

**KUALITAS LAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER UNTUK MENDORONG
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



Disusun Oleh :

SAYIDAH UMAMAH LISTYA RAMADHANI
(21602021017)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
MALANG
2025**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH ISLAMIC CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (I-CSR) DAN
KUALITAS LAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER UNTUK MENDORONG
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA**



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Disusun Oleh :

SAYIDAH UMAMAH LISTYA RAMADHANI
(21602021017)

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
MALANG
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Inspiring, Excellent, Humble

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan
Kualitas Layanan Dengan Dimensi CARTER Untuk Mendorong
Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Disusun oleh : Sayidah Umamah Listya Ramadhani

NIM : 21602021017

Prodi : Ekonomi Syariah

Konsentrasi : -

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Didepan tim penguji

Malang, 28 Juni 2025

Mengetahui & menyetujui

Kaprodi,

(Yulianti M. Manan S.E.I, M.S.I)

NIDN. 0719078201

Pembimbing,

(Dr. Helmi Muhammad S.E, M.M)

NIDN. 2118067501

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

TANDA PENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG:

NAMA : Sayidah Umamah Listya Ramadhani
NIM : 21602021017
HARI : Senin
TANGGAL : 07 Juli 2025
JUDUL : Pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan Kualitas Layanan Dengan Dimensi CARTER Untuk Mendorong Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

DINYATAKAN LULUS

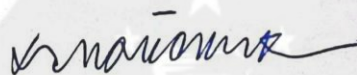
MAJELIS PENGUJI



Ika Rinawati, S.E., M.E
NIDN. 0721028503



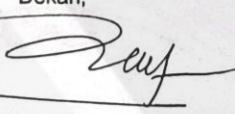
Nabila Adenina Zidni Maulida, M.E
NIDN. 0709099801



Dr. Helmi Muhammad, S.E., M.M
NIDN. 2118067501

MENGESAHKAN,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
Dekan,




Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
NIDN. 0713047901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk :

Keluarga yang saya sayangi, terkhusus untuk ayah saya Aries Sulistyono dan ibu saya Anik Sulistyowati yang telah memberikan dukungan baik materi dan moral, serta doa yang selalu dipanjatkan untuk kebaikan anak anaknya.

Bapak dan Ibu guru, serta Bapak dan Ibu dosen. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan segala bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah menghantarkan saya sampai di titik ini.

Sahabat sahabat saya yang selama ini mendukung, memberi semangat, dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi selama penulisan ini.

Terakhir saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah mencapai titik ini dan mau berjuang hingga akhir.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya dan pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)).

Malang, 28 Juni 2025

Yang menyatakan,



Sayidah Umamah Listya Ramadhani

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

 Licensed under CC BY-SA

ABSTRAK

Ramadhani, Sayidah Umamah Listya. 2025. Pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan Kualitas Layanan dengan Dimensi CARTER Untuk Mendorong Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Pembimbing: Dr. Helmi Muhammad, S.E, M.M)

Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) merupakan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang berlandaskan prinsip syariah, meliputi tanggung jawab ekonomi, hukum, etika, dan filantropi Islam, yang sejalan dengan tujuan hukum Islam (*maqashid syariah*) untuk menciptakan kebaikan (*maslahah*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan Kualitas Layanan dengan dimensi CARTER terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 300 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui kuisisioner sebagai data primer dan dianalisis menggunakan Smart PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan Kualitas Layanan dengan dimensi CARTER memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Novelty penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan kualitas layanan dengan dimensi CARTER secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Kata Kunci : I-CSR, Kualitas Layanan (CARTER), Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI).

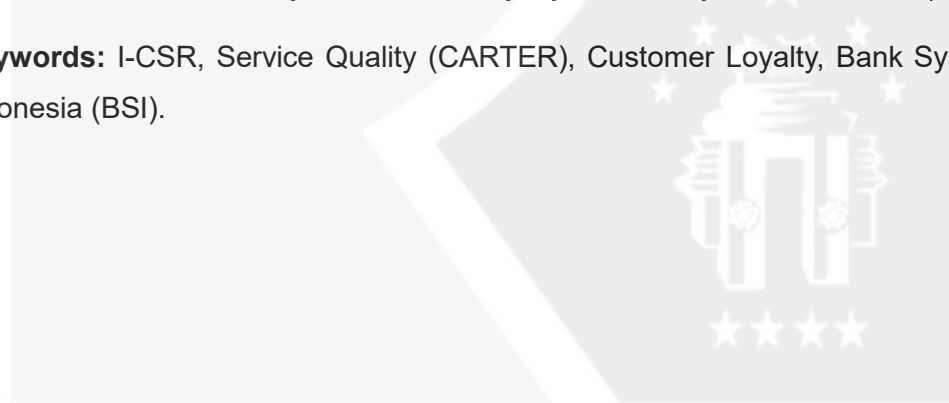
UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRACT

Ramadhani, Sayidah Umamah Listya. 2025. *The Influence of Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) and Service Quality with CARTER Dimensions to Encourage Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia (BSI)* (Pembimbing: Dr. Helmi Muhammad, S.E, M.M)

Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) is a form of corporate social responsibility based on sharia principles, including economic, legal, ethical, and philanthropic responsibilities in Islam, which are in line with the objectives of Islamic law (maqashid syariah) to create goodness (maslahah). This study aims to analyze the influence of Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) and Service Quality with CARTER dimensions on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI). This study uses a quantitative approach with a survey method of 300 customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) through questionnaires as primary data and analyzed using Smart PLS 4.0. The results of the study indicate that Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) and Service Quality with CARTER dimensions have a positive and significant influence on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI). The novelty of this study lies in testing the influence of Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) and service quality with CARTER dimensions simultaneously on customer loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI).

Keywords: I-CSR, Service Quality (CARTER), Customer Loyalty, Bank Syariah Indonesia (BSI).



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA, berupa kesempatan dan pengetahuan, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) dan Kualitas Layanan dengan Dimensi CARTER. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yakni ajaran agama islam.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana, sekaligus untuk menambah wawasan serta pengetahuan dan pengalaman peneliti sendiri maupun bagi para pembaca. Selama proses pembuatan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa dalam proses tersebut tidaklah terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak, sehubungan dengan itu pada kesempatan ini peneliti ingin memberikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. KH. Imron Rosyadi Hamid, S.E,M.S.I selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada seluruh mahasiswa, khususnya peneliti sehingga peneliti bisa termotivasi untuk menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa. ★★★★★
2. Bapak Dr. M. Yusuf Azwar Anaz, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi dukungan penuh atas adanya program penulisan skripsi ini.
3. Ibu Yuliyanti M. Manan, M.S.I selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Helmi Muhammad, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan telaten dengan memberikan arahan dan motivasi yang tinggi dari awal penulisan skripsi sampai dengan terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Nabila Adenina Z.M S.E, M.E, selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat sehingga peneliti bisa dinyatakan lulus dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang penuh dengan kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmunya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan ini.
7. Ucapan terima kasih yang dalam peneliti persembahkan kepada orang tua dan keluarga tercinta atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan doa. Tidak lupa yang selalu memberikan support system terbaik kepada peneliti
9. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada teman - temanku tercinta "OTW S.E" Adel, Lila, Dila, Ainia, Zyla, Ulfa, Evi yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada teman - temanku tercinta Adys, Inge, Juna, Waplo, Agham, Devan, Riris, Naili, Lutfi, Angga, Milla, dan Nafisa yang telah memberikan semangat, dorongan, dan support dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada rekan kerja dan kepala madrasah di MTs Syarif Hidayatullah Kepanjen yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 2021 yang telah mendukung dan saling menyemangati untuk selalu berjuang bersama hingga akhirnya kesuksesan akan menghampiri kita semua.

13. Terakhir saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berhasil mencapai di titik ini, bisa berjuang hingga detik ini dan bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Maka dari itu peneliti berlapang dada menerima kritik dan saran demi terciptanya penulisan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Demikian kata pengantar yang dapat peneliti sampaikan, semoga hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat untuk para pembaca dan umumnya. Semoga Allah SWT, senantiasa menunjukkan jalan yang lurus Aaamiin.

Malang, 28 Juni 2025

Sayidah Umamah Listya Ramadhani

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
2.2 Rumusan Masalah	8
2.3 Tujuan	9
2.4 Kontribusi	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 PENELITIAN TERDAHULU	10
2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	10
2.2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.2.1 Islamic Corporate Social Responsibility (I-CSR) . Error! Bookmark not defined. 16	
2.2.2 Kualitas Layanan	22
2.2.3 Loyalitas Nasabah	28
2.3 KERANGKA KONSEP	30
2.4 HIPOTESIS	31
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukuran	33
3.4 Populasi dan Sample	34

3.5 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	44
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Karakteristik Responden	47
4.1.2 Profil dan Sejarah Bank Syariah Indonesia	Error! Bookmark not defined.50
4.1.3 Hasil Uji SEM PLS	52
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.2.1 Pengaruh I-CSR terhadap Loyalitas Nasabah BSI	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Dimensi CARTER Terhadap Loyalitas Nasabah BSI ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN – LAMPIRAN	81

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2 Usia.....	47
Gambar 4.3 Model PLS-SEM Algorithm.....	51



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Descriptive Of Variable	32
Tabel 3.2 Item Kuisisioner	36
Tabel 3.3 Skala Lickert.....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.1 Jenis Pekerjaan.....	48
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.3 Convergent Validity.....	52
Tabel 4.4 Discriminant Validity	55
Tabel 4.5 Consistency Reliability.....	55
Tabel 4.6 Average Variance Extracted	56
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinan	57
Tabel 4.8 Pengujian Hipotesis.....	58
Tabel 4.9 Uji Path Coefficient	59
Tabel 4.10 Uji R ²	59
Tabel 4.11 Outer Loading.....	60
Tabel 4.12 Dampak Positif dan Negatif	63
Tabel 4.13 Program Pilar BSI.....	65

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Curriculum Vitae.....	86
Lampiran 2 : Angket Kuisisioner Penelitian.....	87
Lampiran 3: Data Responden	90
Lampiran 4 : Hasil Mentahan Data Responden.....	97
Lampiran 5 : Hasil Output SEM-PLS.....	109
Lampiran 6 : Hasil Uji Convergent Validity	110
Lampiran 7 : Hasil Uji Discriminant Validity	112
Lampiran 8 : Hasil Uji Consistancy Reliability	112
Lampiran 9 : Hasil Uji AVE	112
Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinan	112
Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis.....	113

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Hal tersebut dapat menjadikan minat masyarakat dalam aktivitas perbankan syariah tinggi (Parastika et al., 2021). Oleh karena itu, perbankan syariah di Indonesia merupakan solusi terbaik bagi masyarakat. Dalam sebuah kegiatan bisnis perusahaan menjadi perilaku utama dari pada pelaku bisnis (Ana & Zunaidi, 2022). Selama ini perusahaan dianggap sebagai perusahaan yang memberikan keuntungan bagi masyarakat, dimana perusahaan juga harus dapat memperhatikan labanya agar perusahaan dapat memaksimalkan dan dapat memberikan sumbangan yang optimal kepada masyarakat sekitarnya (Dhamayanti, 2021). Namun, kegiatan bisnis tersebut harus tetap berorientasi pada keuntungan tanpa dibatasi oleh perbedaan hukum, baik perusahaan yang bergerak dibidang pemanfaatan sumber daya alam atau tidak yang secara langsung memberikan dampak pada lingkungannya contohnya masalah polusi, limbah, keamanan produk, ataupun tenaga kerja (Nur Rozak, 2021) .

Tanggung jawab sosial atau yang dikenal dengan CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan upaya yang dilakukan secara sukarela oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan perhatiannya terhadap masalah lingkungan dan sosial dalam kegiatan bisnisnya dan sebagai bentuk interaksi perusahaan dengan para stakeholdernya (Gil-Lacruz & Saz-Gil, 2021). Melalui CSR, perusahaan diharapkan untuk tidak hanya berpijak pada single bottom line (Economic), yaitu hanya pada nilai perusahaan berupa profit, namun juga harus berpijak pada triple bottom lines (Economic, Social, and Environmental), yaitu

masalah sosial dan lingkungan sekitarnya (Yovana & Kadir, 2020). Dengan adanya program CSR yang dilakukan oleh perusahaan, maka diharapkan dapat memberikan hubungan timbal balik yang cukup baik bagi perusahaan maupun sekitarnya. Adapun yang dapat dirasakan manfaatnya bagi perusahaan yaitu dapat tumbuh dan berkembang dengan memiliki citra yang baik dan dapat mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

Dalam konteks *Corporate Sosial Responsibility (CSR)*, banyak yang melaporkan terkait pelaksanaan CSR, namun banyak perusahaan yang hanya melaksanakan CSR sebagai taktik pemasaran atau pengelabuan citra perusahaan, yang salah satunya terjadi pada PT Caltex Pacific Indonesia (CPI) yang melakukan masalah sosial salah satunya yaitu pencemaran lingkungan (Retnaningsih, 2015). Di tengah persaingan yang cukup bergengsi ini, perusahaan sudah selayaknya tidak hanya berfikir tentang customer atau nasabah baru untuk diajak bergabung, namun perusahaan harus memikirkan cara agar nasabah lama tetap loyal akan produk atau jasa yang diberikan (Shar et al., 2022). Maka dari itu CSR merupakan solusi yang terbaik untuk menjaga loyalitas nasabah. Citra baik yang disukai oleh konsumen akan menimbulkan loyalitas, karena apabila reputasi perusahaan itu baik dan tidak buruk di mata konsumen maka akan terjadi yang namanya loyalitas konsumen (Leclercq-Machado et al., 2022).

Dampak yang dapat diterima oleh masyarakat yakni memberi nilai tambah terhadap keberadaan perusahaan di suatu daerah sehingga dapat meningkatkan kualitas sosial di daerah tersebut (Izzah & Hendarti, 2021). Program CSR ini juga dapat memberikan dampak positif bagi lingkungannya seperti mengurangi penggunaan sumber daya alam secara berlebihan, dapat menjadi kualitas lingkungan yang baik dengan menekan tingkat polusi, dan perusahaan juga ikut terlibat dalam memperbaiki dan menjaga lingkungan sekitarnya (Farranajla &

Erowati, 2024). Tidak hanya itu, program CSR juga dapat memberikan manfaat bagi negara dengan cara mencegah malpraktik bisnis seperti penyuapan kepada aparat negara maupun aparat hukum dan negara juga akan menikmati pendapatan dari pajak yang bersih yang diberikan oleh perusahaan (*Sri Ardani & Mahyuni, 2020*). Program CSR ini dapat dijumpai di bank umum syariah maupun bank umum konvensional, salah satu bank yang menerapkan program CSR adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Realisasi penyaluran dana CSR BSI sampai dengan Q2 2024 yaitu sebesar Rp 153,7 miliar. Dana CSR BSI merupakan dana yang berasal dari dana dana zakat (zakat corporate dan pegawai), dana infaq, dan dana sosial (tidak bisa dianggap sebagai pendapatan). Dalam pengelolaan dana CSR BSI berkolaborasi bersama Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) BSI Maslahat (*Www.Bankbsi.Co.Id/Csr, 2024*).

Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dijadikan cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan bagi semua umat (*Muttaqin et al., 2020*). Potensi BSI untuk berkembang sangat kuat, karena adanya kinerja positif yang didukung dengan iklim pemerintah Indonesia yang memiliki misi selaras yakni menciptakan ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang kuat (*Hidayat, 2022*). Didukung pula dengan fakta bahwa Indonesia memiliki warga yang mayoritas beragama Islam, sehingga membuka peluang yang sangat besar.

Konsep tentang CSR juga telah diatur dalam Al-Qur'an dan As - Sunnah serta telah dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan berbasis ekonomi. Inilah perbedaan yang dimaksud dalam konsep Islamic Corporate Social Responsibility (ICSR) dengan CSR konvensional (*Nurjannah et al., 2023*). Lembaga yang menjalankan bisnisnya berdasarkan prinsip syariah pada

hakekatnya berdasarkan pada Al Qur'an dan Al Hadist. Hal ini mampu menjadi pijakan bagi para pelakunya dalam berinteraksi dengan lingkungan dan semesta alam. Sesuai dengan tujuan hukum Islam (*maqashid syariah*) adalah kebaikan (*maslahah*) sehingga bisnis adalah upaya untuk mengupayakan kebaikan bukan hanya ajang mencari keuntungan (Soleman, 2023).

Dengan menerapkan ICSR, bank dapat mengukur sejauh mana aktivitasnya sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan informasi yang lebih lengkap kepada publik. Transparansi dan kinerja yang baik ini akan meningkatkan kepercayaan investor dan membuka peluang untuk pertumbuhan bisnis yang lebih besar (Fitranita & Wijayanti, 2020)

Kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab sosial tidak hanya terkait dengan pemenuhan kewajiban secara hukum dan moral, tetapi juga strategi agar perusahaan dapat bertahan dalam jangka panjang begitu juga dengan masyarakat. Apabila tanggung jawab sosial tidak dilaksanakan, maka akan semakin banyak biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan. Namun hal tersebut tidak akan terjadi, jika perusahaan menjalankan tanggung jawab sosial secara baik untuk menyeimbangkan seluruh hak-hak dari pemangku kepentingan (stakeholders) berdasarkan keadilan, martabat, serta memastikan distribusi kekayaan yang adil yang dalam jangka panjang akan menguntungkan perusahaan (Suhendi, 2019).

Dewasa ini terdapat penelitian yang menunjukkan pengaruh positif yang signifikan pada penerapan CSR terhadap loyalitas nasabah. Implikasi penelitian menjamin partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam siklus proyek yang berkelanjutan (Sustainability) dimana program ini akan menumbuhkan rasa tanggung jawab atas keberhasilan program yang dijalankan (Laksono, 2021). Hasil penelitian tersebut sesuai dalam web resmi yang dimiliki oleh BSI

terdapat statement bahwa dalam era global dan terhubung ini, CSR bukan hanya sekedar menghasilkan keuntungan secara finansial namun juga diharapkan hadir untuk memberikan solusi untuk memecahkan masalah sosial dan lingkungan (*Www.Bankbsi.Co.Id/Csr*, 2024).

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini membahas masalah terkait dengan pengaruh implementasi corporate social responsibility (CSR) yang dipercaya dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Dapat diketahui bersama bahwa memegang kepercayaan nasabah merupakan kunci keberhasilan pembangunan citra perusahaan yang akan berdampak pada peningkatan profitabilitas Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena adanya praktik CSR yang cukup baik, maka secara tidak langsung menjadi ladang promosi perusahaan terhadap masyarakat juga para investor. Hubungan antara praktik kegiatan CSR dengan strategi perusahaan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan (*Rahmawardani & Muslichah*, 2020)

Topik tersebut sesuai dengan penelitian untuk membahas lebih lanjut terkait profit BSI yang menjadi lokus penelitian memiliki implementasi CSR yang cukup banyak, yaitu disalurkan melalui 3 pilar program yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat sebagai bagian dari ekosistem BSI. Implementasi program CSR BSI meliputi 3 pilar yaitu sahabat finansial yang mempunyai program pemberdayaan ekonomi, sahabat sosial yang mempunyai program beasiswa pendidikan, pelayanan kesehatan, kebencanaan dan kemanusiaan, dan kepedulian lingkungan, serta sahabat spiritual yang mempunyai program fasilitas ibadah. Selain itu BSI juga memiliki program unggulan yang melibatkan masyarakat yaitu program unggulan bangun desa yang dinamakan dengan BSI (Bangun Sejahtera Indonesia) (*Www.Bankbsi.Co.Id/Csr*, 2024).

Bank Syariah Indonesia merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang dan masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabahnya. Agar dapat bersaing dan berkembang dengan bank konvensional serta sebagai tolak ukur keberhasilan suatu bank perlu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan. Sejalan dengan paparan yang diatas, program CSR yang dilakukan oleh BSI sesuai dengan pedekatan dalam islam sehingga masih sesuai dengan konsep ICSR karena masih sejalan dengan tujuan hukum islam yakni bisnis sebagai upaya kebaikan bukan keuntungan.

Sesuai dengan jurnal Utami dan Yusniar (2020) yang memaparkan bahwa ICSR merupakan pengungkapan dari tanggung jawab sosial Islami perusahaan yang diukur melalui indeks pelaporan sosial masyarakat. Hal ini diperkuat dengan beberapa tujuan mendasar antara lain (Utami & Yusniar, 2020) :

1. **Kebutuhan Kontekstual Nilai Islam** , I-CSR menawarkan pendekatan tanggung jawab sosial perusahaan berdasarkan prinsip keadilan, keseimbangan, dan kesejahteraan sebagaimana yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadits,
2. **Kesenjangan Literatur Akademik**, banyak penelitian sebelumnya masih mengacu pada konsep CSR umum sehingga nilai-nilai Islami sering tidak terakomodir dengan baik
3. **Potensi Memberikan Manfaat Praktis**, terbukanya pengungkapan aktivitas sosial perusahaan berbasis nilai islam dapat meningkatkan keyakinan dan kepercayaan stakeholder terhadap integritas perusahaan. Kepercayaan ini berdampak langsung pada meningkatnya loyalitas konsumen serta minat investor untuk menanamkan modalnya

4. **Relevansi Terhadap Stakeholder Perusahaan Syariah**, I-CSR menjadi penting seiring berkembangnya bisnis syariah di Indonesia serta meningkatnya keinginan masyarakat muslim untuk berbisnis secara islami.

Othman dan Owen mengemukakan bahwa konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan bisa diukur dari enam dimensi kualitas pelayanan dengan dimensi CARTER yaitu : *Compliance* (kepatuhan terhadap syariat Islam) *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (bukti fisik), *Emphaty* (perhatian) , dan *Responsiveness* (daya tanggap) (Othman & Owen, 2001). Perbedaan kualitas pelayanan bisa dievaluasi dari perbedaan lima dimensi kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen.

Apabila kualitas pelayanan baik maka dapat berpengaruh pada loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank. Terkhusus pada bagian frontliner (Teller, Costumer Service dan Security). Frontliner merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan langsung dengan nasabah, maka frontliner wajib memberikan pelayanan terbaik guna menjaga citra dari perusahaan, sehingga dapat berdampak pada loyalitas nasabah.

Peneliti menganggap bahwa korelasi dimensi CARTER dengan I-CSR penting untuk ditelaah lebih lanjut karena bertujuan untuk mendorong loyalitas nasabah bank syariah. Penelitian ini sudah pernah dibahas pada penelitian sebelumnya namun dengan konteks yang berbeda. Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERQUAL (Service Quality). Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah. Perbandingan jika kenyataan yang diterima lebih

dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya, jika kenyataan yang diterima nasabah kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan kurang bermutu dan nasabah tidak puas (Aldila, 2018).

Dalam konteks ICSR, kegiatan bisnis yang dijalankan tidak dibatasi oleh besaran kepemilikan atau keuntungan yang dihasilkan. Yang terpenting adalah bagaimana cara bisnis tersebut memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya, yang harus selalu berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang membedakan antara halal dan haram. Penelitian ini dapat memberi dampak positif sebagai solusi peningkatan layanan, pembuktian pengaruh dimensi CARTER, mengetahui pengaruh kepuasan nasabah, sehingga dapat memberikan refleksi bagi BSI yang berperan penting dalam peningkatan loyalitas nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh islamic corporate social responsibility dan kualitas layanan dengan dimensi carter untuk mendorong loyalitas nasabah bank syariah indonesia nantinya tujuan penelitian ini .

2.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah I-CSR berpengaruh pada loyalitas nasabah BSI?
2. Apakah dimensi CARTER berpengaruh pada loyalitas nasabah BSI?

2.3 Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh I-CSR terhadap loyalitas nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi CARTER pada loyalitas nasabah

2.4 Kontribusi

1. Bagi Mahasiswa

a) Memberikan gagasan, ide, ataupun pengetahuan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu corporate social responsibility (CSR).

b) Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, serta kontribusi bagi ilmu pengetahuan sehingga dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Peneliti

Kajian yang akan dilakukan dalam penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini sudah dipelajari, dan juga dapat mengetahui secara langsung permasalahan CSR terhadap profitabilitas perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian, bahan pertimbangan dan masukan bagi Bank Syariah di Indonesia dalam menilai Profitabilitas maupun untuk memprediksi ditahun depan.