

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BRI SYARIAH KCP PINRANG**



2018

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BRI SYARIAH KCP PINRANG**



Oleh
RUHATI
NIM 14.2300.102

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BRI SYARIAH KCP PINRANG**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**RUHATI
NIM 14.2300.0102**

Kepada

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ruhati
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang
Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.102
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare No. B.2906/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.
NIP : 19610320 199403 1 004



Pembimbing Pendamping : Syahriyah Semaun, S.E., M.M.
NIP : 19711111 199803 2 003



Mengetahui,

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BRI SYARIAH KCP PINRANG

Disusun dan diajukan oleh

RUHATI
NIM 14.2300.102

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 07 Agustus 2018
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. Moh. YasinSoumena, M.Pd.

NIP : 19610320 199403 1 004



Pembimbing Pendamping : Syahriyah Semaun, S.E., M.M.

NIP : 19711111 199803 2 003



Rektor IAIN Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP 19640427 198703 1 002

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Budiman, M.HI.
NIP 19730627 200312 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang

Nama Mahasiswa : Ruhati

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.102

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B. 2906/Sti.08/PP.00.01/10/2017

Tanggal Kelulusan : 07 Agustus 2018

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd.	(Ketua)	()
Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Sekertaris)	()
Dr. St. Jamilah Amin, M.Ag.	(Anggota)	()
Rusnaena, M.Ag.	(Anggota)	()

Mengetahui,

Rektor IAIN Parepare 


Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP.19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rahmanir Rahim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. dan Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Subair (Ayah), Saripa (Ibu) dan saudara-saudari yang telah memberikan dukungan moril, spiritual maupun material dalam menjalankan penelitian dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelolah pendidikan di IAIN Parepare.

3. Bapak Budiman, M.HI sebagai Ketua Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdian beliau sehingga tercipta suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk jurusan sehingga Jurusan Perbankan Syariah saat ini dapat berkembang dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. Dan seluruh staf, staf bagian rektorat, staf akademik, staf jurusan, dan staf perpustakaan yang selalu siap melayani mahasiswa.
6. Terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah menerima peneliti dengan sangat baik serta memberikan informasi dan data dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus karyawan BRI Syariah KCP Pinrang dan nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.
7. Terima kasih kepada seluruh keluarga dan teman, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan menjadi inspirasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tidak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlimpah baik itu

didunia maupun diakhirat kelak, diberikan rejeki yang berlipat serta dibukakan jalan yang baik setiap langkahnya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan saran konstruktif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 11 Juni 2018

Penulis



RUHATI
NIM 14.2300.102



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruhati
NIM : 14.2300.102
Tempat/ Tanggal Lahir : Pinrang, 13 tMare 1996
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 Juli 2018

Penyusun



RUHATI
NIM 14.2300.102

ABSTRACT

Ruhati, Implementasi pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang. Dibimbing oleh Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. selaku pembimbing utama dan Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M. selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini membahas tentang pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang kepada nasabah bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan model CARTER dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan untuk mengetahui bagaimana hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan model CARTER.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah BRI Syariah KCP Pinrang . sedangkan subjeknya adalah karyawan BRI Syariah KCP Pinrang yang berjumlah 3 (tiga) orang dan nasabah bank yang berjumlah 3 (tiga) orang. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data dengan menggunakan tiga teknik yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi dan menarik kesimpulan.

Hasil penelien ini menunjukkan bahwa: 1). Kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang sudah memuaskan bagi para nasabah. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin. Hanya saja, terdapat beberapa faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti bagian non operasional atau sarana pendukung yaitu area parkir yang kurang luas menyulitkan nasabah dalam memarkir kendaraannya. Namun faktor ini tidak menjadi masalah besar bagi BRI Syariah KCP Pinrang terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. 2). BRI Syariah KCP Pinrang sangat merasakan hal positif dari pelaksanaan atau penerapan model CARTER dengan pengaplikasian pelayanan yang semaksimal mungkin. Meskipun demikian BRI Syariah KC Pinrang selalu menciptakan inovasi baru dalam artian selalu berusaha dari yang kurang baik menjadi lebih baik, sehingga nasabah nyaman bertransaksi di BRI Syariah KCP Pinrang. BRI Syariah KCP Pinrang juga tidak merasa puas dengan hasil yang diberikan meskipun pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin

Kata Kunci: Pelayanan, Model CARTER, Loyalitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2. Tinjauan Teoritis	8
2.2.1. Lembaga Keuangan Bank	8
2.2.2. Bank Syariah	9

2.2.3. Teori Implementasi	18
2.2.4. Teori Pelayanan.....	20
2.2.5. Kualitas Layanan.....	26
2.2.6. Konsep Model CARTER	28
2.2.7. Teori Loyalitas	30
2.3. Tinjauan Konseptual.....	35
2.4. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3. Fokus penelitian	40
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
4.2.1. Bentuk Kualitas Layanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.....	45
4.2.2. Hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah Menerapkan Model CARTER.....	64
BAB V PENUTUP	73

5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
1	Surat Keterangan Izin Melaksanakan Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
2	Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Pemerintahan Daerah (BAPEDA) Kab. Pinrang
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari BRI Syariah KCP Pinrang
4	Produk BRI Syariah KCP Pinrang
5	Format Wawancara
6	Surat Keterangan Wawancara dengan Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang
7	Surat Keterangan Wawancara dengan Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang
8	Dokumentasi Bersama Karyawan dan Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.
9	Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan, operasional, pemasaran dan pengelolaan sumber daya manusia sehingga diperlukan adanya suatu peningkatan kinerja manajemen perusahaan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan peningkatan suatu kinerja, perusahaan perlu melakukan sebuah pengukuran kinerja untuk mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah diterapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Dewasa ini bangsa Indonesia sebagai salah satu negara berkembang tidak bisa maju selama belum memperbaiki kualitas sumberdaya manusia. Kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat. Ketatnya persaingan ini akan menimbulkan kuatnya kesadaran masyarakat akan nilai-nilai Islam yang semakin tinggi sehingga masyarakat banyak yang mulai mengikuti *trend* yang telah muncul seperti minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan di lembaga keuangan syariah.

Di Indonesia nilai-nilai Islam dalam kegiatan perekonomian yang melatarbelakangi makin berkembangannya lembaga keuangan syariah. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan di BRI Syariah KCP Pinrang, akan membuat nasabah merasa puas atas hasil yang diinginkan dandengan memberikan pelayanan yang baik mampu mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan. Untuk itu perusahaan, seperti lembaga perbankan dapat memperhatikan adanya kualitas pelayanan.

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/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikah hal yang buruk.¹

Diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terdapat atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen adalah raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan pada perusahaan agar tetap terus hidup.²

Setiap aktivitas hidup terikat dalam aturan syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Dalam hal ini perlu adanya pengukuran pelayanan. Untuk dimensi kualitas layanan bagi perusahaan yang berbasis syariah dapat diadaptasi dari model CARTER (Othoman) yaitu sebuah instrument yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan syariah dan berguna sebagai alat penilaian kualitas, Mekanisme pengukuran model CARTER sama dengan *servqual* hanya saja dalam model CARTER ditambahkan dimensi *compliance*

¹ Lihat, Quran Surah Al-Maidah (5): 2

²Badryani, *upaya peningkatan kualitas pelayanan PT.hadji kalla cabang parepare terhadap kepuasan pelanggan* (analisis ekonomi islam), (suatu tinjauan penelitian), (STAIN parepare, skripsi 2014)

(pemenuhan prinsip syariah) sehingga ada 6 dimensi yakni *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*.³

Compliance (pemenuhan prinsip syariah) kemampuan dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diukur dari menjalankan prinsip dan hukum Islam. *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan atau kehandalan yang dimiliki oleh pekerja. *Tangible* (bukti langsung) berupa pelayanan-pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen. *Empathy* (simpati) yang diberikan terhadap konsumen. *Responsiveness* (daya tanggap) yakni keinginan parastaf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Model CARTER tersebut telah diterapkan pada bank-bank syariah, salah satunya adalah BRI Syariah KCP Pinrang. Bank BRI Syariah KCP Pinrang merupakan salah satu bank *Retail Modern* yang memberikan solusi keuangan yang amanah yang berfokus pada perbankan syariah, menyediakan layanan syariah bagi nasabahnya, memberikan kemudahan dalam transaksi dan tabungan BRI Syariah, memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah yaitu, ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena sesuai dengan syariah

Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan berdampak juga pada loyalitas nasabah, loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena

³Srilaksmi Perdanawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Syariah Dana Mulia Surakarta*. <https://www.google.com/search?q=engertian+model+carter&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab#q=>. Diakses tanggal 22 April 2017.

loyalitas nasabah memiliki nilai strategis bagi perusahaan. Loyalitas nasabah merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbarui kontrak di masa yang akan datang, berapa kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap merek, berapa kemungkinan keinginan nasabah untuk meningkatkan citra positif suatu produk. Jika produk tidak mampu memuaskan nasabah, nasabah akan bereaksi dengan cara *exit* (nasabah menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan *voice* (nasabah menyatakan ketidakpuasan secara langsung pada perusahaan).

BRI Syariah KCP Pinrang yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya, prinsip syariah inilah yang diterapkan pada produk-produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip *wadiah* (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa merupakan upaya menghindari sistem riba. Untuk itu peneliti akan berupaya mengkaji sejauh mana BRI Syariah KCP Pinrang, sebagai bank yang operasionalnya menggunakan sistem syari'ah, dan bisakah memberi memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat membangun kepercayaan nasabah, dan melayani dengan memberikan kepuasan nasabah dengan menggunakan model CARTER, agar diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi nasabah di BRI Syariah KCP Pinrang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka masalah pokoknya adalah: Bagaimana implementasi pelayanan model CARTER dalam meningkatkan loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Pinrang?

Dari masalah pokok di atas, akan dirinci menjadi sub-sub masalah sebagai berikut:

1.2.1 Bagaimana bentuk pelayanan model CARTER dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada BRI Syariah KCP Pinrang ?

1.2.2 Bagaimana hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan model CARTER?

1.3 Tujuan Peneliti

1.3.1 Untuk mengetahui bentuk-bentuk bagaimana pelayanan model CARTER dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.

1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan model CARTER.

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat pada pengetahuan akan pentingnya model CARTER secara teoritis dan praktis.

1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi ide, pemikiran dan gagasan tentang pelayanan model CARTER terhadap loyalitas nasabah, sehingga bisa dijadikan referensi mendasar bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Hasil penelitian ini dapat dapat dijadikan bahan rujukan dan evaluasi bagi perusahaan dalam menentukan kebijakan untuk perkembangan yang baik karena asumsi dasar lahirnya penelitian ini menjadi *trend* sendiri dengan begitu banyaknya persaingan sistem perbankan berdasarkan syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan yang dilakukan oleh peneliti, penyusun penelitian ini merupakan penelitian yang telah ada sebelumnya, namun tetap memiliki perbedaan telah dilakukan sebelumnya. Penelitian yang mengungkap tema yang diangkat oleh penulis sekarang bukanlah penelitian awal. Beberapa penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian serupa yakni oleh saudara Junaidi dengan judul penelitian “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPRS Dana Hidayatullah Yokyakarta*” yang menunjukkan hasil penelitian bahwa berdasarkan analisis interensial, hasil pengukuran data (loading faktor) yang menunjukkan kontribusi seluruh dimensi terhadap faktor pada model servqual (*service quality*) dimensi CARTER dalam kualitas pelayanan pada BPRS Dana Hidayatullah Yokyakarta memberikan nilai-nilai pengaruh berturut-turut dari koefisien yang terbesar sampai yang terkecil adalah sebagai berikut: dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki koefisien path 0,236, dimensi bukti langsung (*tangibles*) dengan koefisien path 0.205, dimensi kepatuhan (*compliance*) dengan koefisien path 0.188, dimensi empati (*empathy*) dengan koefisien path 0.176, dimensi jaminan (*assuranse*) dengan koefisien path 0.168, dan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan koefisien path 0.159.⁴

⁴Junaidi Safitri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta*. http://digilib.uin-suka.ac.id/14711/1/1220311099_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf. Diakses tanggal 24 April 2017.

2. Penelitian yang serupa kedua adalah saudara Sri Laksmi Purnama dengan judul penelitian “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Syariah Dana Mulia Surakarta*”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan Secara parsial dimensi kualitas layanan model CARTER :*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness* semuanya berpengaruh positif dan signifikan atas kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta. Dengan demikian semua hipotesis yang dirumuskan terbukti kebenarannya.
3. Penelitian yang serupa ketiga adalah Dani Rohmati dengan judul penelitian “*Implementasi Pelayanan Pendekatan CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empty* tidak berpengaruh terhadap anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. Sedangkan indikator dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan anggota koperasi karyawan unit jasa keuangan syariah yayasan palapa nusantara. dalam hal ini dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan anggota adalah *Reliability*.

Berdasarkan penelitian diatas, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu metode penelitian, lokasi penelitian, dan objek penelitian. Adapun penelitian ini lebih berfokus pada pelayanan model CARTER dimana berusaha menganalisis penerapannya di BRI Syariah KCP Pinrang dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

2.2 Tinjauan Teoritis

Penelitian ini akan menggunakan suatu bangunan kerangka teoritis atau konsep-konsep yang menjadi *grand* teori dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah:

2.2.1 Lembaga Keuangan Bank

Menurut Undang-Undang perbankan nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Bank menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkan danannya kepada masyarakat dengan tujuan untuk mendorong peningkatan taraf hidup rakyat banyak.⁵

1. Menyelesaikan berbagai urusan uang, seperti penukaran uang, pengiriman uang dan surat berharga, dan sekaligus memerjualbelikan surat-surat berharga tersebut.
2. Menerima deposito.
3. Mengurus masalah diskonto (misalnya, membeli dengan harga yang berlaku saat (ini) surat-surat berharga (umpamanya rekening dan nota perjanjian).
4. Memberi pinjaman dengan menggunakan jaminan atau dengan cara *overdraft*, mengurus bidang pegadaian atau dengan membeli saham perusahaan-perusahaan industri.
5. Yang berhak mengurus kepentingan dan fungsi bank saat ini hanya terbatas pada Bank Sentral. Pada abad ke-18 pekerjaan ini dianggap sebagai fungsi utama sebuah bank.

⁵Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2011). h. 30.

6. Mengurus pertukaran valuta asing.
7. Melaksanakan fungsi agensi bagi para nasabah, seperti :
 - a. Mengurus masalah sekuriti, misalnya, mengusahakan penjagaan berankas.
 - b. Mengusahakan penjagaan brankas yang berisi barang-barang berharga lainnya.
 - c. Mengurus pemungutan dividen dan semua jenis rekening.
 - d. Menjalin hubungan kepentingan dengan pihak bank lainnya.
 - e. Mengurus semua bentuk pengkreditan.
 - f. Bertindak sebagai pemegang amanah, surat wasiat dan mengurus kepentingan para nasabah.
 - g. Menyelenggarakan semua kepentingan bank yang berhubungan dengan badan-badan usaha lainnya.⁶

Lembaga Bank adalah suatu badan usaha yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik alat-alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, mana pun dengan memerradakan alat-alat penukaran dan tempat uang giral.⁷

2.2.3 Bank Syariah



Visi perbankan Islam umumnya adalah menjadi wadah terpercaya bagi masyarakat yang ingin melakukan investasi dengan sistem bagi hasil secara adil sesuai prinsip syariah. Memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak dan memberikan maslahat bagi masyarakat luas adalah misi utama perbankan islam.⁸

⁶Muhammad Muslehuddin, *Sistem Perbankan Dalam Islam* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h. 2.

⁷Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank Lembaga Keuangan, Edisi 1* (Cet. III; Jakarta Rajawali Pres, 2014), h. 2.

⁸Wirnyaningi, *bank dan asuransi islam di indonesia*, (cet: II, jakarta, 2005), h.15.

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan nondevisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan seperti transfer keluar negeri, inkaso ke luar negeri, pembukaan *letter of credit*, dan sebagainya.
2. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan diluar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁹

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya

⁹Andi Soemitra, *Bank dan LEMBAGA Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 61.

kepada pihak yang menguntungkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan bentuk lainnya sesuai dengan syariah islam.¹⁰

Pada dasarnya produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:

1. Produk penyaluran dana (*financing*);
2. Produk penghimpunan dana (*funding*);
3. Produk jasa (*service*).¹¹

Pada 1988 gagasan mengenai bank syariah muncul lagi dan gagasan ini muncul karena pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (PAKTO) yang berisi liberalisasi industri perbankan di Indonesia. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor pada tanggal 19-22 Agustus 1990, hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas MUI ini dibentuklah kelompok kerja untuk mendirikan bank syariah di Indonesia. Hasil kerja dari kelompok ini adalah dibentuknya PT. Bank Muamalah Indonesia dengan ditandatangani akta pendiriannya pada 1 November 1991 dan resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 dengan modal awal sebesar Rp. 106,126,382,000.¹²

Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri,

¹⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011). h. 32.

¹¹Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).

¹²Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 71.

bank syariah kedua di Indonesia. Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, apabila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.¹³

Kitab Al-Qur'an melarang riba, antara lain: QS. Al-Baqarah (2) : 278-279

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾
 فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ زُءُوسُ
 أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Terjemahannya:

278. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. 279. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka Ketahuilah, bahwa Allah dan rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.¹⁴

Lafadz riba dalam ayat yang pertama adalah riba yang terkait dengan akad simpan pinjam.¹⁵ Ayat yang kedua merupakan penegasan yang terakhir dari Allah SWT kepada pelaku riba, nadanya pun sudah bersifat ancaman keras dan dihadapkan

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 31.

¹⁴ Kementerian Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Cv Media Fitrah Rabbani, 2009), h. 159.

¹⁵ Adiwarmanto A Karim, Oni Sahroni, *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fiqih dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015 cet 1). h. 10

kepada orang yang telah mengetahui hukum riba, tetapi mereka masih terus melakukannya.¹⁶

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan 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. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan.¹⁷

Dalam perbankan konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang syariah islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba) membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang-barang yang dilarang syariah, bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip

¹⁶Adiwarman A Karim, Oni Sahroni, *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fiqih dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015 cet 1). h. 11

¹⁷Ivan Setyawan, *Pengertian Bank Syariah Dan Fungsi Bank Syariah*. <http://setyawanivan.blogspot.co.id/2013/02/pengertian-bank-syariah-dan-fungsi-bank.html>. Diakses tanggal 23 April 2017.

islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait, prinsip utama yang diikuti oleh bank islam itu adalah :

- a. Dilarang riba dalam bentuk transaksi
- b. Melakukan kegiatan usaha dengan perdangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat.¹⁸

4. Kelembagaan Bank Syariah

Bank syariah bukan sekedar bank bebas bunga, tetapi memiliki orientasi pencapaian kesejahteraan. Secara fundamental terdapat beberapa karakteristik bank syariah:

- a. Penghapusan riba
- b. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merealisasikan sasaran sosio-ekonomi islam.
- c. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan dari bank komersial dan bank investasi.
- d. Bank syariah akan melakukan evaluasi yang lebih berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan yang berorientasi kepada penyertaan modal, karena bank komersial syariah menerapkan *profit and loss sharing* dalam konsinyasi, ventura, bisnis, atau industri.
- e. Bagi hasil cenderung mempererat hubungan antara bank syariah dan pengusaha.

¹⁸Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Kelompok Pustaka Alvabat Anggota IKAPI, 2009), h. 3.

f. Kerangka yang dibangun dalam membantu bank mengatasi kesulitan likuiditasnya dengan memanfaatkan instrumen pasar uang antar bank syariah dan instrumen bank sentral berbasis syariah.¹⁹

5. Prinsip Perbankan Syariah

1). Prinsip perbankan syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antar bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dilakukan sesuai dengan syariah, antara lain:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e. Sewa dengan pemilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)²⁰

2). Beberapa prinsip/hukum uang dianut pada sistem perbankan syariah antara lain:

- a. Pembiayaan terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjaman dengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan.
- b. Pemberian dana harus turut berbagi keuntungan dari kerugian sebagai akibat hasil usaha unstitusi yang meminjm dana.

¹⁹Andi Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi 1 (Jakarta: Prenada Media, 2009 cet 1). h. 67.

²⁰Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015). h. 418-419.

- c. Islam tidak memperbolehn “ menghasilkan uang dari uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai instrinsik.
- d. Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi) tidak diperkenankan. Kedua belh pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi.
- e. Investasi hanya boleh diberikan kepada usaha-usaha yang tidak diharamkan dalam islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.²¹

6. Tujuan Pengembangan Bank Syariah

Langkah yang diambil pemerintah untuk membangun kembali sistem perbankan yang sehat dalam rangka mendukung program pemulihan dan pemberdayaan ekonomi nasional, selain restrukturisasi perbankan, adalah dengan pengembangan sistem perbankan syariah. Tujuan pengembangan perbankan syariah untuk memenuhi hal-hal berikut/

1. Kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep bunga.

Berkembangnya sistem perbankan syariah yang berdampingan dengan sistem perbankan konvensional, mobilisasi dana masyarakat dapat dilakukan secara lebih luas, terutama dari segmen masyarakat yang selama ini belum dapat tersentuh oleh sistem perbankan konvensional.

2. Peluang pembiayaan bagi pengembangan usaha berdasarkan prinsip kemitraan.

²¹Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015). h. 419.

Dengan prinsip ini, konsep yang diterapkan adalah hubungan antarinvestor yang harmonis (*mutual investor relationship*). Adapun dalam sistem konvensional, konsep yang diterapkan adalah hubungan debitur dan kreditur yang antagonis (*debtor to creditor relationship*).

3. Kebutuhan akan produk dan jasa perbankan unggulan.

Sistem perbankan syariah memiliki beberapa keunggulan komparatif berupa penghapusan pembebanan bunga yang berkesinambungan (*perpetual interest effect*), membatasi kegiatan spekulasi yang tidak produktif, dan pembiayaan yang ditujukan pada usaha-usaha yang memperhatikan unsur moral (halal).²²

7. Keistimewaan Bank Syariah

Keistimewaan bank-bank Islam tersebut adalah:

1. Adanya kesamaan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya.
2. Diterapkannya sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga akan menimbulkan akibat-akibat yang positif.
3. Didalam bank Islam tersedia fasilitas kredit kebaikan yang diberikan secara Cuma-Cuma.
4. Keistimewaan yang paling menonjol dari bank Islam adalah yang melekat pada konsep (*build in concept*) dengan berorientasi pada kebersamaan.
5. Keistimewaan lain bank Islam adalah dengan penerapan sistem bagi hasil berarti tidak membebani biaya diluar kemampuan nasabah dan akan terjamin adanya “keterbukaan”.

²²Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, 2001 cet 1), h. 226-227.

6. Adanya kenyataan bahwa dalam kehidupan ekonomi masyarakat modern cenderung pengploistasian kelompok kuat (kuat ekonomi plus politik) terhadap kelompok lemah.²³

2.2.3 Teori Implementasi

2.2.3.1 Implementasi

Implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diterapkan²⁴. Dapat dipahami bahwa implementasi merupakan sala satu tahap dalam kebijakan publik. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau peraturan daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjasar atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan.²⁵

2.2.3.2 Konsep Implementasi Menurut Para Ahli

1. Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Meter dan Horn²⁶ mengemukakan bahwa terdapat lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni;

1. Standar dan sasaran, kebijakan/ukuran dan tujuan, dimana standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan.
2. Sumberdaya, dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.

²³ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (BMUI & TAFakkul) di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), h. 22-25.

²⁴ Afan Gaffar, *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan* (Cet. VI; Yogyakarta: Pustaka Pelajar Kedasama, 2009), h.295.

²⁵ Rian Nugroho Dwijowijoto, *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, (Cet. II; Jakarta, 2004), h. 158-160.

²⁶ Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Puataka Pelajar, 2008), h. 99.

3. Hubungan antar organisasi, yaitu dalam banyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
 4. Karakteristik agen pelaksanaan yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.
 5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipasi, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini *public* yang ada di lingkungan, serta apakah *elite* politik mendukung implementasi kebijakan.
2. Menurut Guntur Setiawan, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif²⁷.
 3. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang berencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan²⁸.

Dari pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi berdasar pada aktivitas, adanya aksi, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kaitan

²⁷Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* (Jakarta: Erlangga, 2004), h. 9.

²⁸Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 6.

yang terencana dan dilakukan secara bersungguh sungguh berdasarkan acuan norma untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.5 Teori Pelayanan

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan kepada pemilik jasa dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.²⁹

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga dapat didefinisikan bahwa pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian yang diberikan dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen dengan kenyataan yang telah diterima atau peroleh dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.³⁰

Pelayanan yang harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik masyarakat calon nasabah bank yang bersangkutan. Pelayanan

²⁹ Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian), (Jakarta : Salemba Empat, 2002). H. 129.

³⁰ Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset 2007). h. 123.

adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (philip kotler).³¹

Pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya tarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank.³²

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*Customer Service Officer*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, *Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

Kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan

³¹H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001). h. 152

³² H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasr Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001). h. 153

prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan seorang pegawai bank juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Salah satu model kualitas jasa pelayanan dan hingga ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh para suraman.³³ *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*).

1. Terdapat lima dimensi *Servqual* sebagai berikut:
 1. Berwujud/Bukti Fisik (*tangible*): Berknaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
 2. Keandalan (*reliability*): Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
 3. Ketanggapan (*responsiveness*): Berknaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
 4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*): Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan

³³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 221.

perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap dan menguasai pengetahuannya dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Empati (*Empathy*): Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.³⁴

Bank syariah itu harus tetap sejalan dengan prinsip Islam yang mana dalam kegiatan operasionalnya harus lebih *variatif* dibanding bank konvensional, tetap menjaga lingkungan dan menjunjung tinggi moral. Bank yang berperan sebagai pelaku usaha ketika berhubungan dengan nasabah sebagai pemilik modal harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan syariat Islam sehingga para konsumen tetap merasa nyaman dan loyal terhadap bank yang telah digeluti.

2. Etika Pelayanan Nasabah

Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka harus memiliki atau memahami dasar-dasar pelayanan yang kokoh dan berkualitas yang akan diberikan, dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami.

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung.

³⁴Fandy Tjiptono, *Service Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011). h. 198

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dalam melayani nasabah petugas tidak harus ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama, dan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Petugas menyapa nasabah dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya, dan jika belum pernah bertemu dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu?.

4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap dan menunjukkan sikap menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus memahami keinginan nasabah.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula, suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perusahaan nasabah.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

9. Jika tidak sanggup mengani permasalahan yang ada, minta bantuan

Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya, jika pada saat tertentu petugas sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpati.³⁵

3. Larangan dalam Etika Pelayanan

Tujuan dari pelayanan tak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai. Dalam praktiknya terdapat beberapa larangan dalam etika pelayanan, diantaranya adalah:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, atau merokok, atau mengunyah sesuatu seperti permen karet,

³⁵Kasmir, *Pemasaran Bank* (jakarta: Prenada Media Group, 2004). h. 182

3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apa saja,
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memalas, atau sedih didepan nasabah atau tamu,
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
7. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara atau kata-kata.
8. Juga dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
9. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.³⁶

2.2.5 Kualitas Layanan

Kualitas merupakan konsep yang kompleks dan menjadi salah satu hal yang secara universal sangat menarik di dalam keseluruhan teori manajemen. Sekarang ini di dalam bisnis telah terjadi revolusi kualitas, oleh karena itu *Manajemen Kualitas Total* menjadi salah satu terbaik bagi setiap perusahaan. Manajemen kualitas total adalah komitmen kultur organisasional untuk memuaskan para *costumer* melalui penggunaan sistem peralatan, teknik, dan pelatihan yang terintegritas.

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

³⁶ <http://charirrahma.blogspot.co.id/2013/11/etika-customer-service-dalam-perbankan.html>. Diakses tanggal 2 januari 2018.

meraih keuntungan bahkan menghadapi persaingan. Ada 8 suplemen pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:

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

8. *Pembayaran*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti tranfer bank, *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan.³⁷

2.2.6 Konsep Model CARTER

Untuk mengetahui hal apakah pelayanan sudah sejalan dengan syariat Islam maka perlu dilakukan penelitian terlebih dahulu. Penelitian ini termasuk kategori penelitian *explanatie* (penelitian penjelasan), untuk mengetahui loyal atau tidaknya nasabah yang bergabung dalam lembaga keuangan terutama lembaga keuangan yang berbasis syariah. setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

Othma dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam *SERVQUAL* dan menambahkan dimensi *compliance*/kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya keenam dimensi tersebut dikenal dengan CARTER model, *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*.³⁸

1. *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah ta'ala (Syariah).Syariah islam

³⁷ T. Mansyur, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Sosial Setdoko Lhokseumawe*, 2008.

³⁸ Adistiari Prayoga, *Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER*. <https://adistiariprayogawordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip--carter/>. Diakses tanggal 14 februari 2018.

merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah Ta'ala untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

2. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh.
3. *Reliability* (**kehandalan**) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan.
4. *Tangibility* (**bukti fisik**) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan.
5. *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan

perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan.

6. *Responsiveness (daya tanggap)* merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan. Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat.

2.2.7 Teori Loyalitas

1. Loyalitas

Degan pelayanan yang baik dapat menjadi pemicat nasabah, maka dari itu bank harus meningkatkan pelayanannya dalam membangun kepuasan nasabahnya. Karena nasabah merupakan kebutuhan utama dalam mendirikan suatu bisnis dan akan meningkatkan serta memajukan jalannya bisnis tersebut akan tetapi meskipun kepuasan pelanggan diperlukan bagi kesuksesan bisnis. Kepuasan tidak cukup untuk membangun atau membentuk basis pelanggan yang loyal. Ada anggapan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan pendapatan, khususnya dari pembelian ulang, tetapi penelitian terakhir menunjukkan hal yang berbeda. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi belum tentu menghasilkan pembelian berulang dan peningkatan penjualan. Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan maka dicari pengukuran yang terkait dengan pembelian ulang. Pengukuran tersebut adalah

loyalitas pelanggan (*customer loyalty*). Berbeda dengan kepuasan yang berupa sikap, konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku. Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli, nasabah yang loyal adalah orang yang :

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur
2. Membeli antar lini produk atau jasa
3. Mereferensikan kepada orang lain
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.³⁹

2. Jenis Loyalitas

Faktor yang menentukan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu adalah pembelian berulang. Empat jenis loyalitas yang berbeda muncul bila keterikatan rendah dan tinggi diklasifikasi-silang dengan pola pembelian ulang yang rendah dan tinggi.

a. Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan, beberapa pelanggan tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu.

b. Loyalitas Yang Lemah

Keterikatan yang rendah digabung dengan tingkat pembelian berulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah. Pelanggan ini membeli karena kebiasaan.

³⁹Jill Griffin, *Customer Loyalti Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005). h. 31.

c. Loyalitas Tersembunyi

Tingkat preferensi yang relatif tinggi digabung dengan tingkat pembelian berulang yang rendah menunjukkan loyalitas tersembunyi. Bila pelanggan memiliki loyalitas yang tersembunyi, pengaruh situasi dan bukan pengaruh sikap yang menentukan pembelian berulang.

d. Loyalitas Premium

Loyalitas premium, jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi bila ada tingkat keterikatan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang tinggi juga. Ini merupakan jenis loyalitas yang disukai untuk semua pelanggan disetiap perusahaan.

3. Prinsip-Prinsip Loyalitas

Loyalitas pelanggan dapat diibaratkan sebagai perkawinan antara perusahaan dan publik (terutama pelanggan inti). Jalinan relasi ini akan langsung bila dilandasi sepuluh prinsip pokok loyalitas pelanggan berikut:

- a. Kemitraan yang dilandaskan pada etika dan integritas yang utus.
- b. Nilai tambah (kualitas, biaya, waktu siklus, teknologi, profitabilitas, dan sebagainya), dalam kemitraan antara pelanggan dan pemasok.
- c. Sikap saling percaya antara manajer dan karyawan, serta antara perusahaan dan pelanggan inti.
- d. Keterbukaan (saling berbagi data teknologi, strategi, dan biaya) antara pelanggan dan pemasok.
- e. Pemberian bantuan secara aktif dan konkrit.
- f. Tindakan berdasarkan semua unsur antusiasme konsumen.
- g. Fokus pada faktor-faktor tidak terduga yang bisa menghasilkan kesenangan pelanggan.

- h. Kedekatan dengan pelanggan internal dan eksternal.
- i. Pembinaan relasi dengan pelanggan pada tahap purnabeli.
- j. Antisipasi kebutuhan dan harapan pelanggan di masa datang.⁴⁰

Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis. Oliver mendefinisikan loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.⁴¹

Konsumen yang dapat dikategorikan sebagai konsumen yang setia adalah konsumen yang puas dengan produk tertentu sehingga mereka mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya pada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya konsumen yang loyal juga akan menunjukkan kesetiaan mereka dengan membeli produk-produk lainnya dari perusahaan yang sama. Dari pengertian diatas kita dapat menyimpulkan bahwa loyalitas terbentuk dari dua komponen, loyalitas sebagai perilaku yaitu pembelian ulang yang konsisten dan loyalitas sebagai sikap yaitu sikap positif terhadap suatu produk atau produsen (penyedia jasa) ditambah dengan pola pembelian yang konsisten.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen terhadap suatu produk berhubungan dengan sikap positif yang dimiliki konsumen tersebut terhadap produk dengan melakukan pembelian ulang secara konsisten.

⁴⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013). h. 109.

⁴¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta: Erlangga, 2009 Jilid 1), h. 138.

4. Membangun Loyalitas

Menciptakan hubungan kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasar jangka panjang. Perusahaan yang ingin membentuk ikatan pelanggan yang kuat harus memperhatikan sejumlah pertimbangan yang beragam. Berikut jenis kegiatan pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas.

- a. Berinteraksi dengan pelanggan, mendengarkan pelanggan merupakan hal yang penting dalam manajemen hubungan pelanggan.
 - b. Mengembangkan program Loyalitas, ada dua program loyalitas pelanggan yang dapat ditawarkan perusahaan adalah program frekuensi dan program pemasaran klub. Program frekuensi dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan yang sering membeli dan dalam jumlah besar. Program pemasaran klub bisa terbuka bagi semua orang yang membeli produk atau jasa, atau hanya terbatas bagi kelompok yang berminat atau mereka yang bersedia membayar sejumlah kecil iuran.
 - c. Mempersonalisasikan Pemasaran, personel perusahaan dapat menciptakan ikatan yang kuat dengan pelanggan melalui pengindividuan dan personalisasi hubungan.⁴²
- #### 5. Pembentukan Ikatan Pelanggan yang Kuat
- a. menciptakan produk, jasa, dan pengalaman yang unggul bagi pasar sasaran.
 - b. Mengikutsertakan partisipasi lintas-departemen dalam merencanakan dan mengelola kepuasan dan proses retensi pelanggan.

⁴²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta: Erlangga, 2009 Jilid 1), h. 153-156.

- c. Mengintegrasikan “suara pelanggan” untuk menangkap kebutuhan atau persyaratan pelanggan yang dinyatakan maupun yang tidak dalam semua keputusan bisnis.
- d. Mengorganisasi dan mengakses database informasi tentang kebutuhan, preferensi, hubungan, frekuensi pembelian, dan kepuasan pelanggan perorangan.
- e. Mempermudah pelanggan menjangkau personel perusahaan yang tepat dan mengekspresikan kebutuhan, persepsi, dan keluhan pelanggan.
- f. Menilai potensi program frekuensi dan program pemasaran klub.
- g. Menjalankan program yang mengakui karyawan yang bagus.⁴³

2.3 Tinjauan Konseptual

Untuk menghindari kesalahan interpretasi dalam pembahasan skripsi ini, maka penulis memberikan pengertian judul secara harfiah yaitu:

1. Implementasi terdiri dari standar dan sasaran, dukungan sumberdaya, hubungan antara organisasi, karakteristik agen pelaksanaan, kondisi sosial politik dan ekonomi.
2. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan kepada pemilik jasa dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.⁴⁴

⁴³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta: Erlangga, 2009 Jilid 1), h. 183.

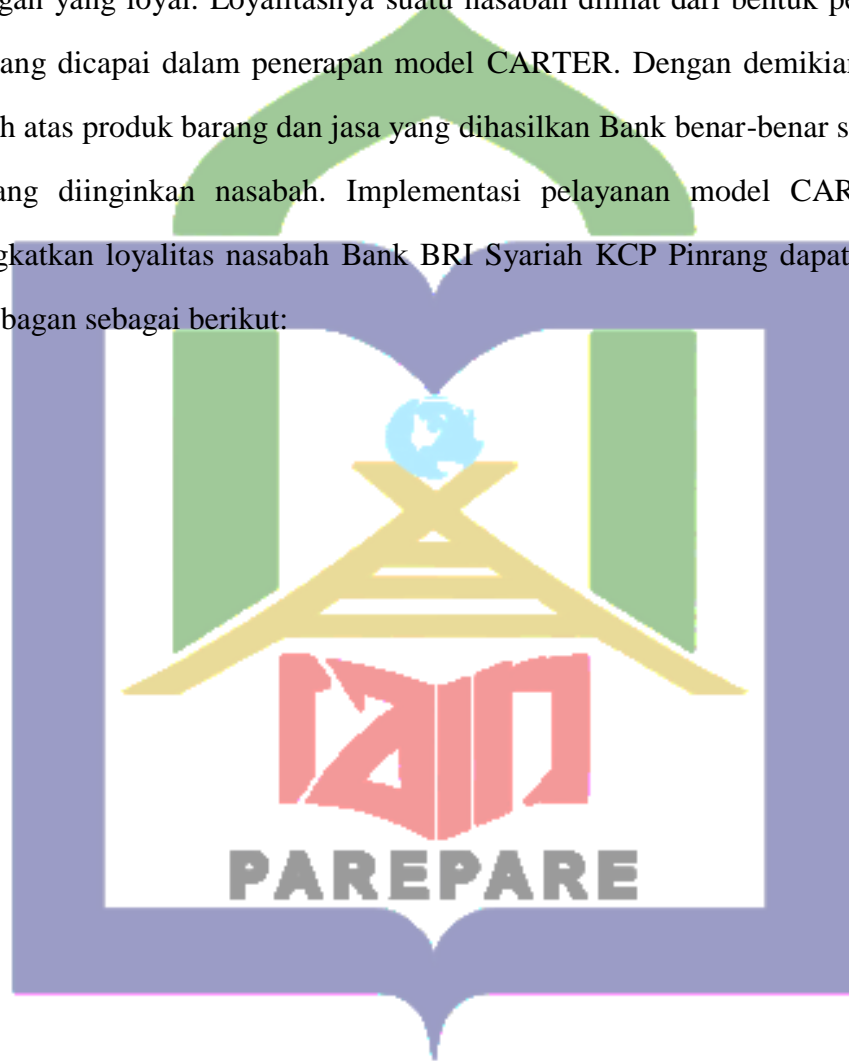
⁴⁴Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, (Jakarta : Salemba Empat, 2002). h. 129.

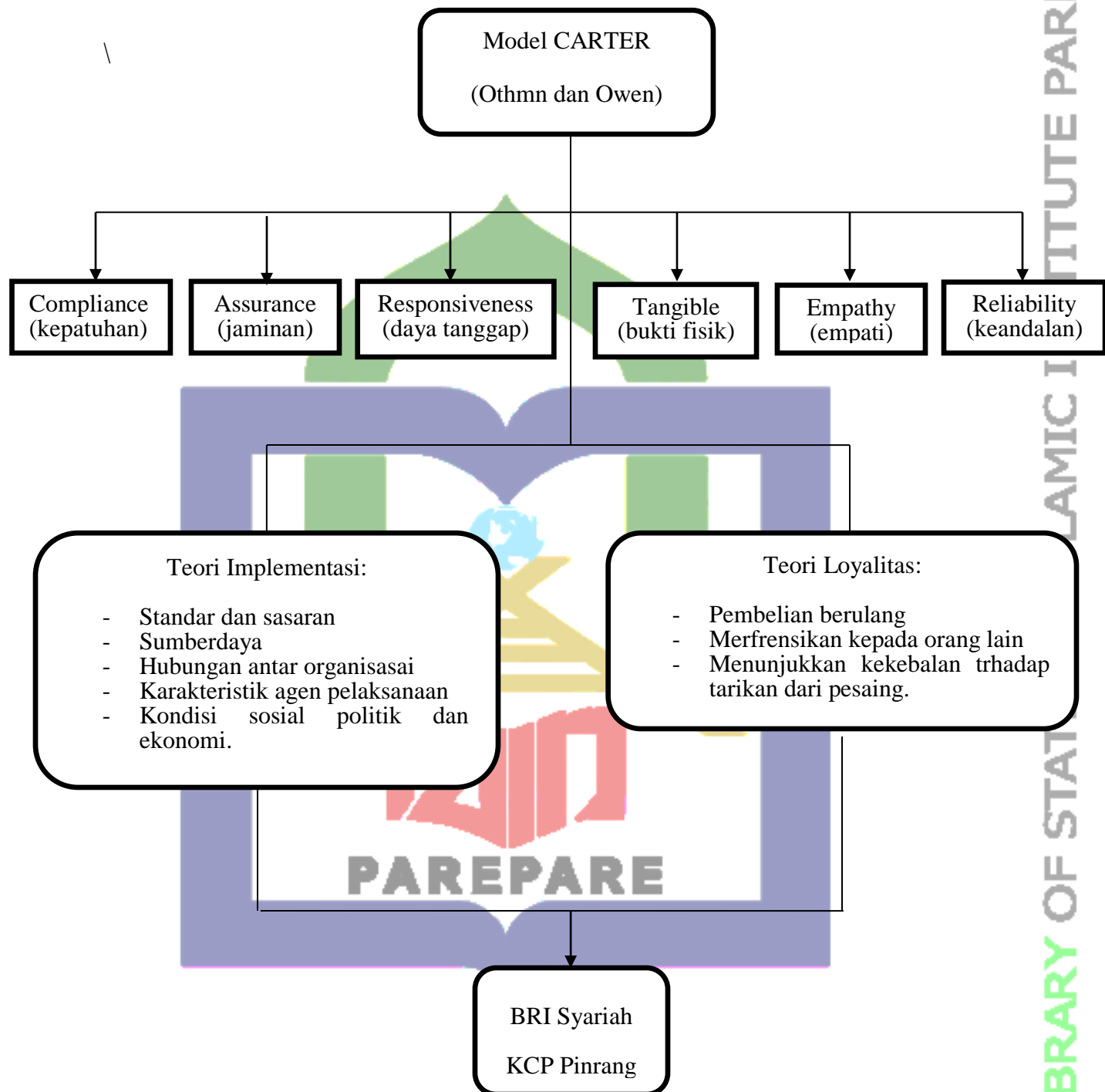
3. Model CARTER untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan syariah sebagai dasar organisasinya. Dasar aturan yang dipakai oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan roda usaha, *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah ta'ala (Syariah), *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap prosuk secara tepat, Kualitas, keramah-ramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan keterampilan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, *Responsiveness* (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan terhadap konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, *Tangible* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, *Empathy* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat induvisial atau pribadi kepada konsumen, *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dan terpercaya.
4. Peningkatan Loyalitas merupakan suatu kondisi sikap mental untuk tetap memegang teguh kesetiaan kepada perusahaan, atasan maupun rekan kerja. Demikian jika dipahami secara konseptual dari pembahasan penelitian ini adalah bagaimana pengimplementasian pelayanan model CARTER dalam meningkatkan loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.

2.4 Kerangka Pikir

Pelayanan dalam suatu jasa perbankan memiliki dimensi kualitas jasa yaitu: *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Karena diterapkan di Bank Syariah, maka dimensinya dimodifikasika dengan menambahkan dimensi *compliance*, untuk mengukur kualitas pelayanan di perbankan syariah.

Untuk mencapai kepuasan nasabah, maka bank perlu melakukan penerapan terhadap pelayanan model CARTER. Langkah ini akan membantu bank dalam mengevaluasi pelayanan dan pemecahan masalah dari adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan pelayanan yang diberikan oleh bank agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Loyalitasnya suatu nasabah dilihat dari bentuk pelayanan dan hasil yang dicapai dalam penerapan model CARTER. Dengan demikian, kebutuhan nasabah atas produk barang dan jasa yang dihasilkan Bank benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Implementasi pelayanan model CARTER dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Pinrang dapat dilihat pada model bagan sebagai berikut:





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pengelolaan data dan menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Pengamatan kualitatif melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu untuk menemukan sesuatu dalam pengamatan, pengamatan harus mengetahui apa yang menjadi ciri sesuatu itu. Bogdan dan Taylor mendefinisikan “metode kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Krik dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.⁴⁵

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dalam hal ini akan melakukan penelitian di wilayah Kota Pinrang Jl. Ahmad Yani No. 59 dan waktu penelitian ± 2 bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penulis maka akan difokuskan untuk melakukan penelitian Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah (BRI Syariah KCP Pinrang).

⁴⁵Lexy j. mleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989). H.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah subyek darimana data akan diperoleh.

1. Data Primer

Data primer adalah penelitian tentang data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Jadi, semua keterangan untuk pertama kalinya dicatat oleh peneliti. Pada permulaan penelitian belum ada data yang ditemukan oleh peneliti yang pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya.⁴⁶

Dengan demikian informan yang dibutuhkan dalam wawancara ini yakni karyawan BRI Syariah KCP Pinrang: Pimpinan cabang pembantu, *Branch Operasional Supervisor* (BOS), Customer Service (CS), teller dan beberapa informan sebagai penunjang dari penelitian ini yakni nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah dalam penelitian ini data yang digunakan penelii adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain.⁴⁷ Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau tidak melalui subjek penelitian. Data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber data yang telah tersedia sebelumnya. Data-data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang telah dipublikasikan dalam buku yang terkait, internet, atau sumber bacaan lainnya.

3.5 Teknik pengumpulan data

Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain:

⁴⁶Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011 edisi 1 cetakan 3). h. 11

⁴⁷Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta, PT RagaGrafindo Persada, cetakan 6 2003). h. 37

1. Teknik *field research* secara langsung mengadakan pengamatan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁴⁸

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*).⁴⁹

Dalam hal ini, peneliti akan memberikan pertanyaan sistematis secara bertatapan langsung dengan responden untuk kemudian diberikan tanggapan langsung yang berupa jawaban atas deretan pertanyaan yang peneliti lontarkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan gambar, kutipan, guntingan koran dan bahan referensi lain.⁵⁰ Dalam hal ini merupakan cara pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi yang terkait dengan pembahasan skripsi ini.

⁴⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet 4 2008). h. 220.

⁴⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (jakarta: PT RajaGrafindo Persada, edisi 1 cet. 10, 2015). h. 155

⁵⁰ *Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia* (jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008). h. 338

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada umumnya adalah metode induktif dan deduktif. Adapun tahapan analisis data adalah sebagai berikut

1. Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Atau definisi lain dari analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan.
2. Mereduksi data, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan kedalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yakni Kualitas Pelayanan Model CARTER Terhadap Loyalitas nasabah di BRI Syariah KCP Pinrang.
3. Penyajian data dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana sertiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan dituli apa adanya kemudian peneliti memberikan interpretasi atau penilaian sehinga data yang tersaji menjadi bermakna.
4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, dimana peneliti melakukan interpretasi dan penetapan makna dari data yang tersaji. Kegiatan ini dilakukan dengan cara komparasi dan pengelompokan. Data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari

sumber data lainnya, sehingga adakn diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BRI Syariah memiliki satu cabang pembantu terletak di kota Pinrang yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No 59 yang dikenal dengan nama BRI Syariah KCP Pinrang. BRI Syariah KCP Pinrang didirikan guna untuk mengembangkan atau memajukan kinerja pada perusahaan tersebut dan juga untuk memperluas jaringan perusahaan. BRI yang berbasis Islami ini sangat dibutuhkan untuk diketahui oleh masyarakat di zaman modern sekarang hingga mulailah dibangun KCP diberbagai daerah di sulawesi selatan.

4.1 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁵¹ pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang diterapkan dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah menjadi loyal dalam menggunakan produk bank Syariah.

Melihat kembali hasil wawancara dengan karyawan BRI Syariah KCP Pinrang yang menjadi informan dalam penelitian ini. Karyawan yang peneliti wawancarai berjumlah 3 (tiga) orang yakni Nurlaelah, Anggi Angraeni dan Novianti Agustan yang masing-masing menjabat sebagai BOS (Branch Operasional Sistem), *Teller* dan *Customer Service*. Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara BRI Syariah KCP Pinrang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan cara mengetahui bagaimana pendapat pihak Bank terkait hal tersebut.

⁵¹ Meonir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 47

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan maka kualitas layanan model CARTER yang dilakukan BRI Syariah KCP Pinrang dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan dimensi-dimensi yang ada, yaitu:

4.1.1. Bentuk-bentuk Kualitas Layanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BRI Syariah KCP Pinrang sebagai berikut:

1. Dimensi *Compliance* (kepatuhan)

Compliance (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah ta'ala (Syariah). Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah Ta'ala untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Pada BRI Syariah pihak perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip Syariah.

Adapun tanggapan karyawan terkait dengan *Compliance* (kepatuhan) yang dimiliki BRI Syariah KCP Pinrang sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Nurlaelah yang saat ini menjabat sebagai BOS (Branch Operasional Supervisor), beliau mengatakan bahwa:

“kepatuhan syariah adalah ketaatan Bank Syariah terhadap prinsip Syariah, dapat dibuktikan bahwa sistem tabungan di BRI syariah tidak menjajikan bunga melainkan bonus yang tergantung pada capaian laba perusahaan dan pembiayaan yang digunakan memakai prinsip jual beli (akadnya)”.⁵²

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Anggie Angraeni dan Novi Agustan, beliau mengatakan:

“kepatuhan Syariah ketaatan Bank Syariah terhadap prinsip syariaah, hal tersebut dapat di buktikan dari sistem tabungan yang dijalankan di Bank Syariah yang tidak menjajikan bunga melainkan pemberian bonus yang tergantung pada pencapaian laba perusahaan dan pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli (akadnya)”.⁵³

⁵² Nurlaela, wawancara, 26 April 2018 di kantor BRI Syariah KCP Pinrang KCP Pinrang.

⁵³ Angraeni dan Novi Agustan, wawancara, 26 April di Kanto BRI Syariah KCP Pinrang.

Prinsip Syariah yang dimaksud adalah perjanjian antara hukum Islam antara bank untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah, diantaranya pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), adanya adil, kemanfaatan, dan universal dalam setiap transaksi.

Berdasarkan berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat didekati dengan teori prinsip syariah yaitu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).⁵⁴

Adapun jual beli yang dilakukan adalah yang pertama KKB BRI Syariah yang menggunakan sistem murabahah dengan qard jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual, KPR BRI Syariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) di mana aqad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.

Kepatuhan terhadap atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT, merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untu diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.

Bagaimana cara berpakaian setiap karyawan yang rapi, sopan serta menutupi seluruh bagian aurat merupakan pemandangan yang sangat menyejukkan bagi

⁵⁴ Andi Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (jakarta: Kencana, 2009). H. 36.

nasabah. Selain itu, penerapan ketentuan produk secara Islami, tidak adanya pembayaran bunga, sistem bagi hasil yang di tawarkan di BRI Syariah KCP Pinrang merupakan suatu wujud kepatuhan terhadap hukum Islam yang telah diterapkan.

Berdasarkan pemaparan tersebut kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan haru dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang dengan memberikan pelayanan yang sejalan dengan prinsip Syariah tanpa adanya unsur bunga/riba.

Kepatuhan disini sesuai dengan prinsip dan hukum Islam dalam hal ini Hukum Islam merupakan salah satu karakteristik perbankan syariah. Norma hukum Islam menjadi sumber hukum material dalam sistem operasional perbankan syariah yang mana norma ini dirancang dan dibuat oleh lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa syariah diindonesia. Prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan pada nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan dan keuniversalan dengan konsep berbagi keuntungan dan resiko (bagi hasil dan rugi) merupakan karakteristik pembeda antara perbankan syariah dan konvensional.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bank prinsip syariah yang diterapkan oleh BRIS Syariah KCP Pinrang sudah sesuai dengan standar prinsip syariah yang telah ditetapkan, tetapi hal tersebut belum membuat BRIS Syariah KCP Pinrang merasa puas mereka masih akan melakukan hal yang lebih baik lagi untuk kemajuan perusahaan.

2. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan

⁵⁵ Rahman Ambo Masse dan Muhammad Rusli, *Arbitrase Syariah: Formalisasi Hukum Islam dalam Ranah Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Secara Non Litigasi* (Yogyakarta: Trusmedia Publisng, 2017). H. 41.

dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang di berikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan.⁵⁶

Untuk mengetahui tanggapan karyawan terkait dengan *Assurance* yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang, terkait hal tersebut dengan penjelasan dari hasil wawancara dengan Ibu Nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan terakait *Assurance* pengelolaan dana nasabah di BRI Svariah akan mendapat keamanan dan penjaminan dari LPS (lembaga Penjamin Simpanan).”⁵⁷

Hal itu lebih lanjut dijelaskan oleh Ibu Novianti Agusttan, beliau mengatakan:

“Dalam pemberian jaminan kami memberikan layanan tingkat tinggi dari segi keramahan, senyuman, lemah lembut, menggambarkan keceriaan dan kepercayaan yang semaksimal mungkin”.⁵⁸

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan:

“Dalam melaukan transaksi kami berusaha jaminan kepercayaan yang maksimal, cepat dan tepat serta memberi kemudahan dan rasa aman terhadap dana nasabah”.⁵⁹

Krisis keuangan yang melanda hampir dua pertiga negara anggota IMF selama lebih dari dua dekade telah mengilhami negara-negara tersebut untuk mengadopsi konsep lembaga penjamin simpanan (*deposit insurance*) untuk melindungi

⁵⁶ Etta mamang sungadji, perilaku konsumen (pemdekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian, (yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013). h. 100

⁵⁷ Nurlaelah, wawancara, 26 April 2018 di Kantir BRI Syariah KCP Pinrang

⁵⁸ Novianti Agustan, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

⁵⁹ Anggi Angraeni, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

nasabahnya dari kerugian, serta melindungi sistem keuangan dari pengaruh buruk akibat hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan.⁶⁰

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan dikantir maupun melalui mesin ATM). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan syariah, harus mampu membangun posisi yang aman dibanding dengan bank-bank lainnya melalui stabilitas terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

Assurance yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang memberikan jaminan kepada nasabahnya berupa kepuasan kepada nasabah sehingga BRI Syariah KCP Pinrang diterima dimasyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah lembut akan menjadi jaminan rasa aman bai nasabah dan yang berdampak pada kesuksesan perusahaan. Dengan pemberian layanan berlaku lemah lembut maka nasabah akan merasa puas dan kemungkinan besar akan loyal dengan melakukan pembelian ulang produk perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada subjek yang mengeluhkan keamanan yang dijanjikan pihak BRI Syariah KCP Pinrang. Dengan demikian bahwa dapat disimpulkan bahwa jaminan karyawan perbankan syariah pada pengetahuan, kompetensi, dan sifat atau perilaku kepada nasabah penting ditingkatkan agar nasabah yakin akan keputusan melakukan transaksi pada BRI Syariah KCP Pinrang.

3. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

yaitu berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *Reliability* apabila dalam

⁶⁰ Umer Chapra dan Tariqullah Khan, *Regulasi & Pengawasan Bank Syariah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008). H. 81

perjanjian yang telah di ungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan pada BRI Syariah KCP Pinrang pihak perusahaan berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi produk yang telah dijanjian.

Adapun tanggapan karyawan terkait dengan *Reliability* (kehandalan) yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang. Penulis melakukan wawancara pertama pada Ibu Nurlaelah, beliau mengatakan:

“Kehandalan yang dimiliki oleh BRI Svariah KCP Pinrang memberikan kepuasan bagi nasabah, dengan membantu menyelesaikan setiap permasalahan nasabah dengan cara aktif menyarankan atau memberi solusi terhadap masalah yang ada”.⁶¹

Hasil wawancara kedua dengan Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan:

“BRI Svariah KCP pinrang terkait dengan kehandalan dalam pemberian layanan dalam hal ini perjanjian waktu dengan nasabah, tidak pernah menundah atau membatalkan janji yang telah disepkati tetap dengan berperilaku sopan dan perkataan yang sesuai syariat meskipun nasabah bernada besar”.⁶²

Hasil wawancara yang terakhir terkait hal tersebut dengan Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan:

“Kehandalan dari BRI Svariah terkait dengan transaksi layanan, kami tetap memberikan kehandalan menyapa nasabah dengan cara bersahabat dan menawarkan bantuan kepada nasabah”.⁶³

Kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan dan giro, mencetak buku, mengirim uang, maupun transfer antar bank, serta pengambilan dan penyetoran uang harus dirasakan oleh setiap nasabah perbankan syariah.

⁶¹ Nurlaelah, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

⁶² Anggi Angraeni, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

⁶³ Novianti Agustan, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan BRI Syariah KCP Pinrang telah cukup sesuai dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

Sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikan secara handal dan akurat. Hal ini sesuai dengan sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya:

“Barang siapa yang memudahkan orang yang kesulitan niscaya akan Allah memudahkan baginya didunia dan akhirat “ (HR. Muslim dari Abu Hurairah Sahilya nomor 2699)

Dapat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya kehandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga di lestarikan.

4. Dimensi Tengible (bukti fisik)

Dimensi tengible (bukti fisik) Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan,. Fasilitas yang membut konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menunjukkan kemewahan.

Adapun wawancara yang saya lakukan oleh peneliti terkait dengan Tengibles yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang, sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“Adanya gedung yang dijadikan kantor cukup nyaman untuk melayani nasabah yang ada dengan fasilitas AC yang menvejuikkan ruangan dan adanya sistem komputerisasi untuk mempercepat proses transaksi, terkait dengan bukti fisik juga termasuk area parkir yang memang saat ini tersedia kurang luas sehingga menyulitkan dalam memarkir kendaraan tetapi hal itu akan diatur sedekian mungkin oleh petugas keamanan bagaimana agar tetap tertata rapi”⁶⁴.

Hal yang terkait dengan area parkir juga dibenarkan oleh security yang ada, yaitu pak Wahyudi beliau mengatakan bahwa:

“area parkir yang disediakan disini memang kurang luas, tetapi saya akan tetap memberikan pelayanan yang semaksimal baik itu dalam mengatur parkir kendaraan juga membantu nasabah yang ingin mengeluarkan kendaraan apa bila telah selesai melakukan traksansi di BRI Syariah KCP Pinrang.”⁶⁵

Hasil wawancara dengan Ibu Novianti Aguatan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam berpakaian sesuai dengan svariat Islam, tesedianya peralatan yang dijadikan proses dalam pelayanan yang berbasis sistem komputerisasi dan tidak menggunakan cara konvensional (manual)”⁶⁶.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“Memberikan pelayanan akuntabilitas yang dapat dipertanggung jawabkan”⁶⁷.

Menurut informan BRI Syariah KCP Pinrang, bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan. Seperti yang diungkapkan oleh informan Bank bahwa gedung yang

⁶⁴ Nurlaelah , wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

⁶⁵ Wahyudi, wawancara, 26 April 2018 di kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

⁶⁶ Novianti, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

⁶⁷ Anggi Angraeni, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

disediakan meskipun kurang luas tapi cukup nyaman untuk melayani nasabah dengan fasilitas AC yang menyejukan ruangan.

Secara non operasional atau sarana pendukung perbankan syariah seperti area parkir, informan bank mengakui bahwa area parkir yang kurang luas menyulitkan nasabah dalam memarkir kendaraannya tetapi belum ada nasabah yang mengeluhkan hal tersebut.

Penampilan karyawan bank penting dipertahankan karena merupakan hal pertama yang dilihat nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

Berdasarkan pemaparan dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan BRI Syariah KCP Pinrang. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus tetap diperhatikan untuk tetap menarik dan modern. Khususnya lokasi kantor dan sarana area parkir yang kurang tepat dan memadai perlu segera dicarikan solusi dan diperbaiki.

Dari hasil wawancara di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa secara umum fasilitas yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang memberikan kepuasan kepada nasabah, dengan adanya bukti fisik nyata dan dapat memberikan rasa nyaman bagi nasabah.

5. Dimensi *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemampuan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan. Perwujudan dari sikap *empathy* akan membuat

pelanggan merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empathy pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pelanggan melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu pelanggan ketika dirinya mengalami kesulitan dalam transaksinya atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan perusahaan.

Kemudian memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan perusahaan. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam hal ini karyawan BRI Syariah KCP Pinrang berusaha memberikan pelayanan serta sangat memperhatikan betul kebutuhan nasabah.

Untuk memperjelas hal di atas maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan BRI Syariah KCP Pinrang, yang pertama dari hasil wawancara dengan Ibu Nurlaelah, beliau mengatakan bahwa:

“Sikap *empathy* yang dimiliki BRI Syariah KCP Pinrang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan pada saat nasabah telah melakukan transaksi atau sebagainya kami masih melakukan komunikasi kepada nasabah terkait adakah kendala-kendala yang di alami”.⁶⁸

Dari hasil wawancara yang kedua dengan Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai bagian CS, jika ada nasabah yang datang saya langsung menyapa dan menanyakan hal apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan jika nasabah yang datang dengan keluhan beliau segera mencari solusi dari permasalahan dan berusaha cepat dan tepat dalam penyelesaian keluhan nasabah”.⁶⁹

Wawancara yang ketiga dengan Ibu Anggi Anggraeni, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai teller saya berusaha melayani nasabah yang datang melakukan transaksi. Dalam hal empathy beliau memberikan pelayanan yang berkualitas

⁶⁸ Nurlaelah, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

⁶⁹ Novianti Agustan, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang

dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, dan kemudahan bagi nasabah”.⁷⁰

Dimensi ini merupakan bentuk individual karyawan bank kepada nasabah merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Empathy yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi atau hubungan.⁷¹ Dengan melihat sikap karyawan yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah hal tersebut akan membuat nasabah merasa dihargai dan merasa adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati yang diberikan karyawan memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan BRI Syariah KCP Pinrang bahwa dalam memberikan variabel perhatian kepada nasabah, karyawan bank berusaha melakukan yang terbaik terhadap nasabah dengan memberikan nilai tambah dan rasa puas bagi nasabah. Dengan pemaparan tersebut bahwa simpati karyawan BRI Syariah KCP Pinrang mampu meningkatkan layanan yang dapat memberikan kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

6. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)

⁷⁰ Anggi Angraeni, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

⁷¹ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* Disetai Himpunan Jurnal Penelitian (Yogyakarta: C. V Andi Offset, 2013). H. 101

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang karyawan yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan serta tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Pekerjaan yang dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan nasabah merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut di sia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui karyawan yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat. Hal inilah yang ditunjukkan oleh BRI Syariah KCP Pinrang dalam menarik nasabah dan mempertahankan nasabahnya supaya nasabah tidak berpindah ke perusahaan lain yang menawarkan produk yang sejenis.

Untuk memperjelas hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan terkait dengan *responsiveness*. Adapun hasil dari wawancara dengan Ibu Nurlaelah adalah:

“Sebagai BOS saya mengakui BRI Syariah KCP Pinrang memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama”⁷².

⁷² Nurlaelah, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Hasil wawancara dengan Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam melayani nasabah sering menangani berbagai macam keluhan seperti misalnya masalah terkait dengan ATM, beliau mengakui kecepatan dan ketetapan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah tanpa harus nasabah merasa menunggu lama dan tetap memberikan saran dan solusi untuk nasabah”.⁷³

Hasil wawancara dengan Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam hal daya tanggap sebagai Teller saya membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) kepada nasabah”.⁷⁴

Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

Seperti yang diungkapkan oleh informan BRI Syariah KCP Pinrang bahwa daya tanggap karyawan yang diberikan kepada nasabah merupakan dimensi yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kesiapan karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah, dan kemampuan dalam menanggapi permasalahan nasabah yang tepat membuat nasabah merasa puas.

Berdasarkan pemaparan diatas daya tanggap yang diberikan oleh karyawan merupakan dimensi yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

⁷³ Novianti Agustan, wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

⁷⁴ Anggi Angraeni. Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Dari hasil wawancara di atas penelliti mengambil kesimpulan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Pinrang memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dalam syariat Islam dimensi ini dapat dikatakan Fathanah, berarti mengerti, memahami, menhayati, serta mendalam segala yang menjadi tugas dan kewajibannya.

Dari apa yang telah dilakukan oleh BRI Syariah dalam pelaksanaannya sudah dapat dikatakan berkualitas yang mana kualitas pelayanan publik yang ada dari pemerintah daerah yang diharapkan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang tepat, benar-benar merupakan kebutuhan masyarakat, meminimalisir kesalahan yang disebabkan “Human Eror” yang semua itu menuntut perkembangan sumber daya manusia aparat, termasuk pengembangan sistem pola kerja instansi perusahaan pemerintah sendiri.
2. Pelayanan yang ramah, pelayanan dilakukan secara sopan, bersahabat dan menyenangkan.
3. Fasilitas pelayanan yang memadai, fasilitas yang dapat mendukung sesuai kebutuhan.
4. Dana yang wajar, masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan biaya yang murah dan terjangkau.⁷⁵

Dari hasil wawancara diatas mengenai bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang yang diberikan kepada nasabah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail mungkin dan sebaik mungkin. Dalam pemberian pelayanan yang baik tidak lain tujuannya untuk mencapai loyalitas nasabah, untuk

⁷⁵ Agus Arijanti, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011). h.

mengetahui hal tersebut maka peneliti dalam hal ini mewawancarai 5 (lima) Orang nasabah BRI Syariah KCP Pinrang, berikut penjabaran hasil wawancara bersama nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.

1. *Compliance* (kepatuhan)

wawancara dengan ibu Sri Nurakila, penulis menjelas terlebih dahulu penjelasan mengenai *Compliance* dalam wawancara tersebut pertama penulis tanyakan kepada ibu Sri Nurakila bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang terkait hal tersebut, menjawab:

“hukum syariahnya jelas, saya merasa terjamin dan tidak diberatkan dengan biaya administrasi.”⁷⁶

Kedua wawancara kepada ibu St. Rahma mengenai hal tersebut, beliau menjawab:

“saya menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Pinrang karena adanya nilai kepatuhannya, karena syar’i jadi saya merasa lebih terjaga dari sisi agama.”⁷⁷

Ketiga wawancara kepada ibu Karmila mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“kepatuhan dalam hal tersebut tentang hukum Islam yang sesuai dengan Syariah Islam yang berlaku, pelayanan yang diberikan BRI Syariah menurut saya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada baik secara formal maupun nonformal.”⁷⁸

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayana mengenai *Compliance* (kepatuhan) yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang sudah sesuai dengan prinsip syariah yang telah ditetapkan.

2. *Assurance* (jaminan)

⁷⁶ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁷⁷ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁷⁸ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

pelayanan *Assurance* penulis memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada nasabah terkait dengan pelayanan *Assurance*. Wawancara pertama kepada ibu Sri Nurakila, beliau mengatakan bahwa”

“pelayanan *Assurance* karyawan memberikan penjelasan dengan jelas dan tepat dengan adanya jaminan pelayanan yang telah disiapkan oleh pihak perusahaan.”⁷⁹

Wawancara kedua dengan ibu St. Rahma terkait hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“pelayanan dengan pemberian jaminan karyawan selalu bersikap ramah, sopan dan menumbuhkan rasa kepercayaan tersendiri bagi pendengar.”⁸⁰

Wawancara ketiga kepada ibu Karmila terkait hal tersebut, beliau mengatakan bahwa.

“dalam transaksi yang di berikan oleh BRI Syariah KCP Pinrang memberikan jaminan kepercayaan cepat dan tepat seta memberikan kemudahan dan rasa aman.”⁸¹

3. *Reliability* (kehandalan)

Wawancara terkait hal tersebut penulis terlebih dahulu memberikan penjelasan tentang seperti apa pelayanan yang termasuk *Reliability*. Wawancara pertama kepada ibu Sri Nurakila, beliau mengatakan bahwa:

“karyawan Bank selalu memberikan pelayanan yang cepat baik dalam poses transaksi maupun hal lain termasuk penyelesaian masalah, tanpa menunda-nunda karyawan dengan sigap melayani hal tersebut.”⁸²

Wawancara kedua kepada ibu St. Rahma mengenai hal tersebut, beliau menjawab bahwa:

“saya merasa nyaman dalam melakukan transaksi di BRI Syariah KCP Pinrang, karena pelayanannya selalu terjaga dengan baik dan memperhatikan setiap nasabah yang ada dengan menawarkan bantuan yang dibutuhkan.”⁸³

⁷⁹ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁰ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸¹ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸² Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

Wawancara ketiga kepada ibu Karmila mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan BRI Syariah KC Pinrang itu sudah baik, kita sangat disambut dengan sopan baik itu ketika bar datang untuk bertransaksi juga ketika setelag bertransaksi, sangat meberikan *Reliability* terhadap kenyamanan.”⁸⁴

4. *Tengible* (bukti fisik)

Sebelum melakukan wawancara penulis terlebih dahulu memberikan penjelasan terkait dengan bukti fisik tersebut. Wawancara yang pertama kepada ibu Sri Nurakila, beliau mengatakan bahwa:

“BRI Syariah KCP Pinrang dalam pelayanannya karyawan Bank berpenampilan rapi, dan memiliki ruang tunggu yang menarik, bersih dan nyaman.”⁸⁵

Wawancara yang kedua kepada ibu St. Rahma mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“ruang tunggu yang disediakan cukup nyaman, dengan penampilan pamflet, brosur dan material lainnya rapi dan menarik.”⁸⁶

Wawancara yang ketiga kepada ibu Karmila terkait hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“Bank selalu memberikan inovasi yang lebih modern untuk memudahkan dalam bertransaksi.”⁸⁷

5. *Empathy* (simpati)

Sebelum melakukan wawancara penulis terlebih dahulu memberikan penjelasan terkait dengan bukti fisik tersebut. Wawancara yang pertama kepada ibu Sri Nurakila, beliau mengatakan bahwa:

⁸³ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁴ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁵ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁶ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁷ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

“iya, dalam hal ini Bank memberikan perhatian kepada nasabah secara individual dan sepenuh hati.”⁸⁸

Wawancara kedua kepada ibu St. Rahma mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“dalam memberikan layanan bank tidak membedakan nasabah dan karyawan selalu mengucapkan salam dan menyebut nama nasabah untuk lebih menghormati nasabah.”⁸⁹

Wawancara yang ketiga kepada ibu Karmila mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“dengan memberikan pelayanan yang baik karyawan bank memahami kebutuhan khusus nasabah.”⁹⁰

6. *Responsiveness* (daya tanggap)

Sebelum melakukan wawancara penulis terlebih dahulu memberikan penjelasan terkait dengan bukti fisik tersebut. Wawancara yang pertama kepada ibu Sri Nurakila, beliau mengatakan bahwa:

“karyawan bank dengan senang hati selalu bersedia membantu nasabah.”⁹¹

Wawancara yang kedua kepada ibu harianan mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“karyawan bank selalu memberikan pelayanan secara cepat dan efisien.”⁹²

Wawancara yang ketiga kepada ibu aju mengenai hal tersebut, beliau mengatakan bahwa:

“meskipun dalam kesibukan, karyawan bank tetap siap memenuhi setiap permintaan nasabah.”⁹³

⁸⁸ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁸⁹ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹⁰ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹¹ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹² St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹³ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

Selain dengan pelayanan model CARTER yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Pinrang, peneliti menanyakan beberapa pertanyaan terkait dengan apa yang dirasakan nasabah tersebut. Berikut wawancara dengan nasabah:

Apa yang ibu rasakan selama bertransaksi di BRI Syariah KCP Pinrang.

Karmila menjawab dengan mengatakan, bahwa:

“yang saya rasakan tidak terlalu beda pada saat bertransaksi di bank konvensional, karyawan yang ada disana semua ramah-ramah jadi saya merasa nyaman.”⁹⁴

Begitupun pertanyaan kepada ibu Sri Nurakila beliau mengatakan, bahwa:

“saya merasa nyaman menabung di BRI Syariah KCP Pinrang, satpamnya disana ramah sekali dan pelayanannya juga cepat tidak membuat terlalu lama menunggu.”⁹⁵

Hal yang samapun di katakan oleh ibu St. Rahma beliau mengatakan, bahwa: “di BRI Syariah KCP Pinrang itu karyawan ramah semua dan juga sopan berpenampilan dan juga saat berbicara.”⁹⁶

Apakah dalam keluarga ibu hanya ibu yang melakukan transaksi di BRI Syariah KCP Pinrang. Beliau kembali menjawab dengan mengatakan, bahwa:

“bukan saya saja yang menabung disana, saat ini banyak keluarga saya menabung disana terumah tabungan haji, dan saya juga sekarang menabung untuk anak saya yaitu tabungan impian.”⁹⁷

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah BRI Syariah KCP Pinrang, dapat dipahami oleh penulis bahwa pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang sudah memberikan kepuasan terhadap nasabah. Rasa puas tersebut tidak menuntut kemungkinan bahwa nasabah akan melakukan pembelian berulang terhadap apa yang dipasarkan oleh BRI Syariah KCP Pinrang. Sikap berulang yang

⁹⁴ Karmila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹⁵ Sri Nurakila, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹⁶ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

⁹⁷ St. Rahma, wawancara, 28 April 2018 di Alitta Pinrang

dilakukan oleh nasabah merupakan salah satu defenisi dari perilaku nasabah yang loyal terhadap suatu perusahaan.

4.1.2 Hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan model CARTER

1. *Compliance* (kepatuhan)

untuk mengetahui bagaimana hasil yang dicapai BRI Syariah setelah menerapkan *Compliance* dalam hal pelayanan penulis mewawancarai informan bank yaitu karyawan BRI Syariah KCP Pinrang, yang pertama yaitu Ibu nurlaelah, beliau mengatakan bahwa:

“saya pernah menjadi karyawan Bank yang berbasis konvensional, dalam hal segi pelayanan memang ada kesamaan antara keduanya tapi ada ketertarikan tersendiri selama saya menjadi karyawan bank yang berbasis syariah, dimana kita lebih ditekankan untuk melakukan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan syariat Islam dengan tidak melupakan atau menunda kewajiban sebagai umat muslim. BRI Syariah KCP Pinrang dapat dikatakan sudah sesuai dengan hukum Islam, seperti halnya akad yang digunakan menggudakan akad jual beli dan produk yang tidak menggunakan bunga (riba), pakaian yang tertutup, dan selalu mengucapkan salam ketika melayani nasabah.”⁹⁸

Penulis menanyakan kembali pertanyaan yang serupa dengan Ibu Anggi Anggraeni dan Ibu Novianti Agustan, jawaban yang sama beliau mengatakan bahwa: “BRI Syariah KCP Pinrang dapat dikatakan sudah sesuai dengan hukum Islam, seperti halnya akad yang digunakan menggudakan akad jual beli dan produk yang tidak menggunakan bunga (riba), pakaian yang tertutup, dan selalu mengucapkan salam ketika melayani nasabah”.⁹⁹

Compliance adalah kemampuan untuk memahami dengan hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi. Berarti setiap hal yang ada dalam perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, baik

⁹⁸ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

⁹⁹ Novianti Agustan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

dari akad, produk, maupun dari sumber manusianya harus berdasarkan pada prinsip syariah.

BRI Syariah KCP Pinrang dapat dikatakan sudah sesuai dengan hukum Islam, seperti halnya akad yang digunakan menggudakan akad jual beli dan produk yang tidak menggunakan bunga (riba), pakaian yang tertutup, dan selalu mengucapkan salam ketika melayani nasabah.

Namun masih ada orng yang menganggap kalau ada bunga dalam pembiayaan di BRI Syarih KCP Pinrang, hal ini membuktikan bahwa paham konvensional masih tetap mengakar dikalangan masyarakat sehngga mengklaim bahwa di Bank Syariah masalah menggunakan bunga.

2. Assurance (jaminan)

untuk mengetahui bagaimana hasil yang telah dicaai setelah menerapkan *assurance* tersebut, penulis mewawancarai informan bank yang pertaman Ibu Nurlaelah, beliau mengatakan bahwa:

“BRI Syariah yang senangtiasa memberi jaminan dalam hal kesopanan, pengetahuan yang luas, dan selalu memberi rasa aman kepada nasabah. BRI Svariah KCP Pinrang sangat merasakan damfak postif dari hal tersebut sampai saat ini tidak ada nasabah yang komplain mengenai hal tersebut”.¹⁰⁰

Pertanyaan yang serupa di tanyakan kepada Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“kami sebagai karyawan sudah memberikan hal yang terkait dengan *assurance* tersebut dan kami sendiri merasakan hal yang cukup setimbang dengan apa telah kami berikan kepada nasabah”.¹⁰¹

Pertanyaan serupapun di tanyakan kepada Ibu Novianti Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

¹⁰⁰ Nurlaelah, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹⁰¹ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

“kami selalu memberikan jaminan yang terkait *assurance* tersebut kepada nasabah, sehingga kami karyawan bahkan atas nama BRI Syariah sendiri tidak pernah mendapat komplain dari nasabah bahkan terkadang kami bisa langsung akrab dengan nasabah yang baru datang seakan-akan sudah lama kenal hal seperti itulah yang berusaha kami bangun di dalam pelayanan BRI Syariah”.¹⁰²

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan yang dipromosikan.

Dengan selalu besikap ramah dan sopan, bagian *front office* di BRI Syariah KCP Pinrang patut mendapat sanjungan dari para nasabah, karena nasabah sampai saat ini tak pernah mengeluh mengenai ketidaknyamanan terhadap karyawan dalam hal melayani.

3. *Reliability* (kehandalan)

untuk mengetahui bagaimana hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang. Mengenai hal tersebut peneliti mewawancarai Ibu Nurlaelah, beliau mengatakan bahwa:

“kami selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan pelayanan sesuai dengan janji baik itu waktu atau yang lainnya. BRI Syariah pun merasa puas dengan apa yang telah kami layankan kepada nasabah. Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang pernah mendapat gelar terbaik dalam hal pelayanan di kantor pusat”.¹⁰³

Hal yang sama ditanyakan kepada Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“ya, BRI Syariah KCP Pinrang dalam melaksanakan *reliability* yang dengan memberikan pelayanan yang maksimal kami sebagai karyawan tidak pernah mendapat kendala dalam hal layanan alhamdulillah lancar-lancar sesuai dengan apa yang bank dan nasabah harapkan”.¹⁰⁴

¹⁰² Novianti Agustan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹⁰³ Nurlaelah, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹⁰⁴ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Pertanyaan yang serupapun ditanyakan kepada Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan bahwa:

“seperti yang dikatakan Ibu Anggi dengan memberikan pelayanan yang maksimal kami sebagai karyawan tidak pernah mendapat kendala dalam hal layanan alhamdulillah lancar-lancar sesuai dengan apa yang bank dan nasabah harapkan”¹⁰⁵.

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan bagi nasabah yaitu dengan memberikan pelayan secara tepat waktu sesuai dengan yang disosialisasikan, waktu layanan yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Pinrang sangatlah sesuai dengan yang disosialisasikan karena memang para karyawan ditekankan untuk mengikuti prosedur yang ada di BRI Syariah KCP Pinrang, bahkan salah satu faktor yang menjadi pembeda dengan bank-bank lain yaitu dari segi waktu layanan, meskipun jam istirahat atau tutup kantor BRI Syariah KCP Pinrang tetap memberikan layanan, seperti hal yang terjadi sekarang di musim pelunasan haji kami masih melakukan pelayanan hingga jam 15.30 WITA.

4. *Tangible* (bukti fisik)

Hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerap *tangible* dalam pelayanan. Hal tersebut peneliti mewawancarai informan bank yang pertaman Ibu Nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“nama baik citra perusahaan akan baik dengan memberikan fasilitas yang memadai kepada nasabah dan kami sebagai pemberi layanan juga merasakan kepuasan dalam melayani”¹⁰⁶.

Wawancara yang kedua dilakukan kepada Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

¹⁰⁵ Novianti Agustan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹⁰⁶ Nurlaelah, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

“dengan menerapkan bukti fisik kami juga merasa nyaman untuk melakukan pelayanan kepada nasabah. Nasabah bisa merasakan sendiri seperti apa yang telah kami berikan kepadanya”.¹⁰⁷

Wawancara yang ketiga dilakukan kepada Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan bahwa:

“secara pribadi kami merasa bangga karena prosedur yang kami realisasikan kepada nasabah dengan menampilkan tangible yaitu bukti fisik yang ada dan sesuai dengan struktur BRI Syariah KCP Pinrang”.¹⁰⁸

Tangibles (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman dengan interior yang menarik, adanya keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai. Artinya layanan yang berkualitas dilihat dari fasilitas fisik yang bagus dan memadai, fasilitas yang memadai akan membuat nasabah merasa tenang dan nyaman untuk dirasakan.

Pendapat tersebut sesuai dengan yang peneliti temukan dilapangan, dalam ruangan terdapat 2 AC yang mampu menyejukkan ruangan, penampilan dan keterampilan pegawai yang menarik, terdapat tanaman hijau di meja teller dan customer service sehingga asri dipandang. Namun, BRI Syariah KCP Pinrang dalam hal parkir yang tidak memadai (kurang luas) tetapi hingga saat ini belum ada keluhan terkait hal tersebut, bagian ruang tunggu terkadang kursi yang telah disiapkan masih kurang, tapi hal tersebut dapat ditanggulangi oleh BRI Syariah KCP Pinrang dengan mengambil kursi di lantai 2 untuk digunakan nasabah sehingga tidak ada nasabah yang antri dengan keadaan berdiri.

Jadi fasilitas yang disediakan haruslah memadai karena suatu service tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi

¹⁰⁷ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹⁰⁸ Novianti Agustan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

5. *Empathy* (simpati)

Hasil yang di capai BRI Syariah KCP Pinrang setelah merepakkan emphati dalam pemberian pelayanan. Hal tersebut ditanyakan peneliti yang pertama kepada Ibu Nurlael, beliau mengatakan bahwa:

“kita sebagai karvawan merasa yakin denga apa yang diberikan kepada nasabah dan nasabahpun merasa tidak terabaikan dan kecewa ketika rasa emphati kita terapkan kepada nasabah”.¹⁰⁹

Wawancara yang kedua kepada Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“adanya rasa sosial terhadap pribadi dan bank sendiri karena apa yang kita berikan kepada nasabah bisa membantu nasabah dari segi keingintahuan bahkan keluhan-keluhan nasabah”.¹¹⁰

Wawancara yang keiga kepada Ibu Novianti Agustan, beliau mengatakan bahwa:

“ketika pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara selektif dan dibarengi dengan rasa emphati kepada nasabah sehingga bank ini layak untuk dikatakan berhasil dalam hal pelayanan”.¹¹¹

Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan kemudahan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan apa yang peneliti temukan bahwa BRI Syariah KCP Pinrang benar-benar menjaga hubungan antar pihak bank dengan nasabah. BRI Syariah KCP Pinrang memberikan pelayanan kepada siapapun tidak peduli dikalangan menengah keatas maupun

¹⁰⁹ Nurlaelah, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹¹⁰ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹¹¹ Novianti Agustan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

menengah kebawah semua diberikan pelayanan yang baik menurut standar BRI Syariah.

6. *Responsiveness* (daya tanggap)

Hasil yang di capai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan *responsiveness* dalam pelayanan. Hal tersebut ditanyakan peneliti yang pertama kepada Ibu Nurlaela, beliau mengatakan bahwa:

“kami senagtiasa untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, dari apa yang kami berikan kami tidak akan cepat merasa puas melainkan kami harus tetap memberikan yang jauh lebih baik kepada nasabah”.¹¹²

Wawancara yang kedua kepada Ibu Anggi Angraeni, beliau mengatakan bahwa:

“Secara tidak langsung banyak hal yang dirasakan karyawan bahkan BRI Svariah KCP Pinrang setelah menerapkan *responsif* kepada nasabah, dengan memberikan rasa perhatian serta melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin”.¹¹³

Wawancara yang ketiga kepada Ibu Novianti Agustin, beliau mengatakan bahwa:

“seperti apa yang disampaikan Ibu Nurlaela kami sendiri sudah merakan hasil dari apa yang kami berikan kepada nasabah, kami telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah sesuai dengan SOP perusahaan dan dengan apa yang kami berikan kami akan mendapatkan hal yang setimpal, tetapi dengan itu kami tak pernah merasa puas atas apa yang kami berikan dan tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik kepada naabah”.¹¹⁴

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan nasabah dan informasi yang jelas sesuai dengan apa yang di butuhkan nasabah.

¹¹² Nurlaelah, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹¹³ Anggi Angraeni, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

¹¹⁴ Novianti Aguatan, wawancara, 27 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Teori tersebut sama halnya dengan yang telah diterapkan oleh BRI Syariah KCP Pinrang, disana sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Bukan hanya karyawan bank tetapi satpan juga disini memiliki pelatihan khusus sehingga mampu melayani nasabah dengan baik.

Dari hasil wawancara yang telah dilaksanakn oleh peneliti bahwa BRI Syariah KCP Pinrang sangat merasakan dampak Positif dari pelaksanaan atau penerapan model CARTER dengan pengaplikasian pelayanan yang semaksimal mungkin dan informasi yang peneliti dapatkan sementara ini tidak ada nasabah yang komplain. Meskipun demikian BRI Syariah KCP Pinrang tetap melakukan inovasi dalam artian selalu berusaha dari yang kurang baik menjadi lebih baik, sehingga mereka selalu mengawasi dan mengevaluasi agar nasabah selalu merasa nyaman dan aman bertransaksi disana. BRI Syariak KCP Pinrang juga tidak merasa puas dengan hasilnya dan memberikan tetap seperti itu, meskipun pelayanan yang diberikan sudah semaksimal mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan pihak BRI Syariah KCP Pinrang, dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh BRI Syariah KCP Pinrang pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah diterapkan oleh kantor pusat BRI Syariah. Seperti yang dikatakan beliau layanan-layanan seperti caounter, mobile banking, ATM serta produk-produk yang ditawarkan sama dengan perbankan yang sudah ada. Hanya saja lebih ditekankan pada syariahnya. Misalnya dengan menyambut nasabah menggunakan salam pembuka dan memberikan salam penutup sesuai syariat Islam ketika nasabah telah menyelesaikan urusannya, fasilitas yang diberikan seperti ruang

tunggu dan sebagainya, kemudian melayani nasabah sesuai standar waktu dan kecepatan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan pusat.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang sudah memuaskan bagi para nasabah. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin. BRI Syariah KCP Pinrang sudah dapat meningkatkan loyalitas nasabah di lihat dari pembelian berulang produk oleh nasabah yang menjadi salah satu defenisi loyalitas.
2. BRI Syariah KCP Pinrang sangat merasakan hal positif dari pelaksanaan atau penerapan model CARTER dengan pengaplikasian pelayanan yang semaksimal mungkin. Meskipun demikian BRI Syariah KC Pinrang selalu menciptakan inovasi baru dalam artian selalu berusaha dari yang kurang baik menjadi lebih baik, sehingga nasabah nyaman bertransaksi di BRI Syariah KCP Pinrang. BRI Syariah KCP Pinrang juga tidak merasa puas dengan hasil yang diberikan meskipun pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin

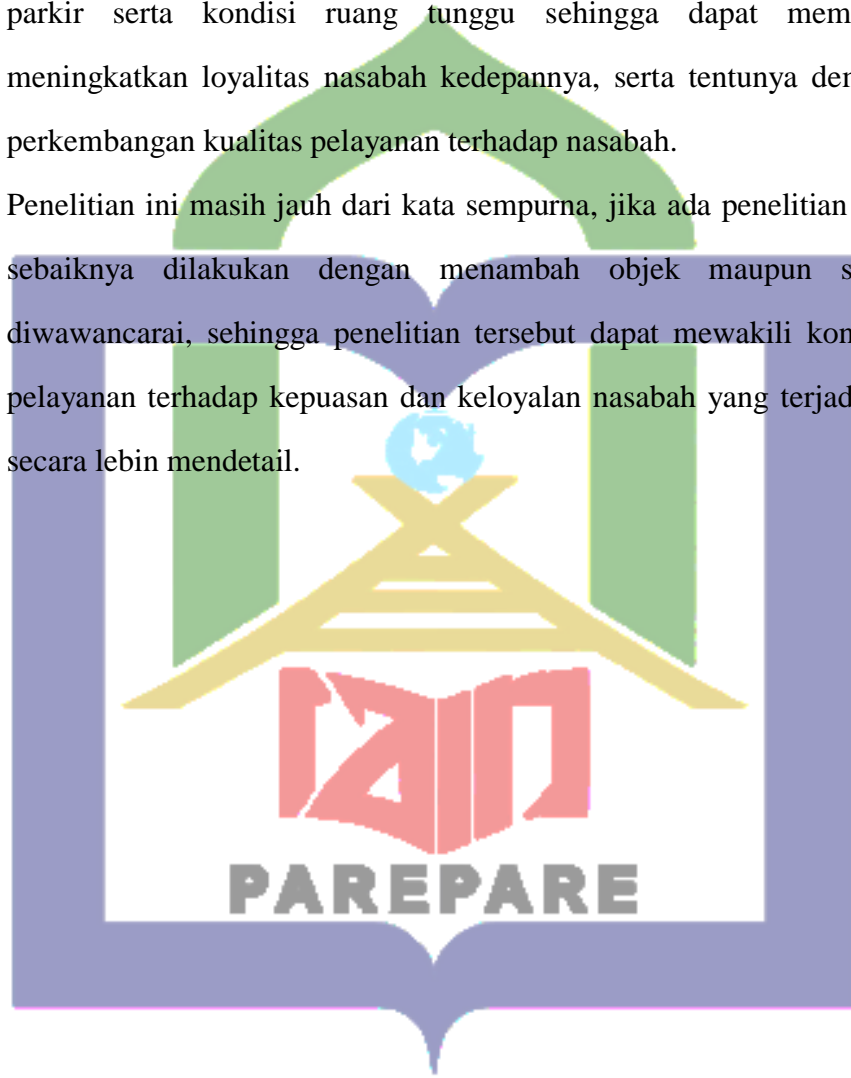
5.2 Saran

Setelah penulis mengkaji tentang pelayanan Model CARTER di BRI Syariah KCP Pinrang, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya BRI Syariah KCP Pinrang meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang pembantu dibagian pedesaan dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga

nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.

2. Kepada BRI Syariah KCP Pinrang agar dapat memperbaiki dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan fasilitas fisik gedung dan area parkir serta kondisi ruang tunggu sehingga dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap nasabah.
3. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kelayakan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Al-Karim

Ali, Zainuddin. 2011. *Metode Penelitian Hukum* Edisi 1 cetakan 3 (Jakarta: Sinar Grafika).

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani, cet 1).

Angraeni da Novi Agustan, wawancara, 26 April di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.

Arifin, Zainul . 2009. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Kelompok Pustaka Alvabat Anggota IKAPI).

Bungin, Burhan . 2015. *Metodologo Penelitian Kualitatif*, (jakarta: PT RajaGrafindo Persada, edisi 1 cet. 10).

Chapra, Umer dan Tariqullah Khan. 2008. *Regulasi & Pengawasan Bank Syariah* (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi IV* (jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).

Dwijowijoto, RianNugroho. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, (Cet. II; Jakarta).

Fandi, Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta :Andi Ofset 2007). H. 123.

Gaffar, Afan . 2009. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan* (Cet. VI; Yogyakarta: Pustaka Pelajar Kedasama).

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan* (Jakarta: Erlangga).

Hasibuan,H. Malayu S.P. 2001. *Dasar-dasr Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup).

_____. 2002. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).

Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank* (jakarta: Prenada Media Group).

Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian), (Jakarta : Salemba Empat).

Karim, Adiwarmam . 2004. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (jakarta: RajaGrafindo Persada).

- Karim, Adiwarmarman A dan Oni Sahroni. 2015. *Riba Gharar dan Kaidah-Kaidah Ekonomi Syariah: Analisis Fiqih dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, cet 1).
- Kementrian Agama RI. 2009. *AL-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Cv Media Fitrah Rabbani).
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, *manajemen pemasaran jasa*.
- Manan, Abdul. 2014. *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana).
- Mansyur, T. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Sosial Setdoko Lhokseumawe*.
- Masse, Rahman Ambo dan Muhammad Rusli. 2017. *Arbitrase Syariah: Formalisasi Hukum Islam dalam Ranah Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Secara Non Litigasi* (Yogyakarta: Trusmedia Publising).
- Meonir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Meleong, Lexy j 1989. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Muljono, Djoko. 2015. *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset).
- Muslehuddin, Muhammad. *Sistem Perbankan Dalam Islam* (Jakarta: PT Rineka Cipta).
- Novianti Agustan, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.
- Nurlaela, Wawancara, 26 April 2018 di Kantor BRI Syariah KCP Pinrang.
- Setiawan, Guntur . 2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* (Jakarta: Erlangga).
- Soemitra, Andi. 2009. *Bank dan LEMBAGA Keuangan Syariah*, (jakarta: Kencana
- Subarsono. 2008. *Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Puataka Pelajar).
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-Asas Perbankan Islm dan Lembaga-Lembaga Terkait (BMUI & TAFAKKUL) di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).
- Sungadji, Etta mamang. 2013. *Perilaku Konsumen 9Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset).
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta, PT RagaGrafindo Persada, cetakan 6)..

- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet 4).
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi Offset).
- Usman, Nurdin . 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Wirduyaningsi. 2005. *Bank dan Asuransi Islam di indonesia*, (cet: II, jakarta).

Referensi Internet

- Badryani.2014. *upaya peningkatan kualitas pelayanan PT.hadji kalla cabang parepare terhadap kepuasan pelanggan (analisis ekonomi islam)*, (suatu tinjauan penelitian), (STAIN parepare)
- <http://charirrahma.blogspot.co.id/2013/11/etika-customer-service-dalam-perbankan.html>. Diakses tanggal 2 januari 2018.
- Perdanawati, Srilaksmi. 2017.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah PT.Syariah Dana Mulia Surakarta.*
<https://www.google.com/search?q=pengertian+model+carter&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab#q=>.
- Prayoga, Adistiar . 2018. *Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER.* <https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-penjabaran-prinsip--carter/>.
- Safitri, Junaidi. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta.*
http://digilib.uin-suka.ac.id/14711/1/1220311099_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf.
- Setyawan,Ivan. 2017.*Pengertian Bank Syariah Dan Fungsi Bank Syariah.*
<http://setyawanivan.blogspot.co.id/2013/02/pengertian-bank-syariah-dan-fungsi-bank.html>.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE

Alamat : Jl. Amal Bhakti No. 08 Soreang Kota Parepare ☎ (0421)21307 📠 (0421) 24404
Website : www.stainparepare.ac.id Email: email.stainparepare.ac.id

Nomor : B 1149 /Sti.08/PP.00.9/04/2018

Tempiran : -

Jenis : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KAB. PINRANG
di
KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE :

Nama : RUHATI
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 13 Maret 1996
NIM : 14.2300.102
Jurusan / Program Studi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : POROS PINRANG MALIMPUNG, DESA SIPATUO, KEC. PATAMPANUA, KAB. PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah **KAB. PINRANG** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH BRI SYARIAH KCP PINRANG"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **April** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

3 April 2018

A.n Ketua

Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)



Muh. Djunaidi



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Bintang No. 01 Telp (0421) 923 056 – 922 914 – 923 913
PINRANG

Pinrang, 03 April 2018

Kepada

Nomor : 070 / 77 / Kemasy.

Yth. Pimpinan BRI SYARIAH

Lamp. : -

KCP.Pinrang

Perihal : Rekomendasi Penelitian.

di-

Tempat.

Berdasarkan Surat Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare Nomor : B-1149/Sti.08/PP.00.9/04/2018 tanggal 03 April 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian, mahasiswa atau peneliti di bawah ini :

Nama : RUHATI
Nim : 14.2300.102
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Prog Study : Mahasiswa/ Perbankan Syariah
Alamat : Poros Pinrang Malimpung Desa Sipatuo,
Telephone : Patampanua Kab.Pinrang
085 145 847 486.

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH BRI SYARIAH KCP PINRANG"** yang pelaksanaannya pada tanggal 02 April 2018 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui atau merekomendasikan kegiatan yang dimaksud dan dalam pelaksanaan kegiatan wajib memenuhi ketentuan yang tertera di belakang surat rekomendasi penelitian ini:

Demikian rekomendasi ini disampaikan kepada Saudara untuk diketahui dan pelaksanaan sebagaimana mestinya.

PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
No. SEKRETARIS DAERAH
Asisten Pemerintahan dan Kesra
SETDA
Drs. **RESMAN LAUPE**
Pembina : Pembina Utama Muda
Nip. : 19590305 1990202 1 001

Tembusan:

1. Bupati Pinrang sehal laporan di Pinrang;
2. Dandim 1404 Pinrang di Pinrang;
3. Kapolres Pinrang di Pinrang;
4. Kepala P dan K Kab.Pinrang di Pinrang;
5. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab.Pinrang di Pinrang;
6. Ketua STAIN Parepare di Parepare;
7. Camat Paleteang di Paleteang;
8. Yang bersangkutan untuk diketahui;
9. Peringgal.



BRI Syariah
KANTOR CABANG PEMBANTU PINRANG
Jl. Ahmad Yani No. 59 Pinrang

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor :

Yang bertandatangan di bawah ini Pimpinan BRI Syariah KCP Pinrang,
menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Ruhati
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Stambuk / Nim : 14.2300.102
Pekerjaan/Progran Studi : Mahasiswa/S1
IAIN Parepare
Alamat : Poros Pinrang Malimpung, Desa Sipatuo, Kec.
Patampanua, Kab. Pinrang

Yang bersangkutan tersebut diatas benar telah mengadakan/melaksanakan
Penelitian di BRI Syariah KCP Pinrang dalam rangka penyusunan Skripsi yang
berjudul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN MODEL CARTER DALAM
PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH BRI SYARIAH KCP PINRANG"**
pelaksanaannya pada tanggal

Dengan demikian keterangan surat ini kami buat dengan sebenarnya
dalam mengingat sumpah jabatan dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, Mei 2018



Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang

Produk BRI Syariah KCP Pinrang

Produk-produk yang ditawarkan BRI Syariah KCP Pinrang adalah sebagai berikut:

Pertama produk pendanaan terdiri:

1. Tabungan BRI Syariah iB Merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, yang 61 menginginkan kemudian dalam transaksi keuangan sehari-hari.
2. Tabungan Impian BRI Syariah iB Adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian dengan terencana serta pengelolaan dana sesuai syariah dilindungi asuransi.
3. Tabungan Haji BRI Syariah iB Merupakan tabungan bagi calon haji yang bertujuan memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.
4. Giro BRI Syariah iB Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi>'ah yadu>dama>nah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek atau Bilyet Giro.
5. Deposito BRI Syariah iB, adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga sha>hibul ma>l tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (Automatic Roll Over) dan Bilyet Deposito.

Kedua produk penyaluran terdiri dari :

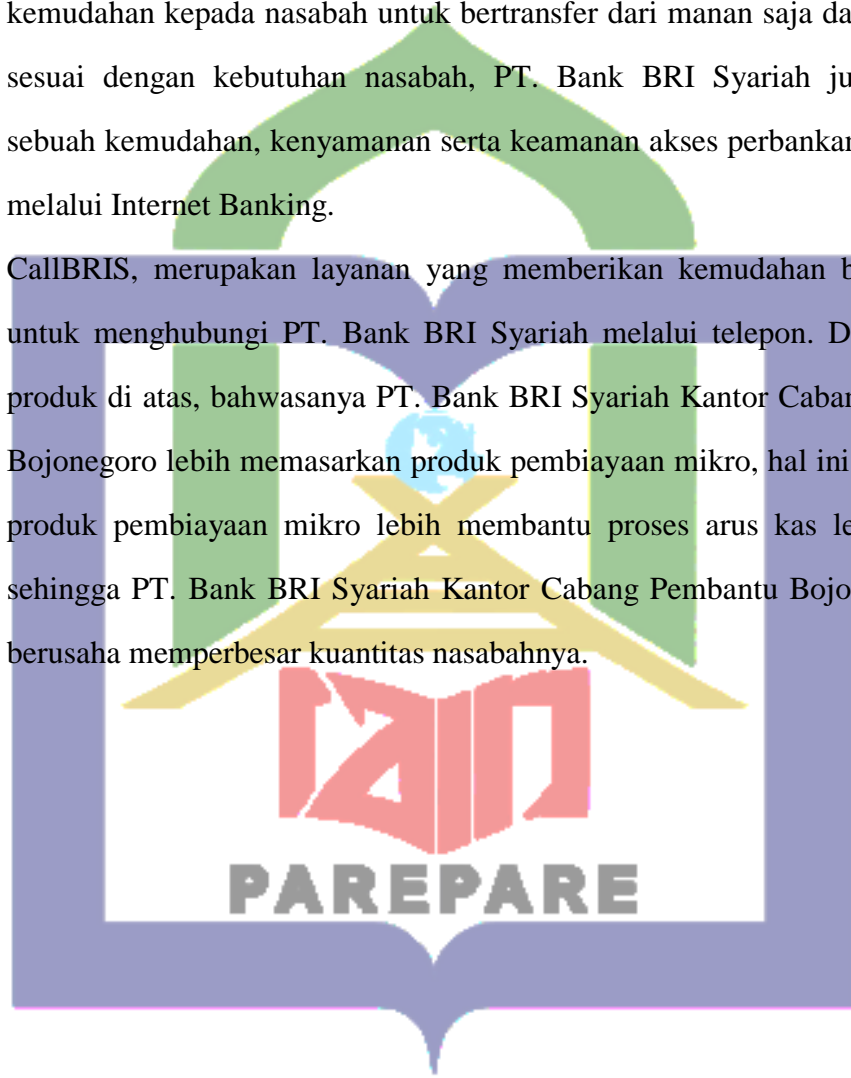
1. Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB, merupakan layanan pinjaman (qard) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan

pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya.

2. Gadai BRI Syariah iB, untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.
3. KKB BRI Syariah iB, merupakan produk jual-beli yang menggunakan system mura>bahah, dengan qard jual beli barang dengan menyatakkn harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (fixed margin).
4. KPR BRI Syariah iB, merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (mura>bahah) di mana aqad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli.
5. EmBP BRI Syariah iB, suatu produk untuk memenuhi kebutuhan/pegawai khususnya karyawan dari perusahaan swasta/instansi pemerintah yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan kesejahteraan / pegawai (EmBP).
6. Pembiayaan Mikro, merupakan pembiayaan PT. Bank BRI Syariah usaha kecil dengan proses cepat, syarat mudah, margin rendah, pinjaman sampai dengan RP. 500.000.000,- bonus cashback tiap 6 bulan dengan syarat ketentuan berlaku.

Ketiga Produk Jasa, terdiri dari :

1. Remittance BRI Syariah, kemudahan melakukan pengiriman uang tunai dengan fasilitas transfer tanpa perlu memiliki rekening di bank untuk dapat menerima kiriman uang dan cukup menggunakan telepon seluler.
2. Internet Banking, berdasarkan konsep layanan BRI Syariah yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransfer dari manapun saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah, PT. Bank BRI Syariah juga hadirkan sebuah kemudahan, kenyamanan serta keamanan akses perbankan tanpa batas melalui Internet Banking.
3. CallBRIS, merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi PT. Bank BRI Syariah melalui telepon. Dari beberapa produk di atas, bahwasanya PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro lebih memasarkan produk pembiayaan mikro, hal ini dikarenakan produk pembiayaan mikro lebih membantu proses arus kas lebih banyak, sehingga PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro terus berusaha memperbesar kuantitas nasabahnya.



Format Wawancara Karyawan BRI Syariah KCP Pinrang

1. Bentuk-Bentuk Pelayanan model CARTER dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.
 - Bagaimana pelayanan dimensi *Compliance* yang diberikan kepada nasabah, apakah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam tanpa pemberian Bunga/Riba pada produk pembiayaan atau tabungan?
 - Dimensi pelayanan *Assurance* dalam hal kesopanan, pengetahuan yang luas. Bagaimana perusahaan memberikan rasa aman dan percaya kepada nasabah?
 - Dimensi pelayanan *Reliability* dalam hal pelayanan maksimal, tepat dan akurat, simpatik, waktu pelayanan sesuai dengan janji. Bagaimana perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah?
 - Dimensi pelayanan *Tangibles* merupakan bukti fisik berupa kenyamanan, penampilan pegawai dan fasilitas yang memadai, bagaimana perusahaan dalam hal ini menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal?
 - Dimensi pelayanan *Empathy* dalam hal ini memahami kebutuhan dan kepentingan, perhatian dan kesabaran, menghargai dan mengerti keluhan pelanggan, komunikasi dengan baik. Bagaimana perusahaan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual kepada nasabah?
 - Dimensi pelayanan *Resposiveness* dalam hal daya tanggap berupa memberikan informasi lengkap, menyelesaikan keluhan dengan cepat, pelayanan cepat dan tanggap, membantu kesulitan nasabah. Bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang tepat dengan memberikan informasi yang jelas dan tidak membiarkan nasabah menunggu?

2. Hasil yang dicapai BRI Syariah KCP Pinrang setelah menerapkan model CARTER.

- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Compliance* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Assurance* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Reliability* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Tangibles* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Empathy* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu dalam penerapan dimensi pelayanan *Resposiveness* terhadap BRI Syariah KCP Pinrang?



Format wawancara Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Compliance* yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Assurance* dalam hal kesopanan, pengetahuan yang luas, pemberian rasa aman dan kepercayaan?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Releability* dalam hal pelayanan maksimal, tepat dan akurat, simpatik, waktu pelayanan sesuai dengan janji, bagaiman perusahaan memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Tangibles* yang merupakan bukti fisik berupa kenyamanan, penampilan pegawai dan fasilitas yang memadai ?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Empathy* dala, hal memahami kebutuhan dan kepentingan, perhatian dan kesabaran, menghargai dan mengerti keluhan pelanggan, komunikasi dengan baik ?
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BRI Syariah KCP Pinrang dengan dimensi *Responsiveness* dalam hal daya tanggap berupa memberikan informasi lengkap, menyelesaikan keluhan dengan cepat pelayanan cepat dan tanggap, membantu kesulitan nasabah

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

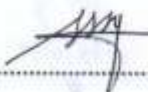
Nama : *Anggie Anggrani*
Umur :
Alamat : *Pare-pare*
Jabatan : *Teller*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ruhati** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang."**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Pegawai Bank BRI Syariah KCP Pinrang

()

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Nurlaela -
Umur :
Alamat : Pinrang
Jabatan : Branch Operasional Supervisor

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ruhati** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang."**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

Pegawai Bank BRI Syariah KCP Pinrang


(.....
NURLAELA
.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Narianti Agustian
Umur :
Alamat : Pinrang
Jabatan : Customer Service

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ruhati** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Implementasi Pelayanan Model CARTER dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang.”**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Pegawai Bank BRI Syariah KCP Pinrang



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Narianti Agustian', is written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and somewhat cursive.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : St. Ratna

Umur :

Alamat : Alifia

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ruhati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BR Syariah KCP Pinrang.”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 April 2020

Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang



(.....)



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Nurakila


Umur :

Alamat : Alitta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ruhati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BR Syariah KCP Pinrang.”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 April 2018
Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang


(.....)



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karmila

Umur :

Alamat : Alitta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ruhati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BR Syariah KCP Pinrang.”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 28 April 2018

Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang


(.....)

PAREPARE









PAREPARE





