan dengan jaringan VPN dan operator yang digunakan yaitu indosat yang diteruskan kepada nasabah.
2. Faktor-faktor pendukung penerapan SMS *gateway* yaitu, tersedianya fasilitas IT yang memadai dan sumber daya manusia yang ahli dibidangnya. Sedangkan faktor penghambat penerapan SMS *gateway* yaitu, dari nasabahnya sendiri yaitu kurangnya pemahaman masyarakat atau nasabah mengenai penerapan SMS *gateway*.

3. Nasabah menyambut dengan senang hati dan baik dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA. Nasabah umumnya menjawab adanya SMS *gateway* menguntungkan yaitu bisa mengetahui bahwa uang mereka sudah masuk ke rekening nasabah masing-masing, dan nasabah mendapat informasi saldo akhir setiap transaksi yang dilakukan.

B. Saran

Disarankan kepada KOPENA agar,

1. Meningkatkan sistem layanan SMS *gateway* supaya diterima nasabah dalam bentuk server KOPENA agar bisa meyakinkan nasabah ketika menerima SMS.
2. Lebih sering melakukan sosialisasi kepada nasabah mengenai layanan SMS *gateway*, agar nasabah mengetahui kegunaan SMS *gateway*, kelebihan dan kekurangannya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Faisal, Sanapiah. 1995. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Hendrojogi. 2012. *Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktik*. Jakarta : Rajawali
- Meleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta : Graham Ilmu
- Poerwadarminta, WJS. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Sholihin, Ahmad Ifham. 2010. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutabri, Tata. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Manajemen untuk Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : ANDI

JURNAL

- Nofriagara Davit Harnawan, "Aplikasi Simpan Pinjam Berbasis Web dan SMS Banking Pada Koperasi Lestari Kadiroso Bantul", Naskah Publikasi: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta, 2014
- Ali Ibrahim, "Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis SMS Gateway Di Fasilkom Unsri", JUSI Vol. 1, No. 2 September 2011.

Adil, R. 2009, "*Sistem Informasi Via SMS Gateway Antara Pihak Kepolisian dengan Pengemudi*", *Telkomnika*, Vol. 7 No. 2, Agustus 2009, pp 119 128.

Marini, "*Kajian Layanan SMS Banking : Studi Kasus SMS Banking Mahasiswa*", <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/wp-content/uploads/2012/02>

WEB SITE

<http://dinarmagzz.blogspot.com/2013/05/ayat-ayat-al-quran-yang-telah-terbukti.html>

<http://www.kopena.co.id>

informatika.web.id/category/sms-gateway/

WAWANCARA

Susi Sustiyowati, S. kom selaku Customor Service Officer (CSO) di KOPENA Cabang Kedungwuni. Senin, 02 Maret 2015 pukul 02 Maret 2015 Pukul : 13.40 – 13.50 WIB

Rizki Ira Rahmawati, SE selaku Kabag. SDM KOPENA Pekalongan. Selasa, 06 September 2015 Pukul 14.30 – 14.50 WIB

Kus Handoko, Masruroh, Casropah, Kumala Sari, dan Slamet Riyanto selaku nasabah dengan nominal tabungan di atas Rp 50.000,- setiap transaksi. Selasa, 06 September 2015 pukul 09.00- 11.30 WIB

Nur Sella, Nok Arofah, Nur Rohmah, Jasmine, Nok Khadhiroh selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,- setiap transaksi. Selasa, 06 September 2015 pukul 09.00- 11.30 WIB

Muhammad Andi Faisol.S.kom selaku Staff IT KOPENA Pekalongan. Selasa, 03 November 2015 Pukul 14.30 WIB

**FORM KESEDIAAN FASILITAS LAYANAN INFORMASI ONLINE
DATA TRANSAKSI DAN SALDO TABUNGAN KOPENA**

Bersama ini, Saya :

Nama		No. CIB / No. Rek	/
TTL		No. HP Aktif	
Alamat			

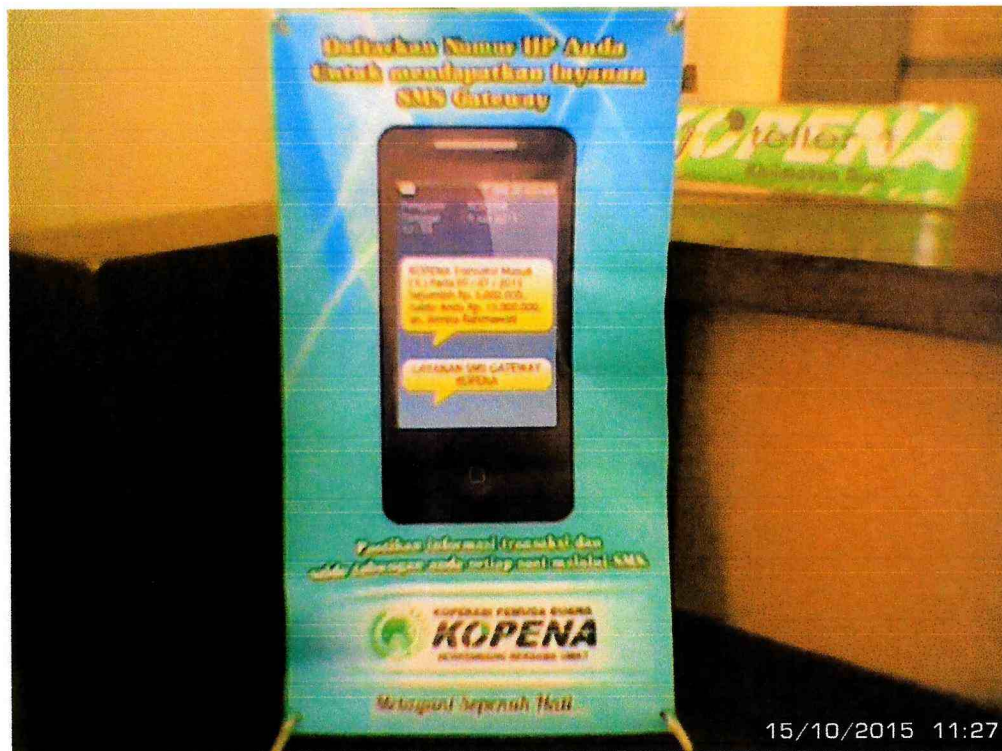
Bersedia menerima fasilitas informasi seluruh transaksi dan saldo melalui pesan SMS secara online pada rekening tabungan saya di Kopena ke nomor Handphone (HP) tersebut diatas.

Pekalongan,

Mengetahui,

Tertanda Nasabah

Gambar *Benner* SMS gateway di setiap kantor cabang





Nomor : 032 / Sekr / A / X / 2015
Hal : **SURAT KETERANGAN**

Pekalongan, 19 Oktober 2015

Kepada Yth.
Bpk/ Ibu Ketua Jurusan Ekonomi
Ub.Kaprodi.D3 Perbankan Syariah
STAIN Pekalongan
Di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan Puji syukur kehadlirat Allah SWT. kami Manajemen Koperasi Pemuda Buana (KOPENA) memberikan keterangan kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini yaitu :

Nama : Naila Nastaftia
NIM : 2012112043
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian/Study Kasus di KOPENA Kota Pekalongan guna penyusunan Tugas Akhir (TA) dengan judul "***Implementasi SMS Gateway (Studi Kasus pada Koperasi Pemuda Buana Kota Pekalongan)***" Demikian Surat Keterangan ini disampaikan dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wallahul Muwafiq Ila Aqwaamith Thorieq
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Koperasi Pemuda Buana

"KOPENA"
Kota Pekalongan

Rizki Ila Rahmawati, SE
Kabag. SDM

TRANSKIP WAWANCARA 1

Dengan Rizki Ira Rahmawati, SE selaku Kabag. SDM

Waktu: Selasa, 06 September 2015

Pukul 14.30 WIB – 14.50 WIB

Tempat : Kantor KOPENA pusat Gedung KOPENA Lt. III Jl. Hos Cokroaminoto

No. 77 Pekalongan

- Pertanyaan : Bagaimana manajemen SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Lewat IT dengan fasilitas sistem online.
- Pertanyaan : Dari mana sumber pendanaan operasional SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Sumber pendanaan dari KOPENA yaitu ada dana sendiri untuk fasilitas IT.
- Pertanyaan : Apa tujuan diterapkannya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, sebagai bentuk jaminan keamanan untuk nasabah dalam arti nasabah juga mengetahui bahwa dananya benar disetorkan ke kantor, dan pengendalian operasional koperasi.
- Pertanyaan : Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Faktor pendukungnya dari fasilitas teknologi IT yang memadai dan sumber daya manusianya yang ahli dibidangnya yaitu baik dari tenaga IT dan dari marketing.
faktor penghambatnya dari nasabahnya sendiri yaitu kurangnya pemahaman masyarakat atau nasabah mengenai penerapan SMS *gateway*, respon nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan dan sudah percaya penuh sehingga menganggap SMS *gateway* tidak terlalu penting.
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penghambat penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Jaringan tidak menjadi penghambat karena di KOPENA sendiri sudah menggunakan jaringan internet, jadi sinyal jaringannya ada

terus. Tidak tahu kalau mungkin di tempat nasabahnya yang tidak ada sinyal.

Pertanyaan : Bagaimana cara menangani faktor-faktor penghambat SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : Dengan melakukan sosialisasi melalui marketing dan menghimbau nasabah dengan menggunakan benner di seluruh kantor cabang .

Pertanyaan : Bagaimana penerapan SMS *gateway* terhadap produk simpanan dan pembiayaan di KOPENA?

Jawaban : SMS *gateway* diterapkan untuk semua produk baik simpanan maupun pembiayaan, yaitu transaksi dengan ketentuan nominal minimal Rp 50.000,-. Sistem SMS *gateway* melalui nomor rekening SUKARELA, dimana semua rekening produk simpanan dan rekening produk pembiayaan menginduk pada satu nomor rekening yaitu rekening SUKARELA yang didaftarkan.

Pertanyaan : Apa keuntungan penerapan SMS *gateway* bagi KOPENA?

Jawaban : Dengan adanya SMS *gateway* kepercayaan nasabah meningkat, tentunya akan menambah loyalitas nasabah terhadap KOPENA

Pertanyaan : Kenapa SMS *gateway* KOPENA yang diterima nasabah masih berupa nomor bukan server?

Jawaban : Karena sistem masih baru diterapkan, fasilitasnya berbeda dengan yang di online karena SMS *gateway* itu pengembangan dari sistem yang sudah ada oleh tim IT jadi yang diterima nasabah masih berupa nomor belum atas nama KOPENA, tetapi nomor itu tidak bisa di SMS balik karena nomor SMS *gateway* KOPENA khusus untuk mengirim SMS.

TRANSKIP WAWANCARA 2

Dengan Susi Sustiyowati, S.kom selaku Customer Service Officer

Waktu : Senin, 02 Maret 2015

Pukul : 13.40 WIB – 13.50 WIB

Tempat: Kantor KOPENA cabang Kedungwuni

Jl. Capgawen No. 100, Kab. Pekalongan

Pertanyaan : Apa pengertian SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : SMS *gateway* adalah layanan SMS online dari Koperasi kepada nasabahnya berisi informasi saldo akhir beserta transaksi yang dilakukan baik penambahan atau pengurangan tabungan per tanggal tertentu dengan ketentuan berlaku.

Pertanyaan : Apakah KOPENA saja yang ada SMS *gateway*?

Jawaban : Tidak hanya KOPENA koperasi yang ada SMS *gateway*, tetapi di Kospin Jasa juga ada. Tapi bedanya nasabah yang mendapatkan SMS *gateway* di Kospin Jasa adalah nasabah yang menabung $\geq$ Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) setiap transaksi. Sedangkan nasabah yang mendapatkan SMS *gateway* di KOPENA adalah nasabah yang menabung $\geq$ Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah)

Pertanyaan : Bagaimana sejarah mulai diterapkannya SMS *gateway* di KOPENA?

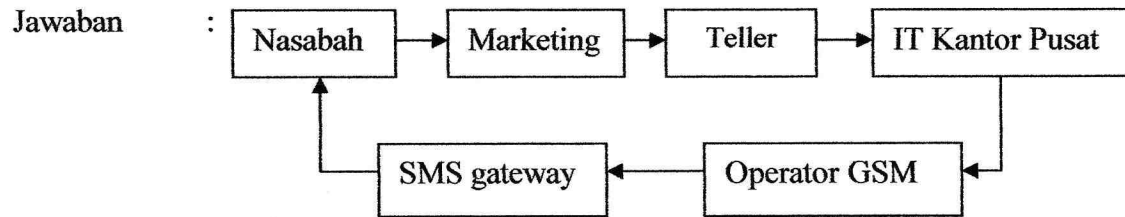
Jawaban : SMS *gateway* mulai diterapkan pada bulan Mei tahun 2014. Dimulai dengan hanya menggunakan kartu indosat saja, kemudian dikembangkan dengan menggunakan semua operator pada saat pencairan tabungan sariya pada tanggal 07 Juni 2014.

Pertanyaan : Bagaimana proses registrasi SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : Dimulai dari pendaftaran tabungan atau pembiayaan baik nasabah datang sendiri atau melalui marketing akan dimintai nomor handphone dengan mengisi fomulir kesediaan layanan informasi online. Kemudian CSO mendaftarkan SMS *gateway* dengan menginput data nasabah meliputi nomor handphone nasabah, data

CIB (Customer Information Base), dan nomor rekening sukarela nasabah.

Pertanyaan : Bagaimana skema operasional SMS *gateway* di KOPENA?



TRANSKIP WAWANCARA 3

Dengan Bapak Kus Handoko selaku nasabah nominal tabungan di atas Rp

50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi

Tempat : Rumah bapak Kus Handoko, Paesan Utara

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang penerapan sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Senang, karena tidak perlu ke kantor langsung.
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : SMS informasi dari KOPENA
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Bagus, saya jadi tahu kalau uangnya sudah masuk.
- Pertanyaan : Bagaimana cara pendaftaran SMS *gateway*?
- Jawaban : menyerahkan nomor handphone ke marketing
- Pertanyaan : Apa keuntungan yang diperoleh nasabah atas penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Mendapatkan informasi dan merasa uang yang di tabung aman.
- Pertanyaan : Apakah nasabah di bebani biaya ketika menerima SMS *gateway*?
- Jawaban : setahu saya tidak, karena tidak ada pemotongan di rekening saya
- Pertanyaan : Bagaimana respon nasabah ketika SMS *gateway* telat diterima?
- Jawaban : Saya belum pernah telat mendapat SMS *gateway*.
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penyebab telatnya SMS *gateway*?
- Jawaban : tidak, jaringan di tempat saya ada terus
- Pertanyaan : SMS *gateway* KOPENA masih menggunakan nomor apakah nasabah pernah membalas ke nomor tersebut?
- Jawaban : tidak, karena saya selalu mendapat SMS

TRANSKIP WAWANCARA 4

Dengan Ibu Masruroh selaku nasabah dengan nominal tabungan di atas Rp
50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi

Tempat : Rumah Ibu Masruroh, Paesan Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang penerapan sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Senang, soalnya saya sibuk jualan jadi tidak perlu meluangkan waktu ke kantor untuk menabung.
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : SMS dari KOPENA
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Senang, jadi tahu saldo akhir tanpa bertanya ke marketing.
- Pertanyaan : Bagaimana cara pendaftaran SMS *gateway*?
- Jawaban : Ketika saya membuka rekening tabungan saya dimintai nomor handphone oleh CSO katanya mau didaftarkan SMS *gateway*
- Pertanyaan : Apa keuntungan yang diperoleh nasabah atas penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Tahu kalau uang saya aman.
- Pertanyaan : Apakah nasabah di bebani biaya ketika menerima SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak ada biaya untuk layanan SMS yang saya terima
- Pertanyaan : Bagaimana respon nasabah ketika SMS *gateway* telat diterima?
- Jawaban : Gelisah walaupun percaya dengan marketingnya dan besoknya saya tanyakan kepada marketing.
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penyebab telatnya SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak, jaringan tidak masalah
- Pertanyaan : SMS *gateway* KOPENA masih menggunakan nomor apakah nasabah pernah membalas ke nomor tersebut?
- Jawaban : Ya, saya pernah mengirim sms, tapi gagal

