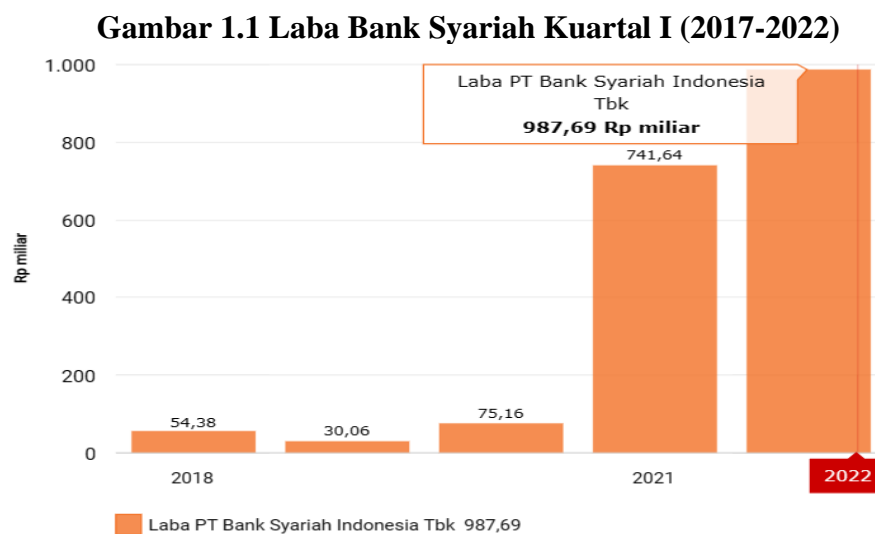


# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, terdapat banyak bank syariah yang bermunculan selaras dengan perkembangan sistem keuangan syariah (Deza & Sofyani, 2022). Di Indonesia, Lembaga keuangan syariah sendiri telah berkembang dengan baik. Hal ini juga terjadi pada berbagai negara yang penduduknya mayoritas adalah umat muslim. Karena pada realitanya menurut data pada OJK, Indonesia berhasil masuk kedalam 10 besar negara dengan kategori aktiva terbesar di bank syariah di dunia (Putri & Rachmawati et al, 2022). Potensi dan peluang yang besar dapat dimiliki bank syariah di Indonesia. Karena pertumbuhan sektor rill dapat dibantu oleh meningkatnya pada kinerja keuangan pada bank syariah. Adapun gravik yang menunjukkan mengenai Laba pada Bank Syariah pada kuartal I di tahun 2017 - 2022, sebagai berikut:



Sumber: Katadata.co.id (2022)

Dapat dilihat dari grafik diatas, bahwa laba pada Bank Syariah Indonesia tiap tahunnya bertambah semakin pesat. Walaupun pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan laba, namun pada tahun 2020 berjalan ke tahun 2021 berkembang dengan pesat dari yang hanya menduduki di angka Rp.75,16 miliar dapat naik drastis ke angka Rp. 741,64 miliar. Begitu juga pada tahun 2022 telah mengalami perkembangan dengan naik menjadi Rp. 987,69 miliar (Katadata.co.id, 2022).

Secara formal dimulainya eksistensi di Indonesia pada bank syariah pada tahun 1992 dibuktikan berlakunya UU No.7 Tahun 1992 mengenai perbankan, namun belum terdapat landasan hukum yang kuat dan kemudian mengakibatkan lahirnya UU No.10 Tahun 1998 yang secara eksplisit ditetapkan bank beroperasi secara syariah (Septiani et al., 2022). Berdasarkan UU No.21 Tahun 2008 Bab I, karena bank syariah merupakan bank yang berdasar pada Amanah dalam menjalankan fungsinya. bank syariah juga harus melakukan usahanya dengan berdasarkan prinsip kehati-hatian, demokrasi ekonomi, serta prinsip syariah berdasarkan UU No.21 Tahun 2008 pada Bab II (Arwin, 2023).

Dunia perbankan atau ekonomi islam juga telah dijelaskan dengan jelas dalam Al-Qur'an yaitu terdapat dalam QS. An-Nisa' Ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا

*Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu.*

*Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu (QS. An-Nisa' Ayat 29).”*

Berdasarkan ayat diatas menjelaskan mengenai sebuah larangan untuk orang muslim yang saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang haram, seperti gasab dan riba. Selain itu, ayat ini juga telah memeberikan izin yang jelas bahwa melakukan perniagaan sesuai dengan yang berlaku yaitu atas dasar suka sama suka, asalkan harta yang diperdagangkan adalah dari hasil yang halal (Heyd, 2022). Sudah seharusnya Lembaga keuangan syariah mempertahankan Amanah dari Allah dengan memperlakukan harta sesuai dengan prinsip dalam Islam. Hal ini dikarenakan tujuan hidup seorang mukmin adalah mencapai falah, yaitu keuntungan di dunia dan akhirat, bukan hanya keuntungan duniawi semata. Seorang mukmin harus mampu menghindari transaksi ribawi meskipun godaan profit di pasar keuangan sangat menggurkan.

Menurut pandangan penulis dengan adanya bank syariah di Indonesia ini, memberikan manfaat bagi umat Islam yang dapat menghindari unsur-unsur transaksi ribawi dengan kembali ke sistem baitul mal yang mendorong ziswaf sebagai sumber kekuatan ekonomi, dan meminimalkan budaya pembiayaan kredit. Karena pada akhirnya, umat mukmin Indonesia harus selalu mewaspadai perilaku ribawi (Fitria, 2022). Selain itu juga kehadiran bank syariah memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan.

Dalam era digital saat ini dengan berkembangnya teknologi telah mengubah cara kerja serta interaksi manusia, salah satunya pada sektor keuangan. Saat ini, industri perbankan menghadapi beberapa tantangan yang dinilai amatlah

kompetitif, kompleks, dan terus berubah. Perlu adanya perubahan agar bank dapat memikat nasabah baru. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan perkembangan *Financial Technology* atau yang biasa di sebut dengan *fintech* yang beberapa tahun terakhir ini berkembang dengan pesat. Teknologi ini telah memudahkan transaksi keuangan, meningkatkan keamanan dan privasi data, memperluas aksesibilitas keuangan bagi Masyarakat, serta membuka peluang baru bagi industry finansial. Nasabah dapat merasa puas dengan adanya layanan *fintech* pada bank syariah. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah dengan memanfaatkan pemasaran melalui *E-Word of Mouth* (EWOM). Variabel EWOM yang positif akan tercipta ketika bank mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah yang menjadi pelanggannya (Nasution et al., 2023).

*E-word of mouth* atau EWOM adalah suatu fenomena yang sering terjadi dalam era digital saat ini, dimana orang-orang membagikan pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau jasa melalui media sosial atau saluran online lainnya. Dalam era digital, EWOM menjadi sangat penting dalam membantu keputusan konsumen dalam memilih produk atau jasa tertentu. Hal ini karena mereka dapat membaca pengalaman dari orang lain secara langsung, sehingga dapat membentuk persepsi yang lebih baik sebelum memutuskan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Asmuni et al., 2021).

Selain faktor diatas, kualitas layanan juga merupakan faktor dari munculnya *fintech*. Seperti yang diketahui, bank syariah merupakan bank yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah dan kegiatan usahanya harus sesuai dengan aturan-

aturan yang terkait dengan prinsip syariah, termasuk dalam pelayanan kepada nasabah. Meningkatnya permintaan masyarakat terhadap bank syariah menunjukkan bahwa mereka membutuhkan aplikasi prinsip-prinsip syariah yang dianggap lebih menyejukkan hati dan lebih adil bagi kepentingan umum. Sejalan dengan itu, kualitas layanan bank syariah juga menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilannya dalam memenangkan hati nasabah. Tampilan fisik yang baik, lingkungan yang nyaman, tenaga kerja yang ramah dan profesional, serta pelayanan yang efektif dan efisien adalah beberapa contoh dari elemen kualitas layanan pada bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah perlu memperhatikan kualitas layanan dan memastikan bahwa pelayanannya selalu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Hal ini menjadi kunci sukses bagi bank syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan memperluas pangsa pasar (Apriliany et al., 2022).

Faktor lainnya muncul dengan adanya fenomena yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah sepertinya tidak bisa dipisahkan dengan pertumbuhan dan perkembangan sektor keuangan syariah. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya bertransaksi dengan bank yang bertujuan untuk memupuk keadilan dan keberkahan, kepuasan nasabah pun semakin menjadi fokus utama bagi bank syariah (Novita Sari et al., 2023). Dalam konteks ini, bank syariah perlu memastikan bahwa nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi kejelasan

prosedur, kecepatan dalam menjawab permintaan dan aduan, kualitas produk dan layanan, serta harga yang sesuai.

Bank syariah juga perlu memperhatikan aspek-aspek non-finansial seperti fasilitas, lingkungan kerja, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Keberhasilan bank syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan kepuasan nasabah akan berdampak positif bagi citra bank syariah dan bisa meningkatkan jumlah nasabah, investasi, dan keuntungan yang diperoleh (Hasanah et al., 2023). Oleh karena itu, bank syariah selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabahnya, sehingga tercipta hubungan yang baik antara bank syariah dan nasabah yang mengakibatkan nasabah loyal terhadap bank syariah.

Loyalitas nasabah terhadap bank syariah menjadi fenomena yang kian menarik perhatian. Dalam lingkup perbankan syariah, menjaga loyalitas nasabah menjadi satu-satunya cara yang bisa ditempuh untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Bank syariah perlu memastikan nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka tetap setia menggunakan produk dan layanan dari bank syariah tersebut. Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan, kecepatan respons, kejelasan kebijakan dan prosedur bisnis, serta nilai religius yang terkandung dalam prinsip-prinsip syariah (Nurrachmi & Setiawan, 2020). Bank syariah juga bisa meningkatkan loyalitas nasabah dengan menyediakan produk dan layanan yang inovatif, memberikan keuntungan yang kompetitif, memiliki kualitas pelayanan yang baik, dan menjaga kepercayaan nasabah dalam bertransaksi.

Penting bagi bank syariah untuk memahami dan mengikuti dinamika pasar serta memperhatikan kebutuhan nasabah.

Jika bank syariah berhasil mempertahankan loyalitas nasabah, maka bank syariah bisa memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan reputasinya di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, bank syariah harus selalu memperhatikan dan menjaga loyalitas nasabah untuk memenangkan persaingan di industri perbankan syariah. Kepuasan dapat menjadi variabel mediasi dalam penelitian tersebut karena dapat mempengaruhi hubungan antara *e-word of mouth* dan kualitas layanan dengan loyalitas nasabah bank syariah di Magelang. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah Magelang. Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka kemungkinan besar akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank tersebut. Sebaliknya, jika nasabah merasa tidak puas, maka kemungkinan besar akan menurunkan loyalitas mereka (Badrianto & Astuti, 2023). EWOM dan kualitas layanan juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. EWOM dapat memberikan informasi yang positif atau negatif terhadap bank, yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas layanan. Sedangkan kualitas layanan fintech yang baik akan membuat nasabah merasa lebih mudah dan nyaman dalam melakukan transaksi dengan bank.

Adanya riset gap pada penelitian ini, dilatar belakangi oleh beberapa penelitian terdahulu. Hasil penelitian (Asmuni et al., 2021) kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap *electronic word of Mouth* pada Bank Syariah

Mandiri Kota Medan, arah pengaruhnya adalah positif yang artinya jika *electronic word of Mouth* meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar koefisien. Selain itu, terdapat hasil penelitian dari (Putri & Utomo et al., 2017) Pernyataan bahwa "Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening" telah ditolak. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang lebih kecil daripada nilai pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang lebih dalam dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan Dian Comp. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan bukan merupakan variabel intervening dalam penelitian ini.

Alasan peneliti memilih daerah Magelang untuk dijadikan objek penelitian karena salah satunya, daerah Magelang adalah wilayah yang memiliki potensi untuk pengembangan Bank Syariah. Saat ini, Bank Syariah di Magelang masih cukup sedikit dan belum memiliki pangsa pasar yang besar. Hal tersebut dapat terlihat dari grafik berikut ini:

**Gambar 1. 2 Jumlah Bank Magelang (Unit), 2019-2021**

Wilayah Kecamatan	Jumlah Bank Menurut Kecamatan di Kota Magelang (Unit)								
	Bank Umum			BPR			Bank Syariah		
	2019 <sup>†</sup>	2020 <sup>†</sup>	2021 <sup>†</sup>	2019 <sup>†</sup>	2020 <sup>†</sup>	2021 <sup>†</sup>	2019 <sup>†</sup>	2020 <sup>†</sup>	2021 <sup>†</sup>
Magelang Selatan	16	17	18	4	6	6	2	2	2
Magelang Tengah	16	15	16	3	5	5	3	3	3
Magelang Utara	3	3	3	2	3	3	-	-	-
<b>Kota Magelang</b>	35	35	37	9	14	14	5	5	5

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Magelang (2022)



Berdasarkan tabel diatas, bank syariah yang berada pada daerah Magelang belum mengalami penambahan cabang dari jenjang tahun 2019 hingga tahun 2021. Sedangkan jika dibandingkan dengan bank konvensional dan BPR yang tersebar berada di beberapa daerah Magelang dapat mengalami penambahan cabang pada tahun berikutnya (Badan Pusat Statistik Kota Magelang, 2022). Oleh karena itu, dengan melakukan penelitian ini di daerah Magelang, dapat membantu pemangku kepentingan untuk memahami alasan mengapa bank syariah belum mampu bersaing dengan bank konvensional, sehingga dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan pasar nasabah dan loyalitas di Magelang.

Selain alasan tersebut, Magelang merupakan daerah yang memiliki keanekaragaman budaya yang cukup kaya. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan fintech dan bank syariah. Dengan melakukan penelitian di daerah Magelang, akan memungkinkan untuk memperoleh informasi yang lebih spesifik terkait *e-word of mouth*, kualitas layanan *fintech*, dan kepuasan nasabah di Magelang.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis atau peneliti ingin melakukan penelitian mengenai *e-word of mouth*, kualitas layanan *fintech*, dan kepuasan nasabah di Magelang. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh E-Word of Mouth Dan Kualitas Layanan Financial Technology Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Magelang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah melakukan penelitian, diambil berdasarkan penjelasan pada latar belakang maka dirumuskan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *e-word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan?
3. Apakah *e-word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap loyalitas?
5. Apakah *e-word of mouth* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Magelang?
6. Apakah *e-word of mouth* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Magelang melalui variabel kepuasan sebagai mediasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas. Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah *e-word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.

2. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan.
3. Untuk menganalisis apakah *e-word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
4. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
5. Untuk menganalisis apakah *e-word of mouth* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Magelang.
6. Untuk menganalisis apakah *e-word of mouth* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Magelang melalui variabel kepuasan sebagai mediasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam konteks bank syariah di Indonesia. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan konsep kepuasan nasabah dan pengaruh *e-word of mouth* dan kualitas layanan fintech terhadap loyalitas nasabah.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat memberikan wawasan bagi manajer bank syariah di Magelang dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, manajer bank syariah di Magelang dapat memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, hasil penelitian dapat memperluas pemahaman mengenai kebutuhan dan ekspektasi nasabah terhadap *fintech* dan bank syariah di Magelang. Sehingga dapat membantu manajer untuk mengembangkan produk dan layanan yang lebih relevan dan menarik minat nasabah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Pembahasan pada proposal skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, di dalam setiap bab terdapat pembahasan dalam sub babnya.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Didalam BAB I ini akan diuraikan mengenai permasalahan pada penelitian secara garis besar yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Didalam BAB II ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang akan dituliskan teori-teori mengenai konsep serta variabel yang relevan dengan penelitian yang dilakukan antara lain: *e-word of mouth*, kualitas layanan, loyalitas, kepuasan, dan loyalitas.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Didalam BAB III ini akan dijelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, serta Teknik analisis data.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Didalam BAB IV ini akan diuraikan mengenai hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Didalam BAB V ini bagian penutup akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, selain itu terdapat pula saran yang membangun dalam penelitian yang sudah dilakukan.