

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kehadiran bank syariah merupakan peran penting ditengah tekanan ekonomi global, industri perbankan syariah dunia khususnya di Indonesia, dituntut untuk tetap memberikan kinerja yang maksimal untuk nasabah. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menerangkan bahwa semua yang ada hubungannya dengan bank dan unit bisnis, termasuk pengaturan, operasi, serta metode dan proses yang terkait dengan aktivitas usaha tersebut. Pada intinya bank syariah itu merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, aturan perjanjiannya berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip syariah.<sup>1</sup> Sesuai aturan operasionalnya Bank dibagi menjadi 2, yakni bank biasa sesuai konsep suku bunga dan bank sesuai prinsip syariah atau disebut bank syariah.

---

<sup>1</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: PPSK, 2005), hal. 1.

Pada dasarnya perbankan baik konvensional maupun syariah yakni sebagai lembaga *intermediary*, dimana pihak yang dananya lebih ditampung untuk disalurkan ke pihak yang membutuhkan dana. Persaingan yang ketat dalam dunia perbankan syariah, tentu saja mengharuskan bank untuk memiliki *asset* besar. Namun, terlepas dari upaya terbaik bank, beberapa klien tetap tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Hal ini karena produk unggulan saja tidak lagi menjamin loyalitas pelanggan. Dengan pola pikir masyarakat yang semakin cerdas kualitas layanan juga menjadi *concern* untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap kemampuan perbankan syariah agar tetap bertahan sampai sekarang.<sup>2</sup>

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan khususnya pada bidang jasa perbankan adalah dengan menerapkan sistem kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam penyampaiannya, agar seimbang dengan harapan nasabah. Alasan mengapa bank syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, karena produk dan

---

<sup>2</sup> Rahman, Zillur, "Developing customer oriented service: a case study," *Journal Of Managing Service Quality*, Vol. 14:5 (2004), h. 426-435.

layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi oleh konsumen karena konsepnya. Kedua, karena hubungan yang jelas dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, serta penyebaran informasi dari mulut ke mulut secara luas dianggap sebagai pendorong *corporate marketing* dan kinerja keuangan perbankan.

Kepuasan nasabah juga menjadi hal yang penting bagi perusahaan yang berhubungan dengan jasa keuangan. Kepuasan diharapkan dapat membuat nasabah loyal terhadap perusahaan sebagai penyedia jasa. Hal inilah yang memicu banyak para investor atau nasabah yang melakukan penghimpunan dana di bank syariah. Kualitas layanan menjadi poin penting sebuah perusahaan khususnya perbankan syariah yang dituntut untuk unggul dalam segi pelayanannya. Untuk membantu mewujudkan hal tersebut tercetus model CARTER yang dikembangkan oleh Othman dan Owen, model CARTER ini dikembangkan di *Kuwait Finance House* (KFH) dengan kualitas layanan di Kuwait didasarkan pada kepatuhan terhadap norma-norma hukum Islam.<sup>3</sup> Model CARTER terbagi menjadi 6 macam yaitu *Compliance, Assurance, Reliability,*

---

<sup>3</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: PPSK, 2005), hal. 56.

*Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* adalah semua aspek yang ada dalam model CARTER. *Compliance* hanya mengacu pada kapasitas untuk berfungsi sesuai dengan konsep perbankan dan ekonomi Islam dan untuk mematuhi hukum Islam. Mengacu pada kompetensi, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk mengungkapkan kebenaran dan kerahasiaan. Jaminan yang diberikan perusahaan disebut dengan *assurance*, kapasitas untuk memberikan layanan sesuai permintaan, dapat diandalkan, dan akurat disebut sebagai *reliability*. Fasilitas fisik atau alat komunikasi adalah contoh dari *tangibles*. Kapasitas untuk memperlakukan klien dengan perhatian individu atau pribadi yang tulus dikenal sebagai *empathy* dan daya tanggap pada karyawan dikenal dengan *responsiveness*.<sup>4</sup>

Sebagai salah satu perbankan syariah di Indonesia, diketahui Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat menekankan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui kemudahan dalam bertransaksi. Terbukti saat ini BSI menerapkan sistem *Bionic Banking* kepada pelanggannya yang berfungsi untuk mendorong percepatan transformasi digital. Sistem *Bionic Banking* bersifat *less*

---

<sup>4</sup> Srilaksmi Pedanawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Syariah Dana Mulia Surakarta", (2017), hal. 26.

*complex*, layanan ini merupakan layanan produk-produk perbankan yang dapat diakses secara digital. Strategi tersebut untuk memudahkan nasabah yang ingin membuka rekening, sehingga calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tidak perlu lagi ke kantor cabang. Nasabah bisa melakukan transaksi dengan mudah termasuk tarik tunai di mesin ATM tanpa kartu, melainkan melalui *m-banking* di *handphone* pelanggan.<sup>5</sup>

Kualitas layanan menjadi elemen krusial bagi perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan khususnya pada perbankan syariah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting bagi perbankan syariah sebagai nilai tambah untuk bisa bersaing dengan bank pesaing lainnya. Dengan menggunakan model CARTER ini bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. Seperti yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya oleh fuad bayu dengan judul skripsi “kualitas jasa pada bisnis perbankan syariah berdasarkan model CARTER di kabupaten Banyumas” yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *compliance* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sementara pada variabel *assurance*, *tangible*, dan *empathy* tidak

---

<sup>5</sup> Maria Elena, “BSI (BRIS) Terapkan Strategi Bionic Banking untuk Dorong Transformasi Digital” (Bisnis.com, 26 Januari 2022), hal. 1

memiliki dampak yang terlalu signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka berdasarkan penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Menabung Di Bank Syariah Dengan Model CARTER (Studi Kasus BSI KC Kota Serang)”*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Isu-isu berikut dapat ditentukan dari uraian latar belakang di atas:

1. Bank Syariah KC Kota Serang harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.
2. Untuk dapat memegang posisi yang lebih kuat, Bank Syariah KC Kota Serang masih perlu meningkatkan kualitas layanannya.

## **C. Batasan Masalah**

Masalah dipersempit agar penelitian tidak melenceng dari masalah utama. Akibatnya, peneliti membatasi masalah yang akan diselidiki nanti. Penelitian ini hanya membahas dampak pelayanan berdasarkan identifikasi masalah agar lebih jelas arah dan topik yang akan dibahas. Partisipan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KC Kota Serang.

#### **D. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan menabung di BSI KC Kota Serang dengan model CARTER secara parsial?
2. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan menabung di BSI KC Kota Serang dengan model CARTER secara simultan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menabung di BSI KC Kota Serang dengan model CARTER secara parsial.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menabung di BSI KC Kota Serang dengan model CARTER secara simultan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Akademis

Pembaca mengharapkan penelitian ini menjadi informatif dan memberikan pengetahuan ilmiah baru tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan konsumen. dapat berfungsi sebagai sumber daya untuk literatur penelitian tambahan.

## 2. Bagi Mahasiswa/Masyarakat

Dengan memanfaatkan model charter yang baik dan akurat serta mampu menangkapnya, memberikan masukan dan informasi sebagai bahan pertimbangan untuk menjadi nasabah di bank syariah sehingga nasabah dapat merasa nyaman.

## 3. Bagi Penulis

Studi ini diharapkan dapat memberikan pencerahan baru tentang tingkat kepuasan nasabah bank syariah dan tingkat kualitas layanan.

## 4. Bagi Perusahaan

Studi ini diharapkan dapat menyadarkan para pelaku bisnis tentang betapa pentingnya menjaga kepuasan konsumen untuk mencegah klien yang tidak puas beralih ke bisnis pesaing.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Bab I: berjudul "Pendahuluan," memberikan informasi latar belakang tentang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Ini berfungsi sebagai referensi selama tahap awal proses penelitian.

Bab II: Penyelidikan Teoritis Bagian tinjauan pustaka bab kedua membahas teori dan sudut pandang yang berkaitan dengan



penelitian yang akan dilakukan. Hubungan antara variabel dan hipotesis penelitian juga akan dijelaskan dalam bab ini.

Bab III: Metodologi Penelitian, Bagian ketiga tentang teknik penelitian akan menguraikan pendekatan yang digunakan berdasarkan masalah utama untuk mencapai tujuan dan hasil yang telah ditetapkan. Peneliti akan menguraikan metode dan sumber data.

Bab IV: Penjelasan keseluruhan objek penelitian dan analisis data akan dijelaskan pada bab keempat, yaitu pembahasan hasil penelitian.

Bab V: Bagian penutup bab kelima memuat saran-saran yang dapat dijadikan sebagai faktor dalam penelitian selanjutnya beserta temuan.