

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menawarkan layanan terbaik untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat (Jaka, 2018, hal 49). Saat ini konsep pelayanan pelanggan dikembangkan dengan tujuan untuk mempertahankan pelanggan potensial. Perbankan di Indonesia memiliki dua aspek yaitu konvensional dan syariah (Kresna, 2011, hal 15). Kemudian dimulai dari tahun 1991 perbankan syariah mulai berkembang pesat di Indonesia ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, ditetapkan bahwa bank-bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan pada dasarnya ada bank-bank umum syariah yang menyediakan jasa pembayaran dalam usahanya (Undang-Undang Republik Indonesia).

Adanya persaingan yang semakin ketat dapat mendorong setiap lembaga perbankan untuk mengembangkan dan memberikan berbagai jenis pelayanan terbaik dengan tujuan mempertahankan nasabah dan menarik nasabah potensial (Suryani, 2014, hal 240). Daya saing lembaga perbankan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu profesionalisme, sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank, kekuatan permodalan, kemampuan bidang marketing, penggunaan teknologi bank, dan kemampuan mengembangkan produk. Bentuk persaingan bank konvensional yang sudah lebih dulu hadir di masyarakat dapat memberikan perbedaan dengan bank syariah, terutama dalam penerapan prinsip syariah di dalam operasionalnya, landasan falsafah dan pertimbangan dalam mengembangkan dan memformulasikan konsep perbankan Islami (Zaini, 2015, hal 30).

Secara umum, perbankan syariah berkomitmen untuk mewujudkan keadilan dan kesejahteraan dalam kehidupan manusia (*al-falah*). Keadilan dalam hal ini dapat menciptakan keseimbangan bermuamalah, tidak berbuat *mendholimi* sesama manusia demi mendapatkan hasil yang banyak dengan cara yang *bathil*, tidak menipu, curang dalam menimbung, berbohong, dan menjauhi unsur riba',

sebagaimana dengan firman Allah SWT dalam surat Ali-Imran ayat 130 yang menjelaskan dari ayat tersebut, bahwa Allah SWT melarang bagi umat menggandakan riba' karena riba' hanya akan merugikan orang yang memberi atau yang menerima, dan harus menjauhi segala larangan-Nya. Agama Islam menyepakati bahwa riba' itu hukumnya haram. Bagi seorang muslim yang menjalankan riba' akan mendapatkan ancaman yang begitu dahsyat, Allah SWT dan Rasulullah SAW melarang melakukan praktek riba' karena menjadikan riba' sebagai dosa yang besar. Sebagaimana hadits riwayat At-Thabrani sebagai berikut

إِيَّاكُمْ وَالذُّنُوبَ الَّتِي لَا تَغْفِرُ وَذَكَرَ مِنْهَا أَكْلَ الرِّبَا

Iyyaakum wadzunuubul latii laa tagfiru wa dzakaru minhaa akalar ribaa

Artinya : “Jauhilah oleh kalian semua dosa-dosa yang tidak diampuni”. Dan beliau menyebutkan salah satunya adalah pemakan riba”. (HR. At-Thabrani)

Meningkatkan kualitas pelayanan sebuah bank syariah yang ditunjukan kepada nasabah dalam keinginan nasabah. Dalam perusahaan kepuasan nasabah didapat melalui cara peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya kepuasan konsumen dapat tercapai apabila kualitas pelayanan atau produk yang diberikan dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan (Mustofa & Siyamto, 2015, hal 95). Hal ini sangat penting karena memegang peranan yang sangat penting, memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap penjualan untuk mendukung eksistensi perusahaan (Nina, 2016, hal 146).

Cahyani (2016, hal 156) menyebutkan alasan mengapa bank syariah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Pertama, karena konsep dari bank syariah yang dianggap oleh konsumen dianggap berkualitas pada produk dan pelayanannya, kedua karena hubungannya yang jelas dengan biaya, laba, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, berita yang positif dari mulut ke mulut dan dan dilihat oleh banyak orang sebagai kekuatan pendorong di belakang aktivitas pemasaran bisnis, dan kinerja keuangan. Selain itu, perubahan industri perbankan yang semakin pengukuran dan penilaian kualitas layanan menjadi semakin penting.

Adanya kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah, terdapat metode pengukuran kualitas pelayanan yang banyak digunakan di perbankan konvensional adalah metode *SERVQUAL*. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka dapat diidentifikasi melalui perhitungan metode *SERVQUAL* yang menggunakan 5 dimensi, yaitu jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian (*empathy*), metode ini digunakan untuk perbankan konvensional yang telah dikembangkan oleh Parasuraman dkk pada tahun 1988. Pada penelitian Cahyani (2016, hal 153) mengutip dari jurnal Otham dan Owen bahwasannya di perbankan syariah telah mengembangkan model pengukuran kualitas pelayanan dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah yang menambahkan dengan satu dimensi yang sangat diperlukan oleh perbankan syariah yang disebut dengan metode CARTER. Metode CARTER merupakan modifikasi dari metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dimana metode CARTER memiliki 6 dimensi yaitu kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), kepedulian (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Metode *SERVQUAL* dan metode CARTER memiliki kesamaan, sehingga pengukuran kualitas terdapat perbedaannya terletak pada dimensi kepatuhan (*compliance*). Dimensi kepatuhan (*compliance*) mengacu pada kemampuan dari perusahaan untuk mematuhi hukum Islam dan ketaatannya dalam menjalankan bisnis sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

Kepuasan nasabah erat kaitannya dengan loyalitas nasabah. Agar dapat tetap bersaing secara sehat, perusahaan tentunya memiliki kunci atau faktor yang mempengaruhi yaitu dengan cara meningkatkan loyalitas terhadap nasabah. Kepuasan nasabah mengacu pada pernyataan kesadaran dan harapan nasabah terhadap layanan perbankan yang diterima dari bank, dan loyalitas mengacu pada apa yang nasabah lakukan setelah menggunakan produk tersebut, nasabah bisa saja merekomendasikan produk atau jasa kepada konsumen lain (Wardani, dkk, 2021, hal 56). Dalam mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat, perusahaan seperti dibidang perbankan yang melayani masyarakat dalam hal keuangan, sehingga kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan (Rofiah, dkk, 2017, hal 72).

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti ingin mengetahui kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah, tentunya nasabah mempunyai alasan atau sebab yang kuat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian ini lebih lanjut menggunakan judul "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya dengan Metode CARTER" dari keenam dimensi CARTER mana yang hasilnya signifikan terhadap kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu:

Apakah kualitas pelayanan dengan metode CARTER (X) berhubungan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan metode CARTER (X) yang berhubungan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Penelitian ini menjadi peluang bagi peneliti untuk lebih memahami persepsi dan harapan nasabah tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah saat menggunakan metode CARTER.
2. Bagi Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya
 - a. Penelitian ini akan memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan Bank Permata Syariah, yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan
 - b. Sebagai masukan bagi Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode CARTER.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan wawasan, dan referensi bagi peneliti lain serta memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian skripsi yang dibutuhkan peneliti terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah direncanakan, maka penulis menetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Pengukuran kualitas pelayanan dilihat dari 6 dimensi yaitu kepatuhan, jaminan, keandalan, bukti fisik, perhatian, dan daya tanggap terhadap nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya.
2. Objek penelitian dilakukan di Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya.

