

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perihal kualitas pelayanan bank syariah tidak sedikit argumen dari pemahaman masyarakat yang masih temaram bahwa penerapan sistem yang di jalankan oleh bank syariah yang ada di indonesia masih kurang sesuai dengan prinsip syariah. hal ini timbul pertanyaan yang meragukan tentang nilai islam pada bank syariah sebagai operasionalnya. Lebih lagi seakaan bank syariah hampir disamakan dengan bank konvensional yang tidak terlepas dari sistem riba. Sebagaimana halnya dengan kualitas pelayanan bank syariah yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antara nasabah dengan pegawai bank syariah¹

Perilaku pada segala aspek kehidupan dalam bisnis perbankan syariah yang tidak terlepas dari ikatan etika islam dalam melayani masyarakat di lingkungan sekitarnya sebagai akibatnya harus menyajikan jasa pelayanan yang baik serta memuaskan. Segi variasi layanan produk yang lebih banyak dan bervariasi memungkinkan lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.²

Sehubungan dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan koneksi yang layak dengan bank yang cukup mudah dan juga nyaman untuk melakukan interaksi dan menjalankan transaksi maka kualitas pelayanan

¹J.Panglaykim, *Prinsip-Prinsip Kemajuan Ekonomi* (Jakarta:Kompas Media Nusantara, 2011), 37.

²Ali, Hasyim, *Manajemen Bank Islam* (Jakarta:Radar Jaya Offset,1992),92.

konsumen terpendang sebagai falsafah utama para perekonomian saat ini. Oleh karenanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan bank syariah harus berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan memuaskan nasabah merupakan faktor yang strategis dalam memenangkan persaingan. Produk layanan BPRS di wilayah Kediri sebagai berikut:

Tabel 1.1

Variasi Produk Layananan BPRS di Wilayah Kediri

Produk Layanan	BPRS Tanmiya Artha	BPRS Rahma Syariah	BPRS Artha Pamenang
Simpanan (Tabungan Wadiah)	- IB Wadiah -IB Mudharabah	-Tabungan Tamasya IB -Tabungan Masyarakat Pendidikan (Tamasya Pendidikan IB) -Tabungan Masyarakat Masalahah (Tamasya Masalahah IB)	-Tabungan Wadiah -Tabungan Mudharabah -Tabungan Gaul
Deposito (Deposito Mudharabah)	Deposito Mudharabah	Deposito Mudharabah	Deposito Mudharabah
Produk Pembiayaan	-Pembiayaan (Murabbahah) Jual Beli -Pembiayaan (Mudharabah) Bagi Hasil -Pembiayaan Multi Jasa	-Murabbahah (Akad Jual Beli) -Mudharabah (Penyertaan Modal) -Musyarakah (Penyertaan Modal Bersama) -Multi Jasa	-Pembiayaan Murabbahah -Pembiayaan Musyarakah -Pembiayaan Multijasa

Sumber: Produk Layanan BPRS Rahma Syariah Kediri, BPRS Artha Pamenang, BPRS Tanmiya Artha.

Dari sajian tabel di atas variasi produk layanan BPRS Rahma Syariah lebih banyak dan bervariasi dari pada BPRS di wilayah kediri lainnya. Produk simpanan (tabungan wadiah) BPRS Rahma Syariah lebih bervariasi dalam 3 bentuk yaitu Tamasya IB, Tamasya Pendidikan IB, Tamasya Masalah IB. Sementara BPRS Artha Pamenang memiliki 3 bentuk pelayanan yaitu tabungan wadiah, tabungan mudharabah, dan tabungan Gaul. Sedangkan BPRS Tanmiya Artha hanya memiliki 2 bentuk yaitu IB Wadiah dan IB Mudharabah. Produk Deposito (Deposito Mudharabah) BPRS Rahma Syariah, Artha Pamenang, dan Tanmiya Artha yaitu sama. Namun untuk produk pembiayaan BPRS Rahma Syariah lebih bervariasi dari BPRS Artha Pamenang ataupun Tanmiya Artha. BPRS Rahma Syariah memiliki 4 bentuk variasi yaitu Murabbahah (Akad Jual Beli), Mudharabah (Penyertaan Modal), Musyarakah (Penyertaan Modal Bersama), dan Multi Jasa. Sedangkan BPRS Artha Pamenang memiliki 3 bentuk varian yaitu pembiayaan Murabbahah, pembiayaan Musyarakah, dan pembiayaan Multi Jasa. Begitu juga dengan BPRS Tanmiya Artha hanya memiliki 3 bentuk varian antara lain Pembiayaan (Murabbahah) Jual Beli, Pembiayaan (Mudharabah) Bagi Hasil dan Pembiayaan Multi Jasa.

Secara pernyataan yang dapat di terima pelayanan yang memuaskan terdiri dari tiga komponen yang berimbang pada kepercayaan konsumen³. Ketiga hal tersebut antara lain:

³Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 187.

- a. Kualitas layanan yang dilakukan dan produk yang di hasilkan.
- b. Cara perusahaan yang terkait dalam memberikan layanan.
- c. Hubungan yang terjalin oleh pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Sehubungan dengan pelyanan yang terbaik tercermin pada salah satu aspek *Corporate identity*, visi dan misi BPRS Rahma Syariah menjadi perusahaan yang professional dan berkembang serta dapat memberi kemaslahatan umat. Kepercayaan nasabah meningkat setiap tahunnya. Grafik pertumbuhan jumlah nasabah BPRS Rahma Syariah.

Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Nasabah



Sumber data: BPRS Rahma Syariah Kediri 2019-2023

Berdasarkan Grafik 1.1 Pada desember 2019 BPRS Rahma Syariah memiliki jumlah nasabah 463 secara keseluruhan. Pada tahun 2020 jumlah nasabah meningkat pada bulan desember jumlah nasabah mencapai 572. Tahun 2021 jumlah nasabah mengalami peningkatan menjadi 610 pada bulan desember. Serta tahun 2022 terus meningkat hingga mencapai 782 pada bulan desember secara keseluruhan dan yang terakhir pada tahun 2023 perbulan desember mencapai 837.

Menerapkan pelayanan yang berkualitas baik bagi pelanggan adalah hal yang utama bagi keberlanjutan hidup serta keberhasilan pada industrial perbankan, maka pengamatan dari pelayanan pada kualitas ini merupakan sesuatu yang sangat penting bagi bank⁴. Hal ini diperkuat oleh Agam Suherman dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa meningkatkan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu cara yang bisa dilakukan oleh industri perbankan untuk memberikan kepuasan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah dalam menghadapi persaingan dari pesaing yang ada.⁵

Kualitas jasa administrasi yang dirasakan oleh nasabah bank syariah yang sebelumnya diukur dengan dimensi *Servqual* hal tersebut mengungkap bahwasanya kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan di antara harapan normatif dan persepsi pelanggan.

Tabel 1.2 Servqual Score BPRS

Dimensi SERVQUAL	BPRS Tanmiya Artha		BPRS Rahma Syariah		BPRS Artha Pamenang	
	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan
<i>Tangibels</i>	3,92	4,26	4,07	4,28	3,98	4,27
<i>Reliability</i>	4,01	4,27	4,05	4,24	4,02	4,25
<i>Responsivines</i>	4,00	4,25	4,02	4,22	3,94	4,23
<i>Assurance</i>	3,94	4,22	3,98	4,23	3,96	4,26
<i>Empathy</i>	3,89	4,23	3,97	4,28	3,92	4,25

Sumber: Data Servis Quality BPRS Rahma Syariah Kediri, BPRS Artha Pamenang, BPRS Tanmiya Artha.

⁴Agam Suherman. “ *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2018), 4,

⁵ Agam Suherman. “ *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri AR-RANIRY, 2018), 11.

Tabel 1.2 Pengukuran servqual terdiri dari harapan dan persepsi nasabah melalui penilaian skala linkert dengan hasil perhitungan seperti tabel diatas, GAP Score dimensi *Tangibels* di peroleh Bprs Tanmiya Artha -0,34. Bprs Rahma Syariah paling rendah yaitu -0,21. Sedangkan Bprs Artha Pamenang mencapai -0,29. GAP Score dimensi *Reliability* diperoleh Bprs Tanmiya Artha -0,26. Bprs Rahma Syariah paling rendah yaitu -0,19. Sedangkan Bprs Artha Pamenang mencapai -0,23. Gap Score Dimensi *Responsivines* di peroleh Bprs Tanmiya Artha -0,25. Bprs Rahma Syariah paling rendah yaitu -0,20. Sedangkan Bprs Artha Pamenang mencapai -0,29. GAP Score *Assurance* di peroleh Bprs Tanmiya Artha -0,28. Bprs Rahma Syariah paling rendah yaitu -0,25. Sedangkan Bprs Artha Pamenang mencapai -0,30. GAP Score *Empathy* di peroleh Bprs Tanmiya Artha -0,34. Bprs Rahma Syariah paling rendah yaitu -0,31. Sedangkan Bprs Artha Pamenang mencapai -0,33. Secara perhitungan Aktual Serqual Score (ASC) diperoleh sebagai berikut

Tabel 1.3 Aktual Servqual Score

Dimensi Servqual	Bprs Tanmiya Artha	Bprs Rahma Syariah	Bprs Artha Pamenang
<i>Tangibels</i>	92,01%	95,09%	93,20%
<i>Reliability</i>	93,91%	95,51%	94,58%
<i>Responsivines</i>	94,11%	95,26%	93,14%
<i>Assurance</i>	93,36%	94,08%	92,95%
<i>Empathy</i>	91,96%	92,75%	92,23%
Rata-rata	93,07%	94,53%	93,22%

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 1.3 memperlihatkan hasil yang didapatkan dari rata-rata nilai ASC paling tinggi memenuhi harapan konsumen yaitu BPRS Rahma Syariah dengan nilai sebesar 94,53% dibandingkan dengan kompetitor lainnya yaitu BPRS Artha Pamenang dengan nilai 93,22% sedangkan BPRS Tanmiya Artha memperoleh nilai 93,07%.

Umumnya metode *Servqual* di terapkan untuk menilai kualitas layanan perusahaan penyedia layanan jasa yang tidak menganut prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya. Perusahaan penyedia layanan jasa yang menganut prinsip syariah seperti perbankan syariah penerapan lima unsur pada dimensi *Servqual* masih mempunyai kekurangan. Hal ini berdasarkan atas alasan bahwasanya melalui penilaian *Servqual* yang sebelumnya di gunakan kurang memadai karena perusahaan dengan bisnis sistem syariah mempunyai karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa yang menerapkan sistem konvensional. Bank sistem syariah mempunyai karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional yang mana operasionalnya menerapkan prinsip hukum islam dalam perbankan⁶.

Ditelaah penelitian dari Othman dan Owen memaparkan bahwasanya pengembangan dimensi *Service Quality* yang sebelumnya digunakan sebagai suatu penilaian menjadi suatu ciri yang membedakan pada penilaian dengan sistem bank syariah⁷. Konsep CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan

⁶Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek* (Jakarta:GemaInsani, 2001), 71.

⁷Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen. "Adobting And Measuring Customer Service Quality in Islamic Bank: A Case Study N Kuwait Finance House ", International Jurnal Of Islamic Service, Vol. 3 (2001), 11.

untuk perusahaan yang menganut basis syariah yaitu berupa suatu instrumen yang dapat di gunakan untuk menggambarkan arah kualitas layanan bank syariah sebagai definisi. Pada dimensi CARTER adanya penambahan dimensi *Compliance* sebagai syarat produk operasional syariah, yang berarti penilaian kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum islam dan prinsip-prinsip perbankan ekonomi islam. Suatu hal yang unik bank syariah dalam hal *Compliance* yaitu dimana konsistensi terhadap peraturan Islam dalam menjalankan tugasnya tidak dapat dibandingkan dengan evaluasi serupa seperti bank dengan kerangka konvensional⁸.

Penilaian menggunakan konsep CARTER pernah diterapkan BRIS di teliti oleh Astuti (2009) hasilnya menunjukan bahwa sistem syariah yang di ukur melalui dimensi *Compliance* menghasilkan kualitas yang lebih baik dibandingkan dimensi *assurance, tangibility, empathy, dan responsiveness* pada dimensi *servqual*⁹. Adanya variabel *Compliance* menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan bank syariah telah dirasakan oleh nasabah dan sesuai dengan harapan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian Othman dan Owen bahwa CARTER digunakan sebagai penilaian kualitas pelayanan pada industri perbankan syariah adalah sah dan terbukti bahwa *Compliance* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan bagi kualitas pelayanan.

Kepatuhan terhadap standar syariah dalam menjalankan suatu usaha dapat dibuktikan dengan adanya pengetahuan yang dimiliki seseorang

⁸Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: GemaInsani, 2001),73.

⁹Septianpuji, Astuti, Dkk. " *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan fuzzy-Servqual Dimensi Carter* " *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.2 No.1 (2009),24.

terhadap syariah yang sebenarnya sehingga dapat terbentuk individu yang berakhlak dan beretika. Keyakinan terhadap Allah SWT Individu akan mengalami kestabilan emosi dan motivasi positif dalam menjalankan segala aktivitasnya, termasuk menjalankan usaha untuk memuaskan pelanggan.

Dimensi *Compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan perilaku bisnis dengan pedoman yang ketat atau syariah. kemampuan mengikuti hukum syariah dan bank sesuai prinsipnya. Dimana syariat islam adalah suatu pedoman yang di turunkan Allah SWT agar dilakukan oleh umat manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk menumbuhkan keharmonisan.

Penilaian merupakan suatu langkah pengambilan keputusan untuk menentukan sesuatu dengan ukuran tertentu berdasarkan kriteria dan bersifat kualitatif¹⁰. Mekanisme penilaian model CARTER meliputi 6 dimensi yaitu *Compliance* (Kepatuhan prinsip syariah), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti langsung), *Empaty* (Simpati), dan *Responsiveness* (Daya tanggap). Dari semua enam dimensi dari aspek tersebut bila diterapkan pada lembaga keuangan bersistem syariah akan cenderung menilai hal-hal yang bersifat normatif dari perusahaan tersebut. Adanya penialaian kualitas layanan model CARTER bisa terlihat dimensi bagian mana yang perlu di perbaiki. Berdasarkan masalah yang telah terurai maka peneliti ingin megkaji penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI MODEL CARTER SEBAGAI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PADA BPRS RAHMA SYARIAH KEDIRI“

¹⁰Rusdiana dan Ratnawulan,E,*Evaluasi Pembelajaran*.(Bandung:Pustaka Setia,2015),117.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan paparan hal tersebut, penulis merumuskan masalah berikut ini:

1. Bagaimana penilaian model CARTER sebagai adopsi penilaian kualitas pelayanan SERVQUAL pada BPRS Rahma Syariah ?
2. Bagaimana Implementasi model CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan pada BPRS Rahma Syariah Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini tujuannya yaitu:

1. Mengetahui bagaimana penilaian model CARTER sebagai adopsi penilaian kualitas pelayanan SERVQUAL pada BPRS Rahma Syariah.
2. Mengetahui implementasi model CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan pada BPRS Rahma Syariah Kediri

D. Manfaat Penelitian

- a. Bagi ilmu pengetahuan

Melengkapi landasan teoritis yang ada terdahulu serta sebagai bahan bagi pembaca untuk dapat di jadikan literatur tentang prinsip CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan.

b. Bagi Lembaga Bank.

- 1) Diharapkan dapat memberi berbagai saran dan masukan juga arahan baru bagi lembaga bank.
- 2) Diharapkan dapat dijadikan sebagai pemikiran baru untuk kemajuan pelaksanaan penilaian pelayanan dalam prinsip CARTER pada PT.BPRS Rahma Syariah Kediri.

c. Bagi penulis.

Menjadi bentuk karya ilmiah dari penulis untuk memperluas wawasan dan menambah pengetahuan khususnya tentang Kualitas Layanan BPRS Rahma Syariah melalui penilaiannya yaitu konsep CARTER.

E. Penelitian Terdahulu

- 1) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT RAHMAT Semen Kediri*. Oleh Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi, 2022. Abstraksi penelitiannya, Kualitas pelayanan berupa suatu perlakuan berupa fasilitas yang di beri perusahaan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan terhadap sesuatu yang sifatnya berkualitas ataupun tidak.¹¹ Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu pembahasan kualitas pelayanan pada jasa keuangan. Namun perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu tidak merujuk pada kepuasan anggota pembiayaan.
- 2) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT.Usaha Desa Bersama Kec.Semen Kab.Kediri*. Oleh Siti Nur Kholifa, 2020. Abstraksi penelitiannya, Pelayanan yang di berikan PT.UBD Semen Kediri selalu mengutamakan nasabah,hal ini di tunjukkan melalui berbagai bentuk apresiasi yang di berikan kepada nasabah¹². Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu kualitas pelayan sebagai bahan problematika penelitian namun perbedaanya tidak memaparkan konsep penilaian kualitas pelayanan dalam penelitiannya.

¹¹Muhammad Fuad Muzaqi Al Habibi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT RAHMAT Semen Kediri* “(Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri,2021), x.

¹²Siti Nur Kholifa “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study pada Nasabah Pembiayaan Mudharabah di PT.Usaha Desa Bersama Kec.Semen Kab.Kediri*“(Skripsi Sarjana,Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri,2020), viii.

- 3) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)*. Oleh Atdina Aufa 2021. Abstraksi penelitiannya, Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) ialah lembaga yang menerapkan sistem operasional berdasarkan prinsip syariah. Memberi pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah menjadi suatu hal sangat penting, karena dampaknya dapat membuat nasabah menjadi loyal dengan lembaga keuangan tersebut dan akan menambah kemungkinan akan di rekomendasikan orang lain¹³. Persamaan dengan penelitian saat ini adalah pembahasan kualitas pelayanan pada lembaga setingkat BPRS. Namun perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan saat ini menggunakan metode kualitatif.
- 4) *Implementasi Pelayanan Model Carter Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang*. Oleh Ruhati 2018. Abstraksi penelitiannya, administrasi yang dilakukan BRI Syariah KCP Pinrang terhadap nasabah memiliki tujuan untuk memberi gambaran berbagai jenis dampak model CARTER terhadap peningkatan pengabdian nasabah serta menunjukkan bagaimana hasil yang telah dicapai BRI Syariah KCP Pinrang dari melaksanakan model CARTER¹⁴. Persamaan dengan peneliti saat ini adalah pembahasan model CARTER

¹³Atdina Aufa “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021), x.

¹⁴Ruhati “*Implementasi Pelayanan Model Carter Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah BRI Syariah KCP Pinrang*” (Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN PAREPARE, 2018), x.

dalam penelitiannya namun perbedaanya tidak membahas loyalitas nasabah dalam objek penelitiannya.

- 5) *Analisis Dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.BPRS GEBU PRIMA Kota Medan.* Oleh Alyani Dzatil Ismah 2020. Abstraksi penelitiannya penelitian yang di lakukan merupakan penelitian lapangan dengan suatu pendekatan deskriptif kualitatif. Hasilnya pnerapan dimensi CARTER yang dilakukan oleh PT.BPRS Gebu Prima Kota Medan telah terlihat baik hal ini nampak dari Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kepatuhan syariah, keramahan, kompetensi, keamanan, keandalan, empati, dan kecepatan respon, menunjukkan hal yang positif.¹⁵. Persamaan dengan penelitian saat ini yaitu pembahasan dimensi CARTER pada lembaga BPRS dengan pendekatan deskriptf kualitatif. Namun perbedaaanya pembahasan lebih terarah pada pengembangan versi sistem kerja dari desain dimensi CARTER pada lembaga BPRS Rahma Syariah Kediri.

¹⁵Alyani Dzatil Ismah” *Analisis Dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.BPRS GEBU PRIMA Kota Medan.*” Skripsi Sarjana,Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan,2020,i.