

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

ALYANI DZATIL ISMAH

¹Fakultas Agama Islam, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

alyanidzatilismah@gmail.com

ABSTRAK

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

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

CARTER DIMENSIONAL ANALYSIS IN IMPROVING SERVICE QUALITY AT PT. BPRS GEBU PRIMA MEDAN CITY

ABSTRACT

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

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

PENDAHULUAN

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

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

loyalitas nasabah serta menarik minat nasabah baru terhadap perusahaan.

Dalam dunia perbankan yang bergerak dibidang jasa maka kepuasan nasabah sangatlah penting karena kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan pada masyarakat umum. Pelayanan merupakan salah satu unsur penilaian nasabah terhadap perbankan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Karenanya Islam mengajarkan jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan yang buruk. Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan suatu bank dapat menggunakan analisis pada suatu dimensi yakni dimensi CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness) sebagai modifikasi dari SERVQUAL agar sesuai untuk mengukur kualitas pelayanan pada bank Syariah.

Namun, sebagian masyarakat memberikan kritik mengenai kurangnya penerapan pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan frontliner yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya seperti ruang banking hall sempit maupun tempat duduk antrian yang masih terbatas.

Dimensi CARTER ialah alat ukur yang digunakan untuk memperjelas serta mengukur kualitas layanan pada bank syariah dan membuat alat pengujian yang berkualitas termasuk penerapan hukum Islam dan semua prinsip

CARTER enam dimensi sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas. Analisis dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan dapat memperjelas kepuasan pelanggan sebagai pelayanan yang dapat dilihat, dimana perbandingan dari pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan persepsi dari pelayanan yang diterima nasabah saat itu juga. Sehingga dimensi CARTER membangun sebuah alat ukur bagaimana mengukur kualitas pelayanan pada bank syariah berdasarkan instrument yang terdiri dari 6 faktor yang dinamakan CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Emphaty, Responsiveness).

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian. Data kualitatif disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan mentranskrip data, kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai masalah yang dibahas. Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian ini adalah PT. BPRS Gebu Prima yang terletak di Jl. Arief Rahman Hakim, Ps. Merah Timur, Kec. Medan Area Kota Medan, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Februari sampai Juni 2020.

Tahapan dilakukannya penelitian ini adalah: pengajuan permohonan izin, pengumpulan data, analisis dan penelitian, dan kesimpulan. Berdasarkan sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data skunder. Data primer adalah sumber

data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan. Data skunder pada penelitian ini didapat dari studi pustaka yang mana data ini diambil dari beberapa buku, jurnal maupun media internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka, wawancara, observasi dan dokumentasi. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menganalisis penelitian ini yaitu sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini pengecekan data ataupun pemeriksaan keabsahan data adalah pengecekan kredibilitas. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai banding terhadap data tersebut.

HASIL

Sejarah PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

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

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

Adanya perubahan pada legalitas anggaran dasar ini disertai perbaikan-perbaikan permohonan izin usaha serta dengan diberlakukannya peraturan baru yang lebih selektif terhadap Bank Pembiayaan Rakyat yang akan berdiri sehingga izin operasi untuk PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan resmi diterbitkan melalui surat keputusan menteri keuangan No. Kep.030KM.171996 tertanggal 23 Januari 1996 berdasarkan izin operasinal yang ada. Pada tanggal 11 Maret 1996 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Kota Medan pada saat ini berkantor di Jalan Garuda Ruko No. 06 Perumnas Mandala Medan, diresmikan oleh salah seorang pengurus gebu minang yaitu Bapak Prof. Drs., H. Harun Zein. Produk-produk PT. BPRS Gebu Prima: Dari segi penarik dana: tabungan wadiah, Tabungan mudharabah, tabungan haji, tabungan pelajar, tabungan qurban, deposito prima, simpanan wadiah. Dari segi penyaluran dana: fasilitas pembiayaan al-mudharabah, fasilitas pembiayaan al-murabahah, Fasilitas pembiayaan Bai Bitsaman Ajil, Fasilitas pembiayaan Bai Salam, dan Fasilitas pembiayaan ardhul hasan.

Temuan Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 03 Agustus 2020 sampai

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

PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini sudah sesuai dengan prinsip syariah, hal tersebut dapat dibuktikan dari sistem tabungan yang dijalankan disini yang tidak menjanjikan bunga melainkan pemberian bonus yang tergantung pada pencapaian laba perusahaan dan pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli (akadnya). penerapan yang mereka lakukan dalam memberikan jaminan terkait assurance yakni dengan memberikan layanan yang sangat baik dari segi keramahan, senyuman, lemah lembut yang menggambarkan keceriaan dan kepercayaan diri semaksimal mungkin. Beliau juga mengatakan bahwa dalam melakukan transaksi kami berusaha memberikan jaminan kepercayaan yang maksimal, cepat dan tepat serta memberikan kemudahan dan rasa aman terhadap dana nasabah yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan ini. Kehandalan yang kami terapkan di BPRS Gebu Prima Kota Medan dengan cara memberikan kepuasan bagi nasabah, seperti memberikan sikap ramah kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman, pengetahuan yang maksimal serta mumpuni yang dimiliki pegawai BPRS Gebu prima sehingga nasabah mendapat informasi yang tepat dan akurat. penerapan yang dilakukan yakni terkait dengan kehandalan dalam pemberian

layanan dalam hal ini seperti perjanjian waktu dengan nasabah, tidak pernah menunda atau membatalkan janji yang telah disepakati dan tetap berlaku sopan dan perkataan yang sesuai dengan syariat meskipun nasabah bernada tinggi. penerapan yang dilakukan dalam memberikan fasilitas yang baik kepada nasabah yakni dengan menyediakan kursi, meja, ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi serta area parkir yang sedikit luas dan untuk covid saat ini PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan menyediakan sabun cuci tangan diluar serta hand sanitizer. Ketersediaan untuk kenyamanan nasabah kita usahakan untuk terus menyediakannya.

Penerapan yang dilakukan untuk memahami kebutuhan nasabah yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan dan kemudahan bagi nasabah. dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka nasabah akan merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dengan melakukan transaksi kegiatan perbankan yang ada. Kesesuaian syariah dapat meningkatkan kualitas layanan disini karenan dengan kesesuai syariah nasabah tidak perlu ragu maupun khawatir lagi dalam melakukan segala bentuk kegiatan perbankan yang ada di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini. memahami kebutuhan nasabah sangatlah penting dan hal tersebut sangat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada selama ini, dengan penerapan empati yang baik maka nasabah nantinya akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Gebu Prima Kota Medan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang dimensi CARTER dalam peningkatan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

Analisis Penerapan Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan Analisis Penerapan Dimensi Compliance (Kepatuhan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan kepatuhan yang telah dilakukan PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sistem yang telah dijalankan yaitu dengan tidak adanya bunga/riba dalam segala transaksi yang dilakukan, ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap syariah sudah diterapkan dengan baik. Namun, sebagian masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa tetap ada bunga dalam transaksi yang dilakukan. Hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang berpikir bahwa tidak ada perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah.

Analisis Penerapan Dimensi Assurance (Jaminan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi assurance (jaminan) yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dari kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan itu sendiri yang menyatakan bahwa mereka merasa jaminan berupa keramahan, kesopanan serta keamanan yang

telah diberikan sudah baik dan tidak mengecewakan, hingga saat ini juga tidak ada nasabah yang mengeluh mengenai ketidaknyamanan terhadap karyawan dalam hal pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah pun akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.

Analisis Penerapan Dimensi Reability (kehandalan) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi reability (kehandalan) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada saat karyawan menghadapi nasabah. Dengan pengetahuan yang dimiliki dan tanpa menunda-nunda pihak bank dengan cepat dapat langsung memproses kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

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

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi tangibility (bukti fisik) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan selama ini sudah cukup baik. Namun dari temuan yang peneliti temukan fasilitas yang dimiliki PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan saat ini masih perlu ditingkatkan lagi, salah satunya lahan parkir yang masih minim (kurang luas), sehingga saat terjadi lonjakan nasabah membuat lahan parkir sangat kurang dan menimbulkan rasa tidak aman kepada nasabah. Jadi fasilitas yang disediakan haruslah memadai karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka fasilitas menjadi

penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Analisis Penerapan Dimensi Emphaty Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

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

Analisis Penerapan Dimensi Responsiveness (Daya tanggap) Pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa penerapan dimensi responsiveness (daya tanggap) pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yang dilakukan selama ini sudah berjalan baik. Dalam hal ini karyawan berusaha untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit agar nasabah merasa nyaman. Hal ini pun sejalan dengan hasil wawancara dengan nasabah yakni mereka merasa puas dengan daya tanggap yang cenderung cepat yang diberikan di PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

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

Analisis Efektivitas Penerapan Dimensi Compliance (Kepatuhan)

Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi compliance (kepatuhan) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, karena dengan adanya kepatuhan terhadap syariah, nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan transaksi yang dilakukan karena kepatuhan tersebut merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan yakni dengan memberikan pelayanan yang sejalan dengan prinsip syariah tanpa adanya unsur bunga/riba. Dengan kepatuhan terhadap Syariah tersebut maka akan meningkatkan kualitas layanan yang ada pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan.

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

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

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

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi

reliability (kehandalan) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, dengan penerapan kehandalan yang diberikan maka akan meningkatkan kualitas layanan, karena dengan memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat maka nasabah akan merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka hal tersebut tentunya meningkatkan kualitas layanan.

Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi Tangibility (Bukti fisik) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi tangibility (bukti fisik) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, hal ini sesuai dengan nasabah rasakan yakni dengan fasilitas yang memadai seperti ketersediaan lahan parkir, kursi untuk nasabah serta AC yang akan membuat nasabah nyaman dalam melakukan aktifitas perbankan tentu saja hal tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan, karena dengan menyediakan fasilitas yang baik maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Analisis Efektifitas Penerapan Dimensi Emphaty Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan

Analisis yang dapat peneliti jelaskan bahwa efektivitas dimensi emphaty (empati) dalam meningkatkan kualitas layanan pada PT. BPRS Gebu Prima Kota Medan sudah berdampak baik, dengan memberikan perhatian serta membantu nasabah yang akan menimbulkan sikap positif nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini akan mendatangkan kenyamanan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas dari nasabah itu sendiri.

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

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

KESIMPULAN

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

sudah berdampak baik, hal tersebut dirasakan dari pelaksanaan atau penerapan dimensi CARTER yang dilakukan telah maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, yang mana pelayanan tersebut semakin lama semakin meningkat baik dari keramahan maupun pengetahuan pegawainya yang semakin mumpuni saat berhadapan dengan nasabah sehingga nasabah semakin nyaman saat bertransaksi di PT. BPRS Gebu Prima.

REFERENSI

BUKU

- Gunawan, Imam. Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik. Cet. I. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Karim, Adiwarmans A. Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Ed. V, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2016.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta. 2006.

JURNAL

- Akrim, A., Nurzannah, N., & Ginting, N. (2018). Pengembangan Program Pembelajaran Tematik Terpadu Bagi Guru-Guru SD Muhammadiyah Di Kota Medan. *JURNAL PRODIKMAS Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Akrim, A., & Sulasmi, E. (2020). Student perception of cyberbullying in social media. *Kumpulan Makalah, Jurnal Dosen*.
- Amini, N. R., Naimi, N., & Lubis, S. A. S. (2019). Implementasi Kurikulum Al-Islam dan Kemuhammadiyah dalam Meningkatkan Sikap Religiusitas Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 11(2), 359-372.
- Amini, N. R., & Fanreza, R. (2021, February). THE EFFECTIVENESS OF ONLINE KAJIAN AL-ISLAM AND KEMUHAMMADIYAHAN ASSESSMENT IN THE TIME OF COVID-19 UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 2, No. 1, pp. 859-863).
- Amsari, S., & Nasution, S. (2020, January). Benefits Of Productive Zakat In Increasing Mustahik Revenue In Lazismu Center. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 1, No. 1, pp. 141-150).
- Ach Zuhri dan Rudy Haryanto, "Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Sumekar Sumenep." dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. III.
- Cahyadi, Eko. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah "X" Dengan Menggunakan Model CARTER". *Jurnal Mad'ani*. No. 2. Volume 2. 2019.
- Daulay, M. Y., & Amini, N. R. (2019). PKPM Pembinaan Kader Mubaligh/Mubalighat Muhammadiyah 'Aisyiyah Dalam Kemajuan Dakwah Muhammadiyah Di Ranting Muhammadiyah Desa Sukasari Kec. Pegajahan. *IHSAN: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 1(1).
- Edi, S., & Amini, N. R. (2020). Pembinaan Jamaah Dengan Metode Tadabbur Al-Quran Di Perhimpunan Keluarga Besar-Pelajar Islam Indonesia Sumatera Utara. *IHSAN: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 2(2), 220-228.
- Hasanuddin, H., & Mushlihuddin, R. (2021). PKPM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DATABASE DAN KEAKTIFAN ANGGOTA MUHAMMADIYAH BERBASIS WEB. *IHSAN: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 3(1), 38-42.
- Hasanuddin, H., Irvan, I., Dachi, S. W., & Mushlihuddin, R. (2019). PKM PELATIHAN RETORIKA DAN FARDHU KIFAYAH UNTUK ANGKATAN MUDA MUHAMMADIYAH DI KOTA BINJAI. *IHSAN: JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 1(2), 140-145.
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. B. (2019, October). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 128-137).
- Naimi, N., & Amini, N. R. (2021, February). STRENGTHENING MUHAMMADIYAH IDEOLOGY THROUGH WEBINER AISYIYAH, NORTH SUMATRA, FACES COVID 19 NEW NORMAL. In *Proceeding*

- International Seminar of Islamic Studies (Vol. 2, No. 1, pp. 700-706).
- Nasrudin, N., Agustina, I., Akrim, A., Ahmar, A. S., & Rahim, R. (2018). Multimedia educational game approach for psychological conditional. *Int. J. Eng. Technol*, 7(2.9), 78-81.
- Nasution, S., Silalahi, P. R., & Hafiz, M. (2021, February). THE VISUAL INVESTOR: HOW ARE NOVICE INVESTORS TRANSACTING SHARIA STOCK. In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 2, No. 1, pp. 324-336).
- Nasution, S., & Mujiatun, S. (2020, February). Influences Of Collective Action And Communication On Welfare Of Muhammadiyah Members (A Case Study Of Muhammadiyah Charity Institutions' Leaders In Medan). In *Proceeding International Seminar of Islamic Studies* (Vol. 1, No. 1, pp. 446-452).
- NASUTION, I. PERAN PENYIDIK POLRI DALAM PENANGANAN TINDAK PIDANA PENGUASAAN TANAH DIATAS TANAH MILIK ORANG LAIN.
- Qorib, M., Akrim, A., & Gunawan, G. (2018). *Pluralisme Buya Syafii Marif. Kumpulan Buku Dosen*, 1(1)
- Sulasmu, E., & Akrim, A. (2020). Management construction of inclusion education in primary school. *Kumpulan Makalah, Jurnal Dosen*.