

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan berbasis syariah islam yang dalam operasionalnya tidak mengenal sistem bunga. Menurut Nur Dinah Fauziah, perbankan syariah adalah bank yang berlandaskan pada hukum islam dan pada prakteknya imbalan yang diterima oleh bank syariah sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan oleh pihak bank dan nasabah.¹

Perkembangan perekonomian terutama pada sektor perbankan syariah telah dijadikan sebagai tolak ukur optimalisasi keberhasilan ekonomi berbasis syariah. Menurut catatan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI), perkembangan perbankan syariah pada era globalisasi saat ini mengalami kemajuan dengan menunjukkan perkembangan yang positif dari tahun ke tahun dibuktikan dengan bertambahnya jaringan kantor pada sejumlah BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) tiap tahunnya.

Berkembangnya Bank Syariah ini akan memiliki dampak secara mendasar dan luas, bukan hanya pada sektor perekonomian tingkat nasional tetapi juga berdampak bagi perekonomian masyarakat.² Jika bank syariah di

¹Nur Dinah Fauziah, M.E., Mohamad Toha, M.E. dan Rahma Sandhi Prahara, M. Pd, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Batu: Literasi Nusantara, 2019) hal 23.

² Amanita Novi Yushita, Modul Pembelajaran, “*Bank Syariah*”, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2015) hal 54-56.

Indonesia memiliki jaringan yang cukup luas maka sistem operasional yang dimilikinya akan membantu perekonomian pada tingkat nasional.

Operasional perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2020 mengalami penurunan sistem keuangan akibat adanya virus *Covid-19* (*Coronavirus Disease 2019*). Virus ini memaksa pemerintah memberikan kebijakan WFH (*Work from Home*) dan *Social Distancing* untuk mengurangi penyebaran *Covid-19*.³ Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah membuat pola kehidupan masyarakat berubah termasuk dalam hal kebutuhan teknologi.⁴ Kebutuhan teknologi dimasa pandemi sangat dibutuhkan masyarakat terutama dalam transaksi keuangan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan syariah terutama Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

BPRS mengatur strategi agar bisa tetap bertahan diindustri keuangan nasional sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Beberapa langkah sudah mulai dicoba oleh BPRS untuk mengatasi problematika tersebut menjadi kesempatan untuk meningkatkan pertumbuhan BPRS ke depannya yaitu salah satunya dengan transformasi digital.⁵ Transformasi digital ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan keuangan hanya melalui ponselnya, yaitu dengan adanya *Mobile Banking*.

³ Sawitri, Dara. "Penggunaan Google Meet untuk work from home di era pandemi coronavirus disease 2019 (Covid-19)." *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* Vol.2, No.1, 2020, hal 13-21.

⁴Hani Tahliani, "Tantangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Covid-19", *Madani Syariah: Jurnal Pemikiran Perbankan Syariah*, Vol.3, No.2, 2020, hal 94.

⁵ Tampilan lantabur *mobile banking* pada lampiran 5, hal 97.

Mobile banking merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam sehingga dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online tanpa harus meninggalkan aktivitasnya.⁶ Adanya layanan *Mobile Banking* sebagai salah satu bentuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah sebuah persepsi positif yang mempengaruhi tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja dengan harapannya.⁷

Berdasarkan penelitian Irfan Nurahmadi Harish dalam penelitiannya menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* dapat diukur melalui kualitas layanan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat diukur melalui kualitas layanan dan kepercayaan. Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Sartika Moha dan Sjendry Loindrong kualitas layanan ialah suatu ukuran tingkat layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapannya.⁹ BPRS menjadikan kualitas layanan sebagai jalan alternatif untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada agar selalu menggunakan produk dan jasa perbankan.

⁶Irfan Nurahmadi Harish, Skripsi: “*Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), hal 26.

⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Edisi XII, Jakarta: Indeks, hal 177.

⁸Irfan Nurahma di Harish, hal 92.

⁹Sartika Moha dan Sjendry Loindrong, “*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*”, Vol.4, No.1, 2016, hal 574.

Menurut Cahase, Jacobs dan Aquilano yang dikutip oleh Faruk Ulum dan Rinaldi Muchtar, kualitas layanan perbankan yang baru dalam dunia digital disebut dengan *e-service quality* yaitu tingkat pelayanan nasabah berbasis *mobile banking* yang dapat memenuhi ekspektasi nasabah secara efektif dan efisien.¹⁰ Salah satu tolak ukur keberhasilan BPRS bergantung pada kepuasan nasabah, sehingga BPRS perlu melakukan upaya untuk meningkatkan rasa kepercayaan nasabah terhadap produk atau layanan jasa yang digunakan.

Selain *e-service quality*, kepercayaan dalam dunia digital juga disebut dengan *e-trust* yaitu kesediaan menerima kerentanan pada suatu aplikasi online dengan ekspektasi yang positif.¹¹ *E-service quality* dan *e-trust* ini merupakan salah satu strategi bank dalam menghadapi persaingan pasar yang kompetitif.

Penelitian Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri pada tahun 2020 di kota Depok menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah melalui citra bank. Citra bank ialah persepsi nasabah meliputi reputasi perusahaan.¹² Dengan mempertahankan citra bank yang baik, bank dapat mengintruksikan nasabah menggunakan layanan jasa perbankan agar kemudahan dalam pelayanan semakin meningkatkan nilai positif bank. Nilai positif tersebut mampu

¹⁰Faruk Ulum dan Rinaldi Muchtar, "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay*", Vol.12, No.2, 2018, hal 68.

¹¹Irfan Nurahmadi Harish, 2017, hal 19.

¹²Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri, "*Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening*", Bina Drama: Jurnal Ilmiah Matrik Vol 22, No.1, 2020, hal 56.

meningkatkan citra bank kedepannya dan menambah tingkat kepuasan nasabah.

Hal tersebut tergantung dari segi pelayanan pihak bank terhadap nasabah. Salah satu model pelayanan tersebut adalah penggunaan transformasi digital, meskipun transformasi digital sudah banyak dilakukan oleh bank-bank syariah namun tidak semua bank syariah menggunakannya. Penggunaan sistem digital perbankan banyak dilakukan oleh bank-bank umum syariah seperti halnya bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Mandiri Syariah dan lain sebagainya. Sedangkan bank syariah setingkat BPRS masih sangat minim dengan transformasi digital.

Di Mojokerto, tepatnya di JL. Empunala No 102, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, terdapat bank pembiayaan rakyat syariah yang sudah melakukan transformasi digital dalam model pelayanannya. BPRS tersebut merupakan satu-satunya bank swasta berbasis syariah yang memulai pelayanan digital. Bank tersebut adalah BPRS Lantabur Tebuireng.

BPRS Lantabur Tebuireng memulai pelayanan digital berbasis online dengan aplikasi yang disebut *Lantabur mobile*. *Lantabur mobile banking* hadir sebagai proses pengembangan kualitas pelayanan dan kepercayaan untuk memperoleh kepuasan nasabah. *Lantabur mobile banking* ini baru diluncurkan pada bulan desember tahun 2020. Meskipun tergolong baru, nasabah pengguna layanan aplikasi tersebut terus mengalami peningkatan terutama di wilayah Mojokerto. Pada awal peluncuran *Lantabur mobile banking*, BPRS mendapatkan 104 nasabah

pengguna. Pada bulan Januari tahun 2021 pengguna Lantabur mobile banking meningkat menjadi 178 pengguna dan pada bulan berikutnya menjadi 213 pengguna.

Nasabah dapat merasakan layanan perbankan melalui Lantabur *mobile banking* terutama masyarakat menengah kebawah, dengan fitur layanan yang ada di Lantabur *mobile banking* meliputi informasi saldo, *E-Santri* dan transfer antar rekening. Lantabur Mobile Banking dapat diunduh melalui *google playstore*. Ditinjau dari *google playstore* rating dan ulasan Lantabur Mobile Banking sebesar 4,7 dengan lebih dari seribu pengguna. Nasabah yang memberikan bintang 5 menunjukkan kepuasan akan kinerja aplikasi Lantabur Mobile Banking.¹³

Dalam penelitian Andika Febrianta pada tahun 2016 menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan. Pada penelitian Irfan Nurrahmadi Harish tahun 2017 juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan *mobile banking*. Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nina Febriana pada tahun 2016 menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tidak seluruh indikator kualitas pelayanan berpengaruh positif sehingga masih ada kesenjangan pada hasil penelitian tersebut dan penelitian yang dilakukan oleh Thalia Claudia Mawey, dkk tahun 2018 menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan tidak

¹³Diakses pada 31 maret 2021 pukul 11:37 WIB dari <https://play.google.com>

memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil dari beberapa penelitian masih belum konsisten, sehingga peneliti tertarik menggunakan variabel tersebut untuk diteliti dengan menambahkan variabel *intervening* yaitu citra bank untuk melihat seberapa kuat atau lemah variabel tersebut dalam menghubungkan variabel independen dan dependen di penelitian ini.

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah *Lantabur Mobile Banking* Melalui Citra Bank di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Kanca Mojokerto”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan berbagai permasalahan yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Rumusan masalah tersebut adalah:

1. Apakah *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto?
2. Apakah *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap citra bank PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto?
3. Apakah *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto?

4. Apakah *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap citra bank PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto?
5. Apakah citra bank berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah *Lantabur Mobile Banking* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap citra bank PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-trust* terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh *e-trust* terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.
5. Untuk mengetahui pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah *Lantabur Mobile Banking* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Praktis

a. Bagi Perusahaan

Jika hasil penelitian ini berpengaruh positif signifikan diharapkan dapat memberikan tambahan kajian ilmu dan masukan yang positif dalam menentukan strategi *e-service quality* dan *e-trust* oleh BPRS Lantabur Tebuireng dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* melalui citra bank.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan masyarakat mengenai pentingnya *e-service quality* dan *e-trust* dalam suatu usaha yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* melalui citra bank.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini sebagai sarana pengaplikasian ilmu perbankan syariah yang diperoleh selama menempuh perkuliahan dan praktik lapangan.

d. Teoritis

a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berkontribusi dalam menambahkan kajian ilmu pemasaran khususnya manajemen pemasaran.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan diskusi penelitian yang akan datang.