TRANSKIP WAWANCARA 5

Dengan Ibu Casropah selaku nasabah dengan nominal tabungan di atas Rp

50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi

Tempat : Rumah Ibu Casropah, Pekajangan Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang penerapan sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Menyenangkan, karena menguntungkan saya tidak perlu ke kantor langsung.
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : Informasi tentang saldo akhir
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Senang, menambah kepercayaan
- Pertanyaan : Bagaimana cara pendaftaran SMS *gateway*?
- Jawaban : Mendaftarkan nomor handphone ke CSO
- Pertanyaan : Apa keuntungan yang diperoleh nasabah atas penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Dapat informasi transaksi dan saldo akhir
- Pertanyaan : Apakah nasabah di bebani biaya ketika menerima SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak ada biaya
- Pertanyaan : Bagaimana respon nasabah ketika SMS *gateway* telat diterima?
- Jawaban : Saya selalu dapat pada sore tidak pernah telat.
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penyebab telatnya SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak masalah
- Pertanyaan : SMS *gateway* KOPENA masih menggunakan nomor apakah nasabah pernah membalas ke nomor tersebut?
- Jawaban : Tidak pernah

TRANSKIP WAWANCARA 6

Dengan Ibu Kumala Sari selaku nasabah dengan nominal tabungan di atas Rp

50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi

Tempat : Rumah Ibu Kumala Sari, Jl. Raya Gembong Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang penerapan sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Bagus, memudahkan nasabah menabung
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : SMS info transaksi dan saldo akhir
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Senang, menambah kepercayaan
- Pertanyaan : Bagaimana cara pendaftaran SMS *gateway*?
- Jawaban : Dimintai nomor handphone oleh marketing
- Pertanyaan : Apa keuntungan yang diperoleh nasabah atas penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Tahu bahwa uang saya aman terjamin sudah masuk ke rekening
- Pertanyaan : Apakah nasabah di bebani biaya ketika menerima SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak ada
- Pertanyaan : Bagaimana respon nasabah ketika SMS *gateway* telat diterima?
- Jawaban : Cemas, dan besoknya saya komplek kepada marketing
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penyebab telatnya SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak, jaringan lancar
- Pertanyaan : SMS *gateway* KOPENA masih menggunakan nomor apakah nasabah pernah membalas ke nomor tersebut?
- Jawaban : Iya, tapi tidak bisa terkirim

TRANSKIP WAWANCARA 7

Dengan Bapak Slamet Riyanto selaku nasabah dengan nominal tabungan di atas

Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi

Tempat : Rumah Bapak Slamet Riyanto, Capgawen Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang penerapan sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Senang, bisa nabung tanpa harus meluangkan waktu datang ke kantor langsung
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : SMS pemberitahuan saldo akhir
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Bagus, jadi bisa mengontrol saldo akhir
- Pertanyaan : Bagaimana cara pendaftaran SMS *gateway*?
- Jawaban : Memberikan nomor handphone ke CSO
- Pertanyaan : Apa keuntungan yang diperoleh nasabah atas penerapan SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Mendapatkan informasi uang saya sudah masuk.
- Pertanyaan : Apakah nasabah di bebani biaya ketika menerima SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak ada pemotongan untuk biaya SMS yang diterima
- Pertanyaan : Bagaimana respon nasabah ketika SMS *gateway* telat diterima?
- Jawaban : Tidak masalah, karena saya percaya kepada marketingnya
- Pertanyaan : Apakah jaringan GSM menjadi penyebab telatnya SMS *gateway*?
- Jawaban : Tidak, alhamdulillah selalu ada
- Pertanyaan : SMS *gateway* KOPENA masih menggunakan nomor apakah nasabah pernah membalas ke nomor tersebut?
- Jawaban : Tidak pernah

TRANSKIP WAWANCARA 8

Dengan Nur Sella selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,-

(Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Tempat : Rumah Nur Sella, Gembong Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?

Jawaban : Senang, tidak repot.

Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?

Jawaban : Kurang tahu, sepertinya ya seperti SMS biasa

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : Tidak terlalu penting, karena saya percaya kepada marketingnya

Pertanyaan : Mengapa nasabah tidak terlalu tertarik untuk mendapatkan SMS *gateway*?

Jawaban : Karena bisa nabungnya sedikit, jadi tidak terlalu khawatir

TRANSKIP WAWANCARA 9

Dengan Nok Arofah selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Tempat : Rumah Nok Arofah, Paesan Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?

Jawaban : Biasa saja, yang penting di buu tabungannya tertulis

Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?

Jawaban : SMS dari Kopena untuk nasabah, sebagai informasi

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : Tidak masalah, karena saya nabungnya tidak banyak

Pertanyaan : Mengapa nasabah tidak terlalu tertarik untuk mendapatkan SMS *gateway*?

Jawaban : Karena bisa nabungnya sedikit, jadi tidak terlalu khawatir

TRANSKIP WAWANCARA 10

Dengan Jasmine selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,-

(Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Tempat : Rumah Jasmine, Prawasan Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Bagus, lebih mudah menabung tanpa ke kantor langsung.
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : Informasi saldo dari KOPENA
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Tidak terlalu penting
- Pertanyaan : Mengapa nasabah tidak terlalu tertarik untuk mendapatkan SMS *gateway*?
- Jawaban : Mungkin penting bagi yang nabung banyak tapi kalau yang menabung sedikit tidak terlalu penting, yang penting sudah ditulis dibuku tabungan

TRANSKIP WAWANCARA 11

Dengan Nur Rohmah selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Tempat : Rumah Nur Rohmah, Prawasan Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?

Jawaban : Senang, hemat tenaga tanpa ke kantor langsung.

Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?

Jawaban : Kurang paham, karena saya tidak pernah mendapat SMS

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?

Jawaban : Bagus, tapi tidak terlalu penting karena tambah bingung, yang penting masuk ke rekening

Pertanyaan : Mengapa nasabah tidak terlalu tertarik untuk mendapatkan SMS *gateway*?

Jawaban : Bagaimana mau nabung banyak, bisa menabung sedikit saja sudah alhamdulillah

TRANSKIP WAWANCARA 12

Dengan Nok Khadhiroh selaku nasabah dengan nominal tabungan di bawah Rp 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap transaksi.

Tempat : Rumah Nok Khadhiroh, Capgawen Utara Kedungwuni

Waktu : Selasa, 06 September 2015

Pukul : 09.00 WIB – 11.30 WIB

- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan nasabah tentang sistem jemput bola yang diterapkan KOPENA?
- Jawaban : Sistem yang bagus, memudahkan nasabahnya
- Pertanyaan : Apakah yang nasabah ketahui tentang penerapan SMS *gateway*?
- Jawaban : Kurang tahu jelas yang saya dengar itu layanan informasi online KOPENA
- Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda dengan adanya SMS *gateway* di KOPENA?
- Jawaban : Bagus, itu memberi informasi tapi yang penting itu sudah mengenal baik marketingnya
- Pertanyaan : Mengapa nasabah tidak tertarik untuk mendapatkan SMS *gateway*?
- Jawaban : Sebenarnya ingin nabung banyak supaya dapat sms, tapi memang nabungnya bisanya sedikit

TRANSKIP WAWANCARA 13

Dengan Muhammad Andi Faisol, S.kom selaku Staff IT KOPENA

Waktu: Selasa, 03 November 2015

Pukul 14.30 WIB

Tempat : Kantor KOPENA pusat Gedung KOPENA Lt. III Jl. Hos Cokroaminoto

No. 77 Pekalongan

- Pertanyaan : Perangkat software apa yang digunakan dalam penerapan SMS gateway di KOPENA?
- Jawaban : Menggunakan perangkat software *Java*.
- Pertanyaan : Bagaimana cara kerja perangkat tersebut?
- Jawaban : Proses kerjanya mulai dari *Teller* menjurnal dengan *Data Base* nasabah lalu sistem membaca jurnal yang belum dikirim dengan aplikasi *Java* kemudian dikirimkan ke nasabah dalam bentuk SMS dengan jaringan VPN. VPN adalah jaringan khusus KOPENA untuk SMS gateway yang dipesan dari Telkom dengan nomor yang ditentukan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Naila Nastaftia
Tempat Lahir : Pekalongan
Tanggal Lahir : 21 April 1994
Alamat : Madukaran Rt. 01 Rw. 02 Kelurahan Kedungwuni Barat,
Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Moch. Cholid
Nama Ibu : Eko Wati
Alamat : Madukaran Rt. 01 Rw. 02 Kelurahan Kedungwuni Barat,
Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan

C. PENDIDIKAN

1. MI YMI 02 Surabayan Wonopringgo lulus tahun 2006
2. SMP N 01 Wonopringgo lulus tahun 2009
3. MAS Simbangkulon Buaran lulus tahun 2012
4. STAIN Pekalongan Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2012 lulus 2015

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 03 November 2015

Yang membuat

Naila Nastaftia