

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan syariah saat ini sedang tumbuh dan berkembang pesat. Adopsi luas perbankan syariah bebas bunga di Indonesia telah menarik banyak investor dan klien dan menyebabkan banyak inisiatif penggalangannya. Sektor jasa di perbankan syariah lebih menjanjikan karena tingginya tingkat permintaan masyarakat terhadap bank syariah dalam hal pembiayaan dan tabungan. Bank syariah berfungsi sebagai wadah penghimpunan dan pendistribusian uang tunai bagi masyarakat, dengan fokus pada prinsip keadilan syariah, kejujuran, saling menguntungkan, dan kebersamaan.¹

Berdasarkan Laporan Statistik Perbankan Syariah November 2020, terdapat 3.060 jaringan kantor, 163 bank umum syariah, 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Badan Usaha Syariah (UUS), dan 14 Lembaga Keuangan Syariah (BPRS). Berdasarkan riset, pada November 2020 terdapat aset perbankan syariah senilai Rp576.813 triliun yang terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Badan Usaha Syariah (UUS). Evolusi lembaga keuangan syariah Indonesia dari tahun 2016 hingga November 2020 dapat dilihat pada Tabel 1.1.²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

¹Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, “Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang” Jurnal *Economica*, Volume VII edisi 1, 2015, h.52

² <http://www.ojk.go.id/Statistik-Perbankan-Syariah-November-2020>”, diakses 26 Maret 2022

Tabel 1. 1
Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia

Indikator	2016	2017	2018	2019	November 2020
BUS	13	13	14	14	14
UUS	21	21	20	20	20
BPRS	166	167	167	164	163
Jaringan kantor	2654	2610	2724	2917	3060

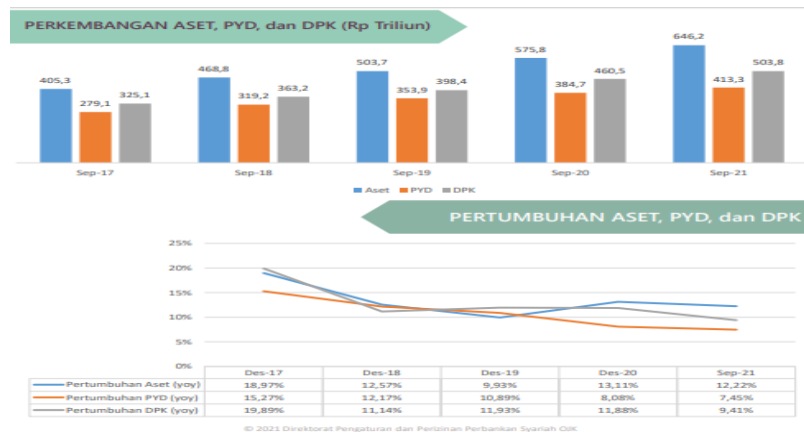
Sumber: www.ojk.go.id (2020)

Tabel 1.1 menggambarkan perkembangan jaringan Bank Umum Syariah (BUS) dari tahun 2016 hingga November 2020. Dari tabel tersebut terlihat bahwa jumlah bank syariah meningkat setiap tahun tetapi sebagian besar stabil. Dengan memperluas jaringan Bank Umum Syariah (BUS) menjadi 14 Bank Umum Syariah dari saat ini 13 (BUS). Sementara itu, baik Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) telah menyusut dari waktu ke waktu. Pertumbuhan perbankan syariah, khususnya Bank Umum Syariah (BUS), masih berkembang sangat lambat di Indonesia, seperti terlihat pada grafik di atas.

Selain itu, perlu ditegaskan bahwa Bank Umum Syariah akan terus mengalami kemajuan hingga September 2021, terlihat dari pertumbuhan Aset, Pembiayaan (PYD), dan Dana Pihak Ketiga (DPK). Sebagai bukti, perhatikan gambar berikut:

Gambar 1.1

Snapshot perbankan syariah 2021



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, 2021

Aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga yang masih bergerak telah meningkat, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 di atas. Hal ini menunjukkan bagaimana masyarakat menjadi tertarik pada perbankan syariah baik untuk tujuan pinjaman dan tabungan. Risiko, tanggung jawab sosial, dan tingkat layanan pelanggan meningkat sebagai bank syariah menjadi lebih besar dan lebih canggih. Wajar jika semakin banyak bank di Indonesia, akan semakin banyak pula persaingan, seperti kualitas layanan dan kebahagiaan nasabah. Kepuasan pelanggan sangat berkorelasi dengan kualitas pelayanan. Ketika seseorang membandingkan kinerja barang atau jasa yang mereka dapatkan dengan apa yang diantisipasi, mereka mengungkapkan tingkat kepuasan mereka. Karena klien adalah titik fokus dalam hal kepuasan dan kualitas layanan, peningkatan kualitas adalah salah satu teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.³

³ Rambat Lupiyadi, "Manajemen Pemasaran Jasa," ed. 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014, h. 228

Dalam lingkungan perusahaan di mana persaingan menjadi semakin ketat, gagasan tentang kesenangan pelanggan sangat penting. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih baik akan memberikan efek yang menguntungkan, termasuk komentar yang baik dari pelanggan kepada teman dan keluarga (word of mouth). meningkatkan pendapatan melalui peningkatan reputasi perusahaan, yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan.⁴

Studi Othman dan Owen menguraikan perlunya bank syariah untuk meningkatkan layanan pelanggan. Pertama, karena anggapan tersebut, nasabah melihat barang dan jasa perbankan syariah sebagai barang dan jasa yang berkualitas tinggi. Kedua, karena korelasinya yang jelas dengan biaya, profitabilitas, kebahagiaan pelanggan, dan retensi pelanggan, berita dari mulut ke mulut yang baik sering disebut sebagai kinerja pemasaran dan keuangan perusahaan dari bank. Selain itu, seiring dengan transformasi perbankan dan menjadi lebih terhubung secara internasional, pengukuran dan evaluasi kualitas layanan menjadi sangat penting.⁵

Karena kemajuan teknologi, akuisisi dan retensi konsumen akan menghadapi persaingan yang ketat. Untuk tetap dalam bisnis dan menjaga kepercayaan kliennya, sebuah perusahaan harus memberikan layanan yang berkualitas.

Metode kualitas layanan dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik bisnis memberikan layanan berkualitas tinggi.⁶ Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas layanan yang dilakukan dengan menggunakan prinsip Syariah, khususnya di perbankan Syariah.

⁴ Farida Jasfar, "Manajemen Jasa," Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2005, h. 109

⁵ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quality In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", International Journal Of Islamic Service, Vol.3 No.1, 2001, h.3

⁶ Rambat Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa" (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 181

Metodologi ini, yang dikenal sebagai model CARTER, menilai kualitas layanan perbankan syariah berdasarkan enam faktor: kepatuhan, keamanan, ketergantungan, wujud nyata, empati, dan daya tanggap. Ketika digunakan di lembaga keuangan Islam, enam karakteristik ini sebagian besar akan digunakan untuk mengevaluasi item normatif. Karena lembaga keuangan Islam memiliki karakteristik unik, SERVQUAL harus diperluas dengan dimensi baru untuk lebih mencerminkan industri di mana kualitas layanan diukur. Ini akan memungkinkan dimensi kepatuhan model SERVQUAL untuk membedakan antara model SERVQUAL Parasuraman dan pendekatan model CARTER untuk mengukur kualitas. Kapasitas perusahaan untuk berfungsi sesuai dengan prinsip bisnis dan perbankan syariah disebut sebagai komponen kepatuhan. Karena berpegang pada syariah adalah tanda keberadaan seorang Muslim, kepatuhan merupakan faktor terpenting dalam menentukan kualitas layanan syariah.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan oleh Abu Amar Fauzi yang berjudul “Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah Indonesia”. Temuan menunjukkan bahwa penilaian model CARTER tentang kualitas layanan sangat meningkatkan BMI. pengaruh perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah. Temuan penyelidikan ini sebagian besar setuju dengan karya Othman dan Owen (2001).⁷

Mengingat bank adalah bisnis jasa, kualitas layanan merupakan komponen penting yang menciptakan keunggulan kompetitif dalam industri perbankan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan kinerja secara konsisten dengan memikat nasabah dan

⁷ Abu Amar Fauzi, “Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan Syariah Indonesia”. *Journal of Business and Banking*. Vol 6 No 2, 2016. H 310

meningkatkan loyalitas nasabah, bank harus memberikan pelayanan prima dan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan permintaan nasabah dan syariat Islam. Kualitas harus dimulai dengan keinginan pelanggan dan diakhiri dengan persepsi pelanggan.

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu lembaga keuangan syariah (BSI) di Indonesia. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah sangat penting sebagai mediator dalam semua operasi ekonomi. Selama tiga dekade terakhir, industri perbankan syariah Indonesia telah mengalami ekspansi dan perkembangan yang substansial. Tren positif terlihat dari tahun ke tahun dalam pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk. Kenyataannya, banyaknya bank syariah yang melakukan kegiatan usaha mencerminkan semangat akselerasi. Tak terkecuali bank syariah milik negara, antara lain Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Sejarah bersatunya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu organisasi bernama Bank Syariah Indonesia akan diperingati pada 1 Februari 2021, yang jatuh pada Jumadil Akhir 1442 H. (BSI). Manfaat dari ketiga bank syariah akan digabungkan melalui merger ini untuk memberikan lebih banyak layanan, klien yang lebih besar, dan permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia didukung untuk dapat bersaing di skala dunia melalui sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) dan keterlibatan pemerintah melalui Kementerian BUMN.⁸

Dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, jumlah bank syariah di Indonesia terus meningkat, yang terus meningkat sejak tahun 2000. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah yang otonom di Indonesia.

⁸ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada 26 April 2022

Perkembangan perbankan syariah didukung oleh peningkatan dukungan regulasi yang diberikan setiap tahun untuk memenuhi kebutuhan sektor keuangan syariah. Contoh dukungan tersebut antara lain: B. Penetapan Undang-Undang Nomor 21 tentang Perbankan Syariah, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 Surat Berharga Syariah Negara (SBSN), penerbitan berbagai peraturan Bank Indonesia untuk bank syariah, pengenalan standar akuntansi untuk lembaga keuangan syariah, Ikatan Akuntan Indonesia melalui PSAK Syariah 101-111, dan berbagai cara lainnya

Perbankan syariah memiliki kendala dalam menarik perhatian masyarakat muslim untuk menjadi nasabahnya karena potensi pasar yang masih cukup besar. Pelayanan prima sangat penting untuk ekspansi dan keberhasilan bank. Reputasi bank akan ditingkatkan dengan menyediakan layanan dan produk berkualitas tinggi, yang juga akan meningkatkan loyalitas klien, promosi dari mulut ke mulut, kinerja perusahaan, dan profitabilitas. Belum lagi bagaimana hal ini telah berkontribusi pada perubahan luar biasa yang sekarang terjadi di era revolusi teknologi komunikasi dan informasi.

Persaingan ketat karena ketersediaan komunikasi dan informasi, memberikan lebih banyak pilihan kepada konsumen dan membuatnya sulit untuk menyenangkan mereka karena mereka memiliki harapan yang lebih tinggi dari sebelumnya, yang membuatnya semakin sulit untuk melakukannya. Kesenangan pelanggan jangka panjang menjadi lebih penting bagi bisnis daripada pendapatan sebagai penentu profitabilitas. Organisasi harus mempertimbangkan dua hal: kualitas layanan dan kesenangan klien.

Klien BSI KCP Iskandar Muda akan menjadi subjek penelitian. Jumlah rekening baru yang dibuka untuk produk tabungan BSI KCP Iskandar Muda adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2
Jumlah Pembukaan Rekening Produk Tabungan
BSI KCP Iskandar Muda (Per Tahun)

Tahun	Jumlah
2017	1375
2018	1486
2019	1854
2020	1931
2021	2057

Sumber: BSI KCP Iskandar Muda

Mengacu pada tabel 1.2 jumlah pembukaan rekening produk tabungan di BSI KCP Iskandar Muda dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 sampai tahun 2021 terjadi peningkatan setiap tahunnya. Ini menunjukkan bahwa BSI KCP Iskandar Muda memiliki banyak nasabah setiap tahunnya.

Dilihat dari banyaknya pembukaan rekening di bank tersebut tentunya dipengaruhi oleh pelayanan yang baik yang diberikan oleh BSI KCP Iskandar Muda. Namun, tidak semua layanan yang ditawarkan dianggap baik oleh klien. Persepsi nasabah terhadap layanan yang ditawarkan bank berbeda-beda. Merujuk dari hasil wawancara juga observasi bersama salah seorang nasabah BSI KCP Iskandar Muda diketahui bahwa pelayanan di bank tersebut masih belum ditandai dengan lambannya pegawai dalam melayani nasabah. Staf harus bisa melayani dengan cepat, artinya diharapkan sesuai prosedur agar prosesnya tidak terlalu lama. Pendekatan CARTER menggunakan kualitas layanan untuk menentukan seberapa tinggi kepuasan pelanggan dan area manayang memerlukan perbaikan.

Menggunakan informasi di atas sebagai landasan, penelitian ini akan melihat bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan pelanggan. Iskandar Muda dari KCP BSI Penelitian kualitas layanan dievaluasi dengan menggunakan kriteria CARTER, yang merupakan singkatan dari Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles (Bentuk Fisik), Empathy (Perhatian), dan Responsiveness (Ketanggapan). Dengan konteks ini, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan nama penelitian, yakni: “Menganalisis Dampak Kualitas Pelayanan Menggunakan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah KCP Iskandar Muda”.

B. Identifikasi Masalah

Merujuk dari uraian terkait latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang dihadapi sebagai berikut:

1. Persaingan antar bank syariah semakin meningkat, sehingga bank syariah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.
2. Kualitas pelayanan bank syariah Indonesia masih perlu ditingkatkan untuk menempati posisi yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil wawancara oleh nasabah BSI KCP Iskandar Muda, pelayanan BSI KCP Iskandar Muda dinilai masih belum baik ditandai dengan lambatnya pegawai melayani nasabah.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan kemampuan penulis dan luasnya permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih terangnya penelitian ini, maka ruang lingkup penulisan ini adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah dengan model CARTER yang dilakukan penelitian kepada nasabah BSI KCP Iskandar Muda yang berjumlah lebih kurang 10.000 nasabah.

D. Rumusan Masalah

Penulis mendefinisikan masalah sebagai berikut berdasarkan deskripsi latar belakang saat ini:

1. Apakah kepatuhan (*compliance*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
2. Apakah jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
3. Apakah keandalan (*reliability*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
4. Apakah wujud fisik (*tangibles*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
5. Apakah empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
6. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi kepuasan nasabah?
7. Dengan model Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness (CARTER), apakah kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Setiap proyek penelitian yang merupakan bagian dari suatu kegiatan penelitian memiliki tujuan yang jelas. Agar penelitian bermanfaat dan untuk mengatasi masalah, itu harus dapat menyediakan data yang andal. Untuk memenuhi tujuan peneliti, tujuan penelitian adalah untuk memberikan tanggapan terhadap masalah yang dinyatakan secara jelas dalam rumusan masalah. Serupa dengan itu, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menentukan dampak jaminan (*garansi*) terhadap kepuasan pelanggan.

3. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (reliability) terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui pengaruh benda berwujud (fisik) terhadap kepuasan pelanggan.
5. Mengetahui pengaruh empati (caring) terhadap kepuasan pelanggan.
6. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.
7. Secara simultan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan Model Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness (CARTER).

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

1. Untuk akademisi
Pembaca harus mengantisipasi penelitian ini untuk menjadi informatif dan memberikan pengetahuan ilmiah baru tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan konsumen. dan dapat dikonsultasikan untuk melakukan studi literatur lebih lanjut.
2. Untuk penulis
Menambah pemahaman dan informasi mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.
3. Untuk bank
Sebagai sumber pengetahuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Untuk masyarakat
Sebagai imbalan atas pendapat dan informasi Anda, Bank Syariah KCP Iskandar Muda akan menerima Anda sebagai klien.