

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN DIMENSI CARTER PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

DISUSUN OLEH:

**ALVI NUR LAILA
NIM. 17108030084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MENGGUNAKAN DIMENSI CARTER PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

DISUSUN OLEH:

**ALVI NUR LAILA
NIM. 17108030084**

DOSEN PEMBIMBING:

**SUNARSIH, S.E., M.Si
19740911 199903 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1375/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MENGUNAKAN DIMENSI CARTER PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
DI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALVI NUR LAILA
Nomor Induk Mahasiswa : 17108030084
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Sunarsih, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64ec41389c696



Penguji I

Izra Berakon, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 64c889f3dda0b



Penguji II

Agus Faisal, S.E.I., M.E.I.
SIGNED

Valid ID: 64e952d7f3b68



Yogyakarta, 18 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 64eeeb2be2d42

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Hal: Skripsi Saudari Alvi Nur Laila

Kepada

Yth. Bapak Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, menyediakan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Alvi Nur Laila

NIM : 17108030084

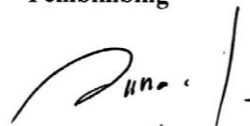
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Dimensi CARTER Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Manajemen Keuangan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 24 Juli 2023

Pembimbing



Sunarsi, S.E., M.Si

NIP. 19740911 199903 2 001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvi Nur Laila

NIM : 17108030084

Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Dimensi CARTER Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Yogyakarta” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam body note dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta. 25 Juli 2023

Penyusun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Alvi Nur Laila

Nim. 17108030084

HALAMAN PERNYATAAN KEPENTINGAN AKADEMIS PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvi Nur Laila
NIM : 17108030084
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah
Departemen : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Eksklusif (*non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Dimensi CARTER Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Yogyakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan seksama.

Yogyakarta, 25 Juli 2023



Alvi Nur Laila
NIM. 17108030084

HALAMAN MOTTO

“Menomorsatukan Allah dan menjadikan orang lain terhormat.”

-Drs. KH. Jalal Suyuthi-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu saya, Ainul Luthfiyah

Untuk adik saya, M. Nur Alfiyan & M. Naufal Maimun Zubair



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambang	Tidak dilambang
ب	Bā ^{''}	b	be
ت	Tā ^{''}	t	te
ث	Ŝā ^{''}	ŝ	es (dengan titik diatas)
ج	Jīm	j	je
ح	Ĥā ^{''}	ĥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Khā ^{''}	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik diatas)
ر	Rā ^{''}	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Ŝād	ŝ	es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik dibawah)

ط	Ṭā‘	Th	Te (dengan titik diatas)
ظ	Zā‘	Zh	Zet (dengan titik diatas)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Lengkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Ta’Marbuttah

Semua ta’marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada ditengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang“al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah diterapkan

dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عِلَّاهُ	Ditulis	<i>'illah</i>
كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
إِ	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
أُ	Dhammah	Ditulis	<i>u</i>
فَعَلَ	Fathh	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dhammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>a</i>
جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>a</i>
تَنَسَّى	Ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>i</i>
كَرِيمٌ	Ditulis	<i>karim</i>

4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	u
فُرُود	Ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>ai</i>
بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
قَوْل	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”.

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-quran</i>
الْقِيَّاس	Ditulis	<i>Al-qiya</i>

Bila diikuti huruf syamsiyah maka ditulis sesuai dengan huruf syamsiyah tersebut.

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
-----------	---------	-----------------

الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>
----------	---------	------------------

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السَّنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dalam proses penulisan skripsi ini terdapat berbagai macam permasalahan sehingga menghambat jalannya penelitian. Berkat usaha, do'a, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu secara materil maupun moril kepada penulis, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA. Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. M. Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag, selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Sunarsih, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, bimbingan, nasihat, semangat dan saran dalam proses menyelesaikan tulisan ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan banyak pengalaman kepada saya, terkhusus Program Studi Manajemen Keuangan Syariah.
6. Seluruh staf dan pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu saya, Ainul Luthfiyah, terima kasih atas segala hal yang telah diberikan kepada saya.
8. Adik saya, yang sudah memburu-burui agar skripsi ini cepat diselesaikan.
9. Budhe Nurjannah, yang telah membantu saya selama sekolah dan kuliah.
10. Kepada Bapak Kiyai dan Ibu Nyai saya, Bapak Drs. KH. Jalal Suyuthi dan Ibunda Hj. Nelly Umi Halimah beserta keluarga.

11. Sahabat saya, Eka dan Ira, terima kasih telah kebersamai dan menjadi teman yang sangat baik sejak masuk ke perkuliahan sampai saat ini.
12. Kepada mba Siha, teman yang saya anggap seperti kakak sendiri, terima kasih banyak ya mba Siha atas semuanya.
13. Mas Kukuh, terima kasih telah memotivasi dan mendukung serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Responden kuesioner, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner yang saya sebar.
15. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama. Walaupun skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan sangat jauh dari kesempurnaan, karena penulis hanyalah manusia biasa.

Yogyakarta, 14 Juli 2023

Penulis

Alvi Nur Laila

NIM. 17108030084

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II	13
LANDASAN TEORI.....	13
A. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
B. Kepuasan Nasabah.....	21
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	22
C. Bank Syariah	23
1. Pengertian Bank Syariah	23
2. Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah	24
3. Jenis dan Kegiatan Usaha Bank Syariah.....	25
D. Telaah Pustaka	26
E. Pengembangan Hipotesis.....	29
1. Pengaruh Dimensi <i>Compilance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	29
2. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	30
3. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
4. Pengaruh Dimensi <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
5. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	34
6. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	35
F. Kerangka Pemikikiran	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38

A. Jenis dan Sumber Data.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel.....	38
C. Sumber Data.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Definisi Variabel Operasional.....	41
1. Variabel Eksogen	41
2. Variabel Endogen.....	42
F. Skala Pengukuran.....	42
G. Metode Analisis Data	43
H. <i>Evaluation of Measurement Model</i>	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
I. <i>Evaluation of Structural Model</i>.....	47
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	49
B. Deskripsi Responden.....	49
1. Jenis Kelamin	50
2. Usia	50
3. Pendidikan Terakhir	51
4. Pekerjaan	52
5. Produk Yang Dipakai.....	53
6. Lama Menjadi Nasabah BSI	54
C. Analisis Deskriptif.....	54
1. <i>Compliance</i>	54
2. <i>Assurance</i>	55
3. <i>Reliability</i>	56
4. <i>Tangibles</i>	57
5. <i>Empathy</i>	58
6. <i>Responsiveness</i>	59
D. <i>Evaluation of Measurement Model</i>	59
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	65
E. <i>Evaluation of Structural Model</i>.....	66
F. Uji Hipotesis.....	67
G. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh Dimensi <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	70
2. Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
3. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	73
4. Pengaruh Dimensi <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
5. Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	75
6. Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	77
BAB V.....	79

PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	115



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Persebaran Kantor Cabanag BSI di DIY.....	6
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Kelompok Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.5 Jenis Produk Yang Dipakai.....	53
Tabel 4.6 Lama Menjadi Nasabah BSI	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Compliance</i>	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Assurance</i>	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Tangibles</i>	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Empathy</i>	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Variabel <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Keseluruhan	60
Tabel 4.14 Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Diolah Kembali	62
Tabel 4.15 Nilai <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4.16 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.17 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 4.18 Nilai R-Square	66
Tabel 4.19 <i>Path Coefficient</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional	4
Gambar 3.1 Model Analisis SEM-PLS	45
Gambar 4.1 Gambar Hasil Model Structural	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2: Jawaban Kuesioner	91
Lampiran 3: Deskripsi Responden.....	104
Lampiran 4: Analisis Deskriptif	105
Lampiran 5: Analisa Outer Model	107
Lampiran 6: Analisa Inner Model.....	110
Lampiran 7: Gambar Model Struktural.....	111
Lampiran 8: Pengujian Hipotesis	111
Lampiran 9: Hasil Wawancara	112



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kota Yogyakarta menggunakan dimensi CARTER. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *compliance* berpengaruh positif dan signifikan, variabel *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel *reliability* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel *empathy* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, CARTER



ABSTRACT

This study aims to analyze service quality on customer satisfaction at Indonesian Sharia Banks in the City of Yogyakarta using the CARTER dimension. Sampling in this study using non-probability sampling method with purposive sampling technique. The analytical method used is the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach. The results showed that the compliance variable had a positive and significant effect, the assurance variable had no significant effect on customer satisfaction, the reliability variable had a significant negative effect on customer satisfaction, the tangibles variable had no significant effect on customer satisfaction, the empathy variable had a significant negative effect on customer satisfaction, the responsiveness variable had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction, CARTER



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, sektor perekonomian memegang peran sangat penting dalam mendukung pertumbuhannya. Karena, sektor perekonomian berfungsi sebagai barometer kesejahteraan suatu negara. Industri perbankan memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan menyediakan dan menyalurkan uang untuk pembangunan ekonomi lokal. Sesuai dengan Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 bank komersial yang mengambil tabungan orang dan meminjamkannya kembali kepada mereka atau menggunakan dana tersebut dengan cara lain untuk kehidupan orang yang lebih baik.

Bank dapat menggunakan sistem hukum konvensional atau hukum syariah Islam. Bank syariah berkewajiban untuk menilai tugas dan tujuannya sebagai perusahaan syariah yang tidak semata-mata menekankan keuntungan untuk memastikan bahwa mereka sejalan dengan prinsip-prinsip Islam dan dapat diimplementasikan dalam operasi sehari-hari. Berbeda dengan bank konvensional yang orientasi bisnisnya mengedepankan keuntungan, dalam hal ini adalah harta (Cahyani, 2009).

Sektor perbankan syariah dunia, khususnya di Indonesia, harus mempertahankan daya saingnya dalam menghadapi kesulitan ekonomi. Bank syariah harus memiliki aset yang cukup besar, *market share* yang

cukup besar, dan kemampuan untuk meningkatkan ekonomi lokal dengan menawarkan pembiayaan yang praktis bagi perbankan syariah itu sendiri dan mudah diakses oleh kelas menengah ke bawah agar dapat bertahan dalam persaingan ketat di pasar syariah sektor perbankan. Perbankan syariah yang lebih efektif diharapkan memiliki lebih banyak pendapatan, jumlah pinjaman yang lebih besar dan standar pelayanan kepada nasabah yang lebih tinggi (Lestari & Mulazid, 2018).

Pada tahun 2018, *market share* perbankan syariah tercatat sebesar 5,70% dan mengalami kenaikan 0,25% pada tahun 2019 yaitu sebesar 5,59%. Kemudian pada tahun 2020 pangsa pasar perbankan syariah tercatat sebesar 5,99% dan meningkat secara signifikan di tahun 2021 menjadi 6,59%¹. Kenaikan yang signifikan di tahun 2021 ini akibat dari dampaknya gabungannya tiga bank syariah besar di Indonesia, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021.

Perkembangan pangsa pasar tidak dapat dijadikan acuan dalam melihat perkembangan perbankan syariah secara menyeluruh. Hal ini dapat dilihat pada perkembangan kantor cabang bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat muslim akan produk dan jasa perbankan syariah. Sesuai dengan Laporan Statistik Perbankan Syariah Desember 2021, tercatat 12 Bank Umum Syariah (BUS), 19 Unit Usaha Syariah (UUS), 165 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan 3.308 jaringan kantor yang

¹ ojk.go.id

menyebar di seluruh penjuru nusantara. Tabel 1.1 di bawah ini adalah informasi perkembangan Perbankan Syariah Indonesia dari tahun 2018 - Desember 2021 (OJK, 2021).

Tabel 1.1 Perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di Indonesia

Indikator	2018	2019	2020	Desember 2021
BUS	13	14	14	12
UUS	20	19	20	20
BPRS	167	165	165	165
Jaringan Kantor	2.724	2.917	3.060	3.308

Sumber: ojk.go.id (diolah kembali)

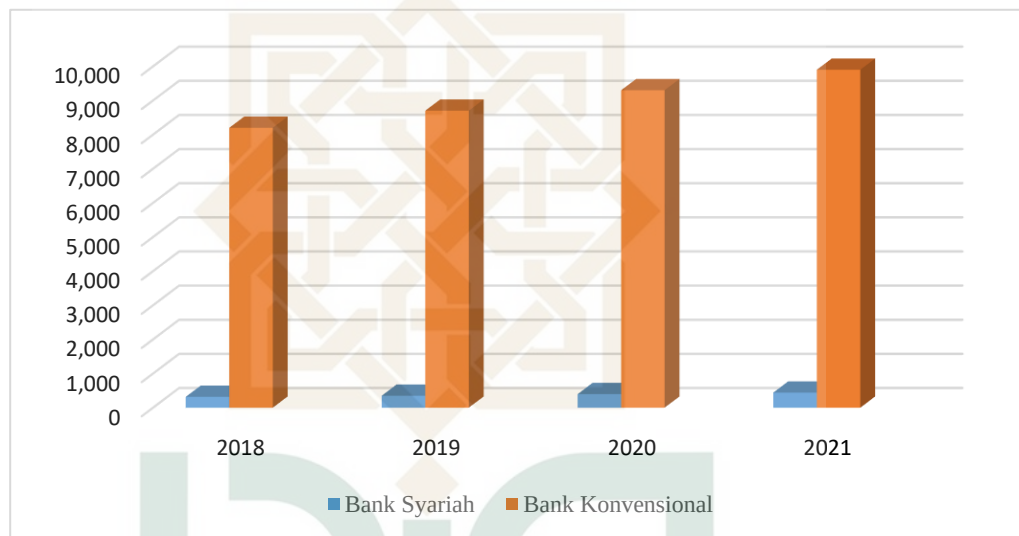
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Bank Umum Syariah (BUS) meningkat dari tahun 2018 ke tahun 2020, namun kemudian turun menjadi 12 pada Desember 2021 sebagai akibat dari merger tiga bank besar syariah (Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan BRI Syariah) untuk membentuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Sementara itu, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) mengalami penurunan bisnis setiap tahunnya.

Selain itu, apabila dilihat asetnya, perkembangan perbankan syariah semestinya dapat melesat jauh bersamaan dengan meningkatnya perkembangan masyarakat muslim di Indonesia. Pada Desember 2021, jumlah masyarakat muslim di Indonesia tercatat sebesar 237,53 jiwa atau sama dengan 86,9% dari total populasi penduduk di Indonesia². Secara teori,

² bps.go.id

besarnya angka tersebut seharusnya memungkinkan bank syariah untuk memperoleh aset yang signifikan, namun dalam kenyataannya, hal tersebut tidak berpengaruh pada pertumbuhan aset perbankan syariah.

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional 2018 - 2021



Sumber: OJK 2021 (diolah kembali)

Pada data grafik diatas, dapat diketahui aset bank syariah mengalami pertumbuhan meskipun berbeda jauh dengan bank konvensional. Sesuai dengan catatan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di tahun 2021 bank konvensional mempunyai keseluruhan aset sebesar Rp 9.900 triliun, mengalami kenaikan 5,71% dari Rp 9.300 triliun dari periode sebelumnya. Sedangkan, di tahun 2021 aset bank syariah tumbuh sebesar Rp 442,3 triliun dibandingkan periode sebelumnya sebesar Rp 397,1 triliun (ojk.go.id).

Meskipun perkembangan perbankan syariah cukup baik, namun kehadiran layanan perbankan syariah masih baru dibandingkan dengan

dimensi iaitu: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Seperti yang dapat dilihat, dimensi *compliance* tidak ada dalam metode SERVQUAL dan ada dalam metode CARTER. Dimensi *compliance* mengacu pada kapasitas bank syariah untuk menegakkan hukum Islam dan menjalankan bisnisnya sejalan dengan prinsip ekonomi Islam.

Selain itu, diketahui informasi bahwa jumlah persebaran kantor cabang BSI di Yogyakarta adalah sejumlah 32 cabang. Hal ini dikarenakan Yogyakarta merupakan wilayah yang strategis untuk dikunjungi masyarakat dari kalangan manapun. Berikut data persebarannya:

Tabel 1.2 Jumlah Persebaran Kantor Cabang BSI di DIY

Kabupaten/Kota	2021
Kulonprogo	1
Bantul	4
Gunungkidul	2
Sleman	12
Yogyakarta	13
Total	32

Sumber: Kantor bank, diolah kembali

Dalam hal ini, meskipun Bank Syariah Indonesia adalah satu-satunya bank syariah milik BUMN yang memiliki tujuan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah nasional dengan modal kuat dan diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang semakin luas yang tentunya akan sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Namun, faktanya tujuan tersebut belum terealisasi dengan baik. Penjelasan di atas dapat dikuatkan dengan hasil wawancara beberapa responden yang

sebagian besar memiliki keluhan yang sama tentang pelayanan yang diberikan oleh BSI. Lebih tepatnya pada fasilitas penunjang kegiatan operasionalnya, salah satu responden bernama Eka (24 tahun), nasabah produk Tabungan Easy Mudharabah, mengeluhkan yaitu terbatasnya mesin ATM BSI untuk mobilitas ekonomi dan sangat terbatasnya mesin ATM yang bisa digunakan untuk setor tunai, sehingga apabila ingin melakukan setor tunai harus melalui teller yang mana hal ini sangat memakan waktu bagi nasabah sebagai pekerja kantoran. Selain itu, terdapatnya biaya admin juga membuat nasabah merasa kurang puas dengan pelayanannya. Dikarenakan sebelum terjadinya merger, bank syariah BUMN tidak memberlakukan biaya admin.

Pada era digital seperti sekarang ini yang seharusnya memudahkan nasabah dalam menjalankan aktivitas transaksi keuangan di Bank Syariah Indonesia, pada kenyataannya masih banyak nasabah yang mengalami kesulitan dan melaporkan keluhan pelayanan Bank Syariah Indonesia. Seperti mesin ATM yang belum tersebar luas, jaringan yang lambat, aplikasi *mobile banking* yang sering mengalami gangguan, apalagi pada saat penerimaan gaji. Selain itu, para nasabah merasa tidak nyaman ketika harus mengantre berjam-jam di salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia ketika sedang ada kebutuhan yang mendesak.

Ibrahim Assuaibi, salah satu pelaku di bidang keuangan, menyatakan bahwa sangat penting bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk berinvestasi di bidang teknologi informasi dan membenahi sumber daya manusia

(SDM). Menurutnya, dua bagian tersebut sangat penting untuk meningkatkan kinerja layanan nasabah secara langsung maupun *online*. BSI akan menjadi sia-sia saja apabila diluncurkan tanpa teknologi dan sumber daya manusia yang tidak memadai.³

Beberapa peneliti telah mempelajari dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. (1) Penelitian Zakia (2021): dia menggunakan model CARTER untuk menganalisis penyampaian layanan di wilayah DKI Jakarta dan menemukan bahwa kepatuhan, jaminan, keandalan, empati, dan daya tanggap semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) Menurut penelitian Khaliq (2019), konsumen Bank Syariah Mandiri (BSM) Banjarmasin tempat penelitian dilakukan menggunakan model CARTER untuk mengevaluasi kualitas layanan yang mereka dapatkan. (3) Penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2021) yang meneliti tentang pendapat nasabah terhadap kualitas layanan di BSI cabang Panam Pekanbaru, menggunakan variabel *compliance*, *assurance*, *reliability* dan *empathy*. Menghasilkan bahwa setiap variabel memiliki kategori baik.

Hal ini bertentangan dengan temuan Sulistiyani (2017) dan Suherman (2018) yang menemukan bahwa kepatuhan terhadap peraturan berdampak kecil pada kebahagiaan konsumen secara keseluruhan. Namun, satu-satunya faktor terpenting dalam menentukan apakah seorang konsumen puas atau

³ <https://www.aa.com.tr/id/berita-analisis/menunggu-perbaikan-layanan-perbankan-syariah-di-indonesia-/2131933> diakses pada tanggal 31 Oktober 2021 pukul 10.01

4. Bagaimana pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?
5. Bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan penelitian:

1. Menganalisis bagaimana pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
2. Menganalisis bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
3. Menganalisis bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
4. Menganalisis bagaimana pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
5. Menganalisis bagaimana pengaruh *empathy* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.
6. Menganalisis bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam karya tulis ini tersusun atas 5 bab, berikut penjelasannya.

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini penulis menyajikan latar belakang mengenai perbankan syariah, masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan menggunakan alat bantu ukur dimensi CARTER pada perbankan syariah. Kemudian dari latar belakang tersebut akan disusun rumusan masalah untuk menjawab kebenaran dari dimensi CARTER yang telah disebutkan dan menjelaskan tujuan dari penelitian ini dilakukan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Penulis akan membahas landasan teori sebagai alat bantu pemecahan masalah penelitian. Dalam bab ini juga akan disajikan penelitian sebelumnya tentang permasalahan yang sama. Penerapan teori dan penelitian sebelumnya mempunyai tujuan untuk menciptakan hipotesis sementara. Selain itu juga terdapat pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian. Menjelaskan tentang pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Serta membahas tentang jenis data penelitian serta teknik pengumpulan data yang digunakan.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis terkait untuk mengetahui hipotesis sementara. Dalam bab ini juga membahas hasil analisis data dari perumusan masalah. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS.

Bab V Penutup. Penulis akan menguraikan kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Setelah itu, saran dan masukan juga akan disampaikan di bab ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia menggunakan model CARTER terhadap kepuasan nasabah. Sesuai hasil olah data dan pengujian hipotesis, maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. *Compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI.
2. *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI.
3. *Reliability* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI.
4. *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI.
5. *Empathy* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI.
6. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI.

B. Saran

Sesuai uraian pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran kepada Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta sebagai berikut:

1. Kepada karyawan Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta harus meningkatkan tingkat layanan yang diberikan kepada klien lebih jauh, terutama dalam bersikap ramah dan memberikan perhatian khusus

kepada nasabah, agar nasabah merasa diprioritaskan dan tidak memberikan dampak negatif terhadap nasabah, maka loyalitas nasabah akan terjaga.

2. Bank Syariah Indonesia cabang Yogyakarta harus meyakinkan kliennya bahwa uang dan informasi pribadi mereka aman di bank dan bahwa informasi yang mereka inginkan akan dirahasiakan. Karena hal tersebut sangat penting dan berisiko tinggi apabila tidak dijamin keamanannya.
3. Diharapkan kedepannya para sarjana akan menghasilkan kajian yang lebih mendalam terkait dengan kualitas layanan di perbankan syariah dengan menggunakan model alternatif atau faktor baru.

DAFTAR PUSTAKA

- ‘Ismah Osman, H. A. (2009). *Customers Satisfaction in Malaysian Islamic Banking*. International Journal of Economics and Finance Vol. 1 No. 1.
- A. Parasuraman, V. A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing.
- A. Parasuraman, V. A. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 No. 1.
- Abdul Qawi Othman, L. O. (2001). *Adopting And Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House*. International Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 1.
- Analia, F. (2020). *Analisis Kualitas Jasa Pada Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model Carter (Studi Pada Nasabah Tabungan Ib Hasanah Bank Bni Syariah)*. Skripsi.
- Arif, M. N. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Media.
- Aulia, R. (2021). *Analisis Pendapat Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia Cabang Panam Pekanbaru*. Skripsi.
- Cahyani, P. D. (2009). *Analisis Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Adaptasi Model CARTER (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta)*. Skripsi.
- Dian Sugiarti, A. M. (2021). *Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- E. P. Lestari, A. S. (2018). *Islamic Bank Efficiency: A Comparative Study Between Indonesia and Pakistan*. *International Conference on Islamic Finance, Economics and Business*.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Bukubeta.

- Fauzi, A. U. (2016). Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia. *Journal of Business and Banking Vol. 2 No. 2*.
- Fitriani, K. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi Carter Di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah Bri Syariah Kcp Majapahit Semarang)*. Skripsi.
- Hasan. (2006). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1*.
- Imam Ghozali, F. (2008). *Structural Equation Model, Teori dan Aplikasi dengan Lisrel 8.80*. Semarang: Bagian Penerbit UNDIP.
- Ismah, A. D. (2020). *Analisis Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Pt. Bprs Gebu Prima Kota Medan*. Skripsi.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal of Management and Business*.
- Kotler, P. (1999). *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets*. New York: Free Press.
- Lestari, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Carter (Study Pada BPRS Bandar Lampung)*. Skripsi.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmat, H. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi Pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*. Skripsi.
- Rodin, D. (2015). *Tafsir Ayat Ekonomi, Cet. ke-1*. Semarang: CV. Karya Abadi Jaya.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics For The Behavioral Sciences (2nd ed)*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

- Ruhati. (2018). *Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang*. Skripsi.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Buku 2, Edisi 4*. Jakarta: Salemba empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)*. Skripsi.
- Sulistiyani, Z. A. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Dimensi CARTER (Studi Pada KJKS BMT Al Fath Pesagen, Gunungwungkal, Pati)*. Skripsi.
- Sunarsih, M. H. (2019). Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*.
- Uma Sekaran, R. B. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Valarie A. Zeithaml, A. P. (1995). *Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan.
- Veithzal Rivai Zainal, F. D. (2017). *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zakia, N. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Wilayah DKI Jakarta)*. Skripsi.