

**IMPLEMENTASI MODEL CARTER  
SEBAGAI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA BPRS RAHMA SYARIAH KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Sebagai Pemenuhan Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh :**

**Aldy Ariful Hakim**

**9.314.197.18**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

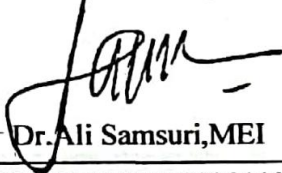
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI MODEL CARTER**  
**SEBAGAI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA BPRS RAHMA SYARIAH KEDIRI**


**ALDY ARIFUL HAKIM**  
**9.314.197.18**

Di Setujui Oleh:

Pembimbing 1

  
Dr. Ali Samsuri, MEI  
NIP. 197610312009011003

Pembimbing 2

  
Yopi Yudha Utama, SE, MSA  
NIP. 199206222019031008

## NOTA DINAS

Kediri, 30 Maret 2024

Lampiran : 4 (empat)  
Berkas Hal: Bimbingan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ALDY ARIFUL HAKIM

NIM : 931419718


Judul : Implementasi Model CARTER Sebagai Penilaian Kualitas Pelayanan pada BPRS Rahma Syariah Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

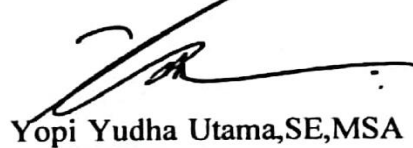
Pembimbing 1



Dr. Ali Samsuri, MEI

NIP. 197610312009011003

Pembimbing 2



Yopi Yudha Utama, SE, MSA

NIP. 199206222019031008

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Maret 2024

Lampiran : 4 (empat)  
Berkas Hal: Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ALDY ARIFUL HAKIM

NIM : 931419718

Judul : Implementasi Model CARTER Sebagai Penilaian Kualitas Pelayanan pada BPRS Rahma Syariah Kediri.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

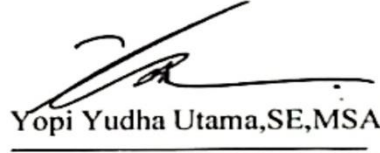
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Pembimbing 1



Dr. Ali Samsuri, MEI  
NIP. 197610312009011003

Pembimbing 2



Yopi Yudha Utama, SE, MSA  
NIP. 199206222019031008

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**IMPLEMENTASI MODEL CARTER**  
**SEBAGAI PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA BPRS RAHMA SYARIAH KEDIRI**

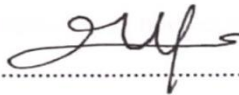
**ALDY ARIFUL HAKIM**  
**9.314.197.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal  
26 Juni 2024

1. Penguji Utama

**Adin Fadilah, M.E.Sy**


**NIP. 1986031020191007**

(..........)

2. Penguji I

**Dr. Ali Samsuri, MEI**

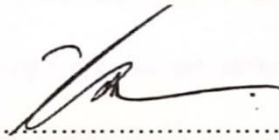
**NIP. 197610312009011003**

(..........)

3. Penguji II

**Yopi Yudha Utama, M.SA**

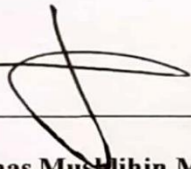
**NIP. 199206222019031008**

(..........)

Kediri 26 juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



  
**Dr. H Imam Anas Mushlih, M.H.I**  
**NIP. 197501011998031002**

## MOTTO

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ

*"Nun. Demi pena dan apa yang mereka tuliskan,"  
(QS. Al-Qalam 68: Ayat 1)*

**K**arena pada akhirnya apapun disiplin ilmu yang kita pelajari,  
yang terpenting adalah bertahan hidup. Syukur-syukur kalau bertahan hidup  
sambil mempertahankan idealisme.

Syukur- Syukur lagi kalau bertahan hidup sambil meraih mimpi.

Beradaptasilah hidup ini keras, Buktikan dirimu kuat.

**(Fiersa Besari\_Catatan Juang)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji Syukur kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah dan inayah-Nya, sehingga pada saat ini dapat mempersembahkan karya skripsi ini sebagai tanda bukti cinta dan kasihku, aku ucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan semangat dan Do'a tanpa henti untuk anak lelaki terakhirmu ini yang belum bisa membanggakanmu, serta keluarga besar orang tua yang selalu mendoakan agar selehisai dan bisa membanggakan keluarga, yang menjadi pendorong dan pemacu untuk menjadi kepribadian yang lebih baik dan dapat berguna untuk keluarga.
2. Peran baik dari teman seperjuangan Fatkur Wahyu dan Agestina atas tangan yang terbuka menyediakan ruang untuk resah juga selalu memberi dorongan dan masih banyak lagi yang tidak bisa menyebutkan satu persatu.
3. Teman Riska, Syafrizal, Agung, Ekalaka, Dini, dan Faiza. Masih banyak lagi yang selalu memberikan motivasi-motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah di IAIN KEDIRI
4. Semua teman baik seperjuanganku di kampus IAIN Kediri angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

## **ABSTRAK**

Aldy Ariful Hakim, Dosen pembimbing Dr.Ali Samsuri,MEI dan bapak Yopi Yudha Utama,SE,MSA ,:Implementasi Model CARTER Sebagai Penilaian Kualitas Pelayanan Pada BPRS Rahma Syariah Kediri,Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN KEDIRI, 2024.

Kata kunci:Implementasi, Model CARTER, Kualitas Pelayanan.

Implementasi aktifitas yang saling menyesuaikan proses antara tujuan dan tindakan serta untuk mencapainya perlu jaringan biokrasi pelaksana yang efektif. Didefinisikan bahwa pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan keinginan konsumen seta ketetapan penyampaian yang di berikan untuk mengimbangi harapan konsumen. Hal ini dilakukan pada BPRS Rahma Syariah karena secara produk lebih bervariasi yang akan lebih memenuhi keperluan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi model CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan.dan bagaimana kualitas pelayanan BPRS Rahma Syariah penilaian model CARTER sebagai evaluasi kualitas pelayanan.

Pemberlakuan penilaian merupakan suatu langkah pengambilan keputusan untuk menentukan sesuatu dengan ukuran tertentu berdasarkan kriteria dan bersifat kualitatif. Penelitian ini mengungkap secara deskriptif analisis. Berguna untuk mengungkapkan pemahaman tentang rangkaian realitas sosial yang ditangkapnya dengan makna yang terhubung diantara bahasa dan tindakan dalam bentuk argumen. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi pasif dan wawancara untuk memberi gambaran yang realistis serta diperkuat dengan study kepustakaan dan dokumentasi. Keabsahan data di uji dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik serta triangulasi teori.

Hasilnya BPRS Rahma Syariah dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan yang dinilai dengan dimensi CARTER sudah mampu dikatakan baik. Dalam implementasinya aktifitas yang saling menyesuaikan poses antara tujuan dan tindakan serta. Kebijakan dan sasaran yang diungkap informan selaku pegawai serta aktifitas dalam penyesuaian dalam proses terhadap tujuan dan tindakan. Perwujudan kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki oleh BPRS Rahma Syariah dengan memberikan pelayanan yang sejalan dengan prinsip syariah tanpa ada unsur bunga/riba juga diperkuat oleh bagian elemen lain seperti jaminan,daya tanggap,kemampuan fisik,perhatian dan keandalan serta sebagian dari manajemen kualitas total yang merupakan komitmen kultur oganisasional dalam memuaskan para customer melalui penggunaan sistem peralatan, teknik, serta pelatihan yang terintegritas.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya kepada kita semua, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mana telah menjunjung kita dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian pembuatan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H.Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri yang telah memberi ruang untuk menempuh Pendidikan di IAIN Kediri.
2. Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri yang telah memberikan izin untuk melakukan Pendidikan di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Dr. H.Sulistyowati, SHI., M.El. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
4. Dosen Pembimbing Bapak Dr.Ali Samsuri,MEI, dan Bapak Yopi Yudha Utama, SE,MSA yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang terbaik.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

6. Kedua orang tua serta kakak perempuan yang menunjukkan ruang untuk mempelajari arti pendewasaan sebagai seorang laki laki.
7. Untuk diri sendiri terimakasih karena telah mampu berdiri untuk menyelesaikan dari tangan sendiri dan perjuangan hingga melalui langkah akhir penulisan skripsi.
8. Kepada musisi tanah air berkat ciptaan karya indah nya Hindia, Nadin Amizah, Fiersa Besari, Figura Renata, Jason Ranti melalui pesan pada setiap lirik lagunya sebagai meditasi yang mewarnai suasana keseharian penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Serta semua peran yang ikut dalam ceritaku menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dan juga semua doa-doa yang bertaut untuk epilog yang menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum tentu sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan sewajarnya keterbatasan manusia. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu memperbaiki skripsi ini, sehingga diharapkan kepada penelitian yang akan datang dapat melengkapi kekurangan yang ada dan penulis mengharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang dan juga pembaca.

Kediri, 30 Maret 2024

Penulis

(Aldy Ariful Hakim)

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PERSETUJUAN .....i**

**NOTA DINAS .....ii**

**NOTA PEMBIMBING.....iii**

**HALAMAN PENGESAHAN .....iv**

**MOTO..... v**

**HALAMAN PERSEMBAHAN .....vi**

**ABSTRAK.....vii**

**KATA PENGANTAR .....viii**

**DAFTAR ISI ..... x**

**DAFTAR TABEL.....xiii**

**DAFTAR GAMBAR .....xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN.....xv**

**BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang..... 1

B. Fokus Penelitian..... 10

C. Tujuan Penelitian ..... 10

D. Manfaat Penelitian ..... 10

E. Penelitian Terdahulu ..... 12

## **BAB II :LANDASAN TEORI**

A. Implementasi .....	15
B. Dimensi CARTER .....	16
C. Perbankan Syariah .....	19
D. Kualitas Pelayanan.....	21

## **BAB III:METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan jenis penelitian.....	25
B. Kehadiran peneliti.....	25
C. Lokasi penelitian.....	26
D. Data dan sumber data .....	26
E. Teknik pengumpulan data .....	27
F. Instrumen pengumpulan data.....	28
G. Pengecekan keabsahan data.....	28
H. Teknik analisis data .....	29
I. Tahap-tahap penelitian .....	32

## **BAB IV :PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	33
B. Temuan Penelitian .....	58

## **BAB V :PEMBAHASAN**

A. Bagaimana penilaian model CARTER sebagai adopsi penilaian kualitas pelayanan SERVQUAL pada BPRS Rahma Syariah ? ..	62
B. Bagaimana Implementasi model CARTER sebagai penilaian kualitas pelayanan pada BPRS Rahma Syariah Kediri? .....	66

**BAB VI :PