

**ANALISIS PENERAPAN DIMENSI CARTER PADA
LAYANAN PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU
MARELAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

SYIFA KHOLILA IKHWANI

NPM. 1701270033



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

**ANALISI PENERAPAN DIMENSI CARTER PADA LAYANAN PT. BANK
SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU MARELAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

SYIFA KHOLILA IKHWANI
1701270033

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

UINSU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN

2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri

Dan untuk kedua orang tua saya

Ayahanda Sukaryadi

Ibunda Siti Fatimah

Adinda Rabiah Al Adawiyah

Serta sahabat-sahabat yang memberikan saya semangat

dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

Motto

Jadikanlah hari ini lebih baik dari kemarin

dan esok lebih baik dari hari ini

PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Syifa Kholila Ikhwani
NPM : 1701270033
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 4 Oktober 2021
Yang menyatakan



SYIFA KHOLILA IKHWANI
NPM: 1701270033

**PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISI PENERAPAN DIMENSI CARTER PADA LAYANAN
PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU MARELAN**

Oleh:

SYIFA KHOLILA IKHWANI

NPM: 1701270033

*Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

**Medan, 4 September 2021
Pembimbing**



Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

UMSU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
NPM : 1701270033
Program Studi : Perbankan Syariah
JudulSkripsi : Analisa Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan
PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Medan, 4 Oktober 2021

Pembimbing Skripsi

Rivan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

Ketua Program Studi
PerbankanSyariah

Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama-Islam

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorih, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani

NPM : 1701270033

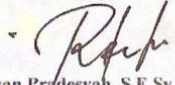
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan
PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 4 Oktober 2021

Pembimbing Skripsi



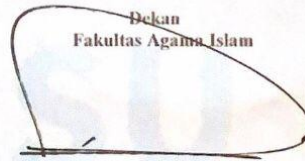
Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Rahmayati, M.E.I

Dekan
Fakultas Agama Islam



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Medan, 4 Oktober 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Syifa Kholila Ikhwani
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Syifa Kholila Ikhwani yang berjudul "ANALISI PENERAPAN DIMENSI CARTER PADA LAYANAN PT. BANK SUMUT SYARIAH KCP KOTA BARU MARELAN", maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

UMSU Pembimbing

Rivan Pradesvab, S.E.Sy, M.F.I

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De




ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

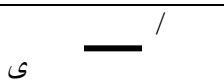
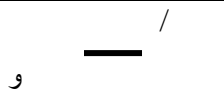
a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	L	I
	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:


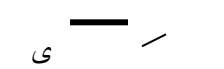
Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

- Kataba : كتب
- Fa'ala : فعل
- Kaifa : كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya		I dan garis di

		Ī	atas
و	Fathah dan waw	Au	a dan u
و —			

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : مار
- qĀla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *amah*, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضة الاطفال
- *al-Madīnah al-munawwarah*: المدينة المنورة
- *ṭalḥah*: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh :

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- *ta'khuzūna*: تاخذون
- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *inna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan

- Syahru Ramadan al-la³unzilafih al-Qur'an
- SyahruRamadanal –laziunzilafihil - Qur'an
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Syifa Kholila Ikhwani. 1701270033. Analisis Penerapan Dimensi Carter Pada Layanan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Dosen Pembimbing Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan yang ada pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan, dan untuk mengetahui penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana standar pelayanan yang ada pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan dan bagaimana penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi CARTER yang telah dilakukan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sudah diterapkan dengan baik, dari segi kepatuhan terhadap syariah, keramahan, kompetensi, keamanan, kehandalan, empati serta respon cepat tanggap yang dimiliki oleh pegawai PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Hal ini dibuktikan dari kesamaan jawaban kedua narasumber pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yaitu, Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan dan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai costumer service yang peneliti wawancarai.

Kata kunci: Dimensi, Carter, dan Layanan

ABSTRACT

Syifa Kholila Ikhwani. 1701270033. The Analysis of Carter Dimention Application at The Service of PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Dosen Pembimbing Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

The objectives to be achieved through this research are to determine the existing service standards at PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan, and to find out the application of the CARTER dimension to the services of PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan. The formulation of the problem studied is how the existing service standards at PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan and how to apply the CARTER dimension to the services of PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan. This research is a type of descriptive research with a qualitative research approach. Based on the results of research that has been done at PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, it can be concluded that the application of the CARTER dimension that has been carried out at PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan has been implemented well, in terms of compliance with sharia, friendliness, competence, security, reliability, empathy and responsiveness owned by employees of PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. This is evidenced by the similarity of the answers of the two sources at PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, namely, Mr. Aidil Fadli Mardia who served as deputy leader and Mrs. Astri Andayani who served as customer service which the researchers interviewed.

Keywords: Carter, Dimension, and Service

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum, Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis serta tidak lupa juga Shalawat beriring salam penulis tujukan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Penerapan Dimensi CARTER pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan yang diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terkhusus dan teristimewa Ayahanda tercinta Sukaryadi dan Ibunda tersayang Siti Fatimah yang tidak henti-hentinya memberikan perhatian, kasih sayang, do'a dan dukungan serta nasehat kepada putrinya dalam bentuk apapun dan tidak pernah lupa untuk selalu memberikan semangat dan harapan sehingga penulis termotivasi untuk menggapai segala cita-citanya.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, MA, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA, selaku wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi
9. Seluruh Staff Dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
10. Bapak Bardansyah Lubis, selaku pimpinan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan yang selalu memberikan izin dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Buat seluruh teman-teman seperjuangan Kelas A-1 Pagi Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Semoga kebaikan, ketulusan serta pengorbanan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan rahmat dan hidayah dari Allah SWT. Akhir kata penulis sebagai penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan penulis khususnya. Penulis mengharapkan saran dan kritik bersifat membangun kesempurnaan skripsi ini, sekian dan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr.Wb.

Medan, 3 September 2021

Penulis

SYIFA KHOLILA IKHWANI
1701270033

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Pelayanan Prima.....	11
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2. Dimensi CARTER	14
3. Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas	
Layanan.....	20
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Kehadiran Peneliti.....	27
D. Tahapan Peneliti.....	27
E. Data dan Sumber Data	28

F. Teknik Pengumpulan Data.....	29
G. Teknik Analisis Data.....	30
H. Teknik Keabsahan Temuan.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Deskripsi Institusi Penelitian.....	32
B. Temuan Penelitian.....	46
C. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.1	Rancangan Penelitian.....	27

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Perkembangan Perbankan Syariah.....	3
Gambar 2.1	Logo Bank SUMUT Syariah.....	34
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.....	38

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan layaknya Bank Konvensional tetapi menggunakan prinsip syariah yaitu keadilan, keseimbangan dan kemaslahatan. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk pinjaman atau kredit. Dalam dunia perbankan, selain bank umum atau bank konvensional, terdapat juga bank syariah yang banyak berkembang di Indonesia. Dalam bank konvensional penentuan harga selalu didasarkan dengan bunga, sedangkan bank syariah didasarkan pada konsep Islam yaitu kerja sama dalam skema bagi hasil baik untung maupun rugi. Tujuan utama Bank Syariah adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.

Bank merupakan salah satu entitas bisnis yang berorientasi pada *profit*, namun berbeda dengan bank syariah yang dituntut tidak hanya mencari keuntungan semata (*profit oriented*) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al Quran dan sunnah (*maqasid syari'ah*). Bank syariah yang merupakan lembaga intermediasi juga ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah.¹

Bank syariah sebagai lembaga keuangan, juga memiliki fungsi dalam melakukan pembiayaan, sistem pembiayaan yang diberikan tentunya menggunakan prinsip-prinsip Islam, tidak melakukan dengan sistem bunga atau sistem yang diharamkan oleh Alquran dan Hadis. Maka untuk itu, bila dikaji dengan pertumbuhan lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah, maka tentunya pemahaman masyarakat terkait dengan apa yang ada di lembaga keuangan syariah, sudah sepenuhnya dikuasai oleh masyarakat. Tetapi keadaan dilapangan tentunya berbeda, masih banyak masyarakat yang belum memahami

¹Ririn Cahyani, Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 45

lembaga syariah, terkait dengan akad-akad dan metode pengukuran kualitas layanan yang digunakan oleh lembaga keuangan syariah.²

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan Bank Syariah sebagai perusahaan jasa, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu Bank syariah menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis, kepuasan nasabah akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan akan timbul setelah seseorang memperoleh pengalaman dari kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Kualitas pelayanan memberikan kepuasan kepada yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, sehingga akan tercipta nasabah baru, kepuasan nasabah merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru. Lebih menguntungkan mempertahankan semua nasabah yang ada dibandingkan dengan pergantian nasabah, kemungkinan biaya untuk menarik nasabah baru bisa lima kali lipat dari biaya mempertahankan seorang nasabah yang sudah ada.

Selama sepuluh tahun terakhir menunjukkan bahwa perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang baik namun tidak disertai dengan pasarnya (*market share*) yang sampai dengan 2016 masih berkisar sekitar 5,3%. Wahyu Ningsih telah melakukan penelitian dan menyatakan bahwa salah satu langkah yang dapat dilakukan perbankan syariah untuk meningkatkan *market share* adalah dengan mengakuisisi nasabah bank konvensional yang pada akhirnya juga akan memberikan dampak bagi keuntungan yang diterima oleh bank tersebut.³ Hal tersebut juga dapat dilihat dari perkembangan lembaga keuangan syariah yang ada di bawah ini.

²Riyan Pradesyah. Analisis perkembangan akad-akad di bank syariah (dosen fakultas agama Islam UMSU:2018). h. 74

³Wahyuningsih, Sewa Guna Usaha (Leasing) Dalam Perspektif Syariah, Jurnal Al-Amwal, Vol 5, No 1 (2013), h.36-47



Gambar 1.1
Perkembangan Bank Syariah

Perkembangan tersebut tidak lepas dari kualitas pelayanan yang ada di bank syariah. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian yang dilakukan oleh para konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan cara yang dapat dilakukan perbankan dalam memenangkan persaingan dengan kompetitor yang ada untuk memuaskan serta menjaga loyalitas para nasabah. Memberikan kualitas pelayanan yang bagus bagi para nasabah merupakan hal yang penting bagi kelangsungan hidup dan keberhasilan dalam industri perbankan, sehingga penilaian yang benar dari kualitas layanan ini akan menjadi hal yang sangat penting bagi bank, dan dalam hal ini akan berlaku teori gap antara persepsi dari para nasabah dengan kualitas layanan yang diberikan.⁴

Metode pengukuran kualitas layanan yang umumnya digunakan oleh perbankan syariah untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikannya adalah metode *Service Quality (servqual)* didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan yaitu ada lima dimensi meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Uraian kelima dimensi yang ada ini masih bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga kurang cocok dan perlu dimodifikasi untuk diterapkan di perbankan syariah yaitu dengan menambahkan unsur kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang menunjukkan bahwa operasionalnya harus sesuai dengan hukum Islam di samping mengikuti prinsip-prinsip ekonomi. Othman dan Owen mengembangkan suatu

⁴ *Ibid*, h 47

model penilaian kualitas pelayanan perusahaan jasa untuk mengukur kualitas pelayanan jasa bagi perusahaan yang beroperasi dengan prinsip syariah terutama bagi perbankan syariah, model pengukuran kualitas pelayanan ini kemudian dikenal sebagai Model CARTER.⁵

Model CARTER ini merupakan model yang digunakan dalam hal untuk mengukur kualitas layanan pada perbankan syariah dengan enam dimensi yang meliputi *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Dimensi pertama yaitu *sharia compliance* yang berarti kepatuhan dalam menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syariah di samping prinsip ekonomi yang berlaku. Dimensi ke dua yaitu *sharia assurance* yang berarti jaminan yang diciptakan oleh bank syariah agar menumbuhkan rasa percaya kepada nasabahnya.

Dimensi ke tiga yaitu *sharia reliability* yang berarti kinerja bank syariah yang akurat dan terpercaya dalam pelayanan yang diterapkan. Dimensi ke empat yaitu *sharia tangibles* yang merupakan bukti fisik yang dimiliki oleh bank syariah dalam menyampaikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dimensi ke lima, *sharia emphaty* yang merupakan sikap peduli dan perhatian yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya dalam menyampaikan pelayanan yang memuaskan. Dimensi terakhir yaitu *sharia responsiveness* yang merupakan daya tanggap bank syariah dalam menangani keluhan nasabahnya serta tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.

Pada dasarnya metode CARTER ini memiliki banyak kesamaan dengan metode *servqual*. Perbedaan yang dapat dilihat antara metode SERVQUAL dan CARTER hanya terdapat padadimensi *compliance* yang mengharuskan bank syariah menerapkan prinsip hukum Islam di samping prinsip-prinsip ekonomi yang berlaku. Dengan semangat penegakan hukum Islam, perbankan syariah di Indonesia sekarang ini terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memenuhi kepuasan nasabah. PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan yang sudah dikonversi menjadi bank syariah sepenuhnya pada tahun 2016. Adanya konversi yang baru saja dilakukan menyebabkan banyak hal yang

⁵ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaiity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", International Journal Of Islamic Sevice, Vol.3 No.1, 2001, h. 10-11

harus diperbaharui oleh PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan agar bias memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam memuaskan nasabahnya.

Dalam dunia perbankan yang bergerak dibidang jasa maka kepuasan nasabah sangatlah penting karena kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan pada masyarakat umum. Pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian nasabah terhadap perbankan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Karenanya Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan yang buruk. Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan suatu bank dapat menggunakan analisis pada suatu dimensi yakni dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness*) sebagai modifikasi dari SERVQUAL agar sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah.⁶ Namun, sebagian masyarakat memberikan kritik mengenai kurangnya penerapan pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan *frontliner* yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya seperti ruang *banking hall* sempit maupun tempat duduk antrian yang masih terbatas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Dimensi CARTER pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan**”.

B. Identifikasi Masalah

Mengingat luasnya aspek yang mungkin dihubungkan dengan latar belakang diatas, maka masalah yang akan diidentifikasi secara garis besar dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya komplain masyarakat tentang pelayanan bank syariah
2. Pelayanan di bank syariah masih belum memenuhi standar syariah
3. Kurang profesional nya frontliner dalam melayani nasabah
4. Kurangnya fasilitas yang memadai.

⁶Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, “Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep.” dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 117.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan dari latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana standar pelayanan yang ada pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan?
2. Bagaimana penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui standar pelayanan yang ada pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan
2. Untuk mengetahui penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

E. Manfaat Penelitian

Pada bagian ini peneliti berharap agar penelitian ini bias memberikan berbagai manfaat bagi beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk dapat terus meningkatkan pelayanan jasa sesuai prinsip syariah demi kepuasan nasabah.
2. Bagi Akademisi dan mahasiswa hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan referensi tentang pelayanan perbankan syariah di Indonesia dengan menggunakan model CARTER.
3. Bagi peneliti lainnya hasil penelitian ini diharapkan bias menambah wawasan mengenai tingkat kualitas pelayanan dengan model CARTER yang diterapkan oleh PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.

3. Sistematika Pembahasan

Susunan sistematika pembahasan dalam penulisan tentang analisis tingkat kualitas pelayanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan dengan model CARTER dapat penulis uraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang yang menjadi dasar keterkaitan dengan pembahasan secara detail yang akan dipergunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, kehadiran peneliti, tahapan peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pemeriksaan keabsahan temuan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang hasil analisa dan pembahasan dari hasil penelitian dari Analisis penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran yang diberikan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut *International Standard Organization (ISO)900* adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirement* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inherendalam memenuhi persyaratan)”. Persyaratan dalam hal ini adalah “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory* (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atauwajib)”. Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 900 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada pespektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu : (1)persepsi konsumen, (2)produk (jasa), dan (3)proses.⁷

Pelayanan dan jasa saling berkaitan. Menurut Kotler dan Keller mendefinikan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.⁸ Sedangkan yang dimaksud jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung, maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai *intermediary*, yaitu lembaga yang memperlancar pembauran

⁷ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, {Jakarta: Salemba Empat, 2014) h.212

⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. 13, terj. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2012) h. 36

transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik akan memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial dan nonfinansial.⁹

Jasa memiliki karakteristik yang membedakan dari barang, menurut Tjiptono ada empat karakteristik jasa yaitu:

1) *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang yang merupakan suatu obyek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Insperability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3) *Variability/heterogenity/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standar dizedoutput*, artinya banyak variasi kualitas, dan jenis tergantung padasiapa, kapan dan di mana jasa tersebut diproduksi.

4) *Perishability*

Perishability berarti bahwa jasa tidak akan tahan lama dan tidak dapat disimpan.¹⁰

Philip Kotler mengklasifikasikan jasa berdasarkan beberapa sudut pandang yang berbeda. Pertama, jasa dibedakan menjadi jasa yang berbasis manusia (*people based*) atau jasa yang berbasis peralatan (*equipment based*). Jasa berbasis peralatan dapat dibedakan lagi menjadi jasa yang dilakukan mesin otomatis atau dimonitor oleh operator terlatih atau tidak terlatih. Jasa berbasis manusia dibedakan lagi menjadi jasa yang

⁹ Veithzal Rivai, dkk, *Bank And Financial Institution Management*, ed. 1, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 553.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014) h. 28-32

dilakukan oleh pekerja terlatih, tidak terlatih atau profesional. Kedua, Kotler juga mengemukakan bahwa tidak semua jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*) dalam menjalankan kegiatannya, ketiga jasa dapat dibedakan menjadi jasa untuk kebutuhan pribadi atau jasa untuk kebutuhan bisnis. Akhirnya, jasa juga dapat dibedakan berdasarkan tujuannya (*profit* atau *non profit*) dan dalam kepemilikan (*private* atau *public*).¹¹

Menurut Parasuraman *et all.* kualitas pelayanan (*Servicequality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu, persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceivedservice*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan terutama yang diberikan oleh seluruh staf yang ada pada perusahaan menunjukkan dedikasi yang tinggi dari seluruh staf sesuai arahan yang diberikan pimpinan perusahaan. Total kualitas pelayanan bagi keseluruhan manajemen pemasaran mulai dari seluruh atribut produk atau jasa sampai dengan purna jual telah mendapat perhatian prima dari perusahaan.¹²

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke

¹¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung:Alfabet, Cet. ke-4, 2015) h. 33

¹² Wahab, Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah di Semarang*, *Jurnal Economica*, Volume V edisi 2, 2014, h.124

mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaanlainya).¹³

Pasolong menjelaskan, “Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani”. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan: “Kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas”.¹⁴

b. Pelayanan Prima

Dalam melayani seorang nasabah, petugas bank harus memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.¹⁵ Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kinerja yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik.

Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang baik adalah :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.

¹³ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia Cet. ke-2, 2016) h.107

¹⁴ Sirhan Fikri dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Universitas Merdeka (Malang, Vol. 3 No.1, 2016) h.4

¹⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, Cet.ke-2, 2012) h. 214

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai.
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁶

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela.
- 2) Memegang teguh amanah.
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah.
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.¹⁷

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada delapan dimensi pengukuran kualitas yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) Kinerja (*performance*)
- 2) Keragaman produk (*features*)
- 3) Keandalan (*reliability*)
- 4) Kesesuaian (*conformance*)
- 5) Ketahanan atau daya tahan (*durability*)
- 6) Kemampuan pelayanan (*service ability*)
- 7) Estetika (*aesthetic*)
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)¹⁸

¹⁶ Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001) h. 100

¹⁷ Kasmir, h 109

¹⁸ Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, (Yogyakarta: Andi, 2014) h.73

Berikut ini penjelasannya:

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja disini dirujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya oleh didasari oleh preferensi subjectif konsumen yang pada dasarnya bersifat umum.

2) Keragaman produk (*features*)

Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjectif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk atau jasa.

3) Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.

4. Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dalam dengan standart dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.

5. Ketahanan atau daya tahan (*durability*)

Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefinisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

6. Kemampuan pelayanan (*service ability*)

Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

7. Estetika (*aesthetic*)

Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk atau jasa. Namun pada umumnya, konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen.

Dalam memberikan pelayanan tersebut, sistem pelayanan dan kecepatannya sangat dibutuhkan konsumen selain ketepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dan disertai dengan kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

2. Dimensi CARTER

Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy dan Responsiveness*) yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen pada salah satu penelitiannya di KFH (*Kuwait Finance House*) pada tahun 2001. Penelitian Othman dan Owen ini memodifikasi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry padatahun 1985 yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industry jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi, ketiga peneliti

ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*.

Selanjutnya, Parasuraman pada tahun 1988 melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility, dan security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka mengemukakan hubungan yang sangat kuat di antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*. Akhirnya Parasuraman pada tahun 1988 mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangibles*), reliabilitas, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*).¹⁹

Othman dan Owen memodifikasi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman dkk itu dengan menambah satu dimensi. Satu dimensi yang ditambahkan adalah dimensi *compliance* yang dikenal dengan *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam), *which means the ability to ful fill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking and economy*. Kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi.²⁰

Dengan adanya satu dimensi ini, maka dimensi CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan prinsip syariah sebagai dasar organisasinya. Dalam penelitian di bank syariah, maka pengukuran akan lebih sesuai karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibanding bank konvensional yaitu, menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaannya. Dimensi CARTER yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen yaitu:

¹⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2015), h. 51

²⁰ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", *International Journal Of Islamic Sevice*, Vol.3 No.1, 2001, h. 10-11

1) *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance (Kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Dalam melaksanakan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (*batil*) namun harus selalu tolong menolong agar tercipta kemaslahatan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا
اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(QS. An-Nisa ayat 29)²¹

2) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).²² Dalam islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut, hal tersebut dijelaskan dalam Al- Qur’an Surat Al-Imran ayat 159:

²¹ Kementrian Agama RI. *Syamil Quran Bukhara (tajwid dan terjemahan)* Akmiyah, (Jakarta: Sygma Exa Grafika, 2010) h. 83

²² *Ibid*, h. 90

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkan lah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkal lah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”(QS. Al-Imran ayat159).²³

Dalam pelayanan untuk nasabah, pegawai harus menjaga keramah tamahan dan kesopanan. Seringkali orang tertarik membeli suatu produk karena keramah tamahan yang diperlihatkan oleh penjual. Keramah tamahan ini terkait dengan sikap terhadap orang lain. Menjaga kata-kata dari ucapan dan ungkapan yang buruk dan menyakiti perasaan orang lain. Menjaga perbuatan dan sikap yang menyakiti orang lain, termasuk menunjukkan wajah ceria dihadapan siapa pun.²⁴

3) Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.²⁵ Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.²⁶ Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS.An-Nahl ayat 91.

²³ *Ibid*, h 100

²⁴ Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, (Semarang: Karya Abadi Jaya, Cet. ke-1, 2015) h. 173

²⁵ *Ibid*, h. 180

²⁶ *Ibid*, h. 183

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”(QS. An-Nahl ayat 91)

Allah dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap Muslim untuk menunaikan amanah. Kewajiban menunaikan amanah dinyatakan oleh Allah dalam QS.An Nisa“ ayat 58:²⁷

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾
﴿٥٨﴾

Artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”(QS. An Nisa“ ayat 58).²⁸

Ayat ini mengandung pengertian bahwa Allah memerintahkan agar selalu menunaikan amanat dalam segala bentuknya.

4) *Tangibles* (wujud fisik)

Tangibles (wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.²⁹ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

²⁷ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, Cet. ke-4, 2016), h.96

3

²⁸ *Ibid*, h. 103

²⁹ *Ibid*, h. 110

kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.³⁰

Penting bagi para pelaku lembaga keuangan syariah untuk menjalankan operasional perusahaannya memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berpakaian, berperilaku atau beretika. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS Al-A'raf ayat 26:

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوْرِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوٰى
ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَاٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

Artinya "Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat." (QS Al-A'raf ayat 26).³¹

5) *Emphaty* (kepedulian)

Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.³² Hal ini mengharuskan bahwasuatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.³³

Allah SWT menyerukan manusia untuk selalu berlaku adil dan berbuat baik kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS An-Nahl ayat 90:

³⁰ *Ibid*, h. 107

³¹ *Ibid*, h. 110

³² *Ibid*, h. 115

³³ *Ibid*, h. 134

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”(QS. An-Nahl ayat 90).

6) Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.³⁴ Memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.³⁵

Islam menganjurkan untuk bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang ditanggungnya. Sebagaimana firman Allah QS.Al-Isra ayat 34 :

﴿ وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۚ وَأَوْفُوا
بِالْعَهْدِ ۗ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴾

Artinya “dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya.”(QS. Al-Isra“ : 34)

3. Analisis Dimensi Carter dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah objek guna meneliti struktur objek tersebut secara mendalam. Jadi analisis dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan merupakan suatu kegiatan untuk meneliti

³⁴ Otman

³⁵ *Ibid*, h.137

sejauh mana dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan di suatu bank. Seperti yang diketahui dimensi CARTER ialah alat ukur yang digunakan untuk memperjelas serta serta mengukur kualitas layanan pada bank syariah dan membuat alat pengujian yang berkualitas termasuk penerapan hukum Islam dan semua prinsip CARTER enam dimensi sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas. Analisis dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan dapat memperjelas kepuasan pelanggan sebagai pelayanan yang dapat dilihat, dimana perbandingan dari pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan persepsi dari pelayanan yang diterima nasabah saat itu juga. Sehingga dimensi CARTER membangun sebuah alat ukur bagaimana mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah berdasarkan instrument yang terdiri dari 6 faktor yang dinamakan CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness*).

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, disamping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan penelitian ini antara lain:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Jurnal/ Skripsi	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hasan/Jurnal Fakultas Ekonomi Vol. 1 No. 1, Universitas WahidHasyim	Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank	Kuantitatif	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja kualitas jasa dimensi <i>responsiveness, assurance,</i> dan <i>compliance</i> secara individual terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang

	Semarang/	Muamalat Indonesia Cabang Semarang		Semarang. Sedangkan untuk variable <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , dan <i>emphaty</i> tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2	Christiana Okky Augusta Lovenia/ Skripsi FEB UNDIP	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang.	Kualitatif	Variabel <i>Tangibles</i> , <i>realibility</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3	Fuad Bayu Irawan/Skripsi Fakultas Syariah IAIN Purwokerto/	Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas.	Kuantitatif	Secara parsial variable yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel <i>compliance</i> . Sedangkan variable <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibility</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kab. Banyumas.
4	Sri Laksmi Pardanawati/ Tesis Universitas Muh. Surakarta	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta.	Kualitatif	Secara parsial dimensi kualitas layanan model CARTER : <i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> semuanya berpengaruh positif dan signifikan atas kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta.
5	Tri Hari	Pengaruh	Kuantitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa

	Koestanto, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.3. No. 10/	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya”/ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.		variabel bukti fisik, keandalan, daya tangggap, jaminan dan empati secara positif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya.
6	Verdian Aissa Lintang, Skripsi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga Yogyakarta	Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara).		Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel <i>Compliance Sharia</i> dan <i>responsiveness</i> yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan <i>assurance, reliability, tangibles</i> dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu bahwa perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu ialah objek, waktu, dan tempat penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan yang diteliti pada penelitian ini adalah Dimensi CARTER pada layanan perbankan syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller.³⁶ Pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kekhasannya sendiri.³⁷

Penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata kata atau yang berwujud pernyataan pernyataan verbal dalam suatu bentuk angka. Penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas, dan berakhir dengan suatu teori. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif analisis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan menerangkan sesuatu secara mendalam. Tujuan dari penelitian deksriptif adalah untuk menggambarkan “apa adanya” suatu variabel, gejala atau keadaan. Penelitian deskriptif adakalanya ingin membuktikan suatu dugaan tetapi tidak lazim. Pada umumnya penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis.³⁸

B. Lokasi dan Waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan yang beralamat Jl. Marelan Raya No. 285 Kelurahan Rengas Pulau Kecamatan Medan Marelan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 sampai dengan selesai perincian dilihat pada tabel berikut ini:

³⁶ Kirk, J dan Miller, M.L. *Realibility dan Validity in Qualitative Research*, (Beverly Hills : Sage Publications, 1986),h.9

³⁷ Noeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi IV, (Jogjakarta : Penerbit Rake Sarasin, 2000)

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000)h.310.

Tabel 2.1
Rancangan Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Bulan																							
		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																							
2	Pembuatan Proposal		■	■	■																				
3	Bimbingan Proposal					■	■	■	■	■															
4	Seminar Proposal										■														
5	Pengumpulan Data											■	■												
6	Bimbingan Skripsi														■	■	■	■	■	■	■	■			
7	Sidang Skripsi																							■	

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, hal ini seperti yang dikatakan Moleong bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.³⁹

Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrument kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Karena itu peneliti juga harus terlibat dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Adapun data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data-data Struktur Organisasi, Manajemen Pelayanan”.

D. Tahapan Penelitian

Pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kualitatif pada intinya memiliki ciri-ciri yang berbeda bila dibandingkan dengan pendekatan dan teori yang menjadi akar dari penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, prosedur dan tahap-tahap yang harus dilalui untuk melakukan penelitian kualitatif juga berbeda dari prosedur dan tahap-tahap penelitian kuantitatif. Prosedur dan tahap-tahap

³⁹ Moleong J. Lexy, Penelitian kualitatif. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), h. 12

yang harus dilalui apabila melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:⁴⁰

- a) Menetapkan fokus penelitian. Prosedur penelitian kualitatif didasarkan pada logika berfikir induktif sehingga perencanaan penelitiannya bersifat sangat fleksibel. Walaupun bersifat fleksibel, penelitian kualitatif harus melalui tahap-tahap dan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.
- b) Menentukan setting dan subjek penelitian. Sebagai sebuah metode penelitian yang bersifat holistik, setting penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang sangat penting dan telah ditentukan ketika menetapkan fokus penelitian. Setting dan subjek penelitian merupakan suatu kesatuan yang telah ditentukan sejak awal penelitian.
- c) Pengumpulan Data, pengolahan data, dan analisis data. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai.
- d) Penyajian data. Prinsip dasar penyajian data adalah membagi pemahaman kita tentang sesuatu hal pada orang lain. Oleh karena ada data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tidak dalam bentuk angka, penyajian biasanya berbentuk uraian kata-kata dan tidak berupa tabel-tabel dengan ukuran-ukuran statistik.

E. Data dan Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak BankSUMUT KCP Kota Baru Marelan yaitu informasi dari manager cabang, teller, customer service, dan staf melalui wawancara.

⁴⁰Bagong Suyanto & Sutinah. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015). h. 170-173

2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain, serta literature yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, Al-Quran, karya tulis ilmiah, artikel, brosur produk yang memiliki relevansi terhadap permasalahan yang dikaji. Data-data tersebut diperoleh dari beberapa media, baik media cetak maupun elektronik.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Pengamatan secara langsung dilaksanakan terhadap suatu objek di lapangan, atau dalam suatu percobaan baik di lapangan atau di dalam laboratorium. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung operasional Bank SUMUT KCP Kota Baru Marelan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).⁴¹ Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pihak bank yaitu manager cabang, teller, staff marketing, dan customer service.

3. Dokumentasi (studi kepustakaan)

⁴¹Moh. Nazir, *Metode penelitian*, h.139

Studi dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan menganalisis beberapa literature yang berkaitan dengan akad mudharabah. Selain studi dokumentasi, penelitian ini juga menggunakan metode diskusi dengan melakukan pertukaran pikiran dengan orang yang memiliki kompetensi tentang topik yang diangkat. Dengan demikian, proses analisis yang merupakan hasil pengumpulan data hanya sebatas data yang dapat diperoleh.

G. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka dalam penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisis kualitatif. Dengan tujuan untuk menjelaskan, mendeskripsikan tentang penerapan dimensi CARTER pada layanan Bank SUMUT KCP Kota Baru Marelan,

Analisis kualitatif terdiri dari pokok analisis data yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*data conclusion*).

a. Reduksi data (*data reduction*)

Berupa membuat singkatan, *coding*, memusatkan tema, membuat batas-batas permasalahan. Proses ini berlangsung sampai dengan laporan penelitian selesai ditulis. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

b. Penyajian data (*data display*)

Suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan mengerti apa yang terjadi dalam bentuk utuh.

c. Penarikan kesimpulan (*data conclusion*)

Dari awal pengumpulan data, peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, arahan sebab akibat, dan proposisi-proposisi peneliti yang kompeten memegang berbagai hal tersebut tidak secara kuat, artinya bersikap terbuka.

Tiga komponen analisis berlaku saling menjalin, baik sebelum, pada waktu dan sesudah pelaksanaan pengumpulan data secara paralel, merupakan analisis mengalir.

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggung jawabkan keabsahan hasil penelitian, karena tidak mungkin melakukan pengecekan terhadap instrument penelitian yang diperankan oleh peneliti itu sendiri, maka yang akan diperiksa adalah keabsahan datanya.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ada tiga macam, yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.
- b. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, untuk itu dalam angka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.⁴²

Pada penelitian ini, Penulis menggunakan triangulasi teknik, yaitu penulis menggunakan tehnik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

⁴²Amri Darwis, Metode Penelitian Pendidikan Islam, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014) h.155.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi Penelitian

1. Sejarah PT Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan

Bank Sumut adalah satu Bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang berdiri pada 4 November 1961 yang dibentuk dengan status Perseroan Terbatas. Bank Sumut kemudian dialihkan menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada tahun 1965 sebelum dikembalikan statusnya sebagai Perseroan Terbatas pada tahun 1999.

Bank Sumut termasuk dalam jajaran Bank Pembangunan Daerah yang memiliki aset terbesar, saat ini asetnya telah mencapai 27 triliun dengan dukungan 200 unit kantor yang terdiri dari Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Cabang Pembantu, Cabang Unit Mikro, Kantor Kas serta Payment Point, dengan cakupan wilayah kerja hingga Batam & DKI Jakarta (Cabang Atrium Senen, Cabang Melawai dan Capem Cideng. Untuk mendukung layanan syariah, sejak tahun 2004 Bank Sumut juga telah membuka Unit Usaha Syariah yang saat ini telah memiliki 18 kantor cabang dan Capem dengan aset telah mencapai 1,5 triliun.

Dalam rangka mendukung layanan jasa perbankan kepada masyarakat ATM bank Sumut juga telah tergabung dengan jaringan ATM Bersama dan Prima, BANKCARD Malaysia, pembelian pulsa, pembayaran listrik, air dan berbagai macam jasa perbankan lainnya, Sebagai Bank yang memiliki visi untuk menjadi bank andalan bagi membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembanunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, Bank Sumut senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada termasuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit atau divisi usaha syariah ini sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris atau lebih tepatnya sejak

dikeluarkannya UU No.10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi Bank Konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

Atas dasar hal tersebut dan komitmen Bank Sumut terhadap pengembangan layanan syariah maka pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah yang merupakan unit kerja dari Bank Sumut konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja dari suatu cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan atau unit usaha syariah .

Bank Sumut syariah yang dengan komitmen diatas tersebut maka, Bank Sumut konvensional membuka Bank Sumut Syariah dengan 1 satu Divisi Usaha Syariah, 3 tiga kantor cabang Syariah, yaitu kantor cabang syariah Medan, kantor cabang syariah Padang Sidempuan dan kantor cabang syariah Tebing Tinggi. Dan 2 dua kantor cabang pembantu yaitu kantor cabang pembantu Universitas Sumatera Utara syariah Lubuk Pakam dan kantor cabang pembantu syariah Stabat serta kantor kas yang terletak di Lubuk Pakam.

Bank Sumut syariah merupakan salah satu Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin prinsip BI No. 62 DPIPPrzMdn tanggal 28 April dan izin pembukaan cabang syariah Medan dan Padang Sidempuan No. 6142PrzMdn tanggal 18 Oktober 2005 dan diikuti dengan dibukanya cabang syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin Operasional Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut No. 7177DPIPPrzMdn tanggal 15 Desember 2005 perihal rencana pembukaan cabang syariah, kantor cabang pembantu dan kantor kas Bank Sumut. 4.2. Visi dan Misi PT. Bank SUMUT Syariah.

Laju pertumbuhan Bank Sumut kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang di peroleh dari tahun ke tahun, tercatat total asset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada taun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan dilakukannya program to be the best yang sejalan dengan road map BPD Regional Champion

2014, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total asset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

2. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

a. Visi

Adapun misi dari PT Bank Sumut adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Adapun misi dari PT Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance serta.

3. Budaya Kerja PT. Bank Sumut Syariah

Menjadi salah satu penentu daya saing perusahaan ke depan Budaya perusahaan PT. Bank SUMUT adalah memberikan pelayanan terbaik. Artinya PT. Bank SUMUT sangat mengutamakan kepuasan nasabah dalam menjalankan kegiatannya.

4. Makna Logo Bank Sumut Syariah

a. Logo Bank Sumut Syariah



Gambar 3.1 Logo Bank Sumut Syariah

b. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Kata kunci dari logo PT Bank Sumut adalah sinergy yaitu kerja sama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik. Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf U yang saling berkait bersinergi membentuk huruf S yang merupakan kata awal SUMUT.

Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank SUMUT. Warna Orange sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut. Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf Platino Bold sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

5. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Dari awal pendiriannya Bank SUMUT berfungsi sebagai alat kelengkapan Otonomi Daerah di bidang perbankan, PT. Bank SUMUT berfungsi penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai Pemegang Kas Daerah yang melakukan peminjaman uang daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum seperti dimaksudkan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1992, tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1998. Adapun produk Bank Sumut Syariah yang diberikan pada masyarakat berupa:

a. Tabungan Marwah Martabe Wadiah

Tabungan Marwah atau sekarang lebih dikenal dengan iB Martabe Wadiah yaitu tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad al-Dhamanah, artinya tabungan yang sifatnya titipan murni dan tidak boleh

dimanfaatkan kecuali oleh izin pemilik dana untuk Bank Sumut dalam mengelolanya pada sistem operasional Bank untuk mendukung sektor riil dan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemiliknya.

b. Tabungan Marhamah Martabe Mudharabah

Tabungan Marhamah yaitu tabungan yang dapat dikelola oleh Bank dengan sistem bagi hasil. Bank dapat mengelola tabungan tersebut untuk sektor riil dan Universitas Sumatera Utara lxxxvi hasil yang diperoleh bank dibagi kepada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

c. Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah tabungan yang bersifat Wadiah Yad ad-dhamanah yaitu yang bersifat titipan murni yang digunakan untuk keperluan haji.

d. Giro wadiah

Giro Wadiah atau pada Bank Sumut lebih dikenal dengan Giro iB Utama, yaitu salah satu produk yang menggunakan sistem Wadiah Yad ad-Dhamanah, artinya pemilik modal menitipkan uangnya secara murni tetapi Bank akan menggunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu pemilik modal membutuhkan untuk keperluan transaksi.

e. Giro Mudharabah

Giro Mudharabah yaitu giro yang dapat dikelola oleh Bank dengan sistem bagi hasil. Bank dapat mengelola giro yang ada tersebut untuk sektor riil dan hasil yang diperoleh bank dibagi kepada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

f. Deposito

Deposito yaitu simpanan yang hanya bisa diambil sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Produk ini menggunakan sistem Mudharabah Mutlaqah yaitu Bank akan mengelola dana investasi tersebut sebagai investasi berjangka yang terus tumbuh dengan aman Universitas Sumatera Utara lxxxvii dan bagi hasil

yang diperoleh Bank akan dibagi pada pemilik modal dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan proporsi yang telah ditetapkan.

6. Struktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena struktur organisasi akan memberikan gambaran dan penjelasan tentang batasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari setiap pemegang jabatan sehingga akan jelas pembagian tugas dari setiap jabatan. Hal ini dimaksudkan agar kesimpang siuran dalam pelaksanaan aktivitas di perusahaan dapat dihindari. Dengan demikian struktur organisasi yang jelas di dalam suatu perusahaan akan membuat pelaksanaan tugas atau pekerjaan berjalan dengan baik dan lancar.

Struktur Organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Adapun struktur organisasi PT. Bank Sumut adalah berbentuk Staffing Line. Pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dari pemimpin Universitas Sumatera Utara tertinggi sampai kepada unit-unit di bawahnya sehingga tercipta satu kesatuan perintah dan kesatuan komando.

Kantor Bank Sumut Cabang Medan Iskandar Muda dipimpin oleh seorang pemimpin cabang yang dibantu oleh wakil pimpinan cabang dan dibantu oleh 4 empat Pimpinan Seksi yang masing-masing memimpin dan mengkoordinir beberapa bidang dibawahnya, juga Membawahi beberapa Kantor Cabang Pembantu KCP. Adapun keempat seksi tersebut yaitu:

- 1) Seksi Operasional.
- 2) Seksi Pelayanan Nasabah.
- 3) Seksi Pemasaran.
- 4) Seksi Administrasi dan Penyelamatan Kredit.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelان

b. Deskripsi Tugas

a. Tugas Pimpinan Cabang Pembantu

- 1) Memimpin, mengkoordinasi mengarahkan, membimbing, mengawasi, dan mengevaluasi.
- 2) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris dan jaringan kantor untuk dituangkan ke dalam rencana kerja Anggaran Tahunan Bank.
- 3) Menyusun kerja kantor Cabang Syariah sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- 4) Meginjak lanjut hasil temuan dan atau rekomendasi dari Kontrol Intern/ Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada dieksi divisi Pengawasan.
- 5) Memberikan sikap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap dalam keputusan dalam batas

toleransi yang tidak merugikan Bank baik saat maupun masa yang akan datang.

- 6) Meminimalisirkan setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada kegiatan operasional, pembiayaan, likuiditas, pasar, dan resiko lainnya.
- 7) Melaporkan setiap risiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan Kantor Cabang Syariah kepada Direksi.
- 8) Memantau dan memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang dikategorikan transaksi keuangan tunai (*Cash transaction*) dan transaksi keuangan mencurigakan (*Supercious Transcation*).
- 9) Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya.
- 10) Mengelola dana pemerintah Daerah (untuk unit kantor yang ada) rekening kas daerah dan menjaga agar tidak beralih ke bank lain.
- 11) Memelihara dan menjaga Giro Wajib Minimum (GWM) kantor cabang syariah.
- 12) Mengelola dan mengamankan kunci penyimpanan uang dan surat berharga/ surat agunan pembiayaan.
- 13) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 14) Mereview analisa pembiayaan Bank garansi diatas wewenang unit kantor dibawahnya.
- 15) Menyelenggarakan acara secara serah terima jabatan dan pengambilan sumpah jabatan kepada pegawai yang dipromosikan sebagai pejabat structural di bawahnya sesuai periodic dalam yang berlaku.
- 16) Mengadakan rapat yang bersifat koordinasi, bimbingan, pengarahan, *transfer of knowledge* dan atau sosialisasi ketentuan maupun produk baru secara *periodic* dalam rangka peningkatan kinerja, pengetahuan dan pelayanan.
- 17) Memberikan atau pertimbangan kepala Direksi tentang langkah-langkah yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- 18) Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di kantor pusat maupun unit kerja dibawahnya.

- 19) Mewakili bank dalam mengadakan hubungan/ kerjasama dengan pihak lain berkaitan pelaksanaan fungsi kantor cabang syariah.
- 20) Membantu laporan terkait operasional Bank sesuai ketentuan yang berlaku.
- 21) Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas kantor cabang syariah.

b. Tugas Wakil Pemimpin Cabang Pembantu

- 1) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris untuk unit kerja dibawah koordinasi yang akan dituangkan kedalam Rencana Kerja Anggaran Tahunan Bank.
- 2) Menyusun program kerja dibawah koordinasinya sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaan.
- 3) Memimpin, mengkoordinasi mengarahkan, membimbing, mengawasi, dan mengevaluasi.
- 4) Mengajukan rencana anggaran, investasi, inventaris dan jaringan kantor untuk dituangkan ke dalam rencana kerja Anggaran Tahunan Bank.
- 5) Menyusun kerja kantor Cabang Syariah sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
- 6) Menginjak lanjut hasil temuan dan atau rekomendasi dari Kontrol Intern/ Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada Dieksi cq. Divisi Pengawasan.
- 7) Memberikan sikap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap dalam keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan Bank baik saat maupun masa yang akan datang.
- 8) Meminilisirkan setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada kegiatan operasional, pembiayaan, likuiditas, pasar, dan resiko lainnya.
- 9) Melaporkan setiap risiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan Kantor Cabang Syariah kepada Direksi. Memantau dan memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang dikategorikan transaksi

keuangan tunai (*Cash transaction*) dan transaksi keuangan mencurigakan (*Supercious Transcation*).

- 10) Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya.
- 11) Mengelola dana pemerintah Daerah (untuk unit kantor yang ada rekening kas daerah) dan menjaga agar tidak beralih ke bank lain.
- 12) Memelihara dan menjaga Giro Wajib Minimum (GWM) kantor cabang syariah.
- 13) Menegelola dan mengamankan kunci penyimpanan uang dan surat berharga/ surat agunan pembiayaan.
- 14) Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 15) Mereview analisa pembiayaan Bank garansi diatas wewenang unit kantor dibawahnya.
- 16) Menyelenggarakan acara secara serah terima jabatan dan pengambilan sumpah jabatan kepada pegawai yang dipromosikan sebagai pejabat structural di bawahnya sesuai periodic dalam yang berlaku.
- 17) Mengadakan rapat yang bersifat koordinasi, bimbingan, pengarahan, *transfer of knowledge* dan atau sosialisasi ketentuan maupun produk baru secara *periodic* dalam rangka peningkatan kinerja, pengetahuan dan pelayanan.
- 18) Menghadiri dan memeberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
- 19) Memeriksa kebenaran lampiran neraca.
- 20) Mengadakan rapat yang bersifat koordinasi, bimbingan, pengarahan, *transfer of knowledge* dan atau sosialisasi ketentuan maupun produk baru secara periodik dalam rangka peningkatan kinerja, pengetahuan dan pelayaan dengan unit kerja dibawah koordinasinya.
- 21) Memberikan saran atau pertimbangan kepada pimpinan Cabang
- 22) Melakukan koordinaasi kerja dengan unit kerja dikantor pusat maupun unit kerja dibawah koordinasinya.
- 23) Membuat laporan terkait Operasional Bank sesuai ketentuan yang berlaku.

- 24) Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas unit kerja dibawah koordinasinya.
- 25) Menindak lanjuti hasil temuan dan atau rekomendasi control Intern/Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada pimpinan cabang syariah.Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/ kerja dibawah koordinasinya.

c. Customer Service

Tugas dan Tanggung jawab :

- 1) Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan (tabungan, giro, dan deposito).
- 2) Memberikan penjelasan secara ringkas kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Sumut Syariah.
- 3) Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabah.
- 4) Memelihara persediaan yang kelengkapan aplikasi setoran, transfer, dan aplikasi lainnya di counter.
- 5) Memelihara persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan rekening (giro, tabungan, dan deposito).
- 6) Bertanggung jawab terhadap current file nasabah (giro, tabungan, dan deposito).
- 7) Menghubungi nasabah untuk mengambil saldo rekening tutup (khusus kepada penarikan kliring SPIII).
- 8) Melayani setoran BPIH serta melakukan cross selling.
- 9) Memberikan informasi kepada account manager funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank Sumut Syariah.

d. Funding Sales Marketing

- 1) Melaksanakan aktivitas dan marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (*account manager*).
- 2) Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar. Melakukan inensial pembiayaan, melakukan solitiasi

pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usulan pembiayaan dan seluruh aspek di dalamnya dapat memberikan rekomendasi pembiayaan kepada cabang.

- 3) Tugas bulanannya adalah perencanaan solitisasi nasabah baru (identifikasi targer market dan target consumer), main tenance nasabah-nasabah pembiayaan dan tanggung jawab atas laporan pencapaian targer pembiayaan.
- 4) Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing

e. Account Officer

- 1) Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing/pemasaran pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.
- 2) Tugas hariannya adalah melaksanakan sosialisasi terhadap calon nasabah potensial, melakukan pemeliharaan nasabah, memberikan pelayanan prima kepada nasabah utama, memasarkan produk dan jasa pelayanan Ban Sumut Syariah dan melaksanakan seluruh aktivitas-aktivitas promosi atau sosialisasi produk.
- 3) Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah barau (identifikasi targer market dan target consumer), main tenance nasabah-nasabah deposito dan dana pihak ketiga lainnya.
- 4) Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target funding.

f. Back Office

- 1) Melakukan pemeriksaan atas kelengkapan seluruh dokumen dan persyaratan oleh prosedur pembiayaan dan komite pembiayaan sebelum melakukan pencairan.
- 2) Memeriksa kembali kebenaran penyusunan dokumen di dalam file pembiayaan yang telah disusun oleh account officer sebelum dilakukan penyerahan kepada unit *custody*.

- 3) Menyusun file pembiayaan sesuai dengan urutan abjad dan berkelompok/grup nasabah.
- 4) Membuat data master untuk menyimpan file pembiayaan nasabah dalam program computer.
- 5) Melakukan pengadmitstrasian pengkinian dokumen-dokumen nasabah ke dalam file pembiayaan berdasarkan data atau dokumen yang diserahkan oleh account officer.
- 6) Melakukan pencataan, pemisahan dana penyimpanan untuk file pembiayaan yang telah lunas.
- 7) Melakukan penutupan serta kepanjangan asuransi yang telah jatuh tempoh atas agunan nasabah.
- 8) Membuat intruksi pemindah bukuan biaya premi asuransi,notaris, aparaisal dan denda.
- 9) Mengkoordinasikan dengan account officer untuk pembayaran premi asuransi yang masih terutang.
- 10) Pemeriksaan jaminan BPKP secara random pada perusahaan multi vinace yang dibiayai serta membuat laporan pemeriksaan tersebut kepada FRSG.
- 11) Membuat laporan secara berkala maksimal setiap tanggal 5setiap bulanan kepada pemimpin business group head dengan tebusan kepada financing support group head and risk management group head mengenal laporan dokumen dan persyaratan.
- 12) Memproses penukaran,perpanjangan, perubahan dan pengambilan agunan.
- 13) Menindak lanjuti hasil temuan-temuan skai/audit external
- 14) Melaksanakn aktivitasnya sesuai dengan level sevce agrremen
- 15) Melaksanakan prosedur dan ketentuan serta arahan dari kantor pusat melalui surat edaran , nota disa,dan lain sebagainya.

g. Teller

- 1) Mengontrol cara kerja masing-masing teller agar mengikuti prosedur yang berlaku.
- 2) Mengarahkan akan pentingnya bekerja secara cepat, cermat dengan penuh kehati-hatian serta selalu memberikan pelayanan yang menyenangkan.
- 3) Bertanggung jawab terhadap transaksi harian termasuk membantu teller apabila teller mengalami selisih.
- 4) Bertanggung jawab dengan pengaturan teller-teller yang bertugas di counter-counter.
- 5) Dalam keadaan yang mendesak head teller diperkenankan untuk membuka kas berfungsi sebagai teller serta melayani transaksi nasabah termasuk SOPP (pembayaran telepon).
- 6) Bertanggung jawab terhadap fisik uang di main vault maupun discounter area serta kesesuaiannya dengan catatan atau bloter serta computer KIBLAT.
- 7) Melakukan penutupan asuransi apabila terjadi overnight limit, juga melakukan pencatatan cash in transit.
- 8) Melakukan penyetoran kelebihan kas ke Bank Indonesia dan penarikan kas dari ke Bank Indonesia bila terjadi kekurangan kas.
- 9) Bertanggung jawab terhadap transaksi ATM, maupun pengisian saldo ke ATM bila saldo kas ATM dengan memperlihatkan limit yang telah ditetapkan manajemen.
- 10) Melakukan kas count atas saldo kas ATM bilamana saldo kas ATM telah menipis.
- 11) Melakukan sortir uang sebelum disetor ke Bank Indonesia dan kas ATM.
- 12) Mengambil kartu ATM nasabah yang tertelan ke dalam mesin ATM.

h. Custodian

- 1) keamanan terutama di area banking hall area lainnya. Semua dokumen agunan disimpan diruangan tahan api, atau apabila belum memiliki ruangan tersebut disimpan dalam lemari besi tahan api.
- 2) Semua dokumen agunan disimpan, yang disimpan oleh bank harus dipastikan bahwa dokumen tersebut tidak cacat hokum.
- 3) Keluar masuk dokumen-dokumen agunan harus dibawa pengawasan petugas yang ditunjuk dan di administrasikan setiap kegiatannya.

i. Security

- 1) Tugas hariannya adalah menempati pos yang telah ditentukan sebagai bagian dari tugas utama menangani keamanan, mengamankan seluruh asset perusahaan.
- 2) Tugas tambahannya adalah mengatur parkir kendaraan nasabah ataupun tamu yang dtang, aktif mengarahkan nasabah atau tamu yang datang, mengingatkan perugas cleaning service secara langsung dalam hal kebersihan kantor tidak terjaga, aktif menjaga ketertiban

j. Cleaning Service

- 1) Membantu tugas-tugas bagian umum.
- 2) Melayani kebutuhan-kebutuhan pimpinan, karyawan, dan tamu Bank Sumut Syariah.
- 3) Membersihkan dan menjaga kebersihan kantor baik ruangan kerja maupun kamar mandi kantor setiap harinya.

B. Temuan Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan Bank Syariah sebagai perusahaan jasa, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu Bank syariah menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis, kepuasan nasabah akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang diterapkan dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah menjadi loyal dalam menggunakan produk bank Syariah. Melihat kembali hasil

wawancara dengan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yang menjadi informan dalam penelitian ini. Maka Penelitian ini dilakukan pada tanggal 3 september 2021 sampai dengan 10 september 2021 di PT Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan.

Dengan 6 Pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, kemudian melakukan wawancara oleh dua narasumber, yaitu Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai Costumer Service. Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan cara mengetahui bagaimana pendapat pihak Bank terkait hal tersebut

Berikut ini beberapa pertanyaan yang diajukan oleh narasumber, berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan maka kualitas layanan model CARTER yang dilakukan Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dengan dimensi-dimensi yang ada. Adapun pertanyaan serta jawaban yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *Compliance* (kepatuhan)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan agar segala aktifitas perbankannya sesuai dengan prinsip syariah?

Adapun tanggapan terkait dengan *Compliance* (kepatuhan) yang dimiliki Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu) beliau mengatakan bahwa:

“kepatuhan syariah adalah ketaatan Bank Syariah terhadap prinsip Syariah, dapat dibuktikan bahwa sistem tabungan di Bank Sumut syariah atau dibank syariah lainnya tidak menjanjikan bunga melainkan bonus yang tergantung pada capaian laba perusahaan dan pembiayaan yang digunakan memakai prinsip jual beli itulah yg dinamakan (akadnya)”⁴³

⁴³Aidil Fadli Mardia, wawanacara, 3 september 2021- 10 september 2021 dikantor Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan

Sedangkan objek kedua yaitu Ibu Astri Andayani sebagai *Costumer Service* beliau menjelaskan bahwa :

“Bank Syariah tidak menjanjikan bunga melainkan bonus yang tergantung pada capaian laba perusahaan dan pembiayaan yang digunakan memakai prinsip jual beli (akadnya) yang pastinya Tidak adapembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjamandan Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi.”⁴⁴

2. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam memberikan jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan kepada nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu), beliau mengatakan bahwa :

“Dalam pelayanan terakait jaminan pengelolaan dana nasabah di Bank Sumut Syariah akan mendapat keamanan dan penjaminan dari LPS (lembaga Penjamin Simpanan) juga Dalam melakukan transaksi kami berusaha memberikan jaminan kepercayaan yang maksimal, cepat dan tepat serta memberi kemudahan dan rasa aman terhadap dana nasabah”⁴⁵

Sedangkan objek kedua yaitu Ibu Astri Andayani sebagai *Costumer Service* beliau mengatakan bahwa:

“pastinya memberikan jaminan Produk yang sesuai dengan yang dipromosikan dan keamanan dalam bertransaksi”.

⁴⁴ Astri Andayaniwawancara, 3 september 2021- 10 september 2021 dikantor Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan

⁴⁵ *Ibid hal 47*

3. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam memberikan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu), beliau mengatakan bahwa :

“ada 4 point penting yang diterapkan di Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam melakukan pelayanan yang handal, yaitu : Pelayanan yang tepat waktu, Pelayanan sesuai amanat yang dijanjikan, Pemberian layanan yang cepat, dan memberikan kemudahan kepada nasabahnya serta sigap dalam mengatasi keluhan nasabah. “

Hasil wawancara kedua dengan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai *Costumer Service* beliau mengatakan bahwa:

“sama halnya yang dikatakan dengan bapak aidil bahwa penerapan yang dilakukan terkait dengan kehandalan dalam pemberian layanan, dalam hal ini seperti perjanjian waktu dengan nasabah, tidak pernah menunda atau membatalkan janji yang telah disepakati.”⁴⁶

4. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik kepada nasabah ?

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu) beliau mengatakan bahwa:

“ Pastinya bukti fisik yang dilihat oleh nasabah pertama kali (*first impression*) ialah penampilan karyawan yang rapi dan syari sesuai

⁴⁶*Ibid hal 47*

dengan nama kita bank syariah. Adanya tempat yang dijadikan kantor cukup nyaman untuk melayani nasabah dengan adanya fasilitas AC, adanya system komputerisasi untuk mempercepat proses transaksi, ruangan yang wangi dan harum, serta menyediakan tempat cuci tangan dan *hand sanitaizer*, lokasi yang mudah dijangkau. Terkait dengan bukti fisik juga termasuk area parkir yang memang saat ini tersedia kurang luas sehingga menyulitkan dalam memarkir kendaraan sehingga kadang membuat macet, tetapi hal itu akan diatur sedemikian mungkin oleh petugas keamanan bagaimana agar tetap tertatarapi. “

Hasil wawancara kedua dengan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai *Costumer Service*, beliau juga mengatakan bahwa :

“Dalam berpakaian sesuai dengan syariat Islam, tersedianya peralatan yang dijadikan proses dalam pelayanan yang berbasis sistem komputerisasi dan tidak menggunakan cara konvensional (manual) Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman dan islami. Ya memang benar yang dikatakan pak aidil lahan parkir kita masih kurang luas, sehingga kadang menyebabkan kemacetan tetapi kami sudah melakukan konfirmasi kepada petugas keamanan”

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam menerapkan sikap empati yang tinggi dan memahami segala kebutuhan dan kepentingan nasabah ?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu) beliau mengatakan bahwa mengatakan bahwa:

“Penerapan yang dilakukan untuk memahami kebutuhan nasabah yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan dan

kemudahan bagi nasabah. Penerapan sikap empati yang tinggi pun dilakukan para pegawai dengan melakukan komunikasi kepada nasabah yang datang dan langsung menyapa serta menanyakan hal apa yang dibutuhkan nasabah, jika nasabah datang dengan keluhan maka pegawai dituntut untuk segera mencari solusi dari permasalahan tersebut.”

Dari hasil wawancara yang kedua dengan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai *Costumer Service* beliau juga mengatakan bahwa :

“Sebagai bagian CS, jika ada nasabah yang datang saya langsung menyapa dan menanyakan hal apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan jika nasabah yang datang dengan keluhan beliau segera mencari solusi dari permasalahan dan berusaha cepat dan tepat dalam penyelesaian keluhan nasabah”.

6. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabah ?

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan KCP (Kantor Cabang Pembantu) beliau mengatakan bahwa mengatakan bahwa :

“untuk penerapan pelayanan cepat dan tanggap kita usahakan untuk memberikan pelayanan maksimal dengan langsung mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah itu sendiri tanpa harus mebiarkan nasabah menunggu lama. Misalnya saja saat nasabah menanyakan tentang pembiayaan, kita langsung mengarahkan nasabah tersebut ke bagian administrasi, jika AO sedang tidak ditempat maka akan dialihkan ke bagian administrasi lain yang bisa menerangkan mengenai pembiayaan kepada nasabah tersebut, setidaknya 50% dari kebutuhan nasabah.

Hasil wawancara dengan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai *Costumer Service* beliau juga mengatakan bahwa :

“Dalam hal daya tanggap sebagai CS saya membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) kepada nasabah”.

C. Pembahasan

Dari hasil wawancara diatas kevalidan data dapat dilihat dari kesamaan jawaban antara narasumber Bapak Aidil Fadli Mardia dan Ibu Astri Andayani bahwa kedua jawaban dianggap valid dikarenakan ada beberapa kata kunci yang ditemukan peneliti ketika menjawab pernyataan, adapun kata kunci yang disebutkan kedua narasumber tadi yakni, kepatuhan syariah. Uji ini menggunakan uji validitas triangulasi sumber data. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan.

1. Standart pelayanan yang ada pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Dari hasil wawancara kedua narasumber bahwa Standart pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sudah diterapkan dengan baik, dapat dilihat dari kualitas perusahaan dengan cara menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah yaitu pengetahuan yang dimiliki tanpa menunda-nunda pihak bank dengan cepat dapat langsung memproses kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Telah memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, amanah, tepat, serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya.

2. Penerapan dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

a. Dimensi *Compliance* (Kepatuhan)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kesamaan atau kata kunci jawaban yang didapat ialah Dimensi *Compliance* (Kepatuhan) dibuktikan adanya kesamaan antara jawaban kedua narasumber bahwa

sistem tabungan di Bank Sumut syariah tidak menjanjikan bunga melainkan bonus yang tergantung pada capaian laba perusahaan dan pembiayaan yang digunakan memakai prinsip jual beli itulah yg dinamakan (akadnya).

Dimensi *compliance* (kepatuhan) adalah tingkat kepatuhan dari bank. Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan kepatuhan yang telah dilakukan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sistem yang telah dijalankan yaitu dengan tidak adanya bunga/riba dalam segala transaksi yang dilakukan, ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap syariah sudah diterapkan dengan baik. Namun, sebagian masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa tetap ada bunga dalam transaksi yang dilakukan. Hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang berpikir bahwa tidak ada perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah.

b. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kata kunci jawaban yang didapat ialah penerapan yang dilakukan yakni memberi pelayanan maksimal dari segi keramahan, senyuman kepercayaan diri serta dengan memberikan kepercayaan maksimal, cepat, tepat serta rasa aman terhadap dana nasabah.

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi assurance (jaminan) yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan itu sendiri yang menyatakan bahwa mereka merasa jaminan berupa keramahan, kesopanan serta keamanan yang telah diberikan sudah baik dan tidak mengecewakan, hingga saat ini juga tidak ada nasabah yang mengeluh mengenai ketidaknyamanan terhadap karyawan dalam hal pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah pun akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.

c. Dimensi *Reability* (kehandalan)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kata kunci jawaban atau kesamaan jawaban yang didapat ialah kehandalan yang diterapkan yakni dengan memberikan rasa nyaman, pengetahuan pegawai yang mumpuni sehingga tercipta informasi yang tepat dan akurat serta kehandalan waktu tanpa menunda maupun membatalkan janji yang telah disepakati.

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi reability (kehandalan) pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada saat karyawan menghadapi nasabah. Dengan pengetahuan yang dimiliki dan tanpa menunda-nunda pihak bank dengan cepat dapat langsung memproses kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Telah memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, amanah, tepat, serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya.

d. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kata kunci jawaban atau kesamaan jawaban yang didapat ialah bahwa Pastinya bukti fisik yang dilihat oleh nasabah pertama kali (first impression) ialah penampilan karyawan yang rapi dan syari sesuai dengan nama kita bank syariah. Adanya tempat yang dijadikan kantor cukup nyaman untuk melayani nasabah dengan adanya fasilitas AC, adanya sistem komputerisasi untuk mempercepat proses transaksi, ruangan yang wangi dan harum, serta menyediakan tempat cuci tangan dan handsanitaizer, lokasi yang mudah dijangkau. Terkait dengan bukti fisik juga termasuk area parkir yang memang saat ini tersedia kurang luas sehingga menyulitkan dalam memarkirkan kendaraan sehingga kadang membuat macet, tetapi halitu akan diatur sedemikian mungkin oleh petugas keamanan bagaimana agar tetap tertatarapi.

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi tangibility (bukti fisik) pada PT. BankSumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yang dilakukan selama ini sudah cukup baik. Namun dari temuan

yang peneliti temukan fasilitas yang dimiliki PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan saat ini masih perlu ditingkatkan lagi, salah satunya lahan parkir yang masih minim (kurang luas), sehingga saat terjadi lonjakan nasabah membuat lahan parkir sangat kurang dan menimbulkan rasa tidak aman kepada nasabah. Jadi fasilitas yang disediakan haruslah memadai karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka fasilitas menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kata kunci jawaban atau kesamaan jawaban yang didapat ialah bahwa pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan dan kemudahan bagi nasabah. Berusaha cepat dan akurat dalam menyelesaikan keluhan (masalah) yang dimiliki nasabah.

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi empati pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yang dilakukan selama ini sudah berjalan baik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti temukan bahwa PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan benar-benar menjaga hubungan antar pihak bank dan nasabah melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Dengan penerapan empati yang tinggi maka akan menimbulkan perasaan nyaman serta memberikan nilai tambah dan rasa puas bagi nasabah sehingga dapat memajukan perusahaan.

f. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dari hasil wawancara antara kedua narasumber kata kunci jawaban atau kesamaan jawaban yang didapat ialah bahwa penerapan pelayanan cepat dan tanggap yakni dengan mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah itu sendiri tanpa harus membiarkan nasabah menunggu lama.

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi responsiveness (daya tanggap) pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yang dilakukan selama ini sudah berjalan baik. Dalam hal

ini karyawan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit agar nasabah merasa nyaman. Hal ini pun sejalan dengan hasil wawancara dengan nasabah yakni mereka merasa puas dengan daya tanggap yang cenderung cepat yang diberikan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, bahwa Standart pelayanan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sudah diterapkan dengan baik, dapat dilihat dari kualitas perusahaan dengan cara menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah yaitu pengetahuan yang dimiliki tanpa menunda-nunda pihak bank dengan cepat dapat langsung memproses kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan dimensi CARTER yang telah dilakukan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sudah diterapkan dengan baik, dari segi kepatuhan terhadap syariah, keramahan, kompetensi, keamanan, kehandalan, empati serta respon cepat tanggap yang dimiliki oleh pegawai PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan. Hal ini dibuktikan dari kesamaan jawaban kedua narasumber pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan yaitu, Bapak Aidil Fadli Mardia yang menjabat sebagai wakil pimpinan dan Ibu Astri Andayani yang menjabat sebagai *costumer service* yang peneliti wawancara.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan
 - a. Terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan dengan menambah kantor cabang pembantu dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat, agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi.

- b. Untuk dapat memperbaiki dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan yang dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas layanan terhadap nasabah.
2. Bagi masyarakat
 - a. Diharapkan masyarakat dapat menjadikan ekonomi Islam sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan ekonomi sehari-hari.
 - b. Menjadikan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kota Baru Marelan sebagai sarana melakukan kegiatan ekonomi Islam.
3. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Hendaknya menambah jumlah responden agar data yang didapat lebih akurat.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik penelitian yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, (2016).
- Cahyani, Ririn. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, (2013).
- Darwis, Amri, (2014) *Metode Penelitian Pendidikan Islam*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Pradesyah, Riyan. Jurnal “*Analisis Perkembangan Akad Akad Di Bank Syariah*” Dosen fakultas agama slam UMSU: 2018
- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat.
- Hurriyati, Ratih, (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung:Alfabeta
- Jasfar, Farida, (2015). *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2015), h. 51.
- Kementrian Agama RI. (2010). *Syamil Quran Bukhara (tajwid dan terjemahan) Akmiyah*, Jakarta: Sygma Exa Grafika.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran*, ed. 13, terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen, (2001). “*Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, International Journal Of Islamic Sevice, Vol.3 No.1
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa, (2016) *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

- Rianto, M. Nur Al Arif, (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, (2014). *Bank And Financial Institution Management*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rodin, Dede, (2015) *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: Karya Abadi Jaya.
- Sirhan, Fikri dkk, (2016). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Universitas Merdeka, Malang, Vol. 3 No.1,
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Teguh, Muhammad, (2014) *Metode Kuantitatif Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta : Rajawali.
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, (2014). Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syari'ah di Semarang*, *Jurnal Economica*, Volume V edisi 2.
- Wahyuningsih, (2013). *Sewa Guna Usaha (Leasing) Dalam Perspektif Syariah*, *Jurnal Al-Amwal*, Vol 5, No 1.
- Zuhri, Ach dan Rudy Haryanto, (2014). *Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep.*” dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila memuat surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptan Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

20 Sakban 1442 H
3 April 2021 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini



Nama : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,51
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Metode pencadangan laba dalam menangani pembiayaan yang macet pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.			
2	Pengaruh risiko pembiayaan bermasalah dan tingkat kecukupan modal terhadap profitabilitas pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.			
3	Analisis penerapan Dimensi CARTER pada layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan.	ACC 29/ 3 2021	Ryan Praditya S.E.S., M.E.I	ACC Syifa Kholila Ikhwani

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Syifa Kholila Ikhwani

Keterangan :

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

Nomor : 90/IL.3/UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : Izin Riset

12 Muharram 1443 H
23 Agustus 2021 M

Kepada Yth :
Pimpinan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan
di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Syifa Kholila Ikhwani
NPM : 1701270033
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh



Dekan,

Dr. Muhammad Qurib, MA
NIDN : 0103067503

KANTOR CABANG SYARIAH:

MEDAN

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 4515100
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652
Medan, 09 September 2021

No : 584 /KCSy01-Ops/L/2021
Lamp. : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -

Tempat

Hal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 90/II.3/UMSU-01/F/2021 tanggal 23 Agustus 2021 dan surat dari KCPSy Kota Baru Marelan No : 233/KCSy01-KCPSy009/L/2021 tanggal 26 Agustus 2021 perihal Permohonan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan Izin Riset Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang akan dilaksanakan di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan, adapun data Mahasiswa sebagai berikut:
Nama : Syifa Kholila Ikhwani
NIM : 1701270033
Judul : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan
2. Permohonan tersebut telah Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan. Selama melaksanakan Riset, Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan dan menjaga rahasia bank.
3. Selesai melaksanakan Riset, Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu) Eksemplar laporan kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Kota Baru Marelan.

Demikian disampaikan, atas penerimaannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.
PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Syariah Medan
Pemimpin Operasional Cabang



ZULFIKAR
NPP.1239.160677.110804



Ela menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marclan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
5-April-2021	Bim3 I - perbaikan: Cara balokang penelitian dan spesifikasi permasalahan. - perbaikan: iden! pibus. masalah. - perbaikan: Rumusan dan Tujuan penelitian serta skematik		
14-April-2021	Bim3 I - perbaikan: dan spesifikasi Cara balokang penelitian - Identifikasi masalah definisi dan Rumusan masalah skematik dengan Tujuan penelitian.		

Medan, 9-6-2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El



UMSU

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwan
 Npm : 1701270033
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi CARTER -Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20 April - 2021	BAB II - perbagus landasan Teori penelitian - penelitian terdahulu minimal 5 dan alangkan perbeccaan penelitian terdahulu. - Jelaskan kerangka pemikiran yang ada di Bab I	pf	
27 April - 2021	BAB III - perbaiki Rancangan penelitian yang dilakukan - perbaiki landasan peneliti - perbaiki kerangka pemikiran.	pf	

Unggul Cerdas Terpercaya Medan, 9-6-2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El



UMSU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Dila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : SI (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
4-mei-2021	<ul style="list-style-type: none"> - bab 10 - perbankan: letak dan pengumpulan data - perbankan: keahsahan data - perbankan: letak analisis risiko - perbankan: Daftar pustaka 	<i>Riyan</i>	
6-mei-2021	Revisi proposal	<i>Riyan</i>	

UMSU
Unggul Cerdas Terpercaya
Medan, 9-6-2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.El



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi Carter Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
3 - 09 - 2021	- Pembuatan draf wawancara perusahaan.		
14 - 09 - 2021	- Dalam uji keabsahan data pakai triangulasi sumber berarti Narasumbernya harus lebih dari satu. Karena narasumber yang akurat harus lebih dari satu.		
16- 09 - 2021	- Perbaiki dan narasikan hasil wawancara. - Perbaiki hasil wawancara yang akurat dengan transparan.		

Medan, 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad
Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I



Bila mempunyai surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi Carter Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
17- 09 - 2021	- Pada temuan penelitian cukup pada wawancara antara narasumber saja. - Pada pembahasan buat kata kunci atau kesamaan jawaban antara kedua narasumber, bahwa kedua jawaban tersebut dianggap valid atau tidak.		
23 - 09 - 2021	- Daftar pustaka belum ada sitasi dosen FAI UMSU, buka google scholar.		

Medan, 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad
Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
 Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila mempunyai surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
 Dosen Pembimbing : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
 Npm : 1701270033
 Semester : VIII
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Penerapan Dimensi Carter Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelau

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
3 - 09 - 2021	- Pembuatan draf wawancara perusahaan.		
14 - 09 - 2021	- Dalam uji keabsahan data pakai triangulasi sumber berarti Narasumbernya harus lebih dari satu. Karena narasumber yang akurat harus lebih dari satu.		
16- 09 - 2021	- Perbaiki dan narasikan hasil wawancara. - Perbaiki hasil wawancara yang akurat dengan transparan.		

Diketahui/Disetujui
 Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad
 Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Medan, 2021

Pembimbing Skripsi

Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administras : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari Selasa, 13 Juli 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270033
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Kota Baru Marelan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-
Bab I	-
Bab II	Perbaiki teori pada dimensi CARTER
Bab III	-
Lainnya	-
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 13 Juli 2021

Tim Seminar

Ketua

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris

(Riyan Pradesyhan, S.E.Sy.,M.E.I)

Pembimbing

(Riyan Pradesyhan, S.E.Sy.,M.E.I)

Pembahas

(Selamat Pohan, S.Ag, MA)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapitan Muktiar Herry No. 7 Medan 20228 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umma.ac.id E-mail : riktur@umma.ac.id



Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari
Selasa, 13 Juli 2021 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Syifa Kholila Ikhwani
Npm : 1701270333
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Dimensi CARTER Pada Layanan PT. Bank SUMUT
Syariah KCP Kota Baru Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing

Medan, 13 Juli 2021.

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Dr. Rahmayati, M.E.I)

Sekretaris Program Studi

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Pembahas

(Selamat Jodan, S.Ag., MA)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Zailani, S.PdI, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Syifa Kholila Ikhwani
NPM : 1701270033
Program Studi : Perbankan Syari'ah
Tanggal Sidang : 14/10/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
PENGUJI II : Khairunnisa, SE.I, MM



PENITIA PENGUJI

Ketua,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris,



Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Syifa Kholila Ikhwani
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 1 Desember 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Tangguk Utama 12 No. 467 Blok IV
Anak Ke : 1 (satu)

Data Orang Tua

Ayah : Sukaryadi
Ibu : Siti Fatimah
Alamat : Jl. Tangguk Utama 12 No. 467 Blok IV

Pendidikan Formal

Tahun 2006-2012 SD Swasta Al – Washliyah 30 Medan.
Tahun 2012-2015 SMP Negeri 45 Medan.
Tahun 2015-2017 Madrasah Aliyah Persiapan Negeri (MAPN) 4 Medan.
Tahun 2017 sampai sekarang tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 04 Oktober 2021

Hormat Saya

SYIFA KHOLILA IKHWANI