

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Setiap kegiatan usaha yang dijalankan oleh perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip syariah. Baik pada saat menghimpun dana maupun menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan dimana proses tersebut berfungsi untuk memperlancar prosedur ekonomi pada sektor riil melalui kegiatan usaha (investasi) dan jual beli yang dijalankan berdasarkan pada prinsip syariah dengan menggunakan nilai-nilai syariah yang bersifat mikro ataupun makro. Adapun nilai-nilai mikro yang terdiri dari keadilan, bebas dari riba, adanya sistem zakat, masalah, bebas dari aktifitas spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*masyir*), bebas dari *gharar*, bathil serta penggunaan uang menjadi nilai tukar. Adapun nilai mikro pada perbankan syariah yaitu sifat-sifat mulia yang diajarkan oleh Rasulullah Saw, seperti Shiddiq, Tabligh, Amanah, dan Fathanah.

Berdasarkan Laporan Statistik Perbankan Syariah September 2021, jumlah perbankan syariah di Indonesia sebesar 198 bank, terdiri dari 12 BUS (Bank Umum Syariah), 21 UUS (Usaha Unit Syariah), dan 165 BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Kemudian terdapat sebesar 3.107 jaringan

kantor yang tersebar hampir diseluruh Indonesia dengan total aset perbankan syariah yang mengalami kenaikan dari 575,8 triliun pada bulan September 2020 menjadi 646,2 triliun pada bulan September 2021, total PYD dari 384,7 triliun pada bulan September 2020 menjadi 413,3 triliun pada bulan September 2021, dan total DPK dari 460,6 triliun pada bulan September 2021 menjadi 503,8 triliun pada bulan September 2021. Dalam hal ini, perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang positif dengan adanya Aset, DPK dan PYD yang terus bertumbuh. Adapun 10 provinsi yang mempunya nilai aset perbankan syariah terbesar di Indonesia adalah :

Tabel 1.1 Provinsi Dengan Nilai Aset Terbesar

No.	Provinsi	Nilai Aset
1.	DKI Jakarta	53,95 %
2.	Jawa Barat	8,95 %
3.	Nanggore Aceh Darussalam	5,99 %
4.	Jawa Timur	5,63 %
5.	Jawa Tengah	3, 63 %
6.	Sumatera Utara	2,74 %
7.	Banten	2,56 %
8.	NTB	2,25 %
9.	Riau	1,79 %
10.	Sumatera Selatan	1,63 %

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, Diolah

Dapat dilihat pada tabel 1.1 terdapat 10 provinsi yang memiliki nilai aset terbesar yaitu DKI Jakarta dengan nilai aset sebesar 53,95 % hingga Sumatera Selatan sebesar 1,63 %. Dalam hal ini Kalimantan Selatan belum dapat menduduki 10 provinsi dengan nilai aset perbankan syariah terbesar, sedangkan mayoritas penduduk di Kalimantan Selatan 96,80 % beragama Islam. Dalam hal ini maka perbankan syariah di Kalimantan Selatan harus terus meningkatkan pertumbuhan pada aset. 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 (Perdana & Fahrullah, 2020). Alasan mengapa bank syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, karena produk dan 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. Selain itu pengukuran dan evaluasi pada kualitas pelayanan penting karena perubahan perbankan yang semakin terintegrasi secara global (Othman & Owen, 2001).

Menurut Parasuraman (1998), kualitas layanan merupakan penilaian yang diberikan konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada waktu tertentu. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan nasabah,

yang dimana kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas, karena nasabah merupakan fokus utama yang mengungkap tentang kepuasan dan kualitas pelayanan. Konsep kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dengan adanya perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen serta loyalitas nasabah yang mempunyai efek positif untuk meningkatkan citra perusahaan dan penjualan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka nasabah akan mempunyai tingkat kepuasan tersendiri sehingga hal ini juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang juga memiliki peran penting dalam menghadapi peningkatan persaingan yang signifikan dan pasar yang terkonsentrasi. Kesuksesan jangka panjang dan reputasi berkelanjutan dari suatu organisasi bergantung pada loyalitas nasabah sehingga untuk dapat mempertahankan nasabah dalam jangka panjang serta membuat nasabah menggunakan produk bank syariah dalam jangka waktu yang tidak ditentukan maka suatu perusahaan harus fokus bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah mereka. Banyak perusahaan khususnya di perbankan syariah juga menganggap bahwa *service quality* (kualitas pelayanan) merupakan faktor signifikan didalam meningkatkan tingkat persaingan (Saad dan Alshehri, 2021).

Kualitas pelayanan pada bank syariah awal mulanya dapat diukur dengan menggunakan dimensi SURVUQAL. Namun dimensi tersebut

dikembangkan menjadi dimensi CARTER oleh Parasuraman dengan menambahkan satu dimensi pada SURVUQAL, dimana dimensi ini sangat diperlukan dalam mengukur kualitas pelayanan agar lebih sesuai dengan industri. Adapun satu dimensi yang ditambahkan oleh Parasuraman yaitu *compliance*, dimensi ini mencakup pada benda-benda yang dijalankan apakah sudah berdasarkan hukum dan prinsip-prinsip islam, yaitu tidak adanya bunga yang harus dibayarkan ataupun diambil dari tabungan dan pinjaman, dan penyediaan produk dan jasa islam yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar dapat sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan serta dengan ekonomi islam. (A. Othman dan Owen t.t.).

Dengan demikian, dapat dijadikan peluang bagi bank syariah untuk terus memberikan pelayanan yang baik untuk nasabahnya. Perbankan syariah bergerak dibidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang *personalized* dan profesional, sehingga kepuasan nasabah dapat dipenuhi, dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan aset perbankan syariah di Kalimantan Selatan. Salah satu perbankan syariah di Kalimantan Selatan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI merupakan gabungan dari Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah yang bergabung menjadi satu entitas dan setelah mendapatkan izin dari otoritas jasa Keuangan pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat nomor sr-3/pb.1/2001. Maka terhitung sejak tanggal 1 Februari 2021 BSI resmi beroperasi untuk menghadirkan pelayanan yang lebih baik, terjangkau dengan tingkat permodalan yang lebih baik lagi

sehingga dapat bersaing secara baik ditingkat global. Dengan visi menjadi Top 10 Global Islamic Bank, serta dengan beberapa misi yaitu memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, menjadi Bank yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta Indonesia. Dalam konteks ini BSI memiliki peran penting sebagai fasilitur untuk menciptakan negeri dengan ekosistem industri halal.

Adapun salah satu Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ada di Kalimantan Selatan adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru yang juga berperan penting dalam meningkatkan pertumbuhan aset perbankan syariah di Kalimantan Selatan. Dalam hal ini, maka BSI KCP Kotabaru harus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Nasabah berperan penting di dunia perbankan sebagai salah satu sumber utama dana. Semakin banyak jumlah nasabah yang membuka rekening untuk menyimpan dananya dan nasabah yang berinvestasi dengan BSI di perbankan syariah, maka jumlah Aset, PYD, dan DPK di perbankan syariah akan semakin meningkat.

Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan menjadikan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru yang merupakan salah satu perbankan syariah di kalimantan selatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan perbankan syariah. Penelitian ini akan diteliti

dengan menggunakan dimensi CARTER yang terdiri dari *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian tentang ***“Pengaruh Dimensi CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada :

1. Apakah dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ?
3. Apakah kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Menguji secara empiris pengaruh dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Kotabaru.

2. Menguji secara empiris pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Kotabaru.
3. Menguji secara empiris pengaruh kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi wawasan keilmuan bagi pembaca tentang pengaruh dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi. Serta dapat menjadi referensi literatur penelitian selanjutnya.

2. Bagi BSI KCP Kotabaru

Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, loyalitas nasabah dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan bank.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di BSI KCP Kotabaru

4. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, loyalitas nasabah serta kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi.

E. Definisi Operasional

1. Dimensi CARTER merupakan suatu dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada pada perbankan syariah dengan menggunakan 6 dimensi yaitu terdiri dari : *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsivenees*.
2. Loyalitas Nasabah dalam penelitian ini merupakan komitmen nasabah terhadap suatu produk atau jasa perbankan untuk membeli atau menggunakan kembali karena sesuai dengan harapan nasabah meskipun situasi dan kondisi mengalami perubahan.
3. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang didapatkan dari pelayanan yang di berikan oleh instansi. Adapun instansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru.

F. Kerangka Pemikiran

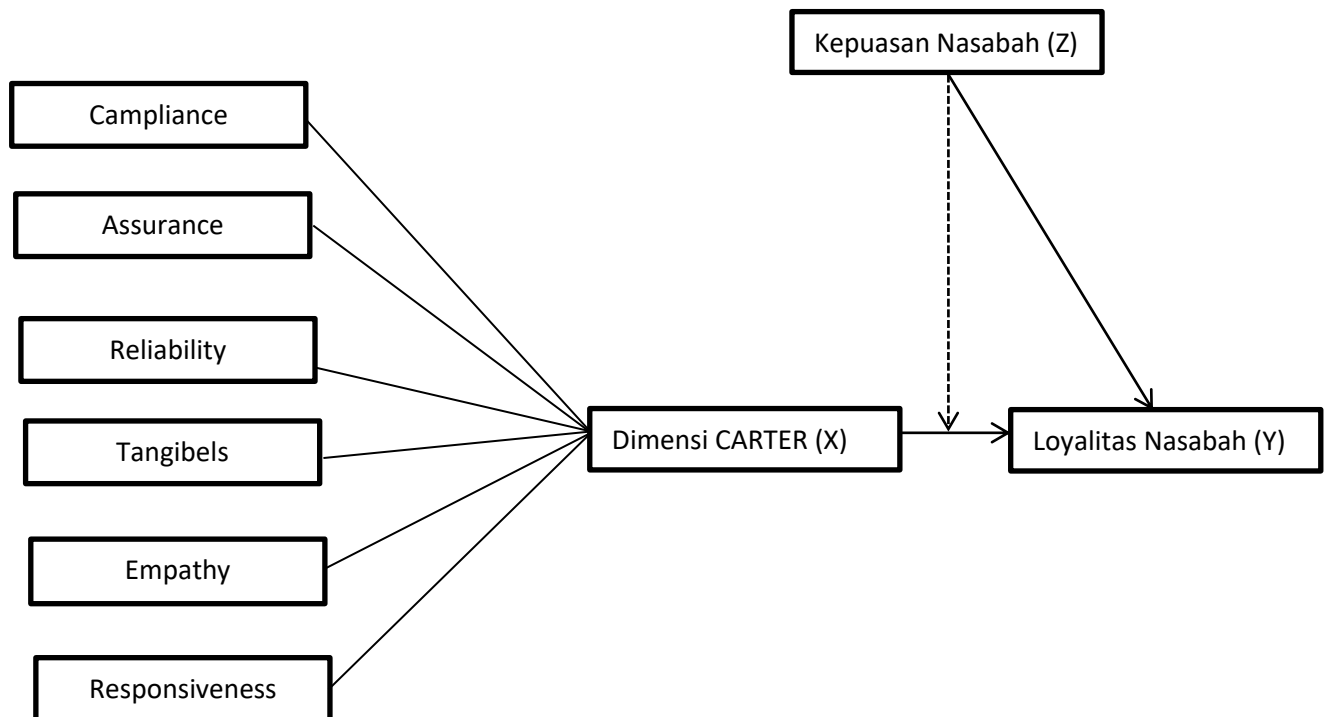
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh Dimensi CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Kotabaru dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Dimensi CARTER (X) yang terdiri dari *Campliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empahty, Responsivines*, Loyalitas Nasabah (Y) dan Kepuasan Nasabah (Z).

Keterangan :

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

Z = Variabel Moderasi



Berdasarkan kerangka penelitian diatas, adapun hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁: Dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H₂ : Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H₃ : Kepuasan nasabah memoderasi hubungan antara dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah.

G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada fenomena yang akan diteliti, peneliti telah menemukan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu:

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah	Pramesti rihhadatul aisy, St.herlina sefaringga, Asep supendi, Heny saraswati Wahyu hidayat (2023) <i>Jurnal Manajemen dan EkonoMo Kreatif Vol 1, No.03 Hal 124-132</i>	Terdapat pengaruh signifikan dari variabel <i>reliability, assurance, tangible, dan empathy.</i>	Menggunakan Dimensi CARTER dan Loyalitas Nasabah	Objek penelitian Tidak menggunakan variabel moderasi Menggunakan SPSS
2.	Analisis Pengaruh <i>Corporate Social Responsibility</i> , <i>Islamic Banking Service Quality</i> Dan <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyaliitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ponorogo	Ahmad Suminto dan Shinta Maharani (2020). <i>Journal Of Islamic Economic and Business Vol. 3 , No.1 Page 51-79</i>	Kualitas pelayanan yang diukur menggunakan dimensi CARTER berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah	mengukur kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	Objek penelitian Tidak menggunakan variabel moderasi Teknik analisis menggunakan SPSS
3.	Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah	Siti Rochmah dan Fidyah Yuli Ernawati	Terdapat pngaruh signifikan antara <i>tangible, reliability,</i>	Mengukur kualitas pelayanan pada bank dan pengaruhny	Objek Penelitian Mengguna

	Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati	(2022) <i>Jurnal STIE SEMARAN G Vol.14, No.3</i>	<i>responsiveness, assurance, empathy,</i> dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	a terhadap loyalitas nasabah	kan dimensi SURVUQAL Tidak menggunakan variabel moderasi
4.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah	Any Meilani dan Dian Sugiarti (2022) <i>Jurnal Hukum Ekonomi Islam Vol.6, No.01 Hal 55-67</i>	Kualitas pelayanan yang diukur menggunakan Dimensi CARTER yang terdiri dari <i>compliance, assurance, reliability, tangible, empathy</i> dan <i>responsiveness</i> memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.	Menggunakan Dimensi CARTER dalam mengukur kualitas layanan	Objek penelitian Tidak menggunakan variabel moderasi Teknik analisis menggunakan SPSS

H. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini, terdiri dari lima bab yang mempunyai pembahasan yang berbeda dalam setiap bab nya.

Bab I adalah pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang mencakup tentang alasan peneliti memilih judul penelitian dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah

tergambar kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta definisi operasional yang merupakan batasan dan cara pengukuran suatu variabel yang dibuat untuk memudahkan dalam pengumpulan data, diperkuat juga dengan kerangka pemikiran untuk mendapatkan suatu konsep yang matang dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan untuk dapat menemukan inspirasi baru dalam penelitian, serta sistematika penulisan yang merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Dimensi CARTER, Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah pada bab ini disajikan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yakni pengertian Dimensi CARTER, manfaat Dimensi CARTER bagi bank syariah, pengertian kepuasan nasabah, faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen (nasabah), metode pengukuran kepuasan nasabah, pengertian loyalitas nasabah, faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, serta jenis-jenis loyalitas nasabah.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi langkah-langkah yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian dilapangan, dimulai dari jenis pendekatan, populasi dan sampel penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data serta metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data dilapangan. Setelah data terkumpul, maka akan di analisis menggunakan teknik analisis data berupa software warpPLS versi 7.0.

Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data, pada bab ini berisi tentang gambaran umum Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, penyajian dan

analisis data, serta pemaparan hasil penelitian yang merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

Bab V penutup, pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.