

**ANALISIS DIMENSI CARTER DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA PT. BPRS GEBU PRIMA
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

ALYANI DZATIL ISMAH
NPM. 1601270106



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**ANALISIS DIMENSI CARTER DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA PT. BPRS GEBU PRIMA
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

ALYANI DZATIL ISMAH

NPM: 1601270106

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Selamat Pohan, S.Ag, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar dielaborasi
Mundur dan terpacu

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten 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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Alyani Dzatil Ismah
Npm : 1601270106
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Medan, 5 September 2020

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ura mengawasi surat ini agar diterbitkan
bersama dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten 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 BNT 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Alyani Dzatil Ismah
NPM : 1601270106
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan
Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 5 September 2020

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S.Ag, MA

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Ahmad Junaidi

Ibunda Rosmini Rangkuti

Tak lekang selalu memberikan do'a kesuksesan &

Keberhasilan bagi diriku

Motto

"Be who you wanna be

Don't look at other people trying to be cool and

popular

Be who you are"

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alyani Dzatil Ismah
NPM : 1601270106
Jenjang Pendidikan : S-1
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan merupakan karya asli saya, jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 September 2020
Yang menyatakan



Alyani Dzatil Ismah
NPM: 1601270106

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS DIMENSI CARTER DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PADA PT. BPRS GEBU PRIMA
KOTA MEDAN**

Oleh:

ALYANI DZATIL ISMAH

NPM: 1601270106

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

Medan, 5 September 2020

Pembimbing



Selamat Pohan S.Ag, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

Medan, 05 September 2020

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (Tiga) eksemplar
Hal : Skripsi a.n Alyani Dzatil Ismah
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Medan

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Alyani Dzatil Ismah yang berjudul: ANALISIS DIMENSI CARTER DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. BPRS GEBU PRIMA KOTAMEDAN. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Selamat Pohan S.Ag. 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 : Alyani Dzatil Ismah

NPM : 1601270106

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Jum'at, 06/11/2020

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Sri Sudiarti, MA

PENGUJI II : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA

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	HurufLatin	Nama
	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
	Ba	B	Be
	Ta	T	Te
	Sa	Š	Es (dengan titik di Atas)
	Jim	J	Je
	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
	Kha	Kh	Ka dan ha
	Dal	D	De
	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)

	Ra	R	Er
	Zai	Z	Zet
	Sin	S	Es
	Syim	Sy	Esdanye
	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
	Ta	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
	Za	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
	Ain	ء	Komater balik di atas
	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
	Qaf	Q	Qi
	Kaf	K	Ka
	Lam	L	El
	Mim	M	Em
	Nun	N	En
	Waw	W	We
	Ha	H	Ha
	Hamzah		Apostrof
	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
-------	------	-------------	------

◌َ	Fatḥ ah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Ḍammah	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
◌َ◌ِ	Fatḥ ah dan ya	Ai	a dan i
◌َ◌ُ	Fatḥ ah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- Kataba: كَتَبَ
- Fa'ala: عَلَّمَ
- Kaifa: كَيْفًا

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
◌َ◌َ	Fattah dan alif atauya	A	A dan garis di atas
◌ِ◌ِ	Kasrah dan ya	I	I dan garis di atas

	Dammah dan wau	U	U dan garis di atas
--	----------------	---	---------------------

Contoh :

- Qala =
- Rama =
- Qila =

d. Tamarbūtah

Transliterasi untuk tamarbūtah ada dua:

1) *Tamarbūtah* hidup

Tamarbūtah yang hidup atau mendapat ḥ arkat *fatḥah*, *kasrah* dan «*ammah*, transliterasinya (t).

2) *Tamarbūtah* mati

Tamarbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h). Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *rauḍah al-atfāl* - *rauḍatul 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 diberitanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbanā*: ربنا
- *nazzala*: ن
- *al-birr*: لبر

f. KataSandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: , 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: راج
- as-sayyidatu: سيد
- asy-syamsu: شمس
- al-qalamu: قلم
- al-jalalu: لجا

g. Hamzah

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

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخو
- an-nau': ناء
- syai'un: شئى
- inna:

- *umirtu*: رمت
- *akala*: ڪ

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, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama 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 Ramadanal-laż³unzilafihī al-Qur'anū
- Syahru Ramadanal-lażiunzilafihīl-Qur'anū
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital 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:

- Naṣ runminallahi wafatḥ unqarib
- Lillahial-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

Alyani Dzatil Ismah, 1601270106. Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan dimensi CARTER yang dilakukan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan guna meningkatkan kualitas layanan yang mereka miliki. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 4 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terarah yang di mana peneliti menanyakan kepada informan terkait hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan cara mengumpulkan, menjabarkan, dan membentuknya dalam sebuah pola. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu penerapan dimensi CARTER yang dilakukan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah baik hal ini dilihat dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari kepatuhan syariah, keramahan, kompetensi, keamanan, kehandalan, empati, serta respon cepat yang diberikan kepada nasabah. Serta efektifitas dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan juga berdampak baik, hal ini dibuktikan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan serta semakin meningkatnya pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Pelayanan, Dimensi CARTER, PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

ABSTRACT

Alyani Dzatil Ismah, 1601270106. CARTER Dimensional Analysis in Improving Service Quality at PT. BPRS Gebu Prima Medan City.

This research was conducted to determine the extent to which the CARTER dimension was implemented by PT. BPRS Gebu Prima Medan City in order to improve the quality of their services. This research is a field research with a qualitative descriptive approach with 4 respondents. The data collection technique used was directional interviews in which the researcher asked the informants regarding things that had been prepared previously. The data analysis used is to use data obtained from interviews, observation and documentation, by collecting, describing, and shaping them in a pattern. The results obtained are the application of the CARTER dimension by PT. BPRS Gebu Prima Medan City has been good, this can be seen from the customer satisfaction with the services provided, both from sharia compliance, friendliness, competence, security, reliability, empathy, and the quick response given to customers. As well as the effectiveness of the CARTER dimension in improving service quality at PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan also has a good impact, this is evidenced by customer satisfaction with the services provided and the increasing number of existing services.

Keywords: Service, CARTER Dimension, PT. BPRS Gebu Prima Medan City.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil Alamin penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya penulis masih diberikan nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringkan salam semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan tiba.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, khususnya untuk keluarga dan teman-teman penulis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ayahanda tersayang Ahmad Junaidi dan Ibunda tercinta Rosmini Rangkuti selaku orang tua penulis yang tak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat beserta doa untuk kesuksesan penulis sampai saat ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan yang sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Riyan Pradesyah, SE. Sy, M.E.I selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Hj. Siti Mujiatun, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang sudah banyak memberi nasehat dan masukan sehingga penulis dapat termotivasi dan semangat.

7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pengajar Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmu pengetahuan.
8. PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
9. Biro Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu penulis dalam hal administrasi guna mempermudah penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
10. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah 2016 C1 pagi khususnya Dima Yulia, Misnaini Fitri Situmorang, Rizki Laili, Silvi Rahmayani Hasibuan, Dewi Puspita dan Lailan Savira Marpaung yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 02 April 2020

Penulis



ALYANI DZATIL ISMAH
NPM. 1601270106

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
F. Sistematika Pembahasan.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Kajian Pustaka.....	5
1. Kualitas Layanan	5
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	5
b. Dimensi Kualitas Layanan	8
2. Kepuasan Nasabah.....	13
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
b. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	15
3. Perbankan Syariah	16
a. Pengertian Bank Syariah	16
b. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah.....	17
c. Prinsip Bank Syariah	18
d. Bank Syariah di Indonesia	20
4. Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan.....	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu	21

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Kehadiran Peneliti	26
D. Tahapan Penelitian	27
E. Data dan Sumber Data.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Table 3.1	Pelaksanaan Waktu Penelitian	26

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 4.1	Logo PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan	34
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1992 yakni sejak berdirinya Bank Muamalat yaitu bank yang menggunakan sistem syariah untuk pertama kalinya di Indonesia. Pada awal berdiri bank dengan sistem syariah cenderung sangat lambat untuk berkembang. Akan tetapi sejak terjadinya krisis moneter pada tahun 1998 bank syariah mampu bertahan dan melewati masa-masa kritis bagi perekonomian sehingga bank syariah dapat berkembang sampai saat ini. Pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, maka pada tahun 2005 jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu, jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.¹

Seiring perkembangan zaman bank syariah sudah cukup luas dikenal masyarakat. Bahkan bank konvensional pada saat ini berbondong-bondong untuk membuka unit syariahnya tersendiri. Dengan banyaknya bank syariah saat ini tentunya mengakibatkan persaingan yang ketat bagi bank syariah untuk merebut hati para nasabah agar menggunakan produk tabungan maupun produk pembiayaan dari bank mereka. Untuk menghadapi masyarakat yang semakin kritis saat ini, selain dengan produk, pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap keberlangsungannya perusahaan. Kualitas pelayanan yang unggul akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah, dan secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu keuntungan tersebut yaitu akan meningkatkan loyalitas nasabah serta menarik minat nasabah baru terhadap perusahaan.

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

¹ Adiwirman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Ed. V, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2016), h. 25.

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.²

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 Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan**”.

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. Kurangnya penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.
2. Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan
3. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan berdasarkan dimensi CARTER yang diberikan oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

² Ach 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 identifikasi masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
2. Apakah dimensi CARTER dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis sejauh mana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.
2. Untuk menganalisis apakah dimensi CARTER dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara umum penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan lembaga keuangan syariah. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai lembaga keuangan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran serta informasi agar nantinya dapat bermanfaat dalam mengambil keputusan untuk memenuhi tujuan yang ingin dicapai.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai permasalahan yang sama.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk tercapainya pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa agar menghasilkan penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan penelitian akan disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini diuraikan teori-teori 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 penelitian, waktu penelitian, definisi operasional, data, sumber data, populasi, sampel, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini diuraikan tentang hasil analisa dan pembahasan dari hasil penelitian dari Analisis dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2007) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.³ Pelayanan (*service*) bukan hanya sebatas melayani, akan tetapi memahami, mengerti dan merasakan. Dengan demikian, pelayanan yang baik akan menyentuh *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkuat posisi dalam *mind share* pelanggan. Heart share dan mind share tersebut dapat menimbulkan rasa loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan atau produk. Sebagai perusahaan dibidang jasa, bank harus memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabahnya. Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat karyawan dalam membrikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis perbankan itu sendiri.⁴

Islam mengajarkan pada umatnya agar memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT. dalam ayat berikut:

³ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," dalam *DeReMa Jurnal Manajemen*, vol. XI, h. 270.

⁴ Evi Okatviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya," dalam *Jurnal of Business and Banking*, vol. 2 No.2, h. 175.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ

مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن

تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah (2): 267)⁵

Pemberian pelayanan dalam suatu perusahaan yang berlandaskan Islam maupun konvensional tidak memiliki perbedaan yang mencolok. Perbedaan tersebutnya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku usaha memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Christopher Lovelock dalam bukunya *“Produk Ditambah”*. Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (layanan) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan

⁵ Q.S. Al-Baqarah 2 : 267.

menghadapi persaingan. Ada 8 suplemen pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:⁶

- 1) Informasi, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- 2) Konsultasi, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu suatu organisasi harus menyiapkan sarana menyangkut materi konsultasi, karyawan/petugas melayani dan waktu konsultasi secara Cuma-Cuma.
- 3) Penilaian, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit belit, *fleksible*, biaya murah dan syarat yang mudah.
- 4) Keramahan, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan spontan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang memadai.
- 5) Pengambilan, variasi latar belakang yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- 6) Pengecualian, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan kualitas pelayanan.
- 7) Penagihan, titik rawa berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.
- 8) Pembayaran, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti

⁶ T. Mansyur, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public Pada Bagian Bina Sosial Setdoko Lhokseumawe, Tesis. Medan: USU. 2008. h. 13

transfer bank, *credit card*, *debit* langsung pada rekening pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan haruslah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Ukuran untuk keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pelanggannya. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional terhadap suatu produk ataupun jasa maka akan memberikan rasa puas bagi para pelanggan dan dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan tersebut.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini. Metode pengukuran kualitas layanan biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi, namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat konvensional, sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakter khusus seperti perbankan syariah perlu mendapat modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal compliance yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disama ratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.⁷

Othma dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL dan menambahkan dimensi *compliance/* kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamannya keenam dimensi

⁷ putri dwi cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta” dalam *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, vol. 6 (2), h. 153.

tersebut dikenal dengan CARTER model, *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty* dan *Responsiveness*⁸

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan pada suatu bank syariah maka dapat diukur dengan dimensi CARTER. Adapun pembagian dimensi CARTER tersebut sebagai berikut:⁹

1) *Compliance*

Dimensi *compliance* atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan agama atau syariah. Berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum syariah dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan syariah. Syariat Islam adalah suatu pedoman yang diturunkan Allah SWT agar dilaksanakan oleh umat manusia dalam kehidupan sehingga tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

Kepatuhan terhadap syariah dalam berbisnis dapat diwujudkan dengan pengetahuan seseorang tentang syariat itu sendiri sehingga dapat terciptanya pribadi yang bermoral dan beretika. Keyakinan terhadap Allah SWT akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam menjalankan segala aktivitasnya, termasuk bisnis untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

2) *Assurance*

Dimensi *assurance* atau jaminan berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberian layanan dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai plus bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. *Assurance* tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman dan bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan puas atas layanan

⁸ Adistiar Prayoga, "Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER,"didapat dari <https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 20 April 2020).

⁹ Veithzal Rivai Zainal et.al, *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 180.

yang mereka dapat. Ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan, yang mana ke empat dimensi tersebut sangat penting untuk terciptanya kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan.

Dimensi *assurance* ini merupakan justifikasi dari sifat amanah yakni bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Sifat amanah memerankan peranan yang sangat penting dalam dunia ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.¹⁰

3) *Reliability*

Dimensi *reliability* atau keandalan berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat seperti pelayanan dengan segera, tepat waktu dan memuaskan. Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kewajiban untuk selalu menepati janji juga terdapat pada firman Allah SWT. dalam ayat berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا

وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“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 (16): 91)¹¹

Ada hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya peningkatan tingkat *reliability* yaitu pembentukan budaya “no

¹⁰ Veithzal Rivai Zainal et.al, *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 182.

¹¹ Q.S. An-Nahl 16 : 91

mistake” yakni melakukan sesuatu dengan benar secara 100%, karena kesalahan 1% bisa menurunkan tingkat profitabilitas bagi perusahaan serta infrastruktur yang mendukung untuk memberikan pelayanan “*no mistake*” .

Memberikan jasa yang andal dan akurat dapat dikaitkan dengan memudahkan kebutuhan orang lain. Hal tersebut sebagaimana sabda Rasulullah saw. Dalam hadis berikut.

“Barang siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat. Dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya.” (HR. Muslim).

4) Tangibility

Dimensi *tangibility* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman serta sarana dan prasarana lainnya. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan fasilitas fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan, bukan dengan menunjukkan kemewahan. Hal tersebut sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat berikut:

الْهَنُكُمُ التَّكَاثُرُ ﴿١٠١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿١٠٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿١٠٣﴾

﴿١٠٤﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿١٠٥﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿١٠٦﴾

“Bermegah-megahlah telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.” (QS. At-Takatsur (102): 1-5)¹²

¹² Q.S. At-Takatsur 102 : 1-5.

Standar layanan yang baik tidak hanya diterapkan pada bank konvensional namun juga pada bank syariah, meskipun jumlah nasabah syariah tidak sebanyak nasabah bank konvensional. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya produk-produk bank syariah yang semakin inovatif, sehingga mampu menarik nasabah agar nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Dengan demikian pemberian kualitas layanan yang baik diharapkan mampu menciptakan loyalitas nasabah.¹³

5) *Empathy*

Dimensi *emphaty* berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini ditujukan melalui hubungan, komunikasi, perhatian serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasakan kebutuhannya terpenuhi karena telah dilayani dengan baik. Sikap empati karyawan ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati serta membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.

Terdapat sebuah hadis yang berkenaan dengan empati yakni sebagai berikut:

Abu Musa Al-Asy'ary r.a berkata bahwa Rasulullah saw. bersabda, "Seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanah, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah." (HR. Bukhari dan Muslim)

¹³ Evi Okatviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya," dalam *Jurnal of Business and Banking*, vol. 2 No.2, h. 175.

6) *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh seseorang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.¹⁴

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah, apabila amanah tersebut disia-siakan maka akan berdampak negatif pada perusahaan. Karena itu kepercayaan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting dan untuk mendapatkan kepercayaan tersebut haruslah dengan memberikan pelayanan dengan baik melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaan secara cepat dan tepat. Hal tersebut sebagaimana dalam hadis berikut.

Rasulullah saw. bersabda “Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah kehancurannya.” Berkata seseorang, “bagaimana caranya menyia-nyiakan amanah ya Rasulullah?” Rasulullah menjawab, “Apabila diserahkan suatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya.” (HR. Bukhari).

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal tersebut sudah menjadi kepercayaan umum dimasyarakat

¹⁴ Veithzal Rivai Zainal et.al, *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 183.

karena dengan memuaskan konsumen dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas lagi.¹⁵

Menurut Kotler (2005) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁶ Engel (1990) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan. Begitu pula dengan nasabah pada bank syariah, nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang telah mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari apa yang mereka harapkan.

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam merupakan cerminan kepuasan seseorang, baik secara lahiriyah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Adapun ayat yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yakni sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنَّفَضُوا مِنْ

حَوْلِكَ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

¹⁵ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 45.

¹⁶ Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung," dalam *An-Nisbah*, vol. III, h. 146.

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali Imran: 159)¹⁷

Jadi kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

b. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah

Menurut Lupoyaodi (2001) dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain sebagai berikut:¹⁸

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil yang mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan yang akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Emosi, yakni pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk itu sendiri namun dari sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

¹⁷ Q.S. Ali Imran 3 : 159.

¹⁸ Jaka Atmaja, “ Kualitas Pelayanan dan Keuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB,” dalam *Jurnal Ecodomic*, vol. II, h. 51.

4. Harga, yakni produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai tambah kepada para pelanggannya.
5. Biaya, yakni pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan taupun tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas atas jasa maupun produk tersebut.

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Kata syariah berasal dari bahasa Arab, yakni dari akar kata *syara'a* yang berarti jalan, cara dan aturan. Jadi bank syariah adalah bank yang melakkan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana telah digeskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan dzalim. Pengertian dari prinsip-prinsip tersebut sebagaimana penjelasan pasal 2 Undang-Undang tersebut yaitu sebagai berikut:¹⁹

1. Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitasnya, kuantitas dan waktu penyerahan (*fadhl*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
2. Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
3. Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

4. Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
5. Dzalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank syariah sendiri adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.²⁰

Bank syariah merupakan bank yang secara operasionalnya berbeda dengan bank konvensional. Salah satu perbedaan tersebut adalah terbebas dari bunga dalam segala transaksinya karena bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dalam transaksinya. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-quran dan hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-quran dan hadist.

b. Fungsi dan Tujuan Perbankan Syariah

Fungsi utama Perbankan syariah adalah sebagai lembaga perantara (*intermediary institution*) yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dana masyarakat yang disimpan dalam bentuk rekening giro, deposito, maupun tabungan yang kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank. Simpanan yang dipercayakan oleh masyarakat dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Tujuan Perbankan syariah identik dengan sistem ekonomi Islam. Sistem ekonomi Islam merupakan sistem yang adil dan seksama serta berupaya menjamin kekayaan tidak terkumpul hanya pada satu kelompok saja, akan tetapi tersebar kepada seluruh masyarakat. ciri penting sistem

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

ekonomi Islam ini digambarkan dalam surah Al-Hasyr (59): 7 sebagai berikut:

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ
 وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ
 وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ
 شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٧﴾

Artinya: “apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Amat keras hukumannya”. (QS. Al-Hasyr (59): 7)²¹

Sistem ekonomi Islam tersebut berbeda dengan sistem ekonomi kapitalis yang menganut konsep persaingan bebas dan kepemilikan yang tidak terbatas, atau sistem ekonomi sosialis dimana pengawasan pemerintah dilakukan secara ketat dan dictatorial terhadap kaum buruh serta tidak adanya hak kepemilikan terhadap harta.

c. Prinsip Bank Syariah

1. Prinsip perbankan syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antar bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana

²¹ Q.S. Al-Hasyr 59 : 7.

dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dilakukan sesuai dengan syariah, antara lain:²²

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
 - b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
 - c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
 - d) Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
 - e) Sewa dengan pemilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)
2. Beberapa prinsip atau hukum uang dianut pada sistem perbankan syariah antara lain:²³
- a) Pembiayaan terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
 - b) Pemberian dana harus turut berbagi keuntungan dari kerugian sebagai akibat hasil usaha institusi yang meminjam dana.
 - c) Islam tidak memperbolehkan “menghasilkan uang dari uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsik.
 - d) Unsur *gharar* (spekulasi) tidak diperkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
 - e) Investasi hanya boleh diberikan kepada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam Islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.

²² Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 418-419

²³ Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 419

d. Bank Syariah di Indonesia

Bank syariah di Indonesia lahir pada tahun 1992. Bank syariah yang pertama kali muncul di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Perkembangan Bank Muamalat masih sangat lambat pada rentang waktu tahun 1992-1999. Namun sejak terjadinya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para banker melihat bahwasannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter tersebut. Dengan bertahannya Bank Muamalat Indonesia dari krisis moneter tersebutlah maka bank syariah mulai berkembang. Pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti ini adalah bank konvensional yang telah dibeli oleh Bank Dagang Negara kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, yakni bank syariah kedua yang ada di Indonesia.²⁴

Dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri menjadi taruhan bagi perbankan syariah, apabila Bank Mandiri Syariah berhasil maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang, namun apabila gagal maka besar kemungkinan bahwa bank syariah di Indonesia juga akan gagal. Hal ini disebabkan karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Namun ternyata Bank Syariah Mandiri cukup berhasil dan diikuti dengan berdirinya beberapa bank syariah maupun unit usaha syariah lainnya di Indonesia.

Dengan seiring berjalannya waktu bank syariah saat ini sudah sangat berkembang bahkan Undang-Undang mengenai perbankan syariah pun sudah diatur. Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 31.

Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²⁵

4. 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 menelitisejauh mana dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan di suatu bank.

Seperti yang diketahui dimensi CARTER ialah alat ukur yang digunakan untuk memperjelas 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*).²⁶

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Pengambilan penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan pembanding dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu, yakni sebagai berikut:

²⁵ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 32.

²⁶ Eko Cahyadi, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER," dalam *Jurnal Madani*, vol. II, h. 221-222.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ach. Zuhri (Iqtishadia, Jurnal Ekonomi dan Perbankan, vol. III, 2016)	Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, semua aspek dari dimensi CARTER telah dijalankan dan diperhatikan dengan baik, namun pada dimensi <i>tangibles</i> , ada beberapa fasilitas yang masih belum memadai yakni lahan parkir yang kurang luas yang membuat kendaraan nasabah kepanasan dan kehujanan mengakibatkan kegelisahan dari nasabah akan keamanannya, karena bisa merusak kendaraan mereka, serta tempat duduk nasabah yang kurang memadai sehingga ada nasabah yang berdiri ketika menunggu antrian.
2.	Eko Cahyadi (Jurnal Madani, vol. II, 2019)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh bank syariah "X" terhadap nasabahnya yang dilihat dengan model CARTER berkualitas dan untuk dimensi <i>compliance</i> sangat berkualitas. Namun beberapa dimensi yang perlu diperhatikan lebih atau diprioritaskan adalah dimensi <i>responsiveness</i> , <i>tangibles</i> , <i>emphaty</i> dan <i>reliability</i> dimana dimensi tersebut mendapatkan penilaian yang kurang baik dari nasabah.
3.	Siti Amelia Aldila (An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah, vol. IV, 2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi <i>compliance</i> , <i>reliability</i> dan <i>tangibility</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dimensi <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Amanah UmmahLeuwiliang Bogor.

4.	Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari dan Datien Eriska Utami (Jurnal Manajemen Bisnis, vol. 2, 2009)	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi CARTER	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem syariah yang diukur melalui dimensi <i>compliance</i> yang diterapkan di BRIS menunjukkan bahwa kualitas yang lebih baik dibandingkan dimensi <i>assurance</i> , <i>tangibility</i> , <i>emphaty</i> dan <i>responsiveness</i> . Disamping itu, dari ke enam dimensi CARTER, tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi <i>reliability</i> dari BRIS. Hal sebaliknya, dimensi <i>tangibility</i> BRIS masih jauh dari kualitas baik dan dimensi ini adalah dimensi yang kualitasnya dinilai paling buruk oleh nasabah dibandingkan lima dimensi lainnya.
5.	Dani Rohmati dan Sunan Fanani (Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan terapan, vol. 3, 2016)	Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh secara simultan terhadap anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Sedangkan indikator dimensi <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi. Untuk dimensi layanan paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah <i>reliability</i> karena tersedianya area parkir yang luas serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
6.	Putri Dwi Cahyani (Jurnal Bisnis dan Manajemen, vol. 6, 2016)	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas CARTER memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepasan nasabah terhadap bank syariah. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada bank syariah sudah diatas moderat. Faktor-faktor kualitas jasa yang memberikan kepuasan nasabah terbesar sampai terkecil adalah <i>responsiveness</i> , <i>compliance</i> , <i>emphaty</i> , <i>tangibles</i> ,

			<i>reliability</i> dan <i>assurance</i> .
7.	Restu Khaliq (Relevance, Journal Of Management and Business, vol. 2, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari pe;ayanan CARTER terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah adalah dimensi <i>compliance</i> yakni tentang penerapan prinsip syariah Islam.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti terdapat pada lokasi, waktu penelitian serta objek penelitian.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama membahas mengenai dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini akan menggali data mengenai bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi tersebut pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menggunakan metode penalaran induktif dan percaya bahwa terdapat banyak perspektif yang dapat diungkapkan. Metode ini digunakan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampak. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian.²⁷ Data kualitatif disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mentranskrip data, kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai masalah yang dibahas.²⁸

Dalam penelitian kualitatif, fokus kajian penelitian maupun pokok soal yang hendak diteliti mengandung penjelasan dimensi-dimensi apasaja yang menjadi pusat perhatian serta yang kelak dibahas secara mendalam dan tuntas.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pendekatan deskriptif yaitu dengan mengumpulkan data aktual dengan melakukan observasi secara langsung, setelah mengumpulkan data aktual dan melakukan analisis, nantinya setelah pengumpulan data tersebut penulis akan memberikan kesimpulan dari hasil analisis dan observasi sampai mendapatkan hasil.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian ini adalah PT. BPRS Gebu Prima yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim, Ps. Merah Timur, Kec. Medan Area Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara.

²⁷ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*, Cet. I (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 80.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 65.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari sampai Juni 2020.

Tabel 3.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian

Proses penelitian	Bulan/Mingguan																															
	Februari 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020				Juli 2020				Agustus 2020				September 2020			
	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	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■	■	■																													
Penyusunan proposal			■	■																												
Bimbingan proposal					■	■	■	■	■	■	■	■																				
Seminar proposal												■																				
Pengumpulan data																					■	■	■	■								
Bimbingan Skripsi																									■	■	■	■				
Sidang meja hijau																																■

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti bertindak sebagai instrument pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena kehadiran peneliti sangat dibutuhkan guna untuk mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan maupun dokumentasi. Oleh karena itu, peneliti harus terlibat langsung dalam penelitian ini serta terjun langsung ke orang-orang yang akan diteliti yaitu dalam bentuk wawancara, pengamatan maupun dokumentasi. Sebagaimana salah satu cirri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri. Sedangkan kehadiran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat partisipan maupun berperan serta.²⁹ Artinya dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan

²⁹ Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002), h. 112.

mendengarkan secermat mungkin dari yang terbesar hingga terkecil sekalipun. Peneliti berfungsi sebagai evaluator yaitu peneliti mengevaluasi jalannya penelitian yang dilakukan agar tetap pada jalur tujuan yang diinginkan. Dengan demikian peneliti mengevaluasi jalannya penelitian dari awal hingga akhir penelitian. Peneliti melakukan penelitian diPT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

D. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan salah satu hal yang penting. Tahapan penelitian yang baik dan benar akan berpengaruh pada hasil penelitian. Adapun tahapan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengajuan permohonan izin PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim, Ps. Merah Timur, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara untuk melakukan penelitian.
2. Pengumpulan data.
3. Analisis dan penelitian.
4. Kesimpulan

E. Data dan Sumber data

Sumber data yang diperoleh penulis adalah dengan cara mengumpulkan sejumlah data yang diberikan oleh pihak yang dipandang mengetahui serta memahami mengenai objek yang diteliti baik berupa dokumen tertulis, literatur dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

Berdasarkan sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data skunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dariPT. BPRS Gebu Prima Kota Medan. Data skunder pada penelitian ini didapat dari studi pustaka yang mana data ini diambil dari beberapa buku, jurnal maupun media internet.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian yaitu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akurat bagi penelitian. Teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka, wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun pengertian dari studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi yaitu sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dari buku, jurnal, dan segala bentuk jenis data yang berhubungan dengan teori peneliti yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.³⁰

3. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/menerima informasi tertentu.³¹

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan suatu peristiwa yang sudah dilakukan. Dalam dokumentasi bisa berbentuk tulisan maupun berbentuk gambar.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif pada awalnya dilakukan dengan cara mengumpulkan data terlebih dahulu lalu mengklasifikasikannya dan menafsirkan data sehingga dapat memberikan gambaran atas masalah yang diteliti.³²

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menganalisis penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa instrumen yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

³⁰ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo, Zifatama Publisher, 2015), h. 104.

³¹ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo, Zifatama Publisher, 2015), h. 108.

³² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 75.

Reduksi data merupakan langkah kedua dalam analisis kualitatif, yaitu dengan cara memilah-milah data dan memadukannya kembali agar terlihat mana data yang penting. Menyederhanakan data seperti, merumuskan suatu gagasan umum terhadap fenomena yang sedang diteliti kedalam bentuk data. Dalam analisis kualitatif, peneliti harus memutuskan data mana yang akan digunakan untuk mendeskripsikan sesuai dengan prinsip selektifitas.³³

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti melihat hasil penelitian. Penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk kata, kalimat, diagram dan sebagainya. Dengan tampilan tersebut, maka data terorganisasi dan tersusun sehingga dapat mempermudah peneliti dalam mengekstrapolasi data untuk melihat pola sistematis dan hubungan timbale balik.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Menurut Morissan (2019), memberikan kesimpulan merupakan tahap bagian ketiga dalam analisis kualitatif. Penarikan kesimpulan merupakan tahap dalam pemberian makna terhadap hasil penelitian sehingga dapat dengan mudah dipahami. Verifikasi yaitu meninjau ulang data sebanyak yang diperlukan untuk mengecek kebenaran atas kesimpulan yang telah dibuat. Sehingga kesimpulan yang dibuat harus diuji apakah kesimpulan yang diberikan dapat dipercaya, dapat dipertahankan, dijamin dan tidak memerlukan penjelasan alternatif lainnya.

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian ini pengecekan data ataupun pemeriksaan keabsahan data adalah pengecekan kredibilitas. Kredibilitas adalah suatu kriteria untuk menunjukkan bahwa data informasi yang dikumpulkan dapat dipercaya kebenarannya. Yang artinya hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya oleh

³³ Morissan, Riset Kualitatif, Cet. I, (Jakarta: Pranamedia Group, 2019), h. 19.

pembaca dan dapat diterima oleh para responden yang memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai banding terhadap data tersebut. Trigulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali kapasitas kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian.

Dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya ada. Temuan dalam penelitian ini dapat berupa deskripsi ataupun gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga diharapkan setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kasual, interaksi, hipotesis maupun teori.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Rencana untuk mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima sudah sejak lama direncanakan oleh pendiri yang saat ini telah menjadi komisaris para pemegang saham PT. BPRS Gebu Prima, dengan tujuan sesuai dengan ketentuan peraturan pemerintah No. 7 tahun 1992 adalah guna menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta harus mampu menunjang modernisasi pedesaan dan memberikan pelayanan bagi golongan ekonomi lemah atau pengusaha kecil.

Tujuan ini lebih ditekankan lagi arahnya pada Bank Pembiayaan Rakyat dengan sistem bagi hasil, yang lazimnya disebut Bank Syariah, Bank Islam atau Bank Muamalat dan peluang untuk mendirikan BPR sistem bagi hasil atau syariah ini sesuai dengan bunyi pasal 13 UU No. 7 tahun 1992. Proses pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ini mulai dilaksanakan dengan membentuk badan hukum yaitu perseroan terbatas serta dibuatnya rancangan Anggaran Dasar Perusahaan. Dibuat daftar calon persero, susunan Direksi, Dewan Komisaris, rencana susunan organisasi, rencana kerja, serta bukti setoran minimal 30 dari modal sector.

Hasil ini dipersiapkan guna melengkapi permohonan izin prinsip persiapan pendirian. Pada tanggal 23 Juni 1994, prinsip PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dengan nomor : S-885MK.171994 dikeluarkan oleh Menteri Keuangan dan tahap selanjutnya adalah melengkapi izin usaha operasi yang harus melampirkan anggaran dasar yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman berdasarkan Akte No. 38 tanggal 12 September 1994 dengan Notaris Ny. Chairani Bustami dan selanjutnya dilengkapi juga dengan daftar persero, susunan direksi, Dewan Universitas Sumatera

Utara Komisaris, susunan organisasi, sistem dan prosedur kerja serta pelunasan modal sektor.³⁴

Sejalan dengan persiapan pendirian BPRS Gebu Prima Medan ini, pihak pendiri mempersiapkan calon-calon karyawan dengan memberikan pelatihan 3 bulan dengan materi yang diajarkan mengenai prosedur dan praktek perbankan syariah di Forum Kajian Ekonomi Perbankan Islam IAIN Sumatera Utara serta ditambah dengan training dan magang pada BPRS Gebu Prima yang sudah beroperasi di wilayah Deli Serdang.

Adanya perubahan pada legalitas anggaran dasar ini disertai perbaikan-perbaikan permohonan izin usaha serta dengan diberlakukannya peraturan baruyang lebih selektif terhadap Bank Pembiayaan Rakyat yang akan berdir sehingga izin operasi untuk PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan resmi diterbitkan melalui surat keputusan menteri keuangan No. Kep.030KM.171996 tertanggal 23 Januari 1996 berdasarkan izin operasinal yang ada. Pada tanggal 11 Maret 1996 Bank Pembiayan Rakyat Syariah Gebu Prima Kota Medanpada saat ini berkantor di Jalan Garuda Ruko No. 06 Perumnas Mandala Medan, diresmikan oleh salah seorang pengurus gebu minang yaitu Bapak Prof. Drs., H. Harun Zein. Pada saat ini berkantor pusat di Jalan Utama pada tahun 2012 No. 02A Medan telepon 7323190 – 7323191 – 7323192 Hunting Fax. 7321706.

2. Dasar Pemikiran

PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan mempunyai dasar pemikiran yang berdasarkan ketentuan dan aturan yang berkaitan dengan perbankan syariah yaitu sebagai berikut:

- a. BPRS berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang

³⁴ Yola Oktita, Internal Control PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, Wawancara di Medan, tanggal 12 Agustus 2020.

melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

- b. BPR yang melakuakn kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah. Dalam hal ini, secara teknis BPRS bisa diartikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR Konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah terutama bagi hasil.
- c. Menurut Keppres No. 38 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah jenis bank yang mencantumkan dalam ayat (1) pasal 4 UU No. 14 tahun 1967 yang meliputi bank desa, lumbung desa, bank pasar, bank pegawai dan bank lainnya.
- d. UU No. 10 Tahun 1998 yang merubah UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan nampak lebih jelas dan tegas mengenai status perbankan syariah, sebagaimana disebutkan dalam pasal 13, Usaha Bank Pembiayaan Rakyat. Pasal 13 huruf C berbunyi : menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BI.
- e. Keberadaan BPRS secara khusus dijabarkan dalam bentuk SK Direksi BI No. 32/34/Kep/Dir, tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah dan SK Direksi BI No. 32/36/Kep/Dir, tertanggal 12 Mei 1999 dan surat edaran BI No. 32/4/KPPB tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah.

3. Deskripsi dan Aktifitas kegiatan Kerja Perusahaan

PT. BPRS Gebu Prima memasarkan produk dan jasa kepada masyarakat, baik berupa tabungan maupun pembiayaan. Adapun yang menjadi segmentasi pasar BPRS Gebu Prima adalah pembiayaan pada masyarakat dengan skala pembiayaan sektor kecil dan menengah, dimana sektor ini adalah yang paling besar di Sumatera Utara.

PT. BPRS Gebu Prima memiliki dampak sosial yang baik bagi masyarakat sekitar khususnya masyarakat Kota Medan pada umumnya. Selain itu PT. BPRS Gebu Prima banyak membantu masyarakat dengan memberikan mereka pinjaman kepada pengusaha kecil dan sektor informal, serta masyarakat yang kesulitan modal untuk mengembangkan usahanya agar lebih maju dan berkembang. Dengan berkembangnya kegiatan usaha masyarakat maka secara langsung keadaan ekonomi masyarakat juga akan membaik dan menunjang pertumbuhan ekonomi khususnya di Kota Medan dan umumnya di Indonesia sehingga kesenjangan sosial dapat diperkecil dan kesejahteraan masyarakat mulai meningkat.

4. Makna Logo BPRS Gebu Prima

Logo merupakan suatu ciri atau identitas suatu perusahaan. Karena adanya logo, maka identitas tersebut mudah diketahui oleh masyarakat. Selain itu logo juga menggambarkan tugas dan fungsi instansi.



Gambar 4.1 Logo PT. BPRS Gebu Prima

Makna Logo PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

a. Hitam

merupakan alim ulama yang menaungi, membimbing dan mengarahkan.

b. Merah

Merupakan menunjukkan kecerdasan yang tetap dinaungi oleh alim ulama agar tetap terarah dan tidak melenceng dari koridor agama

c. Kuning

Merupakan pekerja memiliki kecerdasan dan memiliki arah yang tepat agar tidak melenceng dari koridor agama karena mendapat bimbingan dan arahan dari alim ulama.

Logo PT. BPRS Gebu Prima ini secara tidak langsung member dorongan untuk melaksanakan pekerjaan dengan tanggung jawab dan memiliki kecerdasan tinggi dengan tetap dinaungi oleh alim ulama agar tetap dalam jalur syariah.

5. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi dari PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yaitu membantu perekonomian masyarakat lemah yang bertujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta member nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

6. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Ruang lingkup kegiatan perusahaan meliputi sistem operasional di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan tidak sama dengan bank umum atau BPR yang beroperasi dengan konsep bunga. Untuk BPRS Gebu Prima Kota Medan menggunakan azas kebersamaan antar nasabah sebagai pemilik modal (shohibul mal) dan bank (mudharib) melaksanakan pengelolaan dana yang kemudian keuntungan dibagikan berdasarkan nisbah kesepakatan kedua belah pihakl (produk-produk tabungan).

7. Produk-Produk PT. BPRS Gebu Prima

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT. BPRS Gebu Prima menawarkan produk-produk sebagai berikut:

a. Dari segi penarik dana

1) Tabungan wadi'ah

Tabungan wadi'ah adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah bertujuan untuk menitipkan uangnya tanpa mengharapkan keuntungan hasil.

Dalam hal ini bank akan memberikan bonus keuntungan yang diperoleh bank.

2) Tabungan mudharabah

Tabungan mudharabah adalah dana yang disimpan masyarakat kepada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah mendapat bagian keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah 50:50.

3) Tabungan haji

Tabungan haji adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan, dimana nasabah bertujuan menghimpun dananya untuk melaksanakan haji dan tabungan tersebut bebas dari riba. Bagi nasabah tabungan haji ini bank akan memberikan bonus dari keuntungan yang diperoleh bank, perlengkapan haji, dan fasilitas asuransi jiwa selama menjadi nasabah.

4) Tabungan pelajar

Tabungan pelajar adalah dana yang disimpan pelajar dalam bentuk tabungan, dimana tujuannya untuk mewujudkan cita-cita dimasa yang akan datang. Penabung akan mendapatkan keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah 50:50.

5) Tabungan qurban

Tabungan qurban adalah dana yang disimpan masyarakat pada bank dalam bentuk tabungan dimana tujuannya adalah untuk biaya melaksanakan ibadah qurban. Dalam hal ini bank akan memberikan bonus dari keuntungan yang diperoleh.

Adapun prosedur pembukaan rekening tabungan adalah sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir permohonan pembuatan rekening tabungan dan mengarahkan fotocopy identitas seperti KTP/SIM/Pasport. Khusus perusahaan harus menyerahkan fotocopy akte pendirian perusahaan dan identitas diri dan penanggung jawab yang berhak menandatangani rekening.
- b) Menerangkan tanda tangan pada kartu contoh tanda tangan.

- c) Setelah selesai petugas akan memeriksa kembali keadaan buku tabungan.
- d) Petugas akan mengambil kartu individual ledger tabungan untuk mengisi jumlah setoran sesuai dengan keinginan nasabah dan mengisinya didalam buku tabungan.

6) Deposito prima

Deposito prima adalah simpanan pihak ketiga (masyarakat) kepada bank yang penarikannya hanya dapat pada waktu yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara deposan (masyarakat) dengan devisoris (bank) dimana waktu yang disepakati itu biasanya 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan. Deposan mendapat bagian keuntungan secara bagi hasil dengan nisbah bank sebagai berikut:

- a) 1 bulan : 55%
- b) 3 bulan : 60%
- c) 6 bulan : 65%
- d) 12 bulan : 70%

7) Simpanan wadi'ah

Simpanan wadi'ah adalah dana kebijakan dalam bentuk zakat, infak, sadaqah dan wakaf tunai dari kaum muslimin serta menghindari umat Islam dari jeratan rentenir. Dana tersebut akan dialirkan kepada pengusaha kecil dalam bentuk pembiayaan qardhul hasan. Dalam hal ini pihak bank tidak memberikan bagi hasil kepada penyimpan dana karena dana itu nantinya akan disalurkan kepada pihak yang berhak mendapatkan danan tersebut misalnya, penerima zakat. Jadi dalam hal ini bank mendapat kepercayaan untuk menyalurkan dana tersebut peminjaman tidak dikenai nisbah.

b. Dari segi penyaluran dana

1) Fasilitas pembiayaan Al-Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata dhrab yang berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan lebih tepatnya adalah proses seseorang memukul kakinya dalam menjalankan usaha.

Pembiayaan mudharabah yaitu suatu perjanjian usaha antara pemilik modal dengan pengusaha, dimana pihak pemilik modal menyediakan seluruh dana yang diperlukan kepada pihak pengelola dana. Hasil usaha bersama ini dibagi sesuai dengan kesepakatan pada waktu akad pembiayaan yang ditanda tangani dan dituangkan dalam bentuk nisbah. Apabila kerugian bukan kelalaian pengelolaseperti bencana alam, maka yang bertanggung jawab adalah pemilik modal, tetapi jika kerugian akibat kelalaian pengelola maka yang bertanggung jawab adalah pengelola usaha.

2) Fasilitas pembiayaan Al-Murabahah

Pembiayaan murabahah yaitu pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan-pemenuhan produksi dengan sistem jual beli, akan tetapi pembayaran pokok pinjaman dibayarkan pertanggal jatuh tempo, dengan nisbahnya dibayarkan setiap bulan sampai jatuh tempo.

3) Fasilitas pembiayaan Bai Bitsaman Ajil

Pembiayaan bai bitsaman ajil adalah pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dengan sistem jual beli dalam jangka waktu tertentu, misalnya 1 tahun. Pembiayaan ini sama halnya dengan pembiayaan mudharabah, tetapi perbedaannya adalah pembiayaan ini pembayaran pokoknya dilakukan setiap bulanditambah dengan nisbah. Sedangkan pada pembiayaan mudharabah pembayaran pokok dibayar pada saat jatuh tempo dan nisbahnya dibayar tiap bulan sampai dengan jatuh tempo.

4) Fasilitas pembiayaan Bai Salam

Pembiayaan bai salam adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat dengan sistem jual beli dengan jangka waktu 1

sampai dengan 3 bulan. Namun, pembayaran pokok dan nisbahnya dilakukan sekaligus pada saat jatuh tempo.

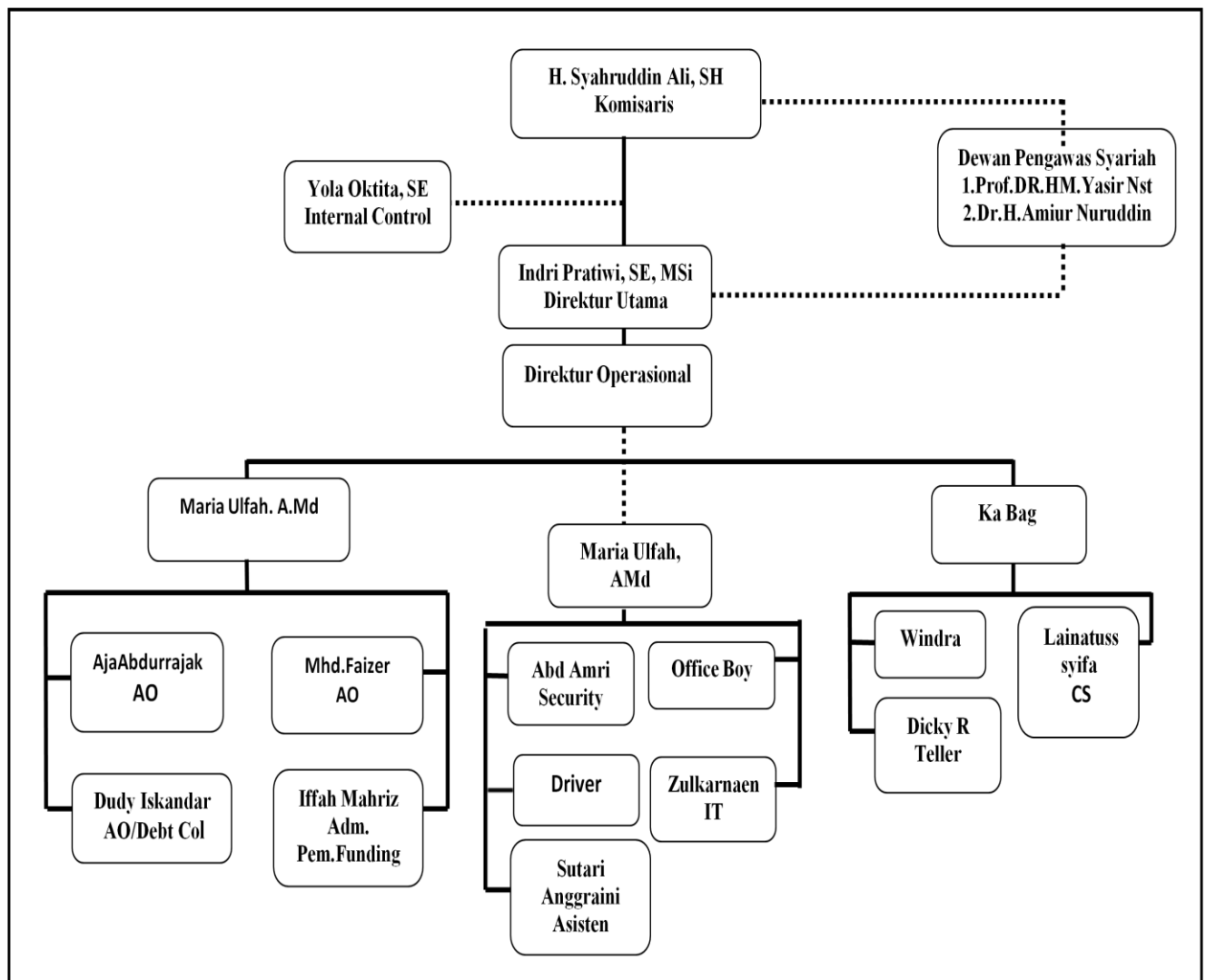
5) Fasilitas pembiayaan ardhul Hasan

Pembiayaan qardhul Hasan adalah suatu pinjaman lunak yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata, dimana penjamin tidak dituntut mengembalikan apapun kecuali modal pinjaman karena sumber dana untuk pembiayaan kebijakan ini diperoleh dari simpanan wadiah.

8. Struktur Organisasi PT. BPRS Gebu Prima

PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Struktur Organisasi



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Pembagian Tugas Dan Tanggung Jawab

Desain struktur organisasi PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan didasarkan atas hal-hal berikut ini:

- 1) Besar kecilnya perusahaan
- 2) Karakteristik organisasi dan kepemilikan
- 3) Sifat kegiatan usaha
- 4) Keanekaragaman dan tingkat kompleksitas organisasi
- 5) Metode pengelolaan data
- 6) Persyaratan peraturan perundang-undangan yang harus ditepati.

Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka pembagian tugas dalam setiap jabatan adalah sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Dewan komisaris merupakan perwakilan dari pemilik modal yang mewakili wewenang antara lain sebagai berikut:

- 1) Mewakili pemilik atau pemegang saham untuk melakukan pengawasan terhadap kebijakan direksi dan pelaksanaan tugas direksi.
- 2) Memberikan arahan mengenai kebijakan dan pelaksanaan tugas direksi serta selalu memperhatikan setiap pertimbangan ekonomi serta keuangan dan perbankan.
- 3) Mengawasi direksi dalam melaksanakan tugas.
- 4) Meminta pertanggungjawaban direksi serta memberikan bantuan pengawasan kepada direksi atas kebijakan yang diambil.

b. Dewan Syari'ah

Dewan syari'ah memiliki tugas antara lain sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengawasan atas produk perbankan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat.
- 2) Mengadakan perbaikan terhadap suatu produk bank yang telah atau sedang berjalan.
- 3) Memberikan pedoman dan garis-garis besar syari'ah baik untuk pengerahan dana masyarakat, penyaluran dana dan kegiatan bank lainnya.

- 4) Memeriksa buku laporan tahunan dan memberikan pernyataan tentang kesesuaian syariah dari semua produk dan operasi selama setahun berjalan.

c. Direktur Utama

Tugas dan wewenang direktur utama adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggungjawab pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medandalam tingkat *Top Management*
- 2) Melakukan perencanaan dalam bidang marketing dan operasional.
- 3) Membuat perencanaan anggaran dana untuk rencana kerja satu tahun.
- 4) Mempersiapkan sarana dan prasarana kerja, kedudukan tenaga-tenaga terampil dan melaksanakan fungsi *control*.
- 5) Melaksanakan fungsi pemegang kekuasaan utama apabila direktur operasional berhalangan.
- 6) Memberikan keputusan kredit (pembiayaan) kepada calon debitur, setelah melakukan analisa dan evaluasi oleh kabin, *marketing* dan *account officer*.
- 7) Mengeluarkan surat keputusan pengangkatan dan penghentian pegawai.
- 8) Melaksanakan pendekatan kepada nasabah melalui keagamaan dan memberikan motivasi dalam rangka pengembangan usaha bank dan nasabah.
- 9) Menjaga dan mempertahankan kredibilitas bank dalam bentuk pengembangan laba usaha, pengelolaan dana yang efektif dan menjaga stabilitas likuiditas bank serta menuju kepada prinsip kehati-hatian.
- 10) Melaksanakan pembuatan laporan setiap bulan Bank Indonesia dan dewan komisaris.

d. Direktur Operasional

Tugas dari direktur operasional adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggungjawab sepenuhnya dalam kegiatan operasional bank.

- 2) Membantu direktur utama dalam melaksanakan pengawasan kerja dibidang operasi antara lain: *cash and teller*, jasa nasabah, *accounting*, dan bagian umum.
 - 3) Mengadakan pengarahannya dan pembinaan serta pengawasan terhadap jalannya operasional BPRS Gebu Prima Kota Medan.
 - 4) Menyetujui tiket pembukuan dan menandatangani bilyet deposito mudharabah.
 - 5) Melakukan pemeriksaan kas apabila terjadi ketidaksesuaian.
 - 6) Melaporkan kepada direktur utama serta membuat berita acara atau hasil pemeriksaan yang dilakukan.
 - 7) Memeriksa dan menyetujui laporan anggaran neraca harian dan laba rugi dari bagian *accounting*.
- e. Kepala Bagian *Marketing*
- Kepala bagian marketing memiliki tugas antara lain:
- 1) Membantu direktur utama dalam mengelola kegiatan dibidang *marketing*.
 - 2) Mengkoordinir tugas-tugas dibagian sub bidang *marketing*.
 - 3) Memeriksa kelengkapan data calon debitur.
 - 4) Melaksanakan proses analisa pembiayaan berdasarkan batas limit yang diberikan oleh direksi dalam keputusan kredit.
 - 5) Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
 - 6) Melaksanakan *monitoring* sistem pembiayaan yang telah disetujui melalui bagian administrasi kredit.
 - 7) Memberikan persetujuan *overdraft* sesuai limit yang ditentukan oleh direksi.
 - 8) Memberikan persetujuan tentang penerbitan *half sheet* (nota persetujuan pembukuan) pinjaman yang diberikan melalui bagian administrasi kredit.
 - 9) Mempersiapkan jadwal *review* kredit secara tahunan.
 - 10) Kepala bagian operasional memiliki tugas antara lain untuk mengkoordinir tugas seluruh bagian sub operasional dan

melaksanakan fungsi sebagai putusan *cheeker* dan semua tiket transaksi bank.

f. Bagian Umum dan Personalia

Bagian umum dan personalia memiliki tugas antara lain sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pemeliharaan semua barang aktiva tetap dan inventaris kantor serta biaya-biaya kantor.
- 2) Melaksanakan pembelian alat-alat kantor seizing direksi.
- 3) Melaksanakan pembelian barang aktiva tetap dan inventaris kantor seizing direksi.
- 4) Mencatat pembelian barang aktiva tetap dan inventaris serta melakukan penyusutan berdasarkan umur ekonomis.
- 5) Melaksanakan serta memelihara pembayaran uang muka dan melakukan amortisasi biaya sesuai dengan taksiran umur ekonomis.
- 6) Menerima dan memberhentikan pegawai seizing direksi.

g. *Customer Service*

Adapun tugas dan wewenang dari *customer service* antara lain sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah.
- 2) Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan.
- 3) Melaksanakan penerapan prinsip mengenal nasabah dikantor.
- 4) Melakukan pelayanan pemantauan saldo rekening.

9. Jumlah Tenaga Kerja

Adapun profil pegawai PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan adalah sebagai berikut:

- 1) jumlah dewan komisaris pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sebanyak 1 orang.
- 2) Jumlah pegawai pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sebanyak 13 orang yang terdiri dari karyawan 5 orang dan karyawan 7 orang tersebar dalam berbagai posisi.

- 3) Rata-rata pendidikan terakhir pegawai PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan adalah S1.
- 4) Status kepegawaian untuk berbagai posisi ada yang sudah mejadi pegawai tetap dan ada juga yang masih berstatus pegawai kontrak.

10. Jam Kerja Karyawan

Adapun jam kerja yang berlaku selama ini pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan adalah mulai pada pukul 07.30 WIB dan berakhir pukul 17.10 WIB. Sebelum jam kerja dimulai pada pukul 07.30 WIB, para karyawan harus sudah berada di kantor untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan aktifitas perbankan. Pada sore harinya aktifitas perubahan perbankan sudah berakhir dan karyawan harus menyusun dan merapikan berkas agar tidak hilang dan kececeran. Akan tetapi ada beberapa karyawan yang harus menambah jam kerja (lembur), hal ini dikarenakan adanya tugas atau pekerjaan yang harus selesai pada saat itu juga.

11. Sistem Pengupahan dan Fasilitas

Sistem pengupahan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan diberikan dengan pembayaran upah/gaji yang dilaksanakan setiap bulannya, dimana besaran upah/gaji sesuai dengan tingkat jabatan masing-masing karyawan. Fasilitas yang didapat adalah berupa tunjangan kesehatan, bonus upah lembur, pemberian fasilitas berupa mobil dan kreta dinas untuk kegiatan operasional dan promosi produk perusahaan.

12. Temuan Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 03 Agustus 2020 sampai dengan 14 Agustus 2020 di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan. Dengan 12 pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti dalam melakukan wawancara bersumber dari Ibu Yola Oktita, SE selaku internal control di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan. Berikut ini adalah hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti:

- a. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan agar segala aktifitas perbankannya sesuai dengan prinsip syariah?

sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Yola yang saat ini menjabat sebagai *internal control*, beliau mengatakan bahwa penerapan dimensi compliance dalam aktivitas perbankan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini sudah sesuai dengan prinsip syariah, hal tersebut dapat dibuktikan dari sistem tabungan yang dijalankan disini yang tidak menjanjikan bunga melainkan pemberian bonus yang tergantung pada pencapaian laba perusahaan dan pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli (akadnya).³⁵

- b. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan kepada nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan yang mereka lakukan dalam memberikan jaminan terkait assurance yakni dengan memberikan layanan yang sangat baik dari segi keramahan, senyuman, lemah lembut yang menggambarkan keceriaan dan kepercayaan diri semaksimal mungkin. Beliau juga mengatakan bahwa dalam melakukan transaksi kami berusaha memberikan jaminan kepercayaan yang maksimal, cepat dan tepat serta memberikan kemudahan dan rasa aman terhadap dana nasabah yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan ini.³⁶

- c. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan pelayanan maksimal, tepat dan akurat kepada nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa kehandalan yang kami terapkan di BPRS Gebu Prima Kota Medan dengan cara memberikan kepuasan bagi nasabah, seperti memberikan sikap ramah kepada nasabah sehingga nasabah merasa

³⁵ Yola Oktita, Internal Control PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, Wawancara di Medan, tanggal 12 Agustus 2020.

³⁶ *Ibid*

nyaman, pengetahuan yang maksimal serta mumpuni yang dimiliki pegawai BPRS Gebu prima sehingga nasabah mendapat informasi yang tepat dan akurat. Beliau juga mengatakan bahwa penerapan yang dilakukan yakni terkait dengan kehandalan dalam pemberian layanan dalam hal ini seperti perjanjian waktu dengan nasabah, tidak pernah menunda atau membatalkan janji yang telah disepakati dan tetap berlaku sopan dan perkataan yang sesuai dengan syariat meskipun nasabah bernada tinggi.³⁷

- d. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik kepada nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan yang dilakukan dalam memberikan fasilitas yang baik kepada nasabah yakni dengan menyediakan kursi, meja, ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi serta area parkir yang sedikit luas dan untuk covid saat ini PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan menyediakan sabun cuci tangan diluar serta hand sanitizer. Ketersediaan untuk kenyamanan nasabah kita usahakan untuk terus menyediakannya.³⁸

- e. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memahami segala kebutuhan dan kepentingan nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau 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 tinggipun 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

³⁷ *Ibid*, h. 44

³⁸ *Ibid*, h. 44

untuk segera mencari solusi dari permasalahan dan berusaha cepata dan akurat dalam penyelesaian keluhan nasabah tersebut.³⁹

- f. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa untuk penerapa 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 adminstrasi lain yang bisa menerangkan mengenai pembiayaan kepada nasabah tersebut, setidaknya 50% dari kebutuhan nasabah.⁴⁰

- g. Apakah kesesuaian syariah dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa tentu saja kesesuaian syariah dapat meningkatkan kualitas layanan disini karenan dengan kesesuai syariah nasabah tidak perlu ragu maupun khawatir lagi dalam melakukan segala bentuk kegiatan perbankan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini.⁴¹

- h. Apakah jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa dengan keramahan, kompetensi, krediblitas serta keamanan yang diberikan dapat meningkatkan kualitas layanan, hal tersebut akan membuat nasabah merasa nyaman dan aman dalam melakukan

³⁹ *Ibid*, h. 44

⁴⁰ *Ibid*, hal. 44

⁴¹ *Ibid*, hal. 44

kegiatan transaksi perbankan di PT.BPRS Gebu Prima Kota Medan ini.⁴²

- i. Apakah pelayanan yang maksimal, tepat dan akurat dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Ibu Yola mengatakan bahwa hal tersebut tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan pada BPRS Gebu Prima Kota Medan karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka nasabah akan merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dengan melakukan transaksi kegiatan perbankan yang ada.⁴³

- j. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa dengan penerapan fasilitas sarana dan prasarana yang baik, hal tersebut tentunya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, karena dengan fasilitas yang baik mana nasabah akan merasa puas dan nyaman serta akan semakin loyal kedepannya.⁴⁴

- k. Apakah dengan memahami segala kebutuhan dan kepentingan nasabah dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa memahami kebutuhan nasabah sangatlah penting dan hal tersebut sangat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada selama ini, dengan penerapan empati yang baik maka nasabah nantinya akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Gebu Prima Kota Medan.⁴⁵

⁴² *Ibid*, hal. 44

⁴³ *Ibid*, hal. 44

⁴⁴ *Ibid*, hal. 44

⁴⁵ *Ibid*, hal. 44

1. Apakah pelayanan cepat dan tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan respon karyawan yang baik kepada nasabah maka otomatis juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, semakin baik respon pegawai kepada nasabah maka kualitas pelayanan BPRS itu sendiri akan semakin meningkat.⁴⁶

Selain penelitian yang dilakukan di PT.BPRS Gebu Prima Kota Medan, Peneleti juga melakukan penetian kepada beberapa nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dimulai pada 10 Agustus 2020 sampai dengan 15 Agustus 2020. Dengan 6 pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti dalam melakukan wawancara bersumber dari 3 nasabah yakni Ibu Tari, Ibu Ros dan Bapak Mujiono. Berikut ini adalah hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti:

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
 - 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa pelayanan seperti keramahan, kompetensi dan kredibilitas dari pengawainya sudah cukup baik, dan cukup ramah.⁴⁷
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan bahwa pengawaina sudah ramah dan baik, tapi terkadang kurang senyum saja.⁴⁸
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan bahwa keramahan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima sudah baik dan tidak mengecewakan.⁴⁹

⁴⁶ *Ibid*, hal. 44

⁴⁷ Tari, Nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, Wawancara di Medan, tanggal 14 Agustus 2020

⁴⁸ Ros, Nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, Wawancara di Medan, tanggal 14 Agustus 2020

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan fasilitas sarana maupun prasarana yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
- 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa untuk gedungnya sudah bagus tapi untuk parkirannya kurang luas apalagi saat lagi ramai, tidak ada ruang untuk parkir.⁵⁰
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan bahwa fasilitasnya sudah bagus, tetapi sebaiknya ditingkatkan lagi, mungkin kedepannya pihak bank dapat menyediakan minum bagi nasabah yang sudah lama mengantri.⁵¹
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan fasilitas yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini sudah cukup baik jika dibandingkan dengan BPRS yang lain.⁵²
- c. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan pelayanan cepat dan tanggap yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
- 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa pelayanan cepat tanggap yang ada di BPRS Gebu Prima sudah lumayan baik.⁵³
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan bahwa untuk pelayanan cepat dan tanggap sudah sangat baik dan tidak membuat nasabah menunggu berlama-lama.⁵⁴
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan bahwa para pegawai sudah sangat baik dalam pelayanan cepat dan tanggap ini, transaksi di BPRS Gebu Prima cenderung tidak berbelit-belit, dan prosesnya cepat.⁵⁵

⁴⁹ Mujiono, Nasabah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, Wawancara di Medan, tanggal 14 Agustus 2020

⁵⁰ *Ibid*

⁵¹ *Ibid*

⁵² *Ibid*, h. 48

⁵³ *Ibid*, h. 48

⁵⁴ *Ibid*, h. 48

⁵⁵ *Ibid*, h. 48

- d. Apakah menurut Bapak/Ibu jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan dapat meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
- 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa benar dengan sikap yang ramah dan baik kepada nasabah pastinya kualitasnya akan meningkat.⁵⁶
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan ya bahwa dengan bersikap ramah dan berkompetensi yang baik maka kualitas pelayanan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan akan meningkat.⁵⁷
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan bahwa dengan memberikan keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan maka otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri karena nasabah juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁵⁸
- e. Apakah menurut Bapak/Ibu fasilitas sarana maupun prasarana yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
- 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan, semakin bagus fasilitas yang disediakan maka kualitas pelayanannya akan semakin meningkat.⁵⁹
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan bahwa fasilitas dapat meningkatkan kualitas layanan, karena memberikan kenyamanan pada nasabah.⁶⁰
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan bahwa pasti dengan fasilitas yang bagus maka akan membuat

⁵⁶ *Ibid*, h. 48

⁵⁷ *Ibid*, h. 48

⁵⁸ *Ibid*, h. 48

⁵⁹ *Ibid*, h. 48

⁶⁰ *Ibid*, h. 48

nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi dan otomatis akan meningkatkan kualitas layanan bank itu sendiri.⁶¹

- f. Apakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang cepat dan tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
- 1) Dari hasil wawancara dengan Ibu Tari, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang cepat dan tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan, karna dengan cepat dan tanggap maka nasabah akan merasa puas dan akan setia dengan BPRS.⁶²
 - 2) Dari hasil wawancara dengan Ibu Ros, beliau mengatakan bahwa hal tersebut memang dapat meningkatkan kualitas layanan, karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka nasabah akan semakin puas.⁶³
 - 3) Dari hasil wawancara dengan Bapak Mujiono, beliau mengatakan bahwa semakin lama pelayanan yang diberikan BPRS ini semakin baik, seperti pelayanan cepat tanggap yang diberikan kepada nasabah, maka tersebut juga akan meningkatkan kualitas layanan yang ada. Dengan meningkatnya kualitas maka nasabah juga akan semakin setia untuk bertransaksi di BPRS ini.⁶⁴

B. Pembahasan

Dari hasil wawancara diatas kevalidan data dapat dilihat dari kesamaan jawaban antara narasumber satu dan dua 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. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

⁶¹ *Ibid*, h. 48

⁶² *Ibid*, h. 48

⁶³ *Ibid*, h. 48

⁶⁴ *Ibid*, h. 48

1. Analisis Penerapan Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

a. Analisis Penerapan Dimensi Compliance (Kepatuhan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa kepatuhan terhadap syariah yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah sesuai dengan prinsip syariah, mulai dari sistem tabungan tanpa bunga hingga sistem pembiayaan yang menggunakan prinsip jual beli.

2) Dimensi *compliance* (kepatuhan) adalah tingkat kepatuhan dari bank dalam memberikan layanan dan menjalankan proses bisnis berdasarkan prinsip syariah.⁶⁵

3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan kepatuhan yang telah dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan 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. Analisis Penerapan Dimensi Assurance (Jaminan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa 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.

⁶⁵ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 118

- 2) Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan.⁶⁶
 - 3) 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. BPRS Gebu Prima Kota Medan 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 nasabahpun akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.
- c. Analisis Penerapan Dimensi *Reability* (kehandalan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan
- 1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa 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.
 - 2) Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan.⁶⁷
 - 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi *reability* (kehandalan) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat

⁶⁶ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 119

⁶⁷ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 120

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.

d. Analisis Penerapan Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

- 1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan yang dilakukan yakni dengan menyediakan kursi, meja, ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi serta area parkir yang sedikit luas dan untuk covid saat ini PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan menyediakan sabun cuci tangan diluar serta hand sanitizer.
- 2) Dimensi tangibility (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik serta tempat parkir yang aman.⁶⁸
- 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi tangibility (bukti fisik) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan selama ini sudah cukup baik. Namun dari temuan yang peneliti temukan fasilitas yang dimiliki PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan 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.

⁶⁸ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 121

- e. Analisis Penerapan Dimensi *Empathy* Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan
- 1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan yang dilakukan yakni dengan melakukan komunikasi kepada nasabah dengan menyapa serta menanyakan kebutuhan nasabah, serta berusaha cepat dan akurat dalam menyelesaikan keluhan (masalah) yang dimiliki nasabah.
 - 2) Dimensi *emphaty* merupakan kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.⁶⁹
 - 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi empati pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan selama ini sudah berjalan baik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti temukan bahwa PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan 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. Analisis Penerapan Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan
- 1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan pelayanan cepat dan tanggap yakni dengan mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah itu sendiri tanpa harus membiarkan nasabah menunggu lama.
 - 2) Dimensi *responsiveness* merupakan kesediaan atau kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah.⁷⁰
 - 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota

⁶⁹ *Ibid*

⁷⁰ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 122.

Medan 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 inipun sejalan dengan hasil wawancara dengan nasabah yakni mereka merasa puas dengan daya tanggap yang cenderung cepat yang diberikan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

2. Analisis Efektivitas Dimensi CARTER Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

a. Analisis Efektivitas Penerapan Dimensi *Compliance* (Kepatuhan) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

- 1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa kesesuaian syariah dapat meningkatkan kualitas layanan, karena dengan kesesuaian syariah nasabah tidak perlu ragu maupun khawatir lagi dalam melakukan segala bentuk kegiatan perbankan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.
- 2) Efektivitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷¹
- 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi *compliance* (kepatuhan) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, karena dengan adanya kepatuhan terhadap syariah, nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan transaksi yang dilakukan karena kepatuhan tersebut merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yakni dengan memberikan pelayanan yang sejalan dengan prinsip syariah tanpa adanya unsur bunga/riba. Dengan kepatuhan terhadap syariah

⁷¹ Badudu dan Sutan Mohammad Zain, Efektivitas Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), h. 207.

tersebut maka akan meningkatkan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

b. Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa dengan keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan yang diberikan dapat meningkatkan kualitas layanan, hal tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan aman dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan di PT.BPRS Gebu Prima Kota Medan.

2) Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷²

3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi *assurance* (jaminan) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik. Hal ini sesuai dengan yang nasabah rasakan karena dengan adanya jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan dalam bertransaksi maka nasabah akan percaya dan merasa aman serta nyaman dalam melakukan aktifitas perbankannya. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan itusendiri.

c. Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola mengatakan bahwa hal tersebut tentu saja meningkatkan kualitas pelayanan, karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka nasabah akan merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dengan melakukan transaksi kegiatan perbankan yang ada.

⁷² *Ibid* 57.

- 2) Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷³
 - 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi *reliability* (kehandalan) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, dengan penerapan kehandalan yang diberikan maka akan meningkatkan kualitas layanan, karena dengan memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah diajanjikan secara terpercaya dan akurat maka nasabah akan merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka hal tersebut tentunya meningkatkan kualitas layanan.
- d. Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi *Tangibility* (Bukti fisik) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan
- 1) hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa dengan penerapan fasilitas yang baik tentunya meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, karena dengan fasilitas yang baik mana nasabah akan merasa puas dan nyaman serta akan semakin loyal kedepannya.
 - 2) Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷⁴
 - 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi *tangibility* (bukti fisik) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, hal ini sesuai dengan nasabah rasakan yakni dengan fasilitas yang memadai seperti ketersediaan lahan parkir, kursi untuk nasabah serta AC yang akan membuat nasabah nyaman dalam melakukan

⁷³ *Ibid* 57.

⁷⁴ *Ibid* 57.

aktifitas perbankan tentu saja hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, karena dengan menyediakan fasilitas yang baik maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi *Emphati* Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa rasa empati sangatlah penting dan hal tersebut sangat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, dengan penerapan empati yang baik maka nasabah nantinya akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Gebu Prima Kota Medan.

2) Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷⁵

3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektifitas dimensi *emphaty* (empati) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, dengan memberikan perhatian serta membantu nasabah yang akan menimbulkan sikap positif nasabah terhadap layanan yang diberikan. Hal ini akan mendatangkan kenyamanan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas dari nasabah itusendiri.

f. Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

1) Hasil wawancara dengan Ibu Yola, beliau mengatakan bahwa penerapan respon yang baik kepada nasabah maka akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, semakin baik respon pegawai kepada nasabah maka kualitas pelayanan BPRS itu sendiri akan semakin meningkat.

2) Efektifitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan

⁷⁵ *Ibid* 57.

kualitas, kuantitas dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.⁷⁶

- 3) Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektifitas dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik. Dengan memberikan pelayanan dari orang yang ahli dalam bidangnya serta berlaku cepat dan tepat maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan nasabah rasakan, hal tersebut dapat menarik nasabah baru serta menimbulkan sikap loyal terhadap perusahaan dan tentunya dapat meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan tersebut.

⁷⁶ *Ibid* 57.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, maka dapat disimpulkan yaitu penerapan dimensi CARTER yang telah dilakukan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah dapat dikatakan baik hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dari segi kepatuhan terhadap syariah, keramahan, kompetensi, keamanan, kehandalan, empati serta respon cepat tanggap yang dimiliki oleh pegawai PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan. Hal ini dibuktikan dari jawaban bu Yola selaku narasumber yang peneliti wawancarai.

Sedangkan untuk Efektifitas dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, hal tersebut dirasakan dari pelaksanaan atau penerapan dimensi CARTER yang dilakukan telah maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, yang mana pelayanan tersebut semakin lama semakin meningkat baik dari keramahan maupun pengetahuan pegawainya yang semakin mumpuni saat berhadapan dengan nasabah sehingga nasabah semakin nyaman saat bertransaksi di PT. BPRS Gebu Prima. Hal ini dibuktikan dari jawaban bu Yola selaku narasumber yang peneliti wawancarai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan
 - 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
- 1) Diharapkan masyarakat dapat menjadikan ekonomi Islam sebagai pedoman dalam melakukan kegiatan ekonomi sehari-hari.
 - 2) Menjadikan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan 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

Al-Qur'an al-Karim.

Aldila, Siti Amelia. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor". *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah*. No. 2. Volume 4. 2018.

Astuti, Septin Puji. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi CARTER". *Jurnal Manajemen Bisnis*. No. 1. Volume 2. 2009.

Badudu dan Sutan Mohammad Zain. *Efektifitas Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 2010.

Cahyadi, Eko. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER". *Jurnal Madani*. No. 2. Volume 2. 2019.

Cahyani, Putri Dwi. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. No. 2. Volume 6. 2016.

Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.

Febrianan, Nina Indah. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung". dalam *An-Nisbah*. vol. III. h. 146.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Cet. I. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011.

Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Keuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB". dalam *Jurnal Ecodomica*, Vol. 2. 2015.

Karim, A. Diwarman. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Ed. V. Jakarta: PT. Grafindo Persada. 2016.

- Khaliq, Restu. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan”. *Relevance Journal Of Management Business*. No. 1. Volume 2. 2019.
- Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher. 2015.
- Mansyur. T. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public Pada Bagian Bina Sosial Setdoko Lhokseumawe*, Tesis. Medan: USU. 2008. Dipublikasikan
- Morissan. *Riset Kualitatif, Cet. I*, Jakarta: Pramedia Group. 2019.
- Muljono, Djoko. *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Andi Offset. 2015
- Panjaiitan, Januar Efendi dan Yulianti, Ai Lili. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”. *DeReMa Jurnal Manajemen*. No.2. Volume 11. 2016.
- Prayoga, Adistiar. “Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER”. <https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip-carter/> (Diakses tanggal 20 April 2020).
- Satriyanti, Evi Okatviani. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. *Jurnal of Business and Banking*. No. 2. Volume 2. 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2006.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers. 2015.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Zainal, Veithzal Rivai et.al, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2017.

LAMPIRAN 1

FORMAT WAWANCARA KARYAWAN PT. BPRS GEBU PRIMA KOTA MEDAN

- A. Bentuk penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.
1. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan agar segala aktifitas perbankan sesuai dengan prinsip syariah?
 2. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan pada nasabah?
 3. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan pelayanan maksimal, tepat dan akurat pada nasabah?
 4. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik pada nasabah?
 5. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memahami segala kebutuhan dan kepentingan nasabah?
 6. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan dalam memberikan pelayanan cepat tanggap pada nasabah?
- B. Hasil dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.
1. Apakah kesesuaian syariah dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
 2. Apakah jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
 3. Apakah pelayanan yang maksimal, tepat dan akurat dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

4. Apakah fasilitas sarana dan prasarana yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
5. Apakah dengan memahami segala kebutuhan dan kepentingan nasabah dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
6. Apakah pelayan yang cepat dan tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

LAMPIRAN 2

FORMAT WAWANCARA NASABAH PT. BPRS GEBU PRIMA KOTA MEDAN

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan fasilitas sarana maupun prasarana berupa gedung maupun lahan parkir yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan layanan cepat dan tanggap yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
4. Apakah menurut Bapak/Ibu jaminan berupa keramahan, kompetensi, kredibilitas serta keamanan dapat meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
5. Apakah menurut Bapak/Ibu fasilitas sarana maupun prasarana yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?
6. Apakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang cepat dan tanggap dapat meningkatkan kualitas layanan di Bank PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan?

LAMPIRAN 3

1. PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan



Sumber: Koleksi Pribadi, Agustus

2. Foto Dokumentasi Penelitian





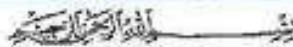
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten 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

Bila menjawab surat ini agar dicantumkan nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Pergantian Judul
 Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
 Di Tempat.

02 DzulKaidah 1441 H
 23 Juni 2020 M

Dengan Hormat
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini



Nama : Alyani Dzatil Ismah
 NPM : 1601270106
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,72

Mengajukan Pergantian Judul Setelah Seminar Proposal sebagai berikut :

Judul Awal

Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri Kota Medan.

- Alasan Pergantian Judul : 1. Pihak Bank tidak menerima riset selama masa pandemi Covid 19 belum selesai.
 2. Keadaan yang tidak memungkinkan untuk riset di tempat yang lama.
- Dosen Yang Merekomendasikan Agar judul di ganti : Riyan Pradesyah, S.E.Sy, M.E.I
- Pernyataan Dosen Pembimbing Proposal : Setuju dengan saran yang diberikan penguji, sesuai dengan surat edaran universitas.

Ketetapan Judul Yang Di Usulkan

Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

Demikian permohonan ini saya ajukan semoga dapat disetujui dan di maklumi, terima kasih.

Wassalam

Hormat Saya

Alyani Dzatil Ismah

Permohonan : Di Setujui

2. Tidak di Setujui

Alasan : Karena

Tempat Bank (BPRS) nearer & utb Piset.

Dekan FAI UMSU

(Dr. Muhammad Qorih, M.A)

Ketua Program Studi

(Selamat Puhon, M.A)



UMSU
Unggul | cerdas | Terpercaya

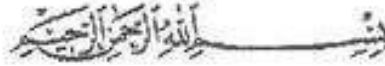
Bila mempunyai surat ini agar diberikan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem 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



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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 : Selamat Pohan S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Alyani Dzatil Ismah
 Npm : 1601270106
 Semester : 8
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
04/18/2020	1) penulisan bab I & II sangat dgn arahan bimbingan		
27/18/2020	2) penulisan Daftar pustaka ditujukan pustaka ttp di suat jgn akur 3) tujukan pustaka dan penulisan harus di sesuai dgn arahan pembim- bingan.		
1/8/2020	4) penulisan bab III penulisan bab III		

Medan, 3 - 9 - 2020

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

3/2020

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan S.Ag, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ulu mampua suru' ni' agar diadatkan
Nikuri dan tanggalya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem 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



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan S.Ag, MA

Nama Mahasiswa : Alyani Dzatil Ismah
Npm : 1601270106
Semester : 8
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
31/8/2020	Kesimpulan yg di publikasi. Selesai Kp word analisisnya		
2/9/2020	1) Kesimpulan kembali di publikasi. 2) Daftar pustaka sporenya selesai		
3/9/2020	Acc 3/9/2020		

Medan, 3-9-2020

Diketahui/Ditsetujui
Dekan

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing Skripsi

Dr. Muhammad Qorib, MA

Selamat Pohan S.Ag, MA

Selamat Pohan S.Ag, MA



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 Email : rektor@umsu.ac.id

Rile menganda surat ini agar dicatukan nomor dan tanggalnya

Nomor : **123/II.3/UMSU-01/F/2020**
Lamp : -
Hal : Izin Riset

01 Ramadhan 1441 H
24 April 2020 M

Kepada Yth : **Pimpinan PT BPRS Gebu Prima**
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 : **Alyani Dzatil Ismah**
NPM : **1601270106**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Pendidikan Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT BPRS Gebu Prima**

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 Qosib, MA

CC. File



PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah GEBU PRIMA



Jl. Bakti / Jl. A.R. Hakim No. 139 Telp. : (061) 7323190-7323191-7334806 (Hunting) Fax. (061) 7321706 Medan - 20217

Medan, 07 Juli 2020

Nomor : ~~129~~ KEMA/VII/2020
Lampiran : -
Perihal : Surat Persetujuan Riset

Kepada :

Yth. Ketua Prodi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara (FAI UMSU)

Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Bersamaan dengan ini, kami PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima, perihal Permohonan Riset/penelitian, dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui permohonan dimaksud dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Alyani Dzatil Ismah
NPM : 1601270106
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tesis : Analisis Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT BPRS GEBU PRIMA.

Demikian surat pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

PT. BPRS Gebu Prima

Indri Pratiwi, SE, MSi
Direktur Utama

Tembusan :

- File

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alyani Dzatil Ismah
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 03 Oktober 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : MAN 2 Model Medan
Alamat : Jl. Bajak II H Gg. Ikhlas
No. Hp : 089686603523

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Ahmad Junaidi
Nama Ibu : Rosmini
Alamat : Jl. Bajak II H Gg. Ikhlas
Riwayat Pendidikan :
Tahun 2004-2010 SD Taman Pendidikan Islam Medan
Tahun 2010-2013 SMP Negeri 36 Medan
Tahun 2013-2016 MAN 2 Model Medan
Tahun 2016-2020 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



ALYANI DZATIL ISMAH
NPM. 1601270106