

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berperan penting dalam memajukan perekonomian di Indonesia. Perbankan memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang kekurangan dana (deficit unit) dengan kelebihan dana (surplus unit) (Suherman, 2018). Operasional perbankan menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Disamping itu perbankan sangat berpengaruh dalam perekonomian suatu negara. Apabila perekonomian suatu negara tersebut rendah maka akan lambat nya perkembangan dan kemajuan suatu negara tersebut. Adapun yang beranggapan bahwa bank merupakan hal utama untuk menggerakkan perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank dijadikan ukuran kemajuan suatu negara. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank di bagi menjadi dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya diklasifikasikan menjadi dua yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Perbedaan yang mendasar dari kedua bank tersebut adanya pelarangan bunga dalam bertransaksi di

bank syariah sebagaimana yang diterapkan pada bank konvensional, sehingga bank syariah menganut sistem bagi hasil.

Pada dasarnya perbankan syariah merupakan pengembangan dari konsep ekonomi Islam, terutama dalam bidang keuangan. Adanya desakan kelompok praktisi perbankan muslim yang menginginkan agar tersedianya produk pembiayaan dan jasa keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan berlandaskan prinsip syariah. Utamanya yang berkaitan dengan riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi).

Lahirnya perbankan syariah pada tahun 1992 diawali dengan berdirinya Bank Mu'amat Indonesia (BMI) dan Bank Pembiayaan Rakyat (BPR-Syariah). Kedua bank ini operasionalnya berlandaskan syariah, prinsip-prinsip ekonomi syariah menjadi hal utama dalam melakukan transaksi di perbankan syariah. Bank syariah dibentuk atas dasar keinginan untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga dan riba. Setelah diciptakannya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil. Bank Syariah semakin eksis di dunia perbankan setelah di lahirnya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah didalam pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan UUS (Unit Usaha Syariah), yang mengatur kegiatan usaha, penyaluran dana, dan proses pelaksanaan kegiatan usaha perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Berdasarkan pengertian diatas, bank syariah adalah lembaga

keuangan yang pokok usahanya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah. (Wilardjo, 2005, hal. 2-9).

Bank syariah Indonesia pada awalnya merupakan cabang dari berbagai bank syariah yaitu BRIS, BNIS, BSM. Kemudian pada tahun 2020 tepatnya pada 12 Oktober 2020 BUMN (Badan Usaha Milik Negara) mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulainya proses merger tiga bank umum syariah yang merupakan anak usaha dari BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan Februari 2021. Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi beroperasi di Indonesia yang disampaikan oleh Menteri BUMN Erick Thohir bahwa penggabungan tiga bank ini untuk penetrasi perbankan syariah di Indonesia jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional, padahal Indonesia sebagai negara dengan mayoritas Islam, dan akan membuktikan bahwa negara yang mayoritas Islam punya banyak bank syariah yang kuat secara fundamental (Alhusain, 2021, hal 19-20). Untuk meningkatkan perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan karena kepuasan dan loyalitas nasabah adalah hal utama dalam sebuah perusahaan untuk menjalin ikatan yang kuat terhadap perusahaan tersebut. Sehingga kelayakitan nasabah terhadap perusahaan akan meningkatkan perusahaan tersebut lebih berkembang.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, Bank Syariah Indonesia (BSI) harus meningkatkan mutu lebih tinggi daripada para pesaingnya, interaksi terhadap nasabah sangat perlu dijaga dengan etika, sopan santun, dan keramah

tamahan menjadi kunci utama. Kepercayaan nasabah juga merupakan komponen yang sangat penting dalam menjalankan bisnis perbankan syariah, karena kepercayaan nasabah terhadap jasa dan barang menemukan apa yang diinginkannya pada perbankan syariah.

Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Surah Thoha/20:44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى ٤٤

“ *Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.*”

Kualitas pelayanan yang diharapkan dan diinginkan harus melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan, dengan cara pendekatan SERVQUAL (*service quality*). Naeem, Akram dan Saif (2009), dalam penelitiannya, kualitas layanan bank di Pakistan menggunakan model SERVQUAL yang dibangun oleh Parasuraman, Berry, dan Zetham (1998) menggunakan metode *Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangibles*, dan *Empathy* sebagai bentuk pengukuran kualitas layanan. Tetapi penggunaan model SERVQUAL yang menggunakan metode ini bersifat umum (pengukuran kualitas layanan bank konvensional). Akibatnya metode SURVQUAL diterapkan dalam bank yang berbasis syariah perlu adanya modifikasi. Dalam kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia ada terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi, salah satunya yaitu pengaruh model CARTER.

Sunaryo (2013) berpendapat bahwa untuk mengukur kualitas layanan pada bank berbasis syariah sebaiknya menggunakan model CARTER yang

menggunakan 6 metode yaitu *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *compliance*.

Model CARTER dengan keenam dimensinya jika diterapkan kedalam lembaga keuangan syariah akan mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku. Model CARTER ini mirip juga dengan pengukuran model SURVQUAL, tetapi model CARTER bertambah satu dimensi yaitu *compliance*. Dimensi *compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukur kualitas layanan pada bank syariah dan lembaga keuangan syariah karena beroperasi dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah dan perbankan syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) juga menggunakan pengukuran kualitas layanan dengan model CARTER, tetapi apakah semua cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) berhasil melakukan pengukuran kualitas layanan model CARTER. Pada praktiknya, Bank Syariah Indonesia memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan model CARTER, tetapi seberapa berpengaruhnya model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga diperlukan analisis pengaruh model CARTER ini dalam mengukur pelayanan kualitas pada Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan peninjauan awal yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, ditemukan ada kendala terhadap jumlah nasabah yang masih jauh di bawah bank konvensional. Apakah disebabkan kepercayaan dan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai dalam pelayanannya terhadap jasa simpan, jasa pinjaman, ataupun menawarkan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Amuntai masih rendah. Karena nasabah akan cepat berpindah dari bank satu ke bank lain apabila nasabah tersebut tidak puas terhadap bank itu. Jadi dibutuhkan pengukuran kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai dengan model CARTER. Seberapa berpengaruhnya peran model CARTER untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan latar belakang, penulis untuk meneliti pengaruh model CARTER pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai terhadap pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan, dengan judul “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN DI BANK SYARIAH (BSI) KANTOR CABANG AMUNTAI**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang peneliti ambil adalah

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara parsial di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Amuntai ?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara simultan di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Amuntai ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara parsial di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Amuntai.

2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan secara simultan di Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Amuntai.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin diperoleh dari penelitian ini baik itu secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasilnya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literatur dan khazanah kepustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin serta dapat menambah khazanah keilmuan Islam. Khususnya perbankan syariah

2. Secara praktis

- a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Amuntai.

- b. Bagi Instansi

Penelitian ini menjadi refleksi bagi Bank Syariah Indonesia agar selalu memperhatikan pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam penafsiran judul penelitian yang telah diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian, maka penulis mengemukakan definisi operasional yang perlu didefinisikan dalam ruang lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Model CARTER

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah model berarti pola dari sesuatu yang akan dibuat atau dihasilkan. Model diartikan representasi dari suatu objek atau ide-ide dalam bentuk yang disederhanakan dari kondisi atau fenomena alam. Model berisi informasi-informasi fenomena dibuat dengan tujuan untuk mempelajari fenomena sistem yang sebenarnya. Model merupakan tiruan dari suatu benda, kejadian yang sesungguhnya yang berisi informasi-informasi dianggap penting untuk ditelaah. (Mahmud Achmad, 2008:1)

CARTER adalah gabungan Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness yang merupakan variabel dalam mengukur kualitas pelayanan suatu lembaga yang berlandaskan syariah.

Menurut A.Othman dan L. Owen (2002, yang dikutip dalam Eva Sundari, 2021, hal 56) Model CARTER adalah model yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa lembaga keuangan syariah. Metode dimensi CARTER ini menggunakan lima dimensi yang terdapat pada SURVQUAL dan ditambah satu dimensi *compliance*/kepatuhan (patuh terhadap syariah Islam) di dalamnya. Dengan demikian model CARTER menggunakan metode enam dimensi, yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsivness* (CARTER). Penambahan dimensi *compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Adapun model

CARTER yang dimaksud dalam penelitian ini adalah model CARTER yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

2. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat baik buruknya sesuatu sedangkan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Kotler dalam (Siti Amelia Ardila, 2018, hlm 58) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun dalam pengertian yang sederhana pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pemberian jasa yang berupa bantuan dari seorang pihak kepada pihak yang lainnya dengan tujuan memudahkan menyelesaikan suatu urusan. Dengan demikian, kualitas pelayanan adalah tingkat baik atau buruknya suatu kegiatan pemberian bantuan kepada seseorang. Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah Bank Syariah terbesar di Indonesia hasil dari merger (penggabungan) tiga bank syariah dari himpunan milik negara (himbara, yaitu PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS) (Alhusain, 2021, hlm 19). Bank Syariah Indonesia menjalankan sistem sesuai dengan ajaran Islam

menurut Al-Qur'an dan hadis. Adapun Bank Syariah Indonesia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KC Amuntai yang bertempat di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan beberapa definisi operasional di atas dapat dipahami maksud dari judul dalam penelitian ini. Judul penelitian ini bermaksud mengkaji dan meneliti lebih jauh mengenai pengaruh model CARTER di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai. Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk mengungkapkan fakta apakah pengaruh model CARTER di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dijalankan selama ini.

F. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini peneliti merujuk kepada penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Agam Suherman mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “Analisis kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)” tahun 2018. Fokus penelitian ini yaitu menganalisis kualitas layanan dengan model CARTER dan pengaruh terhadap kepuasan

nasabah. Hasil penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, ada beberapa variabel yang tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) variabel *Compliance*, *Assurance*, *Tangible*, dan *Emphaty*, secara parsial yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) variabel *Reability*, dan *Responsiveness* yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Aceh Syariah; (3) keenam variabel secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Restu Khaliq mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antaari Banjarmasin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan” tahun 2019. Fokus penelitian ini yaitu mengkaji tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menggunakan kuantitatif, teknik dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Nina Indah Febriana mahasiswi jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat

Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” tahun 2016. Fokus penelitian ini yaitu menganalisis kualitas bank terhadap kepuasan nasabah. Hasil dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dan jenis penelitian menggunakan pendekatan asosiatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) secara simultan dimendi CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) adanya kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan; (3) adanya beberapa indikator yang menjadi prioritas untuk dikembangkan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Analisis kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)	terdapat pada model CARTER yang menjadi salah satu variabel yang diteliti dalam penelitian	Fokus penelitian ini yaitu mengkaji tentang kualitas pelayanan dengan model CARTER dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penulis berfokus pada pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Sama-sama mengkaji pengaruh kualitas pelayanan	Fokus penelitian ini yaitu mengetahui

	Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan		apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penulis berfokus pada pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan
3	Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	Sama-sama menggunakan variabel CARTER.	Fokus penelitian ini yaitu mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penulis berfokus pada pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

G. Hipotesis Penelitian

Adapun anggapan awal atau hipotesis dalam penelitian ini menggunakan quality of service (X) dengan beberapa variabel CARTER; *Compliance* (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Tangible (X4), Empathy (X5), dan Responsiveness (X6). Berdasarkan enam variabel CARTER (X) maka dampak terhadap kualitas pelayanan (Y) sebagai berikut :

Ho : Model CARTER : *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (kenyataan), *Emphaty* (empati),

Responsiveness (ketanggapan) secara menyeluruh memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

Ha : Model CARTER : *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (kenyataan), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

Hi : Dimensi CARTER (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*) variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh efektif terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai..

H. Sistematika Penelitian

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut :

Bab I berisikan pendahuluan yang mana membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan dari penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II memuat landasan teori. Pada bab ini disajikan landasan informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Yakni Definisi Model CARTER, Definisi Kualitas Pelayanan, dan Defenisi Bank Syariah Indonesia.

Bab III merupakan metode penelitian. Pada bab ini membahas metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel teknik pengumpulan data, teknik pengolahan, teknik analisis data.

Bab IV merupakan data dan analisis . Pada bab ini disajikan hasil yang telah dilakukan mengenai analisis pengaruh model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

Bab V merupakan penutup. Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian. Yang terdiri dari kesimpulan hasil pengujian hipotesis dan hasil penelitian serta saran-saran sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya.