

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perekonomian suatu negara sangat bergantung pada peran yang dimainkan oleh lembaga keuangan. Karena lembaga keuangan terkait erat dengan aktivitas perekonomian masyarakat sehari-hari. Apalagi banyak sekali masyarakat yang menggunakan jasa bank untuk operasional perekonomian di masa globalisasi saat ini (Fauzia, 2021). Selain menyimpan dan mengeluarkan uang, bank juga memberikan layanan tambahan yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus memaksimalkan pertumbuhan lembaga keuangan, khususnya perbankan (Ibrahim, 2021).

Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah suatu badan usaha yang meningkatkan taraf hidup orang banyak dengan cara menghimpun simpanan masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain-lainnya (Fauzia, 2021). Bank mempunyai dua tujuan utama, itulah sebabnya mereka disebut sebagai perantara keuangan; pertama, menerima uang dari masyarakat dan kedua, menyalurkan uang kepada masyarakat (Hakim, 2023).

Hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 yang mulai berlaku pada 16 Juli 2008 mengatur berbagai aspek perbankan syariah, mulai dari prinsip syariah yang menganut demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian, perizinan, hingga sanksi. Hal ini bertujuan untuk menunjang Pembangunan nasional agar tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi, dikembangkan sistem ekonomi berlandaskan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah (Ojk.go.id, 2020).

Kehadiran Bank Syariah di Indonesia kini mendongkrak industri perbankan Tanah Air. Hal ini didukung oleh fakta bahwa mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, dan sistem ekonomi perbankan bercita-cita menerapkan sistem ekonomi Islam atau sistem berbasis syariah pada semua jenis bisnis dan aktivitas

pribadi (Widyastuti, 2019). Umat islam bisa mendapatkan keuntungan dari pembukaan bank syariah karena memungkinkan penggunaan layanan perbankan yang lebih efisien. Hal ini karena hukum syariah Islam menjadi landasan bagi pengembangan sistem perbankan syariah (Hariyadi, 2022).

Bank syariah menjadi sorotan dalam dunia bisnis perbankan karena sebagian masyarakat berpendapat bahwa bank syariah merupakan solusi bagi umat Islam yang kehadirannya dinilai dapat membantu perbaikan ekonomi umat kedepannya (Fauzul, 2023). Pertumbuhan perbankan syariah pun terus mengalami peningkatan seperti bank konvensional. Perbankan syariah mulai menjadi sorotan diantara perbankan konvensional, sehingga perbankan syariah membuka BUS (Bank Umum Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah) seperti Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah atau Bank BTPN Syariah (Ruhati, 2020).



**Gambar 1.2 Grafik Bank Syariah Terbesar di Indonesia 2024**

*Sumber: Laporan Keuangan Bank Indonesia 2024*

Pada gambar 2.1 menempatkan Bank BTPN Syariah peringkat ke sembilan Bank Syariah terbesar di Indonesia pada kuartal 1 pada tahun 2024 dengan total nilai aset mencapai Rp. 21,20 triliun. Hal ini juga menunjukkan bahwa Bank BTPN Syariah mampu bersaing dengan perbankan syariah lainnya.

Bank BTPN Syariah merupakan salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan yang dinilai mampu mendukung pemberdayaan masyarakat, khususnya perempuan di pedesaan. Bank BTPN Syariah memanfaatkan inovasi-inovasi dalam

operasional distribusi uang untuk menciptakan model bisnis yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Model ini tidak hanya menekankan pada akses finansial namun juga pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan kapasitas dan memastikan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan. Pembiayaan Syariah berkelompok merupakan salah satu inisiatif Bank BTPN Syariah. Dengan menawarkan layanan dan produk perbankan kepada kelompok masyarakat yang kurang terlayani dan masyarakat terpencil sulit dijangkau, BTPN Syariah menjalankan prinsip inklusi keuangan dengan tujuan memberikan pemberdayaan untuk mencapai kepuasan nasabah. (Rahmand, 2024)

Band dalam (Ridoanto, 2020), kepuasan nasabah akan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan nasabah. Bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan nasabah maka kepuasan tidak akan tercapai. Sedangkan, kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller, perasaan senang ataupun kecewa dari nasabah yang tumbuh setelah nasabah akan menandakan kinerja atau hasil produk dan layanan yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Valencia & Giraldo, 2020)

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, Bank BTPN Syariah harus menekankan kepuasan nasabah agar dapat bersaing, bertahan, dan menguasai pangsa pasar. Pemahaman bahwa nilai merupakan sintesis dari beberapa faktor, termasuk kualitas dan layanan nasabah, membuat keputusan atau kekhawatiran nasabah menjadi isu yang menarik untuk didiskusikan di setiap kesempatan (Hakim, 2023). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang diminta oleh nasabah, oleh karena itu jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi semua pelaku usaha sebagai tolak ukur keunggulan kompetitifnya. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Sumarno, 2022).

Kotler dalam (Firmansyah & Haryanto, 2020) kualitas harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para nasabah. Sedangkan menurut Krajewski dan Ritzman dalam

(Irfanullah & Sari, 2023) Membedakan definisi kualitas menurut pandangan produsen dan nasabah. Menurut produsennya, kualitas didefinisikan sebagai pemenuhan spesifikasi. dalam hal ini, produsen memberikan toleransi tertentu terhadap karakteristik penting setiap suku cadang yang diproduksi. Menurut nasabah, kualitas adalah nilai, seberapa baik suatu barang atau jasa memenuhi fungsi yang diharapkan dengan biaya yang bersedia dibayar oleh nasabah.

Masyarakat sebagai pengguna jasa kini semakin semakin selektif dalam memilih bank untuk menitipkan dana yang dimilikinya untuk menghindari risiko kehilangan dana akibat buruknya kinerja suatu bank. Dalam hal ini unsur keamanan, kepercayaan dan pelayanan menjadi faktor kunci bagi perbankan untuk memenangkan persaingan. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan yang didasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Widjaja, 2022).

Dalam menjalankan strategi operasionalnya guna memikat nasabah dalam menilai kinerjanya, hal tersebut menjadikan kualitas merupakan bagian yang penting bagi Bank BTPN Syariah. Sebenarnya bukanlah hal yang rumit atau sulit terkait masalah pada layanan, akan tetapi hal-hal yang rawan akan muncul karena memiliki sifat yang sangat sensitif jika kurang diperhatikannya hal tersebut (Nengsih, 2021). Salah satu upaya yang wajib dicoba oleh industri khususnya pada bidang jasa perbankan yakni dengan mempraktikkan sistem kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ialah sesuatu upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan nasabah dan ketepatan dalam penyampaiannya, supaya sepadan dengan harapan nasabah (Hakim, 2023).

Perkembangan penelitian yang dicoba Othman dan Owen dalam jurnal yang ditulis oleh (Hakim, 2023) memodifikasi ukuran *SERVQUAL* menjadi ukuran *CARTER* supaya cocok dalam mengukur kualitas layanan di perbankan syariah. Model *CARTER* terdiri dari kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tangkap

(*responsiveness*). Kepatuhan (*Compliance*) merupakan kepatuhan yang memiliki arti keahlian buat tunduk kepada hukum Islam serta beroperasi yang sejalan dengan prinsip-prinsip perbankan serta ekonomi Islam. Jaminan (*Assurance*) merupakan kesantunan serta pengetahuan karyawan dan keahlian mereka buat mengantarkan kebenaran serta kerahasiaan, perihal ini pula meliputi komunikasi verbal serta tertulis antara karyawan bank serta nasabah. Kehandalan (*Reliability*) merupakan keahlian buat sediakan layanan yang dijanjikan, tidak berubah-ubah serta akurat. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan tampilan dari sarana secara wujud, perlengkapan, personil, serta bahan komunikasi. Empati (*Empathy*) merupakan keahlian membagikan kepedulian yang tulus baik itu bersifat individual ataupun individu yang diberikan kepada para nasabah. Daya tangkap (*Responsiveness*) merupakan keahlian buat menolong nasabah serta memberikan pelayanan yang cepat dan teliti.

Nasabah yang diberikan kualitas pelayanan sehingga memperoleh kepuasan yakni di Lokasi area mitra BTPN Syariah yang berada di Kota Jambi, tepatnya berada di kecamatan yang ada Kota Jambi yaitu Kecamatan Telanaipura dan kecamatan Jambi Luar Kota yang didatangi karyawan BTPN Syariah. Daerah kecamatan Telanaipura dan kecamatan Jambi Luar Kota memiliki banyak pekerja yang aktif, yang artinya penduduknya memiliki usaha, pedagang, petani, berkebun dan nelayan. Nasabah BTPN Syariah area Kota Jambi banyak yang memilih Layanan Pembiayaan Syariah untuk mengembangkan usaha.

Bank BTPN Syariah area Kota Jambi menyikapi harapan nasabah sebagai pengguna jasa, khususnya di wilayah kerja Telanaipura, dimana kualitas layanan merupakan indikator konkrit dari kepercayaan, pengertian, dan perhatian nasabah. Nasabah akan memilih Bank yang memberikan rasa aman dan keuntungan atas dana yang disimpannya tanpa rasa curiga. Nasabah juga akan memilih Bank yang dapat memenuhi kebutuhannya sekaligus memberikan kemudahan dalam pelayanan. Tingkat pelayanan Bank BTPN Syariah area Kota Jambi yang dibuktikan dengan bukti pembiayaan nasabah berdasarkan memori Logbook masa kerja 5 tahun terakhir 2020-2024 adalah:

**Tabel 1.1** Nasabah Bank BTPN Syariah area MMS Telanaipura

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2020	1,029 Nasabah
2.	2021	877 Nasabah
3.	2022	991 Nasabah
4.	2023	1,050 Nasabah
5.	2024	1,225 Nasabah

*Sumber: Bank BTPN Syariah area MMS Telanaipura tahun 2020-2024*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, menunjukkan perkembangan nasabah terjadi peningkatan dan penurunan dalam jangka waktu 5 tahun terakhir. Pada tahun 2020 jumlah nasabah Bank BTPN Syariah area Telanaipura sebanyak 1,029 Nasabah kemudian menurun secara signifikan menjadi 877 Nasabah di tahun 2021. Pada tahun 2022 terdapat 991 Nasabah sedikit meningkat dari tahun sebelumnya, kemudian pada tahun 2023 meningkat sebanyak 1,050 Nasabah. Mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2024 sebanyak 1,225 Nasabah.

**Tabel 1.2** Nasabah Bank BTPN Syariah area MMS Jambi Luar Kota

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2020	1,154 Nasabah
2.	2021	968 Nasabah
3.	2022	1,038 Nasabah
4.	2023	1.157 Nasabah
5.	2024	1,247 Nasabah

*Sumber: Bank BTPN Syariah area MMS Jambi Luar Kota tahun 2020-2024*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, menunjukkan perkembangan nasabah terjadi peningkatan dan penurunan dalam jangka waktu 5 tahun terakhir. Pada tahun 2020 jumlah nasabah Bank BTPN Syariah area Jambi luar kota sebanyak 1,154 Nasabah kemudian menurun secara signifikan menjadi 968 Nasabah di tahun 2021. Pada tahun 2022 terdapat 1,038 Nasabah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, kemudian pada tahun 2023 sebanyak 1,157 Nasabah. Mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2024 sebanyak 1,247 Nasabah.

Penelitian ini penting dilakukan, karena kepuasan nasabah merupakan hal utama yang dapat ditentukan nasabah dengan melihat pelayanan dan penyediaan produk bank kepada nasabah. Meskipun Bank BTPN Syariah telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat tanggapan dari nasabah terkait dengan indikator model *CARTER*. Pada wawancara pra penelitian nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi, peneliti menemukan bahwa nasabah kurang puas atas pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah. Namun ada juga tanggapan positif mengenai banyaknya keuntungan nasabah yang didapatkan setelah bergabung di Bank BTPN Syariah seperti Pelatihan dan Pembiayaan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pentingnya mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah yang potensial. Selain itu untuk mengetahui bagaimana mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memperoleh kepuasan nasabah. Peneliti juga ingin mengetahui indikator model *CARTER* mana yang lebih dominan dan tidak dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah Area Kota Jambi.

Didukung oleh temuan *Research Gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya, penulis menemukan adanya kesenjangan antara temuan penelitian satu dengan penelitian lainnya, khususnya dampak *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* terhadap tingkat kepuasan nasabah berbeda-beda. Pada penelitian (Zakia, 2021) hasil penelitiannya diungkapkan faktor *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Sedangkan (Hasibuan, 2023) hasil penelitiannya diungkapkan faktor *Tangible* dan *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian (Cancera, 2021) hasil penelitiannya diungkapkan faktor *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat wawasan berharga mengenai Bank BTPN Syariah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanannya, membantu memahami dimensi apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah dan memberikan informasi tentang bagaimana Bank BTPN Syariah dapat

memberikan pelayanan yang baik dari bank-bank lainnya sehingga dapat menarik dan mempertahankan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank BTPN Syariah area MMS Telanaipura dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN MODEL *CARTER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTPN SYARIAH AREA KOTA JAMBI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepatuhan (*compliance*) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi?.
2. Apakah jaminan (*assurance*) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi?.
3. Apakah kehandalan (*reliability*) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi?.
4. Apakah bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area MMS Kota Jambi?.
5. Apakah empati (*empathy*) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area MMS Kota Jambi?.
6. Apakah daya tangkap (*responsiveness*) mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi?.
7. Variabel manakah yang paling dominan dan tidak dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan (*compliance*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
6. Untuk mengetahui pengaruh daya tangkap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.
7. Untuk mengetahui variabel manakah yang dominan dan tidak dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Syariah area Kota Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi atau referensi yang berguna bagi mahasiswa sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lain. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber yang dapat mendukung penelitian-penelitian yang relevan di masa depan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan informasi yang dimiliki oleh penulis serta menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi yang sedang dijalani.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang berharga mengenai kualitas pelayanan Model *CARTER* terhadap kepuasan nasabah, yang dapat diterapkan oleh perusahaan. Selain itu,

penelitian ini juga dapat diharapkan dapat menjadi acuan atau masukan kebijakan dan meningkatkan kualitas kinerja perusahaan serta diharapkan dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan pelayanan mereka secara signifikan kepada nasabah sehingga berdampak positif terhadap pencapaian dan tujuan perusahaan secara keseluruhan.