

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. BPRS ADECO KOTA LANGSA MELALUI
DIMENSI CARTER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

Silvia Marsudillah

Nim : 4012017164



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
1443 H/2022**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. BPRS ADECO KOTA LANGSA MELALUI
DIMENSI CARTER**

Oleh:

Silvia Marsudillah

Nim : 4012017164

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 04 Desember 2021

Pembimbing I

Dr. Iskandar, M.CL

NIP: 19650616 199503 1 002

Pembimbing II

Dr. Safwan Kamal, S.EI., M.E.I.

NIDN : 2018059002

Mengetahui
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dr. Syamsul Rizal, M.Si

NIP. 1978 1215 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPRS ADECO Kota Langsa Melalui Dimensi CARTER” Atas Nama Silvia Marsudillah NIM 4012017164 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 16 January 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 16 January 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I

Dr. Iskandar, M.CL
NIP: 19650616 199503 1 002

Penguji II

Dr. Saqyan Kamal, S.EL, M.E.I.
NIDN : 2018059002

Penguji III

Nurjannah, M. Ek
NIP. 19880626 201908 2 000

Penguji IV

Zikriatul Ulva, M.Si
NIDN. 2024029102

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Iskandar Budiman, M.CL
NIP: 19650616 199503 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Marsudillah
NIM : 4012017164
Tempat, Tanggal Lahir : Langsa, 09-04-1999
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dsn. Aloe Saboh Desa Geudubang Aceh Langsa
Baro, Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa Melalui Dimensi CARTER**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 04 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Handwritten signature of Silvia Marsudillah.

Silvia Marsudillah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri (Qs. Al-Ankabut: 6)"

“ jika kau merasa harimu beruntung, percayalah bahwa doa ayah ibumu sedang dikabulkan Allah”.

ABSTRAK

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. Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan bank Syariah 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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data lapangan yang berkaitan dengan judul penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT.BPRS Adeco Kota Langsa ditemukan bahwa terdapat peningkatan dari seluruh dimensi yaitu *compliance, assurance, reliability, tangibility, emphaty, responsiviness* dari awal beroperasinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa hingga sekarang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi CARTER.

Langsa, 16 January 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Penguji I

Dr. Iskandar, M.CL
NIP: 19650616 199503 1 002

Penguji II

Dr. Safwan Kamal, S.El., M.E.I.
NIDN : 2018059002

Penguji III

Zikriatul Ulya, M.Si
NIDN. 2024029102

Penguji IV

Nurjannah, M. Ek
NIP. 19880626 201908 2 000

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr. Iskandar Budiman, M.CL
NIP: 19650616 199503 002

ABSTRACT

In the world of banking which is engaged in services, customer satisfaction is very important because customer satisfaction is a strategic aspect in winning the competition and maintaining the company's image in the general public. To find out the magnitude of the service quality of Islamic banks, an analysis of one dimension can be used, namely the CARTER dimension (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness) as a modification of SERVQUAL to be suitable for measuring service quality at Islamic banks. The purpose of this study was to find out how the implementation of the CARTER dimension in improving the quality of existing services at PT. BPRS Adeco Langsa City. This research method uses a qualitative method with the type of field research (field research), namely research conducted by collecting field data related to the research title. Based on the results of research that has been conducted at PT. BPRS Adeco Langsa City, it was found that there was an increase in all dimensions, namely compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, responsiveness from the beginning of the operation of PT. BPRS Adeco Langsa City until now.

Keywords: Service Quality, CARTER Dimension.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puja puji bagi Ilahi Zat Yang Maha Sempurna muara segala kerinduan dari pencinta yang haus akan kekekalan kasih sayang-Nya, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “ **Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa Melalui Dimensi CARTER**” dengan baik. Shalawat beriringkan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia menuju kearah jalan kesempurnaan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M.CL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa dan sebagai pembimbing I penulis yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Bapak Dr. Safwan Kamal, S.E.I, MA., selaku pembimbing II yang memberikan arahan terhadap skripsi ini agar lebih baik.

5. Ibu Mastura M.Si., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Zikriatul Ulya, S.E., MM, selaku penasehat akademik peneliti
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
8. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan doa, moral dan materil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini serta semangat dan perjuangannya yang telah menginspirasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman yang sama-sama lagi menyusun skripsi di Prodi Perbankan Syariah. Terima kasih, peneliti ucapkan untuk kalian yang telah setia berjuang bersama-sama mencari ilmu di Fakultas tercinta kita.

Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـَي	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
ـِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
ـُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Talḥah	=	طَلْحَةَ

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعَمَّ

6. Kata Sandang

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

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	الْبَدِيعُ
al-Jalālu	=	الْجَلَالُ

7. Hamzah

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

Contoh:

Ta'khuḏūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمْرٌ
Akala	=	أَكَلَ

8. Penelitian Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penelitiannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penelitian kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

	وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn	
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn	
	فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ
Fa aufu al-kaila wa al-mīzān	
Fa aful- kaila wa-mīzān	
	إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ
Ibrāhīm al-Khalīl	
Ibrāhīm al-Khalīl	
	بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا
Bismillāhi majrehā wa mursāhā	
	وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الثُّبُتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	
Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabīlā	

9. 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. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

	وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ
Wa mā Muhammadun illa rasūl	
	إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan	

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an
Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur'an

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn
Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-'ālamīn
Alhamdu lillāhi rabbil-'ālamīn

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

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb

بِهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī'an
Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

10. 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 dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.5.1. Tujuan Penelitian	5
1.5.2. Manfaat Penelitian	5
1.6. Penjelasan Istilah.....	6
1.7. Hasil Penelitian Terdahulu	9
1.8. Metode Penelitian	13
1.8.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	13
1.8.2. Lokasi Penelitian.....	14
1.8.3. Responden dan Informan	14
1.8.4. Sumber Data.....	15
1.8.5. Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.8.6. Teknik Analisis Data.....	17
1.8.7. Pengecekan Keabsahan Temuan Data	19
1.9. Sistematika Pembahasan	21

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Bank Syariah	22
2.2.1 Definisi Bank Syariah	22
2.2.2 Fungsi dan Peran Perbankan Syariah.....	24
2.2.3 Tujuan Perbankan Syariah	25
2.2.4 Prinsip-Prinsip Bank Syariah	26
2.2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	27
2.3.1 Pengertian BPRS	27
2.3.2 Tujuan Pendirian BPRS	29
2.3.3 Fungsi BPRS	31
2.3.4 Produk-Produk BPRS.....	32
2.3.5 Kegiatan BPRS.....	34
2.3. Kualitas Pelayanan	35
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	35
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	37
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	38
2.4. CARTER	39
2.4.1 Pengertian Model CARTER.....	39
2.4.2 <i>Sharia Compliance</i> (Kepatuhan Syariah).....	41
2.4.3 <i>Sharia Assurance</i> (Jaminan Syariah).....	42
2.4.4 <i>Sharia Reliability</i> (Keandalan Syariah).....	43
2.4.5 <i>Sharia Tangibles</i> (Bukti Fisik)	44
2.4.6 <i>Sharia Emphaty</i> (Empati syariah).....	45
2.4.7 <i>Sharia Responsiveness</i> (Ketanggapan Syariah).....	46
2.5. Analisis Dimensi CARTER dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	47

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
3.2. Hasil Penelitian	55
3.2.1. Hasil Wawancara	55
3.2.2. <i>Compliance</i> (Kepatuhan Syariah)	56

3.2.3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	60
3.2.4. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	65
3.2.5. <i>Tangibility</i> (Bukti Fisik).....	68
3.2.6. <i>Emphaty</i> (Empati)	71
3.2.7. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	74
3.3. Pembahasan.....	77
BAB IV Kesimpulan dan Saran	
4.1. Kesimpulan	92
4.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
DAFTAR LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Compliance</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	50
Tabel 3.2. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Assurance</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	65
Tabel 3.3. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Reliability</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	68
Tabel 3.4. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Emphaty</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	71
Tabel 3.5. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Tangibility</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	74
Tabel 3.6. Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek <i>Responsiviness</i> Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. BPRS Adeco Kota Langsa	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa	96
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa	99
Lampiran 3 Dokumentasi.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.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.²

Pada prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan syariat Islam. Namun, meskipun produk-

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), h. 24

² Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 419

produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak orang yang meragukan keprofesionalan pelayanannya. Unggul di dalam produk masih belum mencukupi untuk mempertahankan pelanggan. Menghadapi masyarakat yang semakin kritis seperti sekarang. Selain produk yang ditawarkan oleh bank syariah, pelayanan juga memiliki pengaruh bagi bank syariah. Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, hasil dari kepuasan nasabah yang tinggi adalah akan memberikan keuntungan yang tinggi pula bagi perusahaan. Salah satu keuntungannya adalah akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang hal ini nantinya akan mempengaruhi keuntungan perusahaan.³

Kepuasan nasabah sangatlah penting bagi perbankan syariah yang merupakan salah satu aspek strategi dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian nasabah terhadap perbankan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Karenanya Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa hendaknya memberikan pelayanan yang baik. Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan bank Syariah dapat menggunakan analisis pada suatu dimensi yakni dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness*) sebagai modifikasi dari *service Quality* agar sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah.⁴

Dimensi pertama yaitu *compliance* yang berarti kepatuhan dalam menegakkan prinsip hukum Islam bagi bank syariah di samping prinsip ekonomi

³ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 1

⁴ Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 117.

yang berlaku. Dimensi ke dua yaitu *sharia assurance* yang berarti jaminan yang diciptakan oleh bank syariah agar menumbuhkan rasa percaya kepada nasabahnya. Dimensi ke tiga yaitu *reliability* yang berarti kinerja bank syariah yang akurat dan terpercaya dalam pelayanan yang diterapkan.⁵ Dimensi ke empat yaitu *tangibles* yang merupakan bukti fisik yang dimiliki oleh bank syariah dalam menyampaikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dimensi ke lima *emphaty* yang merupakan sikap peduli dan perhatian yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya dalam menyampaikan pelayanan yang memuaskan. Dimensi terakhir yaitu *responsiveness* yang merupakan daya tanggap bank syariah dalam menangani keluhan nasabahnya serta tanggap dalam memberikan informasi yang jelas.⁶

Pada dasarnya dimensi CARTER ini memiliki banyak kesamaan dengan metode servqual. Perbedaan yang dapat dilihat antara metode SERVQUAL dan CARTER hanya terdapat pada dimensi *compliance* yang mengharuskan bank syariah menerapkan prinsip hukum Islam di samping prinsip-prinsip ekonomi yang berlaku.⁷ Salah satu Bank Syariah yang ada di Kota Langsa yang menerapkan metode CARTER adalah PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, beberapa nasabah memberikan kritik mengenai kurangnya penerapan pelayanan yang telah diberikan oleh bank PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya seperti

⁵ Eko Cahyadi, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER," dalam *Jurnal Madani*, vol. II, h. 221-222

⁶ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 32.

⁷ Rivai, Veithzat dan Arivin, *Islamic banking* " Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi", (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 170

ruang tunggu yang sempit maupun tempat duduk antrian yang masih terbatas, tidak adanya jasa lalu lintas pembayaran seperti tranfer, tidak tersedia nya ATM, tempat parkir yang sempit dan jam operasional pelayanan yang kurang tepat waktu.⁸

Seharusnya PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal sehingga dapat memberikan rasa puas bagi para nasabah. Sebaiknya pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat lebih meyakinkan para nasabah bahwa seluruh operasional yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa menggunakan prinsip-prinsip syariah, dapat memberikan kepuasan bagi para nasabah dengan menampilkan ruang tunggu nyaman, memperbanyak tempat duduk sehingga tidak ada nasabah yang berdiri saat mengantri, memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti menyediakan ATM dan juga jam operasional yang tepat waktu sehingga nasabah tidak menunggu di luar gedung saat ingin melakukan transaksi karena jam operasional terlambat untuk dibuka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut lagi apakah kualitas pelayanan yang diberikan PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah mampu memenuhi kepuasan nasabahnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa melalui Dimensi CARTER**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, ada beberapa identifikasi masalah yang dapat disimpulkan yaitu :

⁸ Hasil Observasi Peneliti di PT. BRPS Adeco Kota Langsa pada Tanggal 14 September 2021.

1. Kurangnya penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.
2. Kurangnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan berdasarkan dimensi CARTER yang diberikan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

1.3 Batasan Masalah

Setelah melakukan indentifikasi masalah, peneliti membatasi masalah penelitian yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. penelitian ini menitik pada kualitas pelayanan PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa?

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam

meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan nasabahnya dengan menggunakan Model CARTER yang meliputi enam dimensi penilaian yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*.

2. Secara akademis, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan empiris dalam kaitannya dengan penerapan dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sebagai pemikiran penulis bagi perkembangan ilmu perbankan syariah dalam kaitannya dengan dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Perbankan

1.6 Penjelasan Istilah

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.⁹

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*

⁹ Veithzal Rivai Zainal . *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 182

tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman dan bebas dari resiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan puas atas layanan 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.¹⁰

3. *Reability*

Dimensi *reability* 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.

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.

5. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini

¹⁰ Rivai, Veithzat dan Arivin, *Islamic banking* “Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi”, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), h. 170

ditujukan melalui hubungan, komunikasi, perhatian serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasakan kebutuhannya terpuaskan 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.¹¹

6. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan. Hal tersebut berhubungan dengan profesionalitas dalam bekerja. 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.¹²

¹¹ 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

¹² Veithzal Rivai Zainal *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017) h. 183.

1.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama, judul penelitian dan tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaa/ perbedaan
1	Ach Zuhri. Dimensi Carter Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Bprs Bhakti Sumekar Sumenep. 2016	Analisis Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian 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 yaitu lahan parkir dan tempat duduk nasabah, lahan parkir yang kurang luas yang membuat kendaraan nasabah kepanasan dan kehujanan mengakibatkan kegelisahan dari nasabah akan keamanannya, karena bisa merusak kendaraan mereka. Juga tempat duduk nasabah yang kurang memadai sehingga ada nasabah yang berdiri ketika menunggu antrian.	Persamaan sama-sama meneliti dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas pelayanan, kemudian sama sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan ialah skripsi Ach Zuhri yang menjadi objek penelian adalah BPRS Bhakti sumekar Sumenep, sedangkan peneliti mengambil PT. BPRS Adeco Kota Langsa, perbedaan selanjutnya dapat dilihat dari lokasi dan waktu penelitian

			<p>Kedua; Strategi yang digunakan BPRS Bhakti Sumekar yaitu inovasi, dari yang tidak baik menjadi baik, dan dari yang baik menjadi lebih baik. Dengan begitu, BPRS Bhakti Sumekar akan selalu mengawasi dan mengevaluasi setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Salah satu bukti inovasi dari BPRS Bhakti Sumekar adalah dengan menyediakan kotak saran untuk menampung keluhan nasabah, dan minuman gratis berupa teh dan kopi agar pelanggan tidak merasa bosan dan jenuh pada saat menunggu antrian.</p>	
2	<p>Analisis dimensi carter dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS gebu prima kota medan, Alyani. 2020</p>	<p>Analisis Deskriptif Kualitatif</p>	<p>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</p>	<p>Persamaan :sama-sama meneliti dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas pelayanan, kemudian sama sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan :ialah skripsi Alyani yang menjadi objek penelian adalah PT. BPRS gebu prima</p>

			<p>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.</p>	<p>kota medan, sedangkan peneliti mengambil PT. BPRS Adeco Kota Langsa, perbedaan selanjutnya dapat dilihat dari lokasi dan waktu penelitian</p>
3	<p>Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER. Eko Cahyadi, 2019</p>	<p>Analisis Deskriptif Kuantitatif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh bank syariah "X" terhadap nasabahnya yang dilihat dengan model CARTER berkualitas dan untuk dimensi compliance sangat berkualitas. Namun beberapa dimensi yang perlu diperhatikan lebih</p>	<p>Persamaan :sama-sama meneliti dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas pelayanan, kemudian sama sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan :ialah jurnal Eko Cahyadi yang menjadi objek penelian adalah Pada Bank Syariah "X", sedangkan peneliti mengambil PT. BPRS Adeco Kota Langsa,</p>

			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.	perbedaan selanjutnya dapat dilihat dari lokasi dan waktu penelitian
4	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual dan Dimensi CARTER, Septin Puji Astuti	Analisis Deskriptif Kualitatif	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	Persamaan :sama-sama meneliti dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas pelayanan, kemudian sama sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan ialah peneliti mengambil dapat dilihat dari lokasi dan waktu penelitian

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data lapangan yang berkaitan dengan judul penelitian.¹³ Hal ini dikarenakan bahwa penelitian lebih menekankan pada data lapangan sebagai objek yang diteliti, sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu terkait tentang dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sesuai dengan sifat dan karakternya permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teknik wawancara terhadap narasumber yang berkaitan dengan dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.¹⁴

Data yang secara langsung ditemukan di lapangan akan dijadikan sebagai bahan utama dalam mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti. Tujuan yang ingin dicapai dari pendekatan ini adalah berusaha memahami dan menganalisis dimensi CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

¹³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h 57.

¹⁴ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: UII Press Yogyakarta, 2015), h 3.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah PT. BPRS Adeco Kota Langsa yang berada di Jl. Ahmad Yani No. 88, Gampong Jawa, Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh Kode Pos 24416.

1.8.3 Responden dan Informan

1. Responden

Responden adalah orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 3 orang karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

2. Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini informan yang penulis ambil keterangannya yaitu sebanyak 3 orang nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Berikut adalah tabel informan dan responden :

Tabel 2.1 jumlah responden dan informan yang digunakan dalam penelitian

No	Nama	Informan/Responden	Pekerjaan
1	Indri	Responden	Karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa bagian Pengawasan
2	Mauliana	Responden	Karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa bagian Pengawasan
3	Anggi	Responden	Karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa bagian Teller
4	Ibu Ariani	Informan	Wiraswasta
5	Ibu Nurbaiti	Informan	PNS
6	Bapak Kariadi	Informan	PNS

1.8.4 Sumber Data

Secara umum dalam suatu penelitian biasanya sumber data yang digunakan dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Data Primer

Data primer, adalah data yang secara langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber primer (data asli).¹⁵ Data primer dalam penelitian ini berupa data atau hasil wawancara dengan para informan dan responden.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh penelitian dari orang lain atau sumber sekunder jadi bukan asli.¹⁶ Dalam penelitian ini, data sekunder tersebut berupa dokumen. Dokumen dari penelitian ini adalah data-data berupa seperti buku-buku, jurnal-jurnal sumber bacaan dan literatur lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data penelitian yang penulis gunakan dalam skripsi ini melalui kegiatan sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang paling alamiah dan paling banyak digunakan tidak hanya dalam dunia keilmuan, tetapi juga dalam berbagai aktivitas kehidupan. Secara umum observasi merupakan sebuah pengamatan penelitian. Sedangkan secara khusus, dalam dunia penelitian, observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka

¹⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian, cet X*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 34

¹⁶ *Ibid.* h.43

memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomena sosial-keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan benda dan simbol tertentu) selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasikan, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis.¹⁷

2. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi) dengan informan, sehingga akan tercipta proses interaksi antara informan dengan pewawancara (peneliti). Wawancara juga merupakan suatu cara memperoleh keterangan tentang orang, kejadian, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, pengakuan dan kerisauan. Selain itu, wawancara juga dapat diartikan suatu bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan sejumlah pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

Adapun dalam penelitian ini penulis memilih wawancara dilakukan dengan menggunakan metode semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan mengajukan pertanyaan dan penggunaan lebih fleksibel daripada wawancara.

¹⁷ Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: Remaja Remaja Rosdakarya, 2011), h. 167.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen, rapat, lengger, agenda dan sebagainya.¹⁸ Dalam penelitian ini penulis mencatat sejumlah data dan keterangan yang diperoleh sebagai data pendukung berdasarkan kebutuhan penelitian.

1.8.6 Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk melukis, menggambarkan, tentang suatu proses atau peristiwa dengan tanpa menggunakan perhitungan atau angka-angka. Penulis menggunakan metode ini bertujuan untuk menggambarkan dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas pelayanan PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

Dalam tahapan analisis data, peneliti menggunakan tiga tahapan prosedur analisis data, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Dalam proses ini, langkah-langkah yang diambil adalah melakukan reduksi data yaitu melalui proses ilmiah, mencari fokus dengan membuat ringkasan, mencari abstraksi, menambah atau mengurangi data kasar yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data dan penyajian hasil tersebut ditarik kesimpulan. Jika pada sajian data masih terdapat kejanggalan, langkah selanjutnya adalah dilakukan reduksi dengan mencocokkan data yang ada

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h.206.

dengan data yang lain atau mencari data baru. Begitu juga, jika penyajian data masih sulit disimpulkan maka proses reduksi dapat diulang kembali. Reduksi data yang penulis lakukan ialah selama pengumpulan data berlangsung, penulis membuat ringkasan dalam bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, serta membuang yang tidak perlu, dan membuat kesimpulan-kesimpulan yang berasal dari responden dan buku-buku yang mendukung.¹⁹

2. Analisis Data

Data yang disajikan dalam penelitian adalah data yang sebelumnya sudah dianalisis, tetapi analisis yang dilakukan masih berupa catatan untuk kepentingan peneliti sebelum disusun dalam bentuk laporan. Setiap data yang sudah direduksi dapat disajikan untuk dianalisis dan disimpulkan. Apabila ternyata data yang disajikan belum dapat disimpulkan, maka data tersebut direduksi kembali untuk memperbaiki penyajian data. Setelah penulis melakukan reduksi data, langkah selanjutnya yaitu sajian data.

Sajian data yang penulis sajikan dalam penelitian ini adalah memasukkan data-data di lapangan yang berupa dokumen, hasil wawancara dan hasil observasi akan dianalisis sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang PT. BPRS Adeco Kota Langsa.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan juga sejak permulaan pengumpulan data, penarikan kesimpulan sudah dilakukan yaitu dengan mempertimbangkan apa isi informasi dan maksudnya. Kesimpulan akhir harus dapat diperoleh

¹⁹ Khairul Bariah, “*Strategi Manajemen Usaha Ritel Studi Analisis Manajemen Syariah pada Azqia Swalayan Kec. Karang Baru Kab. Aceh Tamiang*”, (Skripsi, Fakultas Syari’ah IAIN Langsa, 2017), h. 22

pada saat data telah terkumpul yang dapat diwujudkan sebagai gambaran sasaran penelitian. Setelah data-data terkumpul, penulis mengelola data-data tersebut, dengan cara memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

1.8.7 Pengecekan Keabsahan Temuan Data

Adapun untuk pengecekan keabsahan data dan kebenaran suatu data, maka makna-makna yang muncul dari data tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya. Kebenaran dan kegunaan data akan menjadikan tidak jelas bila tanpa pengujian terhadap kebenaran, kekokohan dan kecocokan data tersebut.²⁰

Untuk menjamin keabsahan data yang diperoleh maka penelitian mengikuti beberapa kriteria pengecekan, yaitu Kredibilitas, Transferabilitas, Dependabilitas dan Konfirmabilitas.

1. Kredibilitas

Ada tiga teknik pengecekan yang peneliti gunakan dari sembilan teknik yang disarankan oleh Moleong, yaitu:

- a. Triangulasi
- b. Pengecekan anggota
- c. Diskusi teman sejawat²¹

Triangulasi merupakan salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau

²⁰ Miles, M.B. Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*, Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Ruhidi, (Jakarta: UI Press, 1992), h. 122

²¹ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian*, h.62

sebagai perbandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan meliputi sumber data dan metode triangulasi dalam sumber data merupakan perbandingan dan pengecekan ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif patton.

Selanjutnya dilakukan triangulasi metode yakni pengumpulan data yang diperoleh dari seorang informan yang kemudian dibuktikan dengan cara membandingkan data atau informasi dan juga hasil interpretasi peneliti yang telah ditulis dalam format catatan lapangan atau transkrip wawancara yang peneliti tempuh untuk memeriksa keabsahan data dengan cara mendiskusikan data atau informasi dari teman-teman penelitian kepada teman-teman sejawat.

2. Transferabilitas

Untuk membangun keteralihan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara “uraian rinci”, dengan begitu peneliti dapat melaporkan hasil penelitian secara mendetail dan secermat mungkin dalam menggambar lokasi penelitian yang mengacu pada fokus penelitian.

3. Dependabilitas

Dependabilitas merupakan salah satu kriteria penelitian apakah proses penelitian tersebut bermutu atau tidak. Cara untuk menetapkan agar proses penelitian dapat dipertahankan adalah dengan mengaudit dependabilitas yang dilakukan oleh auditor independen untuk menelaah dan mengkaji kegiatan peneliti selama melakukan penelitian dan auditor independen yang terlibat langsung dalam proses penelitian ini adalah dosen pembimbing.

4. Konfirmabilitas

Kriteria ini dilakukan untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan perekaman pada data atau informasi yang dilacak serta interpretasi dengan dukungan materi yang ada pada penelusuran audit.

Sementara itu peneliti menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan seperti catatan lapangan dan transkrip wawancara, hasil dokumentasi, hasil analisis data dan catatan tentang proses penyelenggaraan (wirausaha metodologi dan usaha keabsahan) dan untuk melalui kualitas hasil penelitian ini dilakukan oleh dosen pembimbing.

1.9 Sistematika Pembahasan

Sebagai upaya untuk memperoleh gambaran yang bersifat utuh dan menyeluruh serta terarah dalam pembahasan ini, maka penelitian ini dituangkan dalam empat Bab yang terdiri dari:

Bab I pendahuluan yang merupakan pemaparan tentang permasalahan yang terjadi yang menjadi fokus kajian penelitian. Dalam bab ini dipaparkan beberapa persoalan mendasar yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian terdahulu, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang landasan teori yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan penelitian.

Bab III berisi tentang gambaran lokasi penelitian dan hasil penelitian

Bab IV merupakan bab yang penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Definisi Bank Syariah

Bank syariah adalah sistem perbankan dalam ekonomi islam didasarkan pada konsep pada pembagian baik keuntungan maupun kerugian. Maksudnya ialah siapa yang ingin mendapatkan hasil dari tabungannya, juga harus bersedia menanggung risiko.²² Bank merupakan badan usaha yang yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²³ Bank berperan penting dalam mendorong perekonomian nasional karena bank merupakan pengumpul dana dari *surplus* unit dan penyalur kredit kepada *deficit unit*, tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat, serta memperlancar lalulintas pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Bank tidak semata-mata bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya tetapi juga kegiatan itu harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat.²⁴

Bank islam atau di indonesia disebut bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor *riil* melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip

²² Ika Yunia, Abdul Kadir, "Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqasshid Al Syariah", Jakarta, Predamedia, 2014.

²³ Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dalam Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2

²⁴ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), h. 43

syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah yang bersifat makro maupun mikro.²⁵

Nilai-nilai makro yang dimaksud adalah nilai keadilan, *masalahah*, sistem zakat bebas dari bunga (*riba*), bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*), dan menggunakan uang sebagai alat tukar. Sementara itu nilai-nilai mikro yang harus dimiliki oleh pelaku perbankan syariah adalah sifat-sifat mulia yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, fathonah*.²⁶

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.²⁷

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam

²⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers 2013), h. 30

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep & Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2015), hal. 18

seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta partnership, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian²⁸

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga

2.1.2 Fungsi dan Peran Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut:

1. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor *ril* yang membutuhkan.
2. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
3. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.

²⁸ A. Djazuli dan Yadi Yanuari, Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan), (Jakarta: Rajawali Press, 2001), hal. 53

4. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam²⁹

2.1.3 Tujuan Perbankan Syariah

Ada beberapa tujuan perbankan syariah adalah sebagai berikut :³⁰

1. Menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*financial instruments*) yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah. Dengan adanya lembaga keuangan diharapkan tersedianya kesempatan yang lebih baik untuk mengumpulkan modal dan pemanfaatan dana, dengan itu melalui meningkatkan kualitas dan kegiatan usaha diantaranya adalah :
 - a. Sistem bagi hasil yang dilandaskan keadilan dan peningkatan keuntungan kedua belah pihak, akan merangsang orang-orang dan perusahaan kecil yang lemah permodalannya untuk bekerja sama dengan bank islam dalam permodalan guna mendirikan usaha yang tengah dijalankannya.
 - b. Dengan munculnya kegiatan-kegiatan usaha baru dan pengembangan kegiatan usaha yang telah ada, maka akan terbuka luas lapangan kerja baru, yang akan mengurangi angka pengangguran, akan meningkatkan pendapatan masyarakat.
2. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi, karena :

²⁹ Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves 2017), hal. 14

³⁰ Racmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), h. 37

1. Masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank, hal ini terjadi karena disamping masih banyak orang islam yang mempunyai pandangan bahwa bunga bank sama dengan riba diharamkan dalam islam.
2. Dengan adanya bank berdasarkan syariat islam masyarakat islam yang tadinya tidak mau berhubungan dengan bank akan merasa terpanggil untuk berhubungan dengan bank islam
3. Berkembangnya lembaga bank dan sitem perbankan yang sehat berdasarkan efisensi dan keadilan yang akan mampu meningkatkan pertisipasi masyarakat
4. Ikhtiar ini akan mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomi, berprilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
5. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut stariat islam dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melebihi bank dengan sistem lain.
6. Sebagaimana halnya bsistem perbankan syariah untuk memberikan keuntungan-keuntungan sosio ekonomi bagi orang-orang muslim.³¹

2.2.4. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Qur'an dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efiesiensi,

³¹ Sutan Remy Sjadeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta : Kencana, 2014), h. 32

keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.³²

2.2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

2.2.1. Pengertian BPRS

Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah telah mengatur secara khusus eksistensi Bank Syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut melengkapi dan menyempurnakan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang belum spesifik sehingga perlu diatur khusus dalam Undang-Undang sendiri. Menurut Pasal 18 UU No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Sedangkan Pasal 1 UU No. 21 Tahun 2008 tentang ketentuan umum disebutkan pengertian dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³³ Melainkan hanya simpanan dalam bentuk tabungan dan deposito, serta pembiayaan dengan akad sesuai syariah. BPRS banyak bekerja sama dengan lembaga keuangan lain untuk saling mendukung.³⁴ Tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran maksudnya adalah BPRS dilarang menerima simpanan

³² Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 33

³³ Ahmad Ilham, *Pedoman Umum Lks*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), h. 3

³⁴ Darsono, dkk., , *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

berupa *giro* dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran, melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, melakukan penyertaan modal dan melakukan usaha perasuransioan dan melakukan usaha sebagaimana di luar kegiatan yang telah ditetapkan Undang-Undang.³⁵

Sesuai amanat UU No. 10 Tahun 1998, BPRS ditugaskan untuk menjembatani kebutuhan pengusaha UKM melalui kemudahan prosedurnya. BPRS adalah Bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.³⁶ Produk dan jasa keuangannya didesain dengan proses sederhana dan syarat mudah.³⁷

Pelaksanaan BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan direktur Bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 mei 1999 tentang BPR berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini, secara teknis BPRS bisa di artikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR konvensional yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syariah.³⁸ Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Lembaga Keuangan bukan Bank (LKBB) yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang dilakukan dalam bidang usaha “Lembaga Pembiayaan” dengan menggunakan prinsip syariah.³⁹

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dikenal sebagai LKMS berbasis perbankan yang fokus melayani pembiayaan UMKM. BPRS menjembatin

³⁵ Debby Prabana dan Rachma Indrarini, “ Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 53

³⁶ Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

³⁷ *Ibid.*, h 282

³⁸ Debby Prabana dan Rachma Indrarini, “ Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, h. 53

³⁹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 349

kebutuhan para pelaku UMKM melalui kemudahan prosedur. Hadirnya BPRS hingga ke plosok desa sangat membantu keberhasilan program inklus finansial bagi masyarakat.⁴⁰ Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan salah satu perpanjangan tangan dari lembaga keuangan syariah yang memiliki kegiatan usaha pada pendanaan dan pembiayaan kepada sektor-sektor *riil* untuk mengangkat perekonomian masyarakat.⁴¹

Lembaga pembiayaan wajib memiliki Dewan Pengawasan Syariah (DPS) sebagai bagian dari organ perusahaan yang mempunyai tugas dan fungsi pengawas terhadap penyelenggaraan kegiatan perusahaan agar sesuai dengan prinsip syariah.⁴²

2.2.2. Tujuan Pendirian BPRS

Terdapat beberapa tujuan yang dikehendaki dari berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Tujuan tersebut terdapat beberapa sumber. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat islam terutama kelompok masyarakat ekonomi mikro, kecil, dan menengah, yang pada umumnya berada di daerah pedesaan. Sasaran utama BPRS adalah umat islam yang berada di pedesaan dan di tingkat kecamatan. Masyarakat yang berada di kawasan tersebut pada umumnya termasuk pada masyarakat golongan ekonomi lemah.

1. Kehadiran BPRS bisa menjadi sumber permodalan bagi pengembangan usaha-usaha masyarakat golongan ekonomi mikro, kecil, dan menengah,

⁴⁰ Darsono, dkk., *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2017), h. 281

⁴¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2017), h. 349

⁴² *Ibid.*, h. 349-350

sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan mereka.

2. Membina *ukhuwah Islamiyah* melalui kegiatan ekonomi dalam rangka peningkatan pendapatan per kapita menuju kualitas hidup yang memadai. Hal ini mengandung makna bahwa BPRS ditumbuhkan nilai *ta'awun* (saling membantu) antara pemilik modal dengan pemilik pekerjaan. Dengan nilai *ta'awun* inilah akan tumbuh kebersamaan antara Bank dan nasabah yang merupakan faktor terpenting dalam mewujudkan *Ukhuwah Islamiyah*. Melalui kebersamaan tersebut usaha-usaha yang dilakukan masyarakat dengan modal yang diberikan oleh BPRS bisa meningkatkan pendapatan masyarakat, maka pada tingkat yang lebih tinggi akan pula meningkatkan perkapita baik lokal maupun nasional.

Untuk mencapai tujuan operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tersebut di perlukan strategi operasional.

1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tidak bersifat menunggu terhadap datangnya permintaan fasilitas, melainkan bersifat aktif dengan melakukan sosialisasi/penelitian kepada usaha-usaha yang berskala kecil yang perlu dibantu tambahan modal, sehingga memiliki prospek bisnis yang baik.
2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) memiliki jenis usaha yang waktu perputaran uangnya jangka pendek dengan mengutamakan usaha skala menengah dan kecil.

3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) mengkaji pangsa pasar, tingkat kejenuhan serta tingkat kompetitifnya produk yang akan diberi pembiayaan.⁴³

2.2.3. Fungsi BPRS

Sesuai dengan UU Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 BPRS adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari pengertian tersebut BPRS masih memiliki fungsi yang sama dengan Bank Syariah, yakni sebagai lembaga intermediasi keuangan sehingga produk yang terdapat pada BPRS sama dengan produk yang terdapat pada Bank Syariah. Produk pendanaan yang terdapat pada BPRS adalah tabungan dan deposito dengan akad mudharabah atau wadi'ah. Sedangkan produk pembiayaan yang terdapat pada BPRS pembiayaan modal kerja, investasi dan konsumtif dengan beberapa akad seperti *mudharabah* musyarakah, *murabahah* dan *salam*. Dengan adanya fungsi yang sama dengan Bank Syariah namun dalam administrasi lebih mudah dan jangkauan kepada masyarakat kecil lebih dekat. Maka diharapkan adanya fungsi BPRS sebagai lembaga intermediasi keuangan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi UMKM.⁴⁴

⁴³ Elshada Zachray, Skripsi : *Potensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode Tahun 2010-2016:12*, (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017)

⁴⁴ Debby Pramana, RachmaIndrarini, *Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia*, (Surabaya: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, 2017), h. 52

2.2.4. Produk-Produk BPRS

Dalam hal ini produk BPRS dapat diklafikasikan kepada pengarahana dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat.⁴⁵

1. Produk pengarahana dana masyarakat

Dalam bidang Produk pengarahana dana masyarakat, BPRS dapat mengarahkannya dalam berbagai bentuk, antara lain:

a. Simpanan Amanah

Simpanan amanah, dalam Bank menerima titipan amanah (*trustee account*) dari nasabah. Disebut dnegan titipan amanah karena bentuk perjanjian adalah wadi'ah yaitu titipan yang tidak menanggung risiko. Namun demikian, bank akan memberikan bonus dari hasil keuntungan yang diperoleh bank melalui pembiayaan kepada para nasabahnya.

b. Tabungan wadi'ah

Dalam tabungan wadi'ah ini, bank menerima tabungan (*saving account*) dari nasabah dalam bentuk tabungan bebas. Sedangkan akad diikat oleh bank dengan nasabah dalam bentuk wadi'ah. Titipan nasabah tersebut tidak menanggung risiko kerugian dan bank memberikan bonus kepada nasabah. Bonus di peroleh bank dari bagi hasil dari kegiatan pembiayaan kredit kepada nasabah lainnya. Bonus tabungan wadi'ah dapat diperhitungkan secara harian dan dibayarkan kepada nasabah pada setiap bulannya.

⁴⁵ Suhrawarti K Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 65-67

c. Deposito wadi'ah/*mudharabah*

Dalam produk Deposito wadi'ah/*mudharabah* ini bank menerima deposito berjangka (*time and investment account*) dari nasabahnya. Akad dilakukan dapat berbentuk wadi'ah dan dapat pula berbentuk *mudharabah*, lazimnya, jangka waktu deposito diperoleh itu adalah 1, 3, 6, 12 bulan dan seterusnya sebagai bentuk penyertaan modal (sementara). Makas, nasabah mendapat bonus keuntungan dari bagi hasil yang diperoleh bank dari pembiayaan atau kredit yang dilakukan kepada nasabah lainnya.

2. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Dalam bidang Penyaluran Dana Kepada Masyarakat. BPRS dapat mengeluarkan produk-produk dalam bentuk, sebagai berikut:⁴⁶

a. Pembiayaan *mudharabah*

Dalam Pembiayaan *mudharabah* bank mengadakan akad dengan nasabah (penguasa). Bank menyediakan modal usaha bagi proyek yang di kelola oleh pengusaha. Keuntungannya yang di peroleh akan di bagi (perjanjian bagi hasil) sesuai kesepakatan yang telah diikat oleh bank dan pengusaha tersebut.

b. Pembiayaan *musyarakah*

Dalam Pembiayaan *musyarakah* bank dengan pengusaha mengadakan perjanjian. Bank dan pengusaha berjanji bersama-sama. Keuntungan yang diperoleh dari usaha tersebut akan dibagi sesuai dengan penyertaan masing-masing pihak.

c. Pembiayaan *Bai'u Bithaman Ajil*

⁴⁶ *Ibid.*, h. 66-67

Dalam bentuk Pembiayaan *Bai'u Bithaman Ajil* bank mengikat perjanjian dengan nasabah. Bank menyediakan dana untuk pembelian suatu barang atau asset yang dibutuhkan oleh nasabah guna mendukung usaha atau proyek yang diusahakan. Fasilitas penerahan dana tersebut, juga dapat dipergunakan untuk menitipkan sedekah, infak, tabungan haji, tabungan kurban, tabungan aqikah, tabungan keperluan pendidikan, tabungan pemilik kendaraan, tabungan pemilik rumah, bahkan dapat juga dijadikan sebagai sarana penitipan dana-dana masjid, dana pesantren, yayasan dan lain sebagainya.

2.2.5. Kegiatan BPRS

BPRS memberikan kemudahan bagi masyarakat. Produk dan jasa keuangannya didesain dengan proses sederhana dan syarat mudah. Sebagai lembaga intermediasi, BPRS berperan dalam penghimpunan serta penyaluran dana masyarakat. Penghimpunan dana dilakukan melalui tabungan berakad wadi'ah dan deposito berakad *mudharabah*. Sedangkan penyaluran dana dilakukan melalui berbagai jenis pembiayaan. Akad pembiayaan murabahah untuk melayani pengajuan pengadaan bahan baku untuk modal kerja, penyediaan barang-barang alat produksi, dan lainnya. Teknik perhitungan margin murabahah pada BPRS salah satunya melalui pembagian hasil perkalian antara plafon pembiayaan dan *presentase* margin dengan lamanya jangka waktu pembiayaan. Sampai sekarang, produk ini mendominasi volume transaksi pembiayaan BPRS di

Indonesia, selanjutnya akad pembiayaan bagi hasil *mudharabah* dan musyarakah.⁴⁷

Kegiatan pembiayaan syariah dapat dilakukan dengan menggunakan akad tunggal atau gabungan akad dari beberapa akad setelah terlebih dahulu melaporkan setiap penggunaan akad tunggal atau gabungan beberapa akad kepada OJK.⁴⁸ Untuk mengayomi nasabahnya, BPRS melakukan Customer visit, telephone call, dan sms call. Sehingga nasabah yang memiliki kendala segera ditangani. Sementara untuk menanggulangi permasalahan nasabah, BPRS menghadapinya dengan cara pembinaan dan pengawasan khusus, penagihan khusus, restrukturisasi, pengambilalihan, eksukesi agunan, serta penghapusan pembiayaan.⁴⁹

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bank merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat jasa yang diberikan oleh bank agar sesuai dengan ekspektasi dari para pelanggan. Maka kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁵⁰

Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi hal ini diperkuat dengan telah

⁴⁷ Darsono, *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2017), h. 281-282

⁴⁸ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), h. 351-352

⁴⁹ Darsono, *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2017), h. 282

⁵⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Pt.Raja Grafindo, 2015), h15

diberlakukannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang pada dasarnya mengatur hak-hak konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.⁵¹

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁵²

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁵³

kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵⁴ kualitas jasa merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama dengan kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, sedangkan jika kualitas layanan yang dirasakan lebih atau melampaui dari kualitas yang diharapkan oleh konsumen, maka layanan tersebut dikatakan pelayanan yang ideal, dan sebaliknya

⁵¹Ginandjar Kartasasmita, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2010). h 28

⁵² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, : Raja Grafindo Persada, 2010). h 2

⁵³Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2010). h 415

⁵⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015). h152

jika kualitas layanan yang diberikan kurang atau lebih rendah dari kualitas yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Implikasi baik buruknya kualitas pelayanan jasa ini tergantung kepada kemampuan dari penyedia jasa dalam hal untuk memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Berdasarkan dari berbagai definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dirasakan oleh para konsumen suatu perusahaan jasa. Dalam hal ini yang dimaksud adalah nasabah bank dalam menilai tingkat kualitas pelayanan yang diterimanya dari tawarantawaran produk perbankan tersebut.

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :⁵⁵

1. Kecepatan

Meliputi cepat kerjanya dengan hasil yang baik, cepat tanggap terhadap suatu permasalahan, dan selalu siap dalam melayani nasabah.

2. Ketepatan

Meliputi tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan nasabah

3. Keramahan

Meliputi sopan, ramah terhadap pasien, ramah dalam berbicara, dan rapi dan sopan dalam berpakaian dan penampilan.

⁵⁵Kotler, Philip dan Keller. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Bahasa Indonesia), (Jakarta: Indeks, 2017). h 20

4. Kenyamanan

Meliputi tempat dan ruangan yang memberikan rasa nyaman kepada nasabah.

2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Empat dimensi karakteristik yang digunakan oleh para nasabah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut.⁵⁶

1. Bukti langsung

Kemampuan Rumah Sakit dalam menampilkan fasilitas yang baik, kondisi gedung yang bersih, nyaman dan interior menarik, tempat parkir yang aman, keamanan serta menjaga penampilan dan keterampilan para karyawan, para karyawan berpakaian sopan dan bersikap ramah.⁵⁷

2. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di kasir, program promosi yang dilaksanakan sesuai dengan program yang disosialisasikan dan fasilitas seperti ATM yang dapat digunakan sesuai fungsinya.⁵⁸

3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles (bukti fisik), yaitu kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam hal untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat

⁵⁶ R.Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta:Salemba 4, 2011). h148

⁵⁷ Cristopher Loverlock, et al, *Pemasaran Jasa: Manusia, Tegnologi, Strategi*, (Jakarta; Erlangga, 2010). h 154

⁵⁸ *Ibbid*, h 154

diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawainya.⁵⁹

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan. Selain itu, bebas dari bahaya saat pelayanan merupakan jaminan juga⁶⁰

5. Empathy (empati)

Para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya memiliki pengertian dan juga pengetahuan tentang para pelanggannya secara spesifik termasuk didalamnya waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan tersebut.⁶¹

2.3. CARTER

3.3.1. Pengertian Model CARTER

Dimensi CARTER berasal dari *Servequal*, metode *service quality* mempunyai lima dimensi kualitas layanan yang dapat diukur, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Melalui *servqual* ini, gap antara harapan dan persepsi konsumen menunjukkan kondisi kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan akan dikenal. Namun metode kualitas pelayanan

⁵⁹ Supian Sauri "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil Jawa Timur" (Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017. h 28

⁶⁰ *Ibbid*, h 29

⁶¹ *Ibbid*, h 29

servqual kurang memadai untuk perusahaan yang bergerak dengan prinsip syariah. Perkembangan penelitian yang dilakukan Othman dan Owen memodifikasi dimensi servqual menjadi dimensi CARTER agar sesuai dalam mengukur kualitas layanan bank syariah.⁶²

Oleh karena itu, jika model Servequal hanya menggunakan lima dimensi dalam pengukuran kualitas jasa (*assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*), maka pada model CARTER menggunakan enam dimensi dalam pengukurannya dengan menambahkan unsur kepatuhan syariah (*sharia compliance*) sehingga model ini terdiri dari *sharia compliance, sharia assurance, sharia reliability, sharia tangible, sharia empathy, dan sharia responsiveness*.⁶³

Model CARTER merupakan salah satu model yang dikembangkan oleh Abdullah untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan Islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas. Model ini dibentuk karena model SERVQUAL kurang cocok diterapkan bagi perbankan syariah yang dikarenakan terdapat unsur *sharia compliance* yang harus diemban oleh perbankan syariah dalam menjalankan operasionalnya sebagai bank yang menerapkan prinsip Islam disamping juga mengikuti prinsip-prinsip ekonomi.⁶⁴

⁶² Othman, A. Q., & Owen, L. Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: case a study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services*.2001.

⁶³ *Ibid*, h 34

⁶⁴ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

2.3.2. *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah).

1. Pengertian *Sharia Compliance*

Sharia compliance (kepatuhan syariah) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Dimensi *sharia compliance* menunjukkan kemampuan bank syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang berlaku dalam menjalankan seluruh operasionalnya. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya pembayaran riba atau bunga baik dalam produk tabungan maupun pembiayaannya. Kemudian tidak melakukan investasi pada kegiatan yang diharamkan dalam Islam seperti usaha perdagangan minuman keras, judi, dan prostitusi. Selain itu dimensi ini menuntut bank syariah hanya melakukan kegiatan yang halal atau diperbolehkan dalam prinsip Islam dalam seluruh kegiatan operasionalnya.⁶⁵

Pengetahuan karyawan tentang syariah akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap perintah dan larangan, kepatuhan hanya melakukan kegiatan yang halal dan meninggalkan yang haram, sehingga dengan demikian dapat menciptakan kepribadian yang penuh moral dan etika.

2. Indikator *Sharia Compliance*

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari keputusan syariah yaitu sebagai berikut:⁶⁶

a. Sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam

⁶⁵ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

⁶⁶Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

- b. Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan
- c. Ketersediaan produk investasi bagi hasil

2.3.3. *Sharia Assurance* (Jaminan Syariah).

1. Pengertian *Sharia Assuranece* (Jaminan Syariah)

Definisi *assurance* yang berarti pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para karyawan dapat menimbulkan etika komunikasi baik yang diperlukan perusahaan, sehingga ketika dalam menawarkan produk mereka tidak melakukan manipulasi dan tidak berbicara bohong yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari nasabahnya.⁶⁷

Peningkatan kepercayaan nasabah kepada bank syariah akan memudahkan karyawannya dalam menginformasikan produk-produk atau jasa-jasanya kepada nasabah. Pada akhirnya nasabah juga akan membandingkan informasi yang ia dapat dengan pengalamannya setelah menggunakan jasa bank tersebut.⁶⁸

2. Indikator *Sharia Assuranece* (Jaminan Syariah)

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 4 indikator dari jaminan syariah yaitu sebagai berikut:⁶⁹

- a. Karyawan yang sopan dan ramah
- b. Karyawan yang mengetahui produk bank
- c. Bank memberikan kerahasiaan data nasabah

⁶⁷ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

⁶⁸ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

⁶⁹Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

- d. Bank memberikan saran produk yang terbaik.

2.3.4. *Sharia Reliability* (Keandalan Syariah)

1. Pengertian *Sharia Reliability* (Keandalan Syariah)

Sharia reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja dari bank tersebut terjamin dan amanah, tepat, serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya.⁷⁰

Kinerja bank syariah pada dasarnya harus sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabahnya seperti dengan ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama bagi setiap nasabah, selalu amanah dan terjamin, serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Keandalan pada dasarnya merupakan inti dari suatu kualitas jasa, karena nasabah akan melakukan penilaian dari pengalaman mereka dalam menggunakan jasa bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu dalam menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara andal dan akurat.⁷¹

2. Indikator *Sharia Reliability* (Keandalan Syariah)

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari keandalan syariah yaitu sebagai berikut:⁷²

- a. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

⁷⁰ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

⁷¹ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

⁷²Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

- b. Memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali
- c. Mempunyai berbagai produk dan layanan yang diberikan

2.3.5. *Sharia Tangibles* (Bukti Fisik).

1. Pengertian *Sharia Tangibles* (Bukti Fisik).

Sharia tangibles (bukti fisik) adalah penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik merupakan tampilan fisik dari bank syariah yang akan menunjukkan identitasnya sekaligus sebagai pendorong awal dalam menciptakan persepsi nasabah terhadap bank tersebut.⁷³

Kemampuan sarana dan prasarana serta penampilan merupakan bukti fisik bank syariah yang dapat diandalkan sebagai pelayanan baik yang diberikan kepada nasabahnya, seperti dengan kelengkapan fasilitas fisik (gedung, teknologi, dan lain-lain). Bukti fisik lainnya juga harus ditunjukkan oleh penampilan dari para karyawannya dalam hal berbusana sesuai syar'i, ini juga merupakan bagian yang penting menurut Islam. Pada dasarnya profesionalitas dari bank syariah dapat dilihat dengan tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi bagi bank syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaiannya jasanya kepada nasabah.⁷⁴

Oleh sebab itu, bank syariah harus mengkreasikan bentuk fisik yang dimiliki dalam menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa

⁷³ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

⁷⁴ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

nyaman dan percaya dengan bank tersebut. Hal lainnya yang juga dapat menunjang operasional bank syariah adalah fasilitas yang dimilikinya seperti ketersediaan ATM, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, jaringan internet yang mendukung, gedung yang nyaman dan bersih, dan lainnya akan memudahkan dalam bertransaksi untuk nasabahnya.

2. Indikator *Sharia Tangibles* (Bukti Fisik).

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari bukti fisik yaitu sebagai berikut: ⁷⁵

- a. Fasilitas fisik yang menarik secara visual
- b. Brosur terlihat menarik
- c. Peralatan yang digunakan

2.3.6. *Sharia Emphaty* (Empati syariah)

1. Pengertian *Sharia Emphaty* (Empati syariah)

Sharia empathy adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *empathy*. Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya. Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus memberikan perhatian yang khusus disertai dengan sikap komunikatif dan kepahaman terhadap kebutuhan nasabahnya. Hal ini merupakan salah satu wujud kepatuhan bank syariah terhadap

⁷⁵Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

perintah Allah dalam menyediakan jasa agar selalu peduli dengan kondisi dan kebutuhan nasabahnya.⁷⁶

2. Indikator *Sharia Emphaty* (Empati syariah)

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 2 indikator dari empaty syariah yaitu sebagai berikut:⁷⁷

- a. Bank memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal
- b. Karyawan memiliki sikap yang sopan dan tutur bahasa yang bagus.

2.3.7. *Sharia Responsiveness* (Ketanggapan Syariah)

1. Pengertian *Sharia Responsiveness* (Ketanggapan Syariah)

Sharia responsiveness (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat ditambahkan dengan pemberian informasi yang jelas. Dalam prinsip Islam mengajarkan bahwa bank syariah dalam memberikan pelayanan yang baik harus memiliki komitmen yang tinggi, sehingga ketika tidak dapat ditepati maka berisiko akan ditinggalkan oleh nasabahnya. Dimensi sharia responsiveness yang paling penting adalah dengan kemampuan yang dimiliki oleh bank syariah dalam membantu nasabahnya dengan tanggap dan tepat. Hal ini dapat dilihat ketika bank syariah mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabahnya dengan tanggap dan tepat akan berpengaruh kepada kepuasan nasabahnya tersebut.⁷⁸

⁷⁶ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

⁷⁷Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneursip*. 2 (3). 2019

⁷⁸ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

Pada dasarnya daya tanggap merupakan salah satu bagian dari profesionalitas, sehingga bank syariah yang profesionalitas akan memiliki komitmen yang tinggi untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, memperhatikan harapan serta masukan dan senantiasa merespon dengan cepat dan tepat, sehingga hal itu akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya.⁷⁹

2. Indikator *Sharia Responsiveness* (Ketanggapan Syariah)

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari ketanggapan syariah yaitu sebagai berikut:⁸⁰

- a. Karyawan bank selalu bersedia untuk membantu pelanggan
- b. Karyawan bank menanggapi permintaan pelanggan segera
- c. Cepat dan efisien dalam pelayanan.

2.4. 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 serta mengukur kualitas layanan pada bank syariah dan membuat alat pengujian yang berkualitas termasuk penerapan hukum

⁷⁹ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

⁸⁰Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

Islam dan semua prinsip CARTER enam dimensi sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas.

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*).

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejumlah tokoh, intelektual, pengusaha yang berdomisili di Jakarta, Medan dan Aceh yang bergabung dalam wadah : Aceh Business Club (ABC) yang didirikan pada 3 Mei 1990 di Jakarta, mencetus "*Program Saweu Gampong Halaman*" dengan maksud dan tujuan untuk mendukung usaha rakyat yang berekonomi lemah di Jakarta dan sekitarnya, serta di Provinsi Aceh, dan membuka peluang pekerjaan bagi putra-putri Aceh untuk peningkatan kesejahteraan kehidupan keluarganya. Selain membantu pemerintah pusat dan pemerintah Provinsi Aceh dalam mengatasi pengangguran dan peningkatan pendapatan daerah.⁸¹

Pertumbuhan perekonomian industri kreatif dan produktif berbasis kerakyatan, merupakan landasan pengembangan kemajuan suatu daerah. Indonesia hingga saat ini masih mengalami berbagai krisis, diantaranya yang paling terasa : *krisis ekonomi global yang terjadi sejak tahun 1997 sampai sekarang*, dan dampaknya seluruh lapisan masyarakat perkotaan hingga pedesaan, termasuk di daerah Provinsi Aceh.

Provinsi Aceh, selain dampak *krisis ekonomi global*, juga mengalami musibah bencana alam, gempa bumi, dan tsunami pada tgl. 26 Desember 2004, serta berbagai musibah akibat konflik dalam masyarakat, yang merupakan faktor lambannya pertumbuhan perekonomiannya. Fobia terhadap kenyamanan juga

⁸¹ PT. BPRS Adeco Kota Langsa

merupakan faktor para investor sangat hati-hati untuk menanamkan modal di daerah serambi Mekah.

Pada masa krisis ekonomi global telah membuktikan bahwa usaha industri kreatif dan produktif milik rakyat kecil lebih bertahan, dan berkembang, termasuk perbankan syariah. Pertumbuhan pengembangan ekonomi kerakyatan di Aceh membutuhkan perhatian khusus, baik tingkat usaha skala makro maupun mikro. Skala usaha makro dipacu pembangunan sektor *riil*, berupa berbagai industri menengah keatas. Sedangkan skala mikro ditumbuh kembangkan perekonomian yang berbasis kerakyatan, termasuk Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).

Terealisasi Program Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi Aceh dalam mengatasi kemiskinan dan membuka peluang lapangan kerja, perlu mendapatkan dukungan semua pihak, termasuk mendirikan PT. Bank Pembiayaan Rakyat : “BPR Syariah Adeco” (*ADECO singkatan dari Aceh Development Corporation*) yang berkantor pusatnya : Jl. A. Yani No. 88 - 92 Kota Langsa, Provinsi Aceh. pada tanggal 23 Maret 2007, dan mulai operasionalnya pada tanggal 10 Agustus 2009.

Bank BPR Syariah Adeco beroperasi berlandaskan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, dan juga sesuai dengan diberlakukannya Syariah Islam di Provinsi Aceh. Bank ini tidaklah eksklusif, dikarenakan dapat melayani seluruh elemen masyarakat, dengan fokus utamanya pada pertumbuhan dan pengembangan Wirausaha Industri Kreatif dan Produktif bagi Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM).

Dukungan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Kota setempat sangat penting untuk pengadaan peningkatan pendidikan dan pelatihan ketrampilan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi dan mampu menghadapi tantangan yang sangat menantang. Supaya menjadikan sebagai lahan yang subur dalam menumbuh kembangkan wirausaha industri kreatif dan produktif untuk terciptakan peningkatan kesejahteraan bagi rakyatnya.

1. Visi, Misi, dan Motto.

Bank BPR Syariah Adeco memiliki visi dan misi serta motto yang jelas dalam upaya membangun ekonomi kerakyatan masa depan rakyat Aceh secara kuantitatif dan kualitatif, demi peningkatan keadilan, kebersamaan, kemaslahatan, bermartabat dan Islami serta menjangkau semua elemen masyarakat secara proporsional.

Visi : Menjadikan perbankan yang prima dalam pengelolaan industry jasa perbankan syariah untuk peningkatan modal wirausaha bagi ekonomi kerakyatan dan UMKM. Peningkatan kesejahteraan karyawan dan para pemegang saham, dengan menjaga amanah, kehati-hatian, keterbukaan, berkesinambungan, berwawasan regional, nasional, global serta bermartabat dan ramah lingkungan.

Misi : Untuk mencapai Visi tersebut, Misi yang dilakukan, adalah : 4 P, yaitu :

- a. Prima dalam kinerja, meningkatkan mutu Sumber Daya Insani (SDI) yang unggul dalam penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), serta Iman dan Taqwa (IMTAQ), serta profesional, kompeten pada perbankan syariah.

- b. Prima dalam pertumbuhan wirausaha perbankan syariah, membangun perekonomian daerah yang unggul dengan memfokus pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang kreatif dan produktif.
- c. Prima dalam pelayanan yang ramah, bertartabat dan terpercaya, kepada kemitraan.
- d. Prima dalam pengelolaan usaha perbankan syariah, kehati-hatian, menjaga amanah, efisiensi, efektif, transparan, dan akuntabel serta berkesinambungan.

Motto : “Lebih Adil dan Terpercaya Bersama Mitra”

2. Manajemen dan Struktur Organisasi Perseroan.

PT. BPR Syariah Adeco, dikelola secara manajemen profesional dalam bidang usaha jasa perbankan syariah, yang dipimpin oleh Direksi yang telah memiliki Sertifikasi Direktur, dan didukung oleh Dewan Komisaris serta Dewan Pengawas Syariah (DPS), beserta karyawan yang terdidik kemampuan keahliannya.

Susunan Direksi, Dewan Komisaris dan DPS, sebagai berikut :

a. Direksi

Direktur Utama : Zulkifli A. Jalil, SE, MM.

Direktur : Mukhlis, SE

b. Dewan Komisaris :

Komisaris Utama : Teuku Anwar Djohansyah

Komisaris : H. Noekman Darsono, SH, MH.

c. Dewan Pengawas Syariah (DPS) :

Ketua : Abdul Hamid, MA

Anggota : Hasan Basri, S.Ag. MH.

Untuk kelancaran tugas Direksi, dibantu oleh para Pejabat Eksekutif, para Kepala Bagian dan para karyawan Perseroan yang berjumlah 35 orang, dengan tugas, wewenang dan tanggung-jawab sesuai pada masing-masing jabatannya. Melengkapi posisi dan jabatan karyawan dapat terlihat dan disimak pada Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Adeco.

3. Perkembangan Kesehatan Bank

Pada penutupan Buku per 31 Desember 2020, PT. BPR Syariah Adeco mengalami peningkatan kesehatannya sangat bagus, atas dasar hasil analisis perhitungan rumus rasio manajemen keuangan, sebagai berikut :

- a. CR (*Cash Ratio*), pada posisi peringkat 1
- b. CAR (*Capital Asset Ratio*), pada posisi peringkat 1
- c. FDR (*Financing to Deposito Ratio*), pada posisi peringkat 1
- d. ROA (*Return On Asset*), pada posisi peringkat 1
- e. ROE (*Return On Equity*), pada posisi peringkat 1
- f. BOPO/REO (*Return Efisiensi Operasional*), pada posisi peringkat 1
- g. NPF (*Non Performance Financing*) Gross, pada posisi peringkat 1
- h. NPF (*Non Performance Financing*) Net, pada posisi peringkat 1

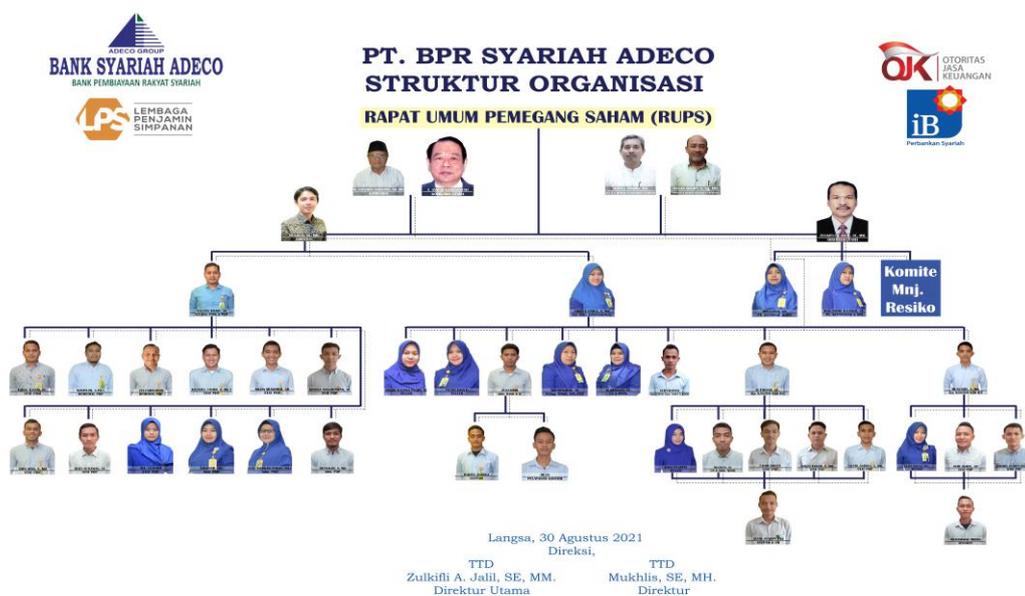
4. Perolehan Penghargaan.

Pada tahun 2015 dan Tahun 2016 BPR Syariah Adeco mendapatkan 2 penghargaan, yaitu ;

- a. Penerimaan penghargaan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bahwa PT. BPR Syariah Adeco, sebagai BPR/BPRS dengan Peningkatan Dana Pihak Ke Tiga yang terbaik di Provinsi Aceh, dan penyerahan penghargaan Tgl. 10 Oktober 2015 di Lhokseumawe.
- b. Penerimaan penghargaan dari Majalah Infobank Jakarta, bahwa PT. BPR Syariah Adeco, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan” dan diterima penghargaan pada tanggal 16 Oktober 2015 di Jakarta.
- c. Pada tahun 2016 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2016 bulan September 2016 memberi penilaian ke dua kali kepada PT. BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2016, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”
- d. Pada tahun 2017 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2017 bulan Oktober 2017 memberi penilaian ke tiga kali kepada PT. BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2017, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”
- e. Pada tahun 2018 Majalah Infobank Jakarta, terbitan Edisi Khusus Syariah 2018 bulan September 2018 memberi penilaian ke empat kali kepada PT. BPR Syariah Adeco, terpilih sebagai BPRS terbaik pada 2018, dengan predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan”
- f. Pada tahun 2019 Penerimaan 3 penghargaan dari Majalah Info Bank di Jakarta, pada Tanggal 25 Oktober 2019 di Jakarta, yaitu :

- 1) Penghargaan Tahunan Rangking I dengan Predikat “Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan” Selama Tahun 2018, dengan jumlah nilai : 97,95 (*Excellent In Financial Permormance Throughout 2018*).
- 2) Penghargaan selama 5 tahun berturut-turut, “Sangat Bagus “ (*Excellent In Financial Permormance Throughout 2014-2018*).
- 3) Penghargaan selama 5 tahun berturut-turut, dengan jumlah nilai rata-rata 95,80(*The Best Performance Share Rural Bank 2019*).

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BPRS Adeco Kota Langsa



3.2 Hasil Penelitian

3.2.1 Hasil Wawancara

Untuk mengetahui penerapan dari metode CARTER yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa peneliti melakukan wawancara kepada 3 karyawan PT.

BPRS Adeco Kota Langsa dan 3 nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

3.2.2 *Compliance* (Kepatuhan Syariah).

Untuk mengungkap dimensi CARTER pada aspek *compliance* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah peneliti melakukan wawancara kepada ibu Indri yang bekerja di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada bagian pengawasan sebagai berikut:

“Saya mengetahui tentang dimensi CARTER dan sampai saat ini seluruh pelayanan sudah sesuai dengan prinsip syariah namun kami masih terus berupaya untuk melakukan yang lebih baik lagi demi meningkatkan kepuasan dari para nasabah. Iya semua sudah sesuai dengan syariah dan penerapan bagi hasil juga sudah sesuai dengan prinsip syariah. Penerapan *compliance* itu yaa seperti selalu memberikan salam kepada setiap nasabah yang datang, terus adanya bagi hasil dan juga meningkatkan terus lah kualitas pelayanan nya yang sesuai prinsip syariah. Bagi hasil sesuai dengan keuntungan setiap bulan dan tidak ditetapkan, mau untungnya besar atau kecil itulah yang kita bagi”⁸²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah menerapkan dimensi *compliance* dari awal PT. BPRS Adeco Kota Langsa beroperasi, dimana dimensi *compliance* ini meliputi adanya bagi hasil dan akad dari setiap transaksi, kemudian para karyawan juga memberikan salam dan berpakaian yang sopan saat bekerja melayani nasabah. Wawancara sejalan juga dilakukan kepada salah satu karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa bernama Ibu Mauliana yang bekerja pada bagian pengawasan.

“Dimensi CARTER merupakan pengukuran kualitas pelayanan dari lembaga keuangan syariah. Pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa sepenuhnya telah menggunakan prinsip syariah namun kami masih terus

⁸² Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada setiap nasabah agar nasabah percaya sepenuhnya terhadap PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Untuk investasi bagi hasil disini tidak menjanjikan bunga melainkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan di awal dari pihak Bank dan nasabah”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara ibu Mauliana yang bekerja di bagian pengawasan peneliti berasumsi bahwa penerapan dimensi *compliance* masih terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan terbaik setiap harinya kepada setiap nasabah. Ibu Anggi selaku Teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa menyatakan hal yang sama dengan 2 karyawan yang telah diwawancarai sebelumnya yaitu sebagai berikut:

“Iya saya tahu mengenai dimensi CARTER, karna PT. BPRS Adeco Kota Langsa lembaga keuangan yang berprinsip syariah jadi disini udah pasti menerapkan dimensi CARTER, dan operasional disini semua sudah sesuai dengan syariah dan penerapan bagi hasil juga sudah sesuai dengan prinsip syariah seperti adanya bagi hasil, adanya akad di setiap transaksi juga dan untuk bagi hasil sesuai kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat”.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu teller yaitu ibu Anggi beliau menegaskan bahwa seluruh operasional yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah memenuhi aspek prinsip syariah sesuai dengan kesepakatan dan pembiayaan yang diambil oleh setiap nasabah. Hasil wawancara karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada responden yang berinisial Ibu A yaitu sebagai berikut:

“Saya sudah menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa kurang lebih 4 tahun. menurut saya kalau untuk syariahnya yaa udah syariah ya, saya kan menabung aja ni kan terus kalau setiap bulan saya prin buku ada bagi hasilnya tu, tapi saya percaya kalau bank syariah yang ada di Kota

⁸³ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

⁸⁴ Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

Langsa sudah berusaha semaksimal mungkin untuk terhindar dari namanya riba. Kalau untuk bagi hasil ada yaa, saya menabung aja setiap saya prin buku tabungan ada bagi hasilnya juga. Tanggapan saya tentang bagi hasil ini ya cukup baik karena saya sangat setuju kalau seluruh bank di aceh udah syariah. Iya saya sepenuhnya percaya kalau seluruh operasional Bank Sesuai dengan syariah”⁸⁵

Salah satu nasabah berinisial Ibu A menyatakan bahwa sudah percaya sepenuhnya terhadap aspek *compliance* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa, hal ini dibuktikan dengan adanya bagi hasil dari uang yang ditabungnya Kota Langsa. Hasil wawancara sejalan juga peneliti lakukan kepada salah satu nasabah yang berinisial Ibu N yaitu sebagai berikut:

“Saya sudah menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa kurang lebih 1 tahun. Saya yakin sepenuhnya bahwa PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah sesuai dengan syariah. Untuk investasi bagi hasil ya saya sangat senang ya dengan adanya bagi hasil, jadi tidak memberatkan salah satu pihak, misalkan saya mengambil pinjaman dengan akad kerjasama *mudharabah* atau murabahah jadi kan kalau keuntungan dibagi bersama-sama tidak ditetapkan setiap bulannya berapa persen, saya sangat percaya sepenuhnya mengenai prinsip syariah yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa”.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara Ibu N peneliti beranggapan bahwa nasabah sangat senang dengan adanya aspek *compliance* karena aspek syariah ini tidak memberatkan salah satu pihak, jadi tidak ada pihak yang merasa dirugikan karena adanya bagi hasil ini. Namun hasil wawancara berbeda ditemukan saat peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah yang berinisial Bapak K yaitu sebagai berikut :

“Saya sudah menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa kurang lebih 5 tahun. Saya dulu awal-awal belum yakin jika operasional BPRS ini sepenuhnya sudah syariah, kan tau beberapa tahun lalu ada berita

⁸⁵ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

⁸⁶ Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

mengenai PNS yang mengambil pembiayaan di bank syariah tapi pengembalian dananya malah lebih besar dari bank konvensional, jadi saya rasa masih susah ya untuk menghilangkan prinsip riba ini, mungkin nanti pelan-pelan bisa sepenuhnya syariah tapi kan masih perlu waktu. Kalau tanggapan bagi hasil yaa memang ada bagi hasil. Namun semakin lama saya menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa saya sudah semakin yakin dengan operasional syariah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa".⁸⁷

Dari hasil wawancara yang telah Bapak K sampaikan peneliti beranggapan bahwa nasabah yang awal-awal menjadi nasabah belum percaya sepenuhnya mengenai aspek *compliance* karena masih ingatnya nasabah terhadap isu-isu masa lalu mengenai perbankan syariah, jadi nasabah menganggap perbankan syariah dengan perbankan konvensional sama saja namun semakin lama menjadi nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa nasabah semakin yakin bahwa seluruh operasional PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah berdasarkan prinsip syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan dan responden peneliti dapat menarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa jaminan syariah sudah sepenuhnya diterapkan dalam operasional Bank, namun masih terus ditingkatkan agar dapat menambah rasa percaya dan kepuasan dari setiap nasabah. Bentuk dari jaminan syariah yang diterapkan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa berupa bagi hasil kemudian adanya akad disetiap transaksi yang dilakukan nasabah. Namun masih ada nasabah yang tidak percaya bahwa seluruh operasional yang dilakukan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa telah berlandaskan syariah, hal ini karena adanya isu-isu negatif terdahulu mengenai perbankan syariah. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak PT.BPRS Adeco Kota Langsa untuk mengatasi masalah kepercayaan nasabah mengenai dimensi *compliance*

⁸⁷ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

yang telah diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa, bisa dengan melakukan sosialisasi, menjelaskan secara rinci mengenai sistem-sistem dan produk-produk yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa agar meningkatkan pengetahuan para nasabah sehingga rasa percaya nasabah terhadap dimensi *compliance* akan meningkat. Berikut adalah tabel hasil temuan aspek *compliance* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa:

Tabel 3.1
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek *Compliance*
Yang Ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil temuan
1	Dari awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah syariah dan dari tahun ke tahun hingga sekarang selalu melakukan perbaikan
2	Awal beroperasinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tahun 2009 kesesuaian syariah hanya bertujuan untuk meminimalisir resiko namun sekarang sudah mengalami peningkatan seperti pengoperasionalan memang wajib sesuai syariah dari hal yang terkecil hingga terbesar karena prinsip meminimalisir resiko yang awalnya digunakan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak dapat sepenuhnya memenuhi seluruh aspek kesesuaian syariah.
3	PT. BPRS Adeco Kota Langsa dari awal berdirinya sampai sekarang terus melakukan peningkatan sesuai dengan POJK tentang penerapan pengelolaan BPRS tahun 2018 serta SOJK nya tahun 2019 tentang penerapan kepatuhan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terus melakukan peningkatan-peningkatan untuk hal-hal terbaik dari aspek kesesuaian syariah dari tahun ke tahun.

3.2.3 Assurance (Jaminan).

Untuk mengungkap dimensi CARTER pada aspek *Assurance* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah peneliti melakukan wawancara kepada ibu Indri yang bekerja di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada bagian pengawasan sebagai berikut:

“Untuk memberikan jaminan keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan dari setiap nasabah kita dari kantor ada pelatihan khusus untuk para karyawan khususnya karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti teler, customer service, satpam dan lain sebagainya dan sejauh ini seluruh karyawan mampu bersikap ramah karna telah dilaksanakan pelatihan rutin dan mampu menjelaskan seluruh produk yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Karyawan juga sudah pasti mampu menjelaskan seluruh produk dan menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan oleh nasabah, mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dari seluruh nasabah dan kami juga mampu untuk memberikan saran kepada setiap nasabah yang ingin mengambil pembiayaan kami akan memberikan solusi terbaik agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”.⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara ibu Indri dapat dipahami bahwa seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah memberikan jaminan kompetensi, *kredibilitas*, keramahan dan keamanan bagi seluruh nasabah dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Hasil wawancara sejalan ditemukan peneliti saat melakukan wawancara kepada ibu Maulianan yaitu sebagai berikut:

“Untuk jaminan keramahan dan kemampuan dari setiap karyawan saya rasa sudah cukup baik, karyawan sudah bekerja sesuai SOP yang ada dan bersikap ramah kepada setiap nasabah dan untuk pengetahuan karyawan terhadap seluruh produk yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah cukup baik karena seluruh karyawan sudah diberikan pelatihan khusus. Karyawan juga mampu menjelaskan seluruh produk yang ada karena pengetahuan terhadap produk-produk yang disini wajib diketahui oleh seluruh karyawan. Untuk kerahasiaan data dari nasabah kita sudah menjamin seratus persen tidak akan ada data yang bocor”.⁸⁹

Hasil wawancara Ibu Mauliana di atas menunjukkan bahwa seluruh karyawan yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah bekerja sesuai dengan SOP karena PT. BPRS Adeco Kota Langsa rutin memberikan pelatihan khusus kepada setiap karyawan. Dimana dalam memberikan pelayanan karyawan mampu

⁸⁸ Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

⁸⁹ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

bersikap ramah, memiliki pengetahuan terhadap seluruh produk yang ada, menjaga keamanan data dari para nasabah dan dapat menyelesaikan masalah keuangan dari setiap nasabah. Hasil wawancara sejalan dilakukan pada ibu Anggi yaitu sebagai berikut

“Untuk jaminan keramahan, kompetensi dan kredibilitas, seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah memiliki keramahan kepada setiap nasabah yang datang, kemampuan para karyawan dalam menjelaskan seluruh prosedur yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa, seluruh karyawan juga ada pelatihan khusus dan ada SOP juga dalam bekerja jadi semua sudah sesuai lah. Disini juga seluruh karyawan dituntut memiliki pengetahuan mengenai produk-produk yang ada, kami juga dituntut untuk dapat menyelesaikan seluruh masalah keuangan dari setiap nasabah, apa kebutuhannya, apa keluhannya dan apa yang diinginkan oleh nasabah dan untuk jaminan kerahasiaan dari data setiap nasabah saya rasa seluruh perusahaan pastilah akan menjaga data-data dari nasabahnya sesuai dengan SOP yang ada”.⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Anggi dapat dipahami bahwa seluruh karyawan memiliki kredibilitas yang tinggi dan sangat loyal dalam bekerja sehingga kinerja dari para karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah.

Untuk lebih memperkuat kembali mengenai aspek *Assurance* yang telah diterapkan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa, peneliti kembali melakukan wawancara kepada 3 orang nasabah PT.BPRS Adeco Kota Langsa. Berikut adalah hasil wawancara ibu A berusia 26 Tahun

“Menurut saya para karyawan yang ada di sini sudah cukup ramah dalam melayani para nasabah juga memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan seluruh produk, contohnya seperti satpam aja pas masuk ditanya keperluannya apa, terus saya bilang mau nabung langsung ditunjukkan meja untuk mengisi formulirnya terus saya disuru menunggu di depan teller, tellernya pun kerjanya cepat gak sampe 10 menit saya

⁹⁰ Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

nunggu selalau sudah dipanggil, kemudian saat saya bertanya mengenai produk yang ada CS nya pun menjelaskan dengan sangat jelas”.⁹¹

Peneliti memahami bahwa hasil dari wawancara karyawan sejalan dengan wawancara dari nasabah salah satunya ibu A, dimana beliau menyatakan bahwa pelayanan dari aspek *Assurance* sudah cukup baik, para karyawan memberikan jaminan keramahan, pengetahuan, keamanan dan dapat menyelesaikan masalah dari nasabah terkait keuangan. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Ibu N berusia 28 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Karyawannya juga ramah-ramah, sopan, baik juga, tapi saya pernah bertanya tentang produk apa aja yang ada disini, malah saya dikasi brosur, terkadang kan apa yang tertulis di brosur susah dimengerti, mungkin karna lagi sibuk saja makanya saat itu mereka tidak menjelaskan”.⁹²

Hasil wawancara Ibu N sedikit berbeda dengan Ibu A, dimana menurut Ibu N pelayanan untuk jaminan karyawan dalam menjelaskan setiap produk yang ada itu tidak dilakukan, namun nasabah hanya diberi brosur untuk membaca dan mengetahui sendiri tentang produk yang ada tanpa adanya informasi langsung dari karywan. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Bapak K berusia 31 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Kalau untuk segi keramahan para karyawan sudah cukup ramah ya seluruhnya gak ada yang sombong-sombong atau sikapnya cuek terhadap nasabah, terus saya yakin bahwa PT.BPRS Adeco Kota Langsa mampu menjaga data-data pribadi dari setiap nasabah”⁹³

Dari hasil wawancara Bapak K dapat dipahami bahwa PT.BPRS Adeco Kota Langsa sudah merapkan jaminan *Assurance* dalam setiap pelayanan

⁹¹ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

⁹² Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

⁹³ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

sehingga menimbulkan kepercayaan dari para nasabah untuk menggunakan produk-produk yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa

Berdasarkan hasil wawancara dari karyawan dan nasabah PT.BPRS Adeco Kota Langsa untuk mengetahui penerapan *Assurance* dapat diketahui bahwa karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan keramahan, kemampuan, keamanan dari seluruh data nasabah dan dapat menyelesaikan seluruh masalah keuangan dari setiap nasabah, namun nasabah juga masih ada yang mengeluhkan kurangnya penerapan dari jaminan *Assurance* karena sewaktu nasabah memerlukan informasi mengenai produk-produk yang ada karyawan hanya memberikam brosur untuk nasabah baca, sebenarnya yang dibutuhkan nasabah adalah penjelasan dari karyawan. Hal ini perlu lebih dipertimbangkan kembali oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa karena menyangkut kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Berikut adalah tabel hasil temuan dari aspek *Assurance* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek Assurance
Yang Ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil Temuan Penelitian
1	Awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa jumlah karyawan tidak sebanyak sekarang namun sekarang sudah ada peningkatan jumlah karyawan sehingga pelayanan dari aspek Assurance juga meningkat
2	Dari awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tahun 2015 hingga sekarang karyawan terus meningkatkan kualitas pelayanan berupa jaminan keramahan dan keamanan kepada seluruh nasabah

3.2.4 *Reliability* (Keandalan).

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. Untuk mengetahui penerapan dimensi *reliability* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa peneliti melakukan wawancara ibu Indri yang bekerja di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada bagian pengawasan sebagai berikut:

“Kalau untuk pelayanan yang maksimal meliputi ketepatan waktu operasional itu semua sudah dilakukan dan kita memakai sistem antian siapa duluan datang itu yang kita layani dan untuk teller diutamakan kecepatan. Untuk jam sibuk kita tetap pada antrian ya, jadi teller emang dituntut cepat dan akurat”⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa jaminan pelayanan dari segi keandalan sudah diterapkan oleh seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa meliputi ketepatan waktu, pelayanan pada jam siuk dan fasilitas penunjang operasional perbankan. Kemudian ibu Muliana menyatakan hal yang serupa yaitu sebagai berikut:

“Untuk poin ketepatan waktu jam operasional ini terkadang pagi sering terlambat terutama hari senin ya karna seluruh karyawan *breefing* terlebih dahulu menurut saya itu hal yang wajar dan semua Bank saya rasa seperti itu, tapi selain itu tidak ada alasan lagi untuk memperlambat jam operasional. Kalau untuk jam-jam sibuk sebelum atau sesudah jam makan siang itu pelayanan harus lebih ditingkatkan terutama karyawan yang berhubungan langsung kepada nasabah seperti satpam, teller dan CS”.⁹⁵

⁹⁴ Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

⁹⁵ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

Berdasarkan hasil wawancara ibu Mauliana di atas dapat ditarik dipahami bahwa jam operasional pagi sering telat dikarenakan seluruh karyawan terkadang harus *briefing* terlebih dahulu dan ini termasuk kedalam hal yang wajar. Hasil wawancara sejalan dilakukan pada ibu Anggi yaitu sebagai berikut

“Untuk ketepatan waktu, karyawan PT. BPRS Adeco Langsa selalu datang tepat waktu dan memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk jam sibuk yaa kita sebagai teller emag dituntut harus cepat, tepat dan juga akurat. Untuk operasional Bank sudah cangguh semua ya”⁹⁶

Hasil wawancara Ibu Anggi dapat dipahami bahwa bahwa teller sudah bekerja secara maksimal, dimana pada jam-jam sibuk kinerja teller harus cepat, tepat dan juga akurat dalam memberikan pelayanan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.

Untuk lebih memperkuat kembali mengenai aspek *reliability* yang telah diterapkan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa, peneliti kembali melakukan wawancara kepada 3 orang nasabah PT.BPRS Adeco Kota Langsa. Berikut adalah hasil wawancara ibu A berusia 26 Tahun sebagai berikut

“Kalau tepat waktu karna saya kesini gak pernah pagi-pagi sekali ya jam 10.00 Wib ya udah pasti Bank udah buka, kalau pelayanan yang akurat udah pasti. Pas di jam-sibuk agak sedikit lama saya menunggu karna kan dari antrian nya memag udah lama, terus kalo fasilitas penunjang operasional bank yaa saya rasa sudah lengkap yaa, sama aja kayak bank bank lain tapi ATM aja yang tidak ada”⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa aspek *reliability* telah diterapkan secara maksimal oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa, hal ini dapat terlihat dari jam operasional yang tepat waktu, pelayanan di jam

⁹⁶ Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

⁹⁷ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

sibuk juga masih maksimal dilakukan oleh para karyawan dan penunjang operasional bank semua sudah modern. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Ibu N berusia 28 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

“Kalau ketepatan waktu tidak sih, saya pernah datang jam 8.20 Wib bank belum buka kata satpam masih briefing karyawannya, jadi saya harus menunggu diparkiran hingga hampir jam 9. Untuk kecepatan karyawan di jam sibuk yaa saya merasa teller kurang cepat dalam bekerja, karna terkadang kalau saya datang pagi aja yang antri paling masih 2-3 orang itu saya nunggunya lama juga, fasilitas juga kurang lengkap”⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa aspek *reliability* belum sepenuhnya memberikan kepuasan di hari para nasabah, dimana nasabah masih mengeluhkan adanya keterlambatan jam operasional saat pagi hari, kemudian kurang cepat teller dalam melayani dan fasilitas penunjang yang kurang lengkap. Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Bapak K berusia 31 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Jam operasional siang pun kadang masih telat juga, waktu saya datang sehabis jam makan siang teller tidak ada di tempat, kemudian pagi pun gitu jadi kami nasabah menunggu dulu di luar beberapa saat. Kalau kecepatan pelayanan sudah oke namun fasilitas masih banyak yang perlu dilengkapi”.⁹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh karyawan dan nasabah dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *reliability* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa belum sepenuhnya memberikan rasa puas dihati para nasabah. Dimana masih ada nasabah yang mengeluhkan mengenai jam operasional yang tidak tepat waktu, baik di pagi hari maupun selepas makan

⁹⁸ Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

⁹⁹ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

siang, kemudian kecepatan dari para teller juga perlu ditingkatkan kembali karna ada nasabah yang mengeluhkan mengenai kecepatan kerja dari para teller selanjutnya adalah fasilitas penunjang operasional yang dirasa belum sepenuhnya lengkap dan belum memberikan rasa puas di hati para nasabah. Berikut adalah tabel hasil temuan penelitian dari aspek *Reliability* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai berikut:

Tabel 3.3
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek *Reliability*
Yang Ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil Temuan
1	Awal operasinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak secanggih sekarang, sekarang sudah online semuanya jadi PT. BPRS Adeco Kota Langsa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi
2	Fasilitas penunjang operasional yang kurang lengkap seperti ATM.

3.2.5 *Tangibility* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibility* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman serta sarana dan prasarana lainnya. Untuk mengetahui penerapan pada dimensi *tangibility* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan yaitu ibu Indri menyatakan

Untuk fasilitas dan sarana prasarana sejauh ini kita memberikan pelayanan dengan kondisi tempat yang nyaman, tidak panas dan keramahan dari para karyawan, namun hanya ATM saja yang kita belum punya ¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Indri dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek *tangibility* sudah diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa seperti fasilitas berupa kondisi ruangan yang nyaman, karyawan yang ramah

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

namun fasilitas ATM yang belum ada. Hasil wawancara sejalan dilakukan kepada ibu Muliana yaitu sebagai berikut.

Dari segi fasilitas dan sarana prasarana yang ada, di PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki ruangan yang cukup nyaman bagi para nasabah, memberikan keterangan dari seluruh produk yang ada dalam bentuk brosur juga, peralatan yang digunakan teller juga sudah canggih dan seluruh fasilitas yang ada sudah dapat menunjang operasional Bank, hanya saja ATM yang belum ada.¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Mauliana peneliti menyimpulkan aspek *tangibility* yang diberikan belum sepenuhnya maksimal dimana masih belum ada fasilitas ATM (anjungan langsung tunai). Hasil wawancara sejalan dilakukan pada ibu Anggi yaitu sebagai berikut:

Untuk fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah cukup lengkap seperti ruangan yang nyaman, meja kursi dan untuk masa Covid-19 menyediakan sabun cuci tangan dan handsanitaizer hanya saja ATM yang belum ada.¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa aspek *tangibility* sudah diterapkan terutama pada masa pandemic covid-19 dimana PT. BPRS Adeco Kota Langsa menyediakan sabun cuci tangan, handsanitaizer dan juga tempat duduk yang berjarak. Seluruh karyawan menyakatan hal yang sama terkait penerapan *tangibility* yaitu fasilitas ATM yang belum ada.

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *tangibility* atau jaminan dari fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah Ibu A berusia 26 Tahun

Kemudian untuk fasilitas menurut saya itu yang agak kurang, tempat parkirnya agak sempit yaa terus fasilitas seperti ATM juga masih belum

¹⁰¹ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

¹⁰² Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

ada padahal itu penting menurut saya. Kemudian menurut saya fasilitas dan sarana yang ada itu sangat menunjang dari segi pelayanan karena kalau sarana dan prasarana lengkap maka pelayanan akan maksimal.¹⁰³

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Bapak K berusia 31 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

Untuk fasilitas sudah oke yaa, saya juga nyaman kalau menunggu disini tapi parkir masih sempit dan ATM tidak ada, mungkin bisa jadi masukan bagi pihak Bank untuk fasilitas bisa lebih dilengkapi lagi.¹⁰⁴

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Ibu N berusia 28 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

Fasilitas masih banyak yang kurang, seperti lahan parkir yang sempit, ATM yang gak ada, terus kursinya masih kurang menurut saya.¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara para karyawan dan nasabah seluruhnya menyatakan masih mengalami kekurangan dari aspek *tangibility* berupa fasilitas ATM, para nasabah juga menyatakan bahwa kurang luasnya lahan parkir dan juga kursi didalam ruangan. Namun para karyawan menegaskan bahwa didalam ruangan memang kursi dibatasi karena adanya PSBB pada masa Covid-19, nasabah juga harus menjaga jarak agar mencegah penularan Covid-19. Namun hal ini dapat menjadi masukan dari pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kurangnya penerapan pada aspek *tangibility*. Berikut adalah tabel hasil temuan aspek *tangibility* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai berikut:

¹⁰³ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

Tabel 3.4
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek *Tangibility*
Yang Ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil Temuan Penelitian
1	Pada masa Covid-19 adanya peningkatan dari aspek <i>tangibility</i> dimana adanya pembatasan atau jarak antara satu nasabah dengan nasabah lainnya pada masa covid-19, kemudian tersedianya tempat cuci tangan, sabun dan handsanitaizer.
2	Terdapat pembaharuan sistem untuk mempermudah nasabah kalau ada penyetoran atau penarikan jadi tidak perlu mengantri lama-lama
3	Menjaga kenyamanan berupa renovasi gedung, pemakaian AC.
4	Dari awal terbentuknya PT. BPRS Adeco Kota Langsa memang sudah ada 3 gedung namun yang dimanfaatkan masih 2 gedung
5	Lahan parkir yang ada memang segitu namun sudah dibuat nyaman mungkin

3.2.6 *Emphaty* (Empati)

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. Untuk mengetahui seberapa jauh penerapan dari dimensi *emphaty* yang meliputi sikap empati dan tutur kata yang sopan, Ibu Indri menyatakan bahwa

“Untuk sikap *emphaty* harus ditunjukkan oleh setiap karyawan, di depan kan ada namanya *security*, *customer service*, teller jadi setiap nasabah yang hadir itu di Tanya keperluannya apa”.¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki sikap empati kepada seluruh nasabah dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara sejalan

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

ditemukan saat peneliti melakukan wawancara kepada ibu Muliana yaitu sebagai berikut

“Karyawan juga memiliki sikap empaty yang tinggi kepada setiap nasabah, security membukakan pintu kepada nasabah yang masuk dan menanyakan keperluan dari para nasabah, selanjutnya security membatu mengisi formulir yang dibutuhkan para nasabah dan menunjukkan jalan sesuai dengan kebutuhan nasabah, misalkan ingin menabung langsung ditunjukkan tempat teller bekerja dan disuru menunggu di kursi yang telah disediakan”.¹⁰⁷

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan dapat bekerja sama memberikan rasa empati kepada setiap nasabah dalam melakukan pelayanan hal ini bertujuan agar nasabah merasa nyaman saat berada di dalam Bank. Hasil wawancara sejalan dilakukan pada ibu Anggi yaitu sebabagai berikut

“Sikap empati selalu ditunjukkan dari seluruh karyawan kepada setiap nasabah. Saat nasabah memerlukan bantuan kami bersedia membantu”.¹⁰⁸

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *emphati* atau jaminan dari keramahan yang diberikan oleh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah Ibu A berusia 26 Tahun

“Para karyawan juga sopan-sopan dan santun, dulu saya pernah nabung di Bank lain tapi karyawannya agak kurang peduli dan gak terlalu ramah”.¹⁰⁹

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisal Bapak K berusia 31 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

¹⁰⁸ Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

“Tutur kata dan kesopanan juga yang saya lihat sudah cukup baik dan karyawan punya rasa empati yang tinggi, peduli gitu sama kebutuhan para nasabah”¹¹⁰

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Ibu N berusia 28 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Iyaa, sikap empatinya bagus, saya senang jadi nasabah disini”.¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga nasabah di atas dapat diketahui bahwa seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki sikap yang ramah, tutur kata yang sopan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi empati dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sepenuhnya berhasil dan memberikan rasa puas dihati para nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi *emphaty* yang telah diterapkan oleh seluruh karyawan dari mulai satpam, teller, custumer servise dan karyawan lainnya sudah cukup baik, hal ini dapat terlihat dari tidak adanya keluhan dari para nasabah mengenai dimensi *emphaty*. Berikut adalah tabel hasil temuan dari aspek *emphaty* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai berikut

¹¹⁰ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

¹¹¹ Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

Tabel 3.5
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek *Empathy*
Yang Ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil Temuan Penelitian
1	Dulu awal berdirinya tidak ada kegiatan sosial yang dilakukan setiap jum'at, namun sekarang PT. BPRS Adeco Kota Langsa rutin melakukan kegiatan sosial setiap hari jum'at
2	Dulu awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa pelatihan bagi para karyawan dilakukan 3 bulan sekali, namun sekarang sudah mengalami peningkatan yaitu 1 bulan sekali dan ditambah 1 minggu sekali untuk pelatihan pejabatnya
3	Pada masa Pandemic Covid-19 ini adanya peningkatan dari segi sosialisasi kepada seluruh nasabah yang terdampak adanya pandemic, misalkan seperti usahanya mengalami penurunan pendapatan hingga bangkrut dan membantu nasabah mencari solusinya bersama-sama.

3.2.7 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kesediaan karyawan 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. Untuk mengetahui penerapan pada dimensi *responsiveness* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, peneliti melakukan wawancara kepada salah satu karyawan yaitu ibu Indri menyatakan

“Dalam penerapan pelayanan cepat tanggap itu kita ada sitem jemput di luar maksudnya gini nasabah tidak perlu datang ke Bank, jadi nasabah tinggal kabarin aja jika mau menabung dan nnti karyawan disini yang datang ketempat nasabah, contohnya nasabah ada yang ambil pembiayaan atau menabung tapi dia jualan di pajak kan tidak sempat untuk ke Bank jadi bisa ni karyawan Bank yang kesana bisa harian, mingguan, bulanan

waktunya itu jam 08.00 sampai jam 17.00 Wib namun jika ada sesuatu yang mendesak di luar jam kerja juga bisa kok kita yang datang.”¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa ada memberikan pelayanan cepat tanggap berupa menjemput pembiayaan, jadi jika nasabah sedang sibuk tidak bisa ke Bank maka bisa menelfon dan uangnya bisa langsung diambil oleh pihak bank. Hasil wawancara sejalan peneliti lakukan kepada ibu Maulina

“Karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti teller dan marketing memang harus memiliki sikap cepat tanggap, kita juga ada sistem jemput dana, bahkan kalo memang darurat sekali karyawan kita ada yang bekerja sampe jam 22.00 Wib untuk menjemput dana-dana yang ada di nasabah, jadi kita sudah maksimal sekali dalam memberikan pelayanan”.¹¹³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah memberikan pelayanan cepat tanggap secara maksimal dimana karyawan terkadang bekerja lembur hingga malam hari untuk menjemput dana ke masyarakat. Wawancara juga dilakukan kepada ibu Anggi yang menyatakan

“Untuk sikap cepat tanggap terutama saya sebagai teller melihatnya sudah cukup baik seluruh karyawan disini, terutama teller ya harus bekerja cepat agar nasabah tidak lama menunggu antrian”.¹¹⁴

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *responsivines* atau jaminan dari keramahan yang diberikan oleh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah Ibu A berusia 26 Tahun

¹¹² Hasil Wawancara Ibu Indri karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

¹¹³ Hasil Wawancara Ibu Mauliana karyawan pada bagian pengawasan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 11.00 Wib

¹¹⁴ Hasil Wawancara Ibu Anggi karyawan pada bagian teller di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 21 November 2021 pukul 10.00 Wib

“Menurut saya cepat tanggap karyawan yang kerja disini, kalau saya butuh apa apa langsung dilayani dengan cepat, sejauh ini gak ada keuhan apa apa dari saya kecuali fasilitas ATM itu”¹¹⁵

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Ibu N berusia 28 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Pelayanannya udah cepat sekali”.¹¹⁶

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai nasabah yang berinisial Bapak K berusia 31 tahun, hasil wawancaranya adalah sebagai berikut

“Kalau untuk cepat tanggap terhadap penyelesaian masalah dari para nasabah sudah cukup bai, dan juga karyawan bisa mendengarkan keluhan dan membantu mencari jalan keluar”¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara ketiga nasabah di atas dapat diketahui bahwa pelayanan mengenai penerapan dimensi *responsivines* sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya keluhan nasabah mengenai penerapan dimensi ini. Penerapan dimensi *responsivines* yang maksimal dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepuasan dihati para nasabah.

Peneliti menyimpulkan bahwa dimensi *responsivines* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah maksimal. Pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa juga menyediakan pelayanan penjemputan dana bagi para nasabah yang tidak bisa datang langsung ke Bank, nasabah cukup menelfon saja dan karyawan Bank akan langsung datang. Hal ini menjadi nilai tambah bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa karena memudahkan bagi para nasabah yang memag sibuk bekerja.

¹¹⁵ Hasil Wawancara Ibu A selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

¹¹⁶ Hasil Wawancara Ibu N selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 14.00 Wib.

¹¹⁷ Hasil Wawancara Bapak K selaku Nasabah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tanggal 22 November 2021 pukul 15.00 Wib.

Berikut adalah tabel hasil temuan penelitian dari aspek *responsiveness* yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Temuan Penelitian Dari Aspek *Responsiveness*
Yang Ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa

No	Hasil Temuan Penelitian
1	Dulu awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa sistem jemput angsuran tidak dilakukan kepada seluruh nasabah namun sekarang seluruh nasabah sudah bisa menggunakan sistem jemput nasabah bahkan terkadang malam hari karyawan masih bekerja untuk jemput angsuran nasabah.
2	Karyawan terus meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah keuangan dari setiap nasabah

3.3 Pembahasan

Dimensi CARTER merupakan salah satu model yang dikembangkan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan Islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas. Model ini dibentuk karena model SERVQUAL kurang cocok diterapkan bagi perbankan syariah yang dikarenakan terdapat unsur *sharia compliance* yang harus diimbangi oleh perbankan syariah dalam menjalankan operasionalnya sebagai bank yang menerapkan prinsip Islam disamping juga mengikuti prinsip-prinsip ekonomi.¹¹⁸

Oleh karena itu, jika model SERVQUAL hanya menggunakan lima dimensi dalam pengukuran kualitas jasa (*assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*), maka pada model CARTER menggunakan enam dimensi dalam pengukurannya dengan menambahkan unsur kepatuhan syariah (*sharia*

¹¹⁸ Abdullah, M. Ma'ruf. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

compliance) sehingga model ini terdiri dari *sharia compliance*, *sharia assurance*, *sharia reliability*, *sharia tangible*, *sharia empathy*, dan *sharia responsiveness*.¹¹⁹

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengungkap bagaimanakah metode CARTER yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan kepada seluruh nasabah. Sebelumnya peneliti telah melakukan wawancara kepada 3 karyawan dan 3 nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa. Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan akan dibahas secara mendalam sebagai berikut:

3.3.1 Penerapan Dimensi *Compliance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Compliance (kepatuhan syariah) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Dimensi *sharia compliance* menunjukkan kemampuan bank syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang berlaku dalam menjalankan seluruh operasionalnya. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya pembayaran riba atau bunga baik dalam produk tabungan maupun pembiayaannya. Kemudian tidak melakukan investasi pada kegiatan yang diharamkan dalam Islam seperti usaha perdagangan minuman keras, judi, dan prostitusi. Selain itu dimensi ini menuntut bank syariah hanya melakukan kegiatan yang halal atau diperbolehkan dalam prinsip Islam dalam seluruh kegiatan operasionalnya.¹²⁰

Pengetahuan karyawan tentang syariah akan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap perintah dan larangan, kepatuhan hanya melakukan kegiatan

¹¹⁹ Ibid, h 34

¹²⁰ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 20

yang halal dan meninggalkan yang haram, sehingga dengan demikian dapat menciptakan kepribadian yang penuh moral dan etika. Terdapat 3 indikator dalam mengukur *Compliance* (kepatuhan syariah) yang pertama sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam, tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan dan ketersediaan produk investasi bagi hasil.

Compliance adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. Dalam aplikasinya dilapangan dimensi *compliance* ini dilakukan oleh karyawan sebagai pelaku layanan di Bank Syariah sebagai bentuk ketauhitannya. Tauhid merupakan pondasi ajaran Islam, dengan tauhid manusia menyaksikan bahwa “Tiada sesuatupun yang layak disembah selain Allah”¹²¹ dan tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain daripada Allah”¹²² karena Allah adalah pencipta alam semesta dan seisinya. Tujuan diciptakannya manusia adalah untuk beribadah kepadanya. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya serta manusia (mu’amalah) dibingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah. Karena kepadanya manusia akan mempertanggung jawabkan segala perbuatan, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnis.

Teori di atas sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada karyawan dan responden peneliti dapat menarik kesimpulan secara keseluruhan bahwa jaminan syariah sudah sepenuhnya diterapkan dalam operasional Bank, namun masih terus ditingkatkan agar dapat menambah rasa percaya dan kepuasan

¹²¹ Al Qur’an Surat Al Baqarah, 2 : 107

¹²² Al Qur’an Surat Al An’am, 6 : 2

dari setiap nasabah. Bentuk dari jaminan syariah yang diterapkan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa berupa bagi hasil kemudian adanya akad disetiap transaksi yang dilakukan nasabah. Namun masih ada nasabah yang tidak percaya bahwa seluruh operasional yang dilakukan oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa telah berlandaskan syariah, hal ini karena adanya isu-isu negatif terdahulu mengenai perbankan syariah.

Peneliti menyimpulkan bahwa penerapan dimensi *compliance* masih harus terus ditingkatkan oleh seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa, karna rasa percaya nasabah masih kurang mengenai kepatuhan syariah yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam menjalani seluruh operasional Bank. Contohnya awal-awal berdirinya BPRS Adeco Kota Langsa masih ada nasabah yang belum percaya jika operasional Bank seluruhnya sudah terhindar dari bunga, bukan hanya nasabah faktanya di masyarakat pun masih banyak yang belum percaya mengenai penerapan dimensi *compliance* ini. Jadi peneliti menyarankan bagi pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa untuk kedepannya dapat memberikan edukasi, sosialisasi secara rutin bukan hanya kepada nasabah tapi juga kepada masyarakat luas agar pengetahuan terhadap penerapan dimensi *compliance* ini akan meningkat sehingga berdampak kepada rasa percaya dari para nasabah. Sosialisasi dan edukasi tidak harus diberikan secara langsung namun bisa melalui sosial media, terus dengan membagikan brosur dan juga lainnya.

3.3.2 Penerapan Dimensi *Assurance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Definisi *assurance* yang berarti pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para karyawan dapat menimbulkan etika komunikasi baik yang diperlukan perusahaan, sehingga ketika dalam menawarkan produk mereka tidak melakukan manipulasi dan tidak berbicara bohong yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari nasabahnya.¹²³

Dimensi *Assurance* merupakan jastifikasi dari sifat amanah. Sifat amanah yaitu sikap tanggung jawab, dapat dipercaya, kredibilitas menjadi misi hidup setiap muslim. Karena seorang muslim hanya dapat menjumpai Sang Maha Besar dalam keadaan ridha dan diridhai. Sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab yang tinggi akan melahirkan masyarakat yang kuat, karena dilandasi oleh saling percaya antar anggotanya. Sifat amanah memerankan peranan yang sangat penting dalam dunia ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur

Peningkatan kepercayaan nasabah kepada PT. BPRS Adeco Kota Langsa akan memudahkan karyawannya dalam menginformasikan produk produk atau jasa-jasanya kepada nasabah. Pada akhirnya nasabah juga akan membandingkan informasi yang ia dapat dengan pengalamannya setelah menggunakan jasa bank

¹²³ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

tersebut.¹²⁴ Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 4 indikator.¹²⁵ Yang pertama karyawan yang sopan dan ramah, karyawan yang mengetahui produk bank, bank memberikan kerahasiaan data nasabah dan bank memberikan saran produk yang terbaik.

Teori di atas sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti temukan dimana dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan keramahan, kemampuan, keamanan dari seluruh data nasabah dan dapat menyelesaikan seluruh masalah keuangan dari setiap nasabah. namun nasabah juga masih ada yang mengeluhkan kurangnya penerapan dari jaminan *Assurance* karena sewaktu nasabah memerlukan informasi mengenai produk-produk yang ada karyawan hanya memberikam brosur untuk nasabah baca, sebenarnya yang dibutuhkan nasabah adalah penjelasan dari karyawan. Hal ini perlu lebih dipertimbangkan kembali oleh PT.BPRS Adeco Kota Langsa karena menyangkut kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para karyawan dapat menimbulkan etika komunikasi baik yang diperlukan PT.BPRS Adeco Kota Langsa, sehingga ketika dalam menawarkan produk mereka tidak melakukan manipulasi dan tidak berbicara bohong yang dapat menumbuhkan kepercayaan dari nasabahnya. Peningkatan kepercayaan nasabah kepada PT.BPRS Adeco Kota Langsa akan memudahkan karyawannya dalam menginformasikan produk produk atau jasa-jasanya kepada nasabah dalam

¹²⁴ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

¹²⁵Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

menginformasikan produk karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa dituntut untuk bersikap ramah kepada nasabah dan menjamin bahwa data nasabah tidak akan bocor. Pada akhirnya nasabah juga akan membandingkan informasi yang ia dapat dengan pengalamannya setelah menggunakan jasa pada PT.BPRS Adeco Kota Langsa.

3.3.3 Penerapan Dimensi *Reliability* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sharia reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja dari bank tersebut terjamin dan amanah, tepat, serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabahnya.¹²⁶ Kinerja bank syariah pada dasarnya harus sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabahnya seperti dengan ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama bagi setiap nasabah, selalu amanah dan terjamin, serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Keandalan pada dasarnya merupakan inti dari suatu kualitas jasa, karena nasabah akan melakukan penilaian dari pengalaman mereka dalam menggunakan jasa bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu dalam menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara andal dan akurat.¹²⁷ Dimensi *reliability* ini ada dalam sifat *Sidiq* (benar dan jujur). Sifat *Sidiq* harus menjadi visi hidup setiap Muslim karena hidup kita berasal dari Yang Maha Benar. Maka kehidupan di dunia pun harus dijalani dengan benar.

¹²⁶ Abdullah, M. Ma'ruf. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

¹²⁷ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari keandalan syariah.¹²⁸ Yang pertama memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, yang kedua memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali dan yang ketiga mempunyai berbagai produk dan layanan yang diberikan.

Hasil temuan penelitian dilapangan setelah melakukan wawancara mendalam kepada seluruh karyawan dan nasabah dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *reliability* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa belum sepenuhnya memberikan rasa puas dihati para nasabah. Dimana masih ada nasabah yang mengeluhkan mengenai jam operasional yang tidak tepat waktu, baik di pagi hari maupun selepas makan siang, kemudian kecepatan dari para teller juga perlu ditingkatkan kembali karna ada nasabah yang mengeluhkan mengenai kecepatan kerja dari para teller selanjutnya adalah fasilitas penunjang operasional yang dirasa belum sepenuhnya lengkap dan belum memberikan rasa puas diahati para nasabah.

Keandalan pada dasarnya merupakan inti dari suatu kualitas jasa, karena nasabah akan melakukan penilaian dari pengalaman mereka dalam menggunakan jasa bank syariah. Oleh karena itu, PT. BPRS Adeco Kota Langsa harus mampu dalam menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara andal dan akurat. Peneliti menyarankan bahwa jam operasional harus diperbaiki karna masih ada nasabah yang mengeluh mengenai jam operasional yang tidak tepat waktu dan kecepatan dari teller. Hal ini sangat berdampak terhadap kepuasan dari hati para

¹²⁸Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

nasabah, jika jam operasional dan kecepatan dari teller tidak ditingkatkan maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan pindah ke Bank lain.

3.3.4 Penerapan Dimensi *Tangibility* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Tangibility adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi. Indikator untuk dimensi tangible diantaranya; Kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan yang sopan dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat penyedia pelayanan, kedisiplinan pelaku bisnis dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.¹²⁹

Sharia tangibles (bukti fisik) adalah penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik merupakan tampilan fisik dari bank syariah yang akan menunjukkan identitasnya sekaligus sebagai pendorong awal dalam menciptakan persepsi nasabah terhadap bank tersebut.¹³⁰ Kemampuan sarana dan prasarana serta penampilan merupakan bukti fisik bank syariah yang dapat diandalkan sebagai pelayanan baik yang diberikan kepada nasabahnya, seperti dengan kelengkapan fasilitas fisik (gedung, teknologi, dan lain-lain). Bukti fisik lainnya juga harus ditunjukkan oleh penampilan dari para karyawannya dalam hal berbusana sesuai syar'i, ini juga merupakan bagian

¹²⁹ Abdullah, M. Ma'ruf. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

¹³⁰ Abdullah, M. Ma'ruf. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

yang penting menurut Islam. Pada dasarnya profesionalitas dari bank syariah dapat dilihat dengan tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi bagi bank syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaiannya jasanya kepada nasabah.¹³¹

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan erformance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk image positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.¹³²

¹³¹ Tjiptono dan Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. (Jakarta : Andi, 2017), h 2015

¹³² Martul Shadiqqin, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004), h. 49

Oleh sebab itu, bank syariah harus mengkreasikan bentuk fisik yang dimiliki dalam menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan percaya dengan bank tersebut. Hal lainnya yang juga dapat menunjang operasional bank syariah adalah fasilitas yang dimilikinya seperti ketersediaan ATM, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, jaringan internet yang mendukung, gedung yang nyaman dan bersih, dan lainnya akan memudahkan dalam bertransaksi untuk nasabahnya. Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 3 indikator dari bukti fisik yaitu fasilitas fisik yang menarik secara visual, brosur terlihat menarik dan Peralatan yang digunakan.¹³³

Berdasarkan hasil wawancara para karyawan dan nasabah seluruhnya menyatakan masih mengalami kekurangan dari aspek *tangibility* berupa fasilitas ATM, para nasabah juga menyatakan bahwa kurang luasnya lahan parkir dan juga kursi didalam ruangan. Namun para karyawan menegaskan bahwa didalam ruangan memang kursi dibatasi karena adanya PSBB pada masa Covid-19, nasabah juga harus menjaga jarak agar mencegah penularan Covid-19. Namun hal ini dapat menjadi masukan dari pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kurangnya penerapan pada aspek *tangibility*.

Pada dasarnya profesionalitas dari bank syariah dapat dilihat dengan tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi bagi bank syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaiannya jasanya kepada nasabah. Oleh sebab itu, bank syariah harus mengkreasikan bentuk fisik yang dimiliki dalam

¹³³Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan percaya dengan bank tersebut. Hal lainnya yang juga dapat menunjang operasional bank syariah adalah fasilitas yang dimilikinya seperti ketersediaan ATM, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, jaringan internet yang mendukung, gedung yang nyaman dan bersih, dan lainnya akan memudahkan dalam bertransaksi untuk nasabahnya.

3.3.5 Penerapan Dimensi *Empathy* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sharia *empathy* adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *empathy*. Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya. Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus memberikan perhatian yang khusus disertai dengan sikap komunikatif dan kepekaan terhadap kebutuhan nasabahnya. Hal ini merupakan salah satu wujud kepatuhan bank syariah terhadap perintah Allah dalam menyediakan jasa agar selalu peduli dengan kondisi dan kebutuhan nasabahnya.¹³⁴ Menurut Sofani dalam Jurnal Ramadhani, Abdul dan Abdullah terdapat 2 indikator dari empaty.¹³⁵ Yang pertama Bank memiliki

¹³⁴ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

¹³⁵Ramadhani, Abdul dan Abdullah, Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bmt Barokatul Ummah Di Kabupaten Merauke, *Hasanuddin Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*. 2 (3). 2019

karyawan yang memberikan perhatian personal yang kedua karyawan memiliki sikap yang sopan dan tutur bahasa yang bagus.

Empathy (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus yang dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing- masing pihak tersebut. Dalam suatu organisasi kerja empati menjadi sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Teori di atas sejalan dengan hasil yang didapatkan peneliti setelah melakukan wawancara dimana seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa memiliki sikap yang ramah, tutur kata yang sopan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dimensi empati dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sepenuhnya berhasil dan memberikan rasa puas dihati para nasabah. Dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* yang telah diterapkan oleh seluruh karyawan dari mulai satpam, teller, *customer servise* dan karyawan lainnya sudah cukup baik,

hal ini dapat terlihat dari tidak adanya keluhan dari para nasabah mengenai dimensi *empathy*.

3.3.6 Penerapan Dimensi *Responsivines* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* diantaranya; merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat, semua keluhan nasabah direspon oleh perusahaan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat ditambahkan dengan pemberian informasi yang jelas. Dalam prinsip Islam mengajarkan bahwa bank syariah dalam memberikan pelayanan yang baik harus memiliki komitmen yang tinggi, sehingga ketika tidak dapat ditepati maka berisiko akan ditinggalkan oleh nasabahnya.¹³⁶

Peneliti menyimpulkan bahwa dimensi *responsivines* yang diterapkan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa sudah maksimal. Pihak PT. BPRS Adeco Kota Langsa juga menyediakan pelayanan penjemputan dana bagi para nasabah yang tidak bisa datang langsung ke Bank, nasabah cukup menelfon saja dan karyawan Bank akan langsung datang. Hal ini menjadi nilai tambah bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa karena memudahkan bagi para nasabah yang memang sibuk bekerja

¹³⁶ Abdullah, M. Ma'ruf.. *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*. (Banjarmasin: Antasari Press, 2016), h. 32

Dimensi sharia *responsiveness* yang paling penting adalah dengan kemampuan yang dimiliki oleh bank syariah dalam membantu nasabahnya dengan tanggap dan tepat. Pada dasarnya daya tanggap merupakan salah satu bagian dari profesionalitas, sehingga bank syariah yang profesionalitas akan memiliki komitmen yang tinggi untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, memperhatikan harapan serta masukan dan senantiasa merespon dengan cepat dan tepat, sehingga hal itu akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah peneli paparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan dimensi *compliance* terlihat dari Awal beroperasinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa pada tahun 2009 kesesuaian syariah hanya bertujuan untuk meminimalisir resiko namun sekarang sudah mengalami peningkatan seperti pengoperasionalan memang wajib sesuai syariah dari hal yang terkecil hingga terbesar karena prinsip meminimalisir resiko yang awalnya digunakan oleh PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak dapat sepenuhnya memenuhi seluruh aspek kesesuaian syariah kemudian PT. BPRS Adeco Kota Langsa dari awal berdirinya sampai sekarang terus melakukan peningkatan sesuai dengan PUJK tentang penerapan pengelolaan BPRS tahun 2018 serta SOJK nya tahun 2019 tentang penerapan kepatuhan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terus melakukan peningkatan-peningkatan untuk hal-hal terbaik dari aspek kesesuaian syariah dari tahun ke tahun.
2. Peningkatan dimensi *assurance* dapat terlihat dari awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa jumlah karyawan tidak sebanyak sekarang namun sekarang sudah ada peningkatan jumlah karyawan sehingga pelayanan dari aspek *Assurance* juga meningkat dan pada tahun 2015

hingga sekarang karyawan terus meningkatkan kualitas pelayanan berupa jaminan keramahan dan keamanan kepada seluruh nasabah

3. Peningkatan dimensi *reliability* dapat terlihat dari awal operasinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa tidak secanggih sekarang, sekarang sudah online semuanya jadi PT. BPRS Adeco Kota Langsa menyesuaikan dengan perkembangan teknologi namun fasilitas penunjang operasional yang kurang lengkap seperti ATM
4. Peningkatan dimensi *tangibility* dapat terlihat adanya pembatasan atau jarak antara satu nasabah dengan nasabah lainya pada masa covid-19, kemudian tersedianya tempat cuci tangan, sabun dan handsanitaizer. Terdapat pembaharuan sistem untuk mempermudah nasabah kalau ada penyetoran atau penarikan jadi tidak perlu mengantri lama-lama. Menjaga kenyamanan berupa renovasi gedung, pemakaian AC. Dari awal terbentuknya PT. BPRS Adeco Kota Langsa memang sudah ada 3 gedung namun yang dimanfaatkan masih 2 gedung namun lahan parkir yang ada memang segitu namun sudah dibuat senyaman mungkin
5. Peningkatan dimensi *emphaty* dapat terlihat dari awal berdirinya tidak ada kegiatan sosial yang dilakukan setiap jum'at, namun sekarang PT. BPRS Adeco Kota Langsa rutin melakukan kegiatan sosial setiap hari jum'at. Pada masa Pandemic Covid-19 ini adanya peningkatan dari segi sosialisasi kepada seluruh nasabah yang terdampak adanya pandemic, misalkan seperti usahanya mengalami penurunan pendapatan hingga bangkrut dan membantu nasabah mencari solusinya bersama-sama.

6. Peningkatan dimensi *responsiveness* dapat terlihat dari awal berdirinya PT. BPRS Adeco Kota Langsa sistem jemput angsuran tidak dilakukan kepada seluruh nasabah namun sekarang seluruh nasabah sudah bisa menggunakan sistem jemput nasabah bahkan terkadang malam hari karyawan masih bekerja untuk jemput angsuran nasabah. Karyawan terus meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah keuangan dari setiap nasabah

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Bagi PT. BPRS Adeco Kota Langsa
 - a. Diharapkan karyawan PT.BPRS Adeco Kota Langsa dapat terus meningkatkan pelayanan dari aspek kepatuhan syariah, karena ada beberapa nasabah yang belum yakin sepenuhnya bahwa PT.BPRS Adeco Kota Langsa sudah sesuai sepenuhnya beroperasi berdasarkan prinsip syariah
 - b. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek *tangible* seperti fasilitas yang masih menjadi keluhan beberapa nasabah, memperluas tempat parkir dan fasilitas untuk transaksi keuangan seperti ATM.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan metode CARTER secara lebih mendalam, dengan melakukan wawancara kepada

Direktur dan Anggota Dewan Pengawas Syariah dari PT.BPRS Adeco Kota Langsa untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dari metode CARTER yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa

3. Bagi Masyarakat

Dapat menjadikan PT.BPRS Adeco Kota Langsa sebagai sarana melakukan kegiatan ekonomi Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ach Zuhri dan Rudy Haryanto. 2017. “Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep.” dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III, h. 117
- Ahmad Ilham. 2010. *Pedoman Umum Lks*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Andri Soemitra. 2017. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana.
- Ascarya. 2013. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2009. *Metode Penelitian, cet X*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Darsono,. 2017. *Memberdayakan Keuangan Mikro Syariah Indonesia*, Jakarta : Tazkia Publishing
- Debby Prabana dan Rachma Indrarini, 2017. “ Pembiayaan BPRS Dalam Peningkatan Kesejahteraan UMKM: Berdasarkan Maqashid Sharia”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1
- Djoko Muljono. 2015. *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Eko Cahyadi, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah “X” Dengan Menggunakan Model CARTER,” dalam *Jurnal Madani*, vol. II, h. 221-222
- 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.
- Ginandjar Kartasasmita. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Ika Yunia, Abdul Kadir,”*Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al Syariah*”, Jakarta, Predamedia, 2014.
- Imam Suprayogo dan Tobroni. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja Remaja Rosdakarya
- Imamul Arifin,. 2017. *Membuka Cakrawala Ekonomi*, Jakarta: Setia Purna Inves.
- Ismail.2011. *Perbankan Syariah* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Khairul Bariah. 2017. “*Strategi Manajemen Usaha Ritel Studi Analisis Manajemen Syariah pada Azqia Swalayan Kec. Karang Baru Kab. Aceh Tamiang*”, Skripsi, Fakultas Syari’ah IAIN Langsa.
- Malayu Hasibuan. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muhammad Firdaus NH. 2015. *Konsep & Implentasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan
- Muhammad. 2005 *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Rachmadi Usman. 2012. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika
- Rivai, Veithzat dan Arivin. 2010. *Islamic banking “ Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi”*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supardi. 2015 *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: UII Press Yogyakarta.
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka. 2015
- Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Dalam Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2
- Veithzal Rivai Zainal. 2017. *Islamic Marketing Manajement: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Lampiran 1 ; Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa

1. Bentuk penerapan dimensi *Compliance* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang dimensi CARTER yang ada di PT.BPRS Adeco Kota Langsa ?
 - b. Apakah PT.BPRS Adeco Kota Langsa telah sepenuhnya sudah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah?
 - c. Bagaimanakah penerapan *compliance* pada PT. BPRS Adeco Kota Langsa
 - d. Bagaimanakah penerapan tentang investasi bagi hasil yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
2. Bentuk penerapan dimensi *Assurance* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa
 - a. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan jaminan berupa keramahan, kepada setiap nasabah?
 - b. Bagaimana penerapan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kemampuan karyawan mampu menjelaskan seluruh produk-produk yang ada ?
 - c. Bagaimana penerapan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kemampuan karyawan menjawab seluruh pertanyaan dari para nasabah terkait produk-produk yang ada?
 - d. Bagaimana penerapan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kemampuan karyawan dalam menjaga kerahasiaan data dari para nasabah?

- e. Bagaimana penerapan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait kemampuan karyawan dalam memberikan saran/nasehat keuangan bagi setiap nasabah?
3. Bentuk penerapan dimensi *Reliability* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan yang maksimal terkait ketepatan waktu?
 - b. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa terkait pemberian pelayanan pada jam-jam sibuk
 - c. Apakah fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam menunjang operasional perbankan sudah lengkap?
 4. Bentuk penerapan dimensi *Tangibility* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik pada nasabah?
 - b. Apakah PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah memiliki ruangan yang bersih dan interior yang menarik ?
 - c. Apakah PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah memiliki teknologi yang baik dalam menunjang operasional bank ?
 5. Bentuk penerapan dimensi *Emphaty* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Bagaimanakah penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan sikap empati kepada setiap nasabah saat nasabah membutuhkan bantuan?

- b. Apakah seluruh karyawan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa bersikap sopan dan memiliki tutur kata yang bagus saat melayani seluruh nasabah?
 - c. Apakah seluruh karyawan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat bersikap baik dan memberi perhatian serta menjaga hubungan baik kepada nasabah dalam memberikan pelayanan?
6. Bentuk penerapan dimensi *Responsivines* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
- a. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan cepat tanggap pada nasabah?
 - b. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan untuk membantu setiap masalah dari para nasabah?
 - c. Bagaimana penerapan yang dilakukan PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam memberikan pelayanan jika ada nasabah yang memberikan keluhan atau menghadapi masalah?

Lampiran 2 ; Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada nasabah PT. BPRS Adeco Kota Langsa

1. penerapan dimensi *Compliance* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Sudah berapa lama bapak/ibu menjadi nasabah disini?
 - b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai penerapan jaminan Syariah di PT. BPRS Adeco Kota Langsa ?
 - c. Menurut bapak/ibu bagaimana tanggapan ibu tentang investasi bagi hasil yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa?
 - d. Apakah bapak/ibu percaya sepenuhnya terhadap operasional bank berdasarkan prinsip syariah
2. Bentuk penerapan dimensi *Assurance* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Apakah seluruh karyawan dapat bersikap ramah kepada setiap nasabah?
 - b. Apakah seluruh karyawan mampu menjelaskan seluruh produk-produk yang ada ?
 - c. Apakah seluruh karyawan mampu menjawab seluruh pertanyaan dari para nasabah terkait produk-produk yang ada?
 - d. Apakah seluruh karyawan mampu menjaga kerahasiaan data dari para nasabah?
 - e. Apakah seluruh karyawan mampu memberikan saran/nasehat keuangan bagi setiap nasabah?

3. Bentuk penerapan dimensi *Reliability* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Apakah seluruh karyawan mampu memberikan pelayanan yang maksimal terkait ketepatan waktu?
 - b. Apakah seluruh karyawan mampu bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan pada jam-jam sibuk
 - c. Apakah fasilitas yang ada di PT. BPRS Adeco Kota Langsa dalam menunjang operasional perbankan sudah lengkap?
4. Bentuk penerapan dimensi *Tangibility* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. apakah PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang baik pada nasabah?
 - b. Apakah PT. BPRS Adeco Kota Langsa telah memiliki ruangan yang bersih dan interior yang menarik ?
5. Bentuk penerapan dimensi *Emphaty* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Apakah seluruh karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa mampu memberikan sikap empati kepada setiap nasabah saat nasabah membutuhkan bantuan?
 - b. Apakah seluruh karyawan di sbersikap sopan dan memiliki tutur kata yang bagus saat melayani seluruh nasabah?

- c. Apakah seluruh karyawan di PT. BPRS Adeco Kota Langsa dapat bersikap baik dan memberi perhatian serta menjaga hubungan baik kepada nasabah dalam memberikan pelayanan?
6. Bentuk penerapan dimensi *Responsiviness* dalam peningkatan kualitas layanan PT.BPRS Adeco Kota Langsa.
 - a. Apakah karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa mampu memberikan pelayanan cepat tanggap pada nasabah?
 - b. Apakah karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa mampu memberikan pelayanan untuk membantu setiap masalah dari para nasabah?
 - c. Apakah karyawan PT. BPRS Adeco Kota Langsa mampu memberikan pelayanan jika ada nasabah yang memberikan keluhan atau menghadapi masalah?

Lampiran 3 : Dokumentasi





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 421 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
- c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.
- Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 02 September 2021.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **Dr. Iskandar, MCL** sebagai Pembimbing I dan **Dr. Safwan Kamal, M. E. I** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Silvia Marsudillah**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012017164, dengan Judul Skripsi : "Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. BPRS ADECO Kota Langsa melalui Dimensi CARTER".
- Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
- b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
- c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
- d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
- e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
- f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
- h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 17 November 2021 M
12 Rabiul Tsani 1443 H H

Dekan,

Iskandar

Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/525/In.24/LAB/PP.00.9/01/2022

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri

Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : SILVIA MARSUDILLAH
NIM : 4012017164
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT.
BPRS ADECO KOTA LANGSA MELALUI DIMENSI
CARTER

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 31 Januari 2022

zf Ketua Laboratorium FEBI



Mastura, M.E.I

NIDN. 201307870