

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa perkembangan digital, teknologi informasi sangat berkembang luas dengan pesat juga dialami pada dunia bisnis keuangan berupa bank yang mana mempunyai posisi utama terkait peningkatan kualitas serta pelayanan. Sehingga tidak teralihkan oleh pesatnya perkembangan era digitalisasi yang setiap hari semakin berkembang pesat, seperti beragamnya aplikasi yang sudah di terapkan oleh perusahaan.¹ Salah satu bidang yang sangat berdampak yakni ekonomi dan keuangan, hal tersebut karena lembaga keuangan perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi dari masa ke masa mengalami kemajuan dan berkembang yang sangat pesat.² Hal ini dibuktikan bahwa Bank Indonesia mencatat nilai transaksi digital banking pada tahun 2023 mencapai 13,48 % yang meningkat hingga 9,11 % pada tahun 2024.³

Teknologi informasi adalah teknologi yang berkualitas pada lembaga keuangan.⁴ Didalam lembaga keuangan syariah terdapat perundang-undangan yang dapat diklasifikasikan menjadi lembaga keuangan bank dan non bank⁵.

Pada lembaga keuangan juga terbagi antara bank konvensional dan perbankan

¹ Sulistyowati, "Peningkatan Literasi Dan Inklusi Green Banking Pada Komunitas Remaja Dan Anak-Anak Rantau Warga Indonesia Di Malaysia," *Welfare: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol 1, no. 4 (2023): 743–47, <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1728>.

² Sulistyowati, Qristin, Bayu, "Uplifting Indonesian Migrant Workers : Green Banking Empowerment from an Islamic Perspective," *Journal International of Community Cre of Humanity (UCCH)* 1, no. 03 (2023): 323–38, <https://journal.lsmsharing.com/ijcch/article/view/10>.

³ Data diolah oleh peneliti melalui <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/ekonomi/bi-catat-nilai-transaksi-digital-banking-2023-rp-5847824-triliun> pada tanggal 10 April 2024, pukul 11.40.

⁴ Cecep Abdul, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang," *Jurnal Fakultas Teknik* vol. 2, no. 2 (2021), 3.

⁵ S.Sulistyowati, "Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam," *Wadiah* 5, no. 2 (2021): 38–66, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>.

syariah yang mempunyai sistem tersendiri.⁶ Sistem perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang menerapkan prinsip-prinsip berdasarkan hukum islam dan pelaksanaannya saling menguntungkan terhadap nasabah melalui pelayanannya.⁷ Selain itu saat ini banyak bank yang telah melakukan inovasi dari waktu ke waktu, lembaga keuangan memanfaatkan perkembangan teknologi.⁸ Perkembangan teknologi tersebut sebagai bentuk meningkatkan pelayanan.⁹ Dalam hal ini, diantaranya melalui media elektronik atau *electronic banking (e-banking)*. Diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Mobile banking*, *e-commerce* dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.¹⁰

Teknologi yang berkembang pesat perlu dimanfaatkan juga oleh lembaga perbankan, melalui teknologi nasabah akan diberikan layanan transaksi dengan sangat mudah dan cepat, akan tetapi belum semua lembaga keuangan menerapkan aplikasi sistem layanan digital berbasis smartphone dalam

⁶ Sulistyowati, "Settlement Of Non-Performing Lending In Sharia Banking Through Kpknl Surabaya From The Perspective Of Islamic Law," *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan Islam* 11, no. 2 (2021): 197–223, <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/ad.2021.11.2>.

⁷ Hasan Sultoni, "Bank Syariah Di Dunia International," *Jurnal Ekonomi Syariah* vol. 7, no. 2 (2020), 35.

⁸ S Sulistyowati, "Analisa Akad Hutang Piutang Yang Diterapkan Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Makmur Mandiri Periode Tahun 2019-2021," *AL HUKMU: Journal of Islamic Law and Economics* 02, no. 1 (2023): 1–6, <https://doi.org/10.54090/hukmu.104>.

⁹ Sulistyowati, "Hajj Fund Investment Development Strategy Sharia Investment Management Perspective," *El Dinar Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (2022): 148–62, <https://doi.org/10.18860/ed.v10i2.16318>.

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Diakses Melalui <https://www.ojk.go.id>, Pada Tanggal 12 November 2023, Pukul 20.30 WIB.

meningkatkan kualitas layanan.¹¹ Perkembangan teknologi informasi dapat membantu dan mempermudah dalam menjalankan aktivitasnya.¹²

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS merupakan salah satu lembaga keuangan swasta yang memanfaatkan teknologi informasi yaitu *mobile banking*. PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS ini menjalankan aktivitasnya berdasarkan pada ajaran Islam. Sesuai UU No.7 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada pasal 1 (Butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Islam.¹³

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS banyak tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu berada pada Kabupaten. Kabupaten yang memiliki lembaga keuangan syariah, seperti Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu pada Kabupaten Jombang. Kabupaten Jombang sering dijuluki masyarakat sebagai kota santri, dikarenakan pada Kabupaten Jombang dikenal mempunyai banyak pondok pesantren besar. Berikut perbandingan lembaga keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah atau BPRS yang ada pada Kabupaten Jombang yaitu sebagai berikut:

¹¹Sulistyowati, "Green BMT DAN Mobile UGT : Perspektif Eco-Theology," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* vol. 6, no. 3 (2023), 64 <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/27538>.

¹² S. Sulistyowati, "Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Membangun Ekonomi Yang Berkelanjutan Dan Inklusif," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akutansi* 3, no. 2 (2023): 48, <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1690>.

¹³Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, UNY Press (Yogyakarta, 2020),157.

Tabel 1.1
Data Perbandingan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu
PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan BPRS Mojo Artho
Cabang Ngoro Jombang

No	Perbandingan	BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang
1	Tanggal berdiri	1 Maret 2006	11 Febuari 2017
2	Lokasi	Jalan A.Yani Ruko Citra Niaga Blok E11 Pasar Legi, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Cabang : a. Surabaya b. Gresik c. Sidoarjo d. Mojokerto e. Jombang	Jalan Supardi No.43, Pandeam, Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang, Jawa Timur Cabang : a. Ngoro b. Pandaan c. Mojosari d. Mojokerto
3	Produk	Produk Wadiah : a. Deposito Mudharabah b. Hijrah atau Tabungan Haji Umrah c. Qolam atau Tabungan Pelajar d. Tabungan Lembaga e. Tadhabur atau Tabungan Mudharabah Lantabur f. Taqarrub atau Tabungan Qurban Lantabur g. Tabungan Wakaf	Produk Wadiah: a. Deposito b. Si Barkah atau Tabungan Mudharabah c. Al Madinah atau Tabungan Haji d. Qurban atau Tabungan Qurban e. Amanah atau Tabungan Umum f. Simpel atau Tabungan Pelajar Produk Pembiayaan: a. Murabahah b. Ijarah c. Musyarakah/Mud

		Produk Pembiayaan: a. Murabahah b. Multijasa c. Mudharabah d. Musyarakah e. Rahn f. Qard	harabah d. Qord e. Istishna
4	Fasilitas	a. Tempat parkir luas. b. Ruangan cukup luas di lengkapi dengan CCTV, tempat duduk dan AC.	a. Tempat parkir luas. b. Ruangan cukup luas di lengkapi dengan CCTV, tempat duduk dan AC.
5	Layanan	a. E-Santri b. Antar Jemput Tabungan c. Lantabur Mobile	a. PPOB (Payment Point Online Bank) b. Si Edu (aplikasi hanya untuk admin tidak untuk nasabah.)

Sumber : Data Hasil Observasi Penulis melalui website¹⁴

Berdasarkan kedua data pada tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang lebih unggul dalam aspek pendirian dikarenakan pendiriannya lebih lama dibanding BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang. BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang tanggal pendiriannya yaitu 11 Februari 2017, BPRS ini berada di kecamatan Ngoro, kabupaten Jombang. BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang memiliki 4 cabang pembantu. BPRS Mojo Artho Ngoro Jombang memiliki produk wadiah 6 produk diantaranya adalah Deposito, Si Barkah atau Tabungan Mudharabah, Al Madinah atau Tabungan Haji, Qurban atau Tabungan Qurban, Amanah atau Tabungan Umum dan Simpel atau Tabungan Pelajar dan produk pembiayaan ada 5 produk diantaranya adalah Murabahah, Ijarah, Musyarakah atau Mudharabah, Qord, dan Istishna. Fasilitas yang ditawarkan

¹⁴Data di olah peneliti melalui <http://bprslantabur.id>, dan <https://bankjombang.co.id/jombang/cab-ngoro/> (Diakses pada tanggal 04 Desember 2023)

yaitu parkir yang luas, ruangan yang cukup luas dilengkapi dengan CCTV, tempat duduk dan AC. Layanan pada BPRS Mojo Artho Cabang Ngoro Jombang yaitu PPO dan Si Edu aplikasi hanya untuk admin tidak untuk nasabah. Sedangkan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, pendiriannya lebih lama. Didukung juga dengan letak yang strategis berada dipusat keramaian dan mudah diakses.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang hingga saat ini memiliki 12 kantor pelayanan dan 5 cabang kota diantaranya Surabaya, Jombang, Gresik, Sidoarjo, dan Mojokerto. Produk yang ditawarkan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sangat banyak dan bermacam-macam yaitu 7 produk wadiah diantaranya adalah Deposito Mudharabah, Hijrah atau Tabungan Haji Umrah, Qolam atau Tabungan Pelajar, Tabungan Lembaga, Tadhabur atau Tabungan Mudharabah Lantabur, Taqarrub atau Tabungan Qurban Lantabur, Tabungan Wakaf dan 6 produk pembiayaan diantaranya adalah Murabahah, Multijasa, Mudharabah, Musyarakah, Rahn, dan Qard. PT. BPRS juga memiliki fasilitas dalam memuaskan nasabah yaitu memiliki parkir yang luas sehingga nasabah mempunyai akses yang luas untuk parkir kendaraan, ruang tunggu yang cukup luas dan dilengkapi CCTV dan AC. PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang juga menyediakan aneka ragam layanan, contohnya berupa E-Santri, antar jemput tabungan dan aplikasi layanan digital atau *mobile* yaitu *lantabur mobile*. Aplikasi ini tersedia di google playstore dan untuk memudahkan nasabah untuk bertransaksi.¹⁵

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lantabur” atau dikenal Bank Syariah Lantabur berdiri sejak tahun 2006 yang dipelopori oleh Pondok Pesantren

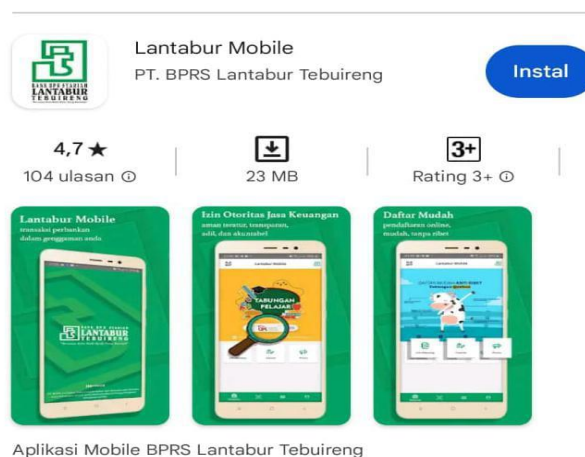
¹⁵ Ibid.,

Madrasatul Qur'an Tebuireng (PP MQ TBI). “Lantabur” memiliki arti “tidak akan merugi”, makna ini merupakan doa penyemangat dalam pengelolaan perusahaan. Selain itu, dalam usaha memperkuat keberadaan Bank Syariah Lantabur dengan penambahan istilah “Tebuireng”. Sehingga menjadi “PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng” dan telah diresmikan pada tanggal 11 Agustus 2014. Selain itu, seiring berjalan berjalannya waktu, PT. BPRS Latabur Tebuireng Jombang merupakan BPRS terbesar kedua dari 28 BPRS se Jawa Timur.¹⁶

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang merupakan salah satu lembaga keuangan swasta syariah yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi melalui layanan digital yaitu aplikasi Lantabur *Mobile*. Berikut merupakan tampilan aplikasi Lantabur Mobile pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang:

Gambar 1.1

Tampilan Aplikasi Lantabur *Mobile*



Sumber : aplikasi Lantabur *Mobile*¹⁷

¹⁶<https://bprslantabur.id> diakses , Pada Tanggal 15 November 2023, Pukul 19.55 WIB.

¹⁷<https://play.google.com/store/apps/details?id=id.bprslantabur.mobile> , diakses pada Google Play Store 05 Desember Pukul 20.20 WIB.

Gambar 1.1 merupakan fitur pada aplikasi Lantabur *Mobile*. Lantabur *Mobile* merupakan layanan digital PT. BPRS Lantabur dalam bentuk aplikasi berbasis aplikasi atau *web* atau *mobile* yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memperluas target pasar, meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Aplikasi Lantabur *Mobile* ini merupakan aplikasi yang sangat membantu dan memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan smartphone seperti halnya melakukan transaksi di kantor. Melalui aplikasi ini kapanpun, dimanapun layanan transaksi bisa lebih efektif dan efisiensi dikarenakan mempunyai outlet pribadi dalam genggamannya.

Fitur-fitur pada aplikasi ini menyediakan informasi berbagai macam, diantaranya adalah mengenai informasi-informasi mengenai saldo pada rekening, transfer antar rekening lantabur. Selain itu, cek informasi mutasi rekening, donasi (ziswaf)E-Santri, Karakteristik Layanan yang diberikan oleh PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang melalui Aplikasi *M-banking* Lantabur yaitu dikenal dengan Mudah Murah & Manfaat, selain itu dengan aplikasi *M-banking* Lantabur sangat bermanfaat dalam menunjang layanan tidak hanya santri dan wali santri yang dapat memantau aktifitas transaksi yang dilakukan oleh putra putrinya dipondok tetapi juga masyarakat lain atau nasabah PT.BPRS Lantabur Tebuireng dapat melakukan transaksi dan menikmati layanan digital melalui *M-banking* Lantabur setiap saat setiap waktu, dengan adanya fitur-fitur yang diberikan lantabur mobile secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas layanannya.¹⁸ Selain itu dapat dilihat dari jumlah data pengguna Aplikasi Lantabur *Mobile* sebagai berikut:

¹⁸<https://bprslantabur.id/lantabur-mobile/diakses> , Pada Tanggal 25 Desember 2023, Pukul 20.45 WIB.

Tabel 1.2
Jumlah Data Pengguna Aplikasi PT. BPRS Lantabur
Tebu Ireng Jombang

NO	TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
1	2021	1.522
2	2022	1.762
3	2023	2.339

Sumber : Data Hasil observasi pada PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Jombang.¹⁹

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Jombang mampu meningkatkan pelayanan melalui aplikasi Lantabur *Mobile*, PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang telah mencapai angka 5.600 lebih pengguna. Hal ini ditunjukkan pada tahun 2021 jumlah pengguna aplikasi Lantabur *Mobile* sebanyak 1.522 pengguna dan tahun selanjutnya mengalami kenaikan pada tahun 2022 sebanyak 1.762 pengguna dan berikutnya pada tahun 2023 dengan jumlah pengguna sebanyak 2.339.

Peningkatan kualitas layanan melalui lantabur *mobile* sangat bermanfaat bagi nasabah. Lantabur *Mobile* sangat membantu dan mempermudah aktivitas yang dilakukan oleh nasabah. Oleh sebab itu, kualitas layanan diartikan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sekaligus penyampaian untuk membantu keinginan nasabah. Dengan hal-hal tersebut menunjukkan jika kemajuan sistem informasi juga berpengaruh dalam PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Utamanya peran perbankan dalam memberikan pelayanan

¹⁹Wawancara David, Bagian IT di PT.BPRS Lantabur Tebu Ireng Jombang, Pada Tanggal 10 Januari 2023, Pukul 10.20

dari sisi teknologi informasi, yang sudah menjadi tuntutan perkembangan zaman.²⁰

Sesuai observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng telah mencapai peningkatan, pengguna aplikasi mengalami kenaikan di setiap tahunnya, hal ini membuktikan bahwa letak peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Lantabur Jombang meningkat setiap tahunnya melalui adanya aplikasi Lantabur *Mobile*. Hal itu sesuai berdasarkan observasi awal terhadap nasabah bahwasanya nasabah sangat merasakan kemudahan atas peningkatan layanan yang diberikan oleh PT. BPRS Lantabur Tebuireng melalui *lantabur mobile*, nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun nasabah berada. Berikut adalah rating gambar dan ulasan Lantabur *Mobile* di Google playstore yaitu :

Gambar 1.2 Rating dan Ulasan



Sumber : Rating dan ulasan pada google playstore.²¹

Berdasarkan gambar 1.2 diatas dapat diketahui bahwa ranting dan ulasan aplikasi *lantabur mobile* mempunyai rating sangat baik. pada observasi yang dilakukan oleh peneliti, aplikasi di playstore/appstore mempunyai rating yang sangat baik. Aplikasi ini dirilis pada 01 November 2020, di Indonesia terdapat

²⁰ Ibid,.

²¹ <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.bprslantabur.mobile> , diakses pada Google Play Store 26 Desember Pukul 20.30 WIB

lebih dari 5.000 jumlah orang yang telah download aplikasi tersebut dari Google Playstore, dari aplikasi tersebut nasabah bisa memanfaatkan layanan dengan genggam smartphone. Kualitas layanan terhadap nasabah merupakan kunci bagi penyedia layanan hal ini penting untuk meningkatkan nasabah dan perkembangan perusahaan.²² Mulai dengan informasi informasi saldo pada rekening, transfer antar rekening lantabur, mutasi rekening dan pemidahan buku rekening PT. BPRS Lantabur melalui aplikasi. Aplikasi *M-banking* Lantabur adalah aplikasi berbasis android fitur sederhana sangat mudah digunakan, murah dibiaya dan banyak manfaat.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang selalu berupaya memberikan pelayanan baik dari segi pelayanan secara langsung maupun melalui *mobile banking* . Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang kepada nasabah, supaya nasabah merasa terbantu dan lebih mudah untuk mengakses layanan tanpa datang ke kantor. Usaha ini dapat mewujudkan rasa nyaman dan tetap loyal pada nasabah. Hal itu bermanfaat untuk perkembangan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang terkait meningkatkan pelayanan terhadap nasabah melalui aplikasi Lantabur *Mobile*.²³

Uraian latar belakang diatas menjelaskan mengenai aplikasi Lantabur Mobile yang sangat bermanfaat bagi nasabah melalui smartphone dimanapun, kapanpun tanpa harus datang ke kantor, akan tetapi masih terdapat persoalan yang timbul diantaranya adalah sebagian ulasan didalam *google playstore* bahwa nasabah masih terkendala dengan aplikasi tersebut, selain itu kelengkapan fitur aplikasi masih kurang. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Lantabur

²²Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*, UMSIDA Pre (Sidoarjo, 2018).

²³ *Ibid.*,

Mobile dapat memberikan pelayanan dari teknologi informasi dengan tuntutan perkembangan zaman. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui dan menyampaikan secara deskriptif perihal implementasi *lantabur mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah. Sehingga penulis mengambil judul penelitian dengan judul “Implementasi *Lantabur Mobile* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Pada PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Jombang) ”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan paparan konteks penelitian masalah yang sudah dijelaskan dapat dirumuskan fokus penelitian ini yang meliputi :

1. Bagaimana penggunaan *Lantabur Mobile* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?
2. Bagaimana Implementasi *Lantabur Mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah dijelaskan maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan penggunaan *Lantabur Mobile* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.
2. Untuk menjelaskan Implementasi *Lantabur Mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi perguruan Tinggi

Penelitian ini bermanfaat bagi perguruan tinggi. Pertama, media pengembangan materi pengajaran. Kedua, membantu pengabdian masyarakat. Ketiga, peningkatan nama baik perguruan tinggi lewat hasil penelitian yang berdampak kepada masyarakat umum dan perusahaan yang dijadikan oleh objek peneliti.

b. Bagi mahasiswa FEBI dan khususnya Perbankan Syariah

Penelitian ini bisa menambah pengetahuan terkait Implementasi Lantabur *Mobile* serta menjadi acuan dalam meneliti seputar topik ini dan bisa diimplementasikan dimasa depan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Menambah ilmu bagi penulis mengenai Implementasi Lantabur *Mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan sebagai media pengaplikasian ilmu yang didapat pada perkuliahan.

b. Bagi BPRS

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan sebagai tambahan ilmu mengenai peningkatan kualitas layanan melalui aplikasi lantabur *mobile*.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut Penelitian Terdahulu yang digunakan penulis adalah :

1. Penelitian terdahulu oleh Dwi Setyaningrat yang berjudul "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Syariah (Studi kasus BSI KC Kediri Hayam Wuruk)".²⁴

Hasil penelitian terdahulu adalah digitalisasi perbankan pada BSI KC Kediri Hayam Wuruk melalui BSI *Mobile*. Penggunaan BSI *Mobile* melalui *technology* melalui *acceptance model (TAM)* terwujud dari dua anggapan yakni mudah dan bermanfaat bagi nasabah. BSI *Mobile* berperan meningkatkan global keuangan nasabah ditinjau dari tiga dimensi yaitu aksesibilitas, ketersediaan dan penggunaan. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan metode kualitatif yaitu menjelaskan secara deskriptif dan kesamaan lainnya adalah membahas mengenai peran atau penerapan adanya layanan digital. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas mengenai implementasi *lantabur mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* berfokus dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Herwansyah Mualela , Universitas Islam Sultan Agung yang berjudul "Upaya Mempromosikan dan

²⁴Dwi Setyaningrat, "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Pada Bank Syariah (Studi Kasus BSI KC Kediri Hayam Wuruk)" (*Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).

mensosialisasikan penggunaan informasi aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) untuk meningkatkan kinerja pelayanan PT. Pegadaian CP Losari ”.²⁵

Hasil penelitian terdahulu adalah nasabah pegadaian CP Losari kebanyakan belum mengetahui aplikasi pegadaian digital service, nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan aplikasi tersebut. Hasil untuk menyelesaikan permasalahan ini karyawan dapat melakukan strategi promosi dengan melakukan kunjungan secara langsung dan melakukan sosialisasi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi pds di Pegadaian CP Losari. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah melakukan penelitian kualitatif deskriptif, kesamaan lainnya adalah membahas mengenai layanan aplikasi digital. Perbedaan dengan peneliti terdahulu adalah penelitian ini membahas mengenai implementasi lantabur mobile berfokus dalam meningkatkan pelayanan. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus membahas mengenai promosi dan sosialisasi aplikasi PDS kepada nasabah.

3. Penelitian terdahulu oleh Anisya Rizky Meiasuti yang berjudul "Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun".²⁶

Hasil penelitian terdahulu adalah macam-macam digitalisasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun yaitu *ATM, Internet Banking dan Mobile Banking*. Peran Digitalisasi Perbankan maupun non perbankan dalam menyediakan layanan perbankan yang simple bisa menambah

²⁵Herwansyah Mualela, “Upaya Mempromosikan Dan Mensosialisasikan Penggunaan Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service (Pds) Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan PT. Pegadaian CP Losari” (*Skripsi*, Universitas Islam Sultan Agung, 2022).

²⁶Anisya Rizky Meiasuti, “Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun” (*Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023).

banyaknya nasabah, maka dari itu nasabah mendapatkan loyalitas dan rasa aman terhadap produk digitalisasi di Bank Muamalat KCP Madiun. Kesamaan kedua penelitian yaitu memakai metode kualitatif yaitu menjelaskan secara deskriptif dan kesamaan lainnya adalah membahas mengenai peran atau penerapan adanya layanan digital. Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas mengenai implementasi lantabur mobile berfokus dalam meningkatkan pelayanan. Sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai peran digitalisasi perbankan berfokus pada peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Madiun.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Asti Marlina, dalam *Jurnal Ilmiah Inovator* yang berjudul “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank (Studi kasus pada bank BTN Syariah di UIKA)”.²⁷ Hasil penelitian terdahulu adalah digitalisasi bank BTN Syariah dibuktikan melalui pengembangan layanan nasabah sehingga bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah melakukan penelitian kualitatif deskriptif ketika melakukan penelitian dan kesamaan lainnya adalah pada variabel y yaitu berfokus dalam meningkatkan layanan nasabah. Sedangkan perbedaan dengan peneliti terdahulu adalah Penelitian ini membahas mengenai implementasi lantabur mobile dalam meningkatkan kualitas layanan sedangkan penelitian terdahulu membahas mengenai Digitalisasasi Bank berfokus pada kenaikan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank (Studi kasus pada bank BTN Syariah).

²⁷Asti Marlina, “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ilmiah Inovator*, 2018.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nasmah, Institut Agama Islam Negeri Parepare yang berjudul “Peningkatan minat nasabah melalui layanan internet banking BRI Ujung Lero”.²⁸

Hasil penelitian terdahulu adalah fitur transaksi internet banking pada BRI sangat banyak. Kelebihan dalam menggunakan internet banking adalah menghemat waktu, sedangkan kekurangannya adalah pembobolan rekening. Kesamaan peneliti ini adalah penelitian kualitatif deskriptif membahas mengenai layanan digital. Sedangkan perbedaan dengan peneliti terdahulu adalah penelitian ini membahas mengenai implementasi *lantabur mobile* berfokus dalam meningkatkan pelayanan. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus membahas mengenai mengetahui peningkatan minat nasabah melalui layanan internet banking BRI Ujung Lero.

²⁸Nasmah, “Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking Bri Ujung Lero(Analisis Manajemen Syariah)” (*Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare, 2020).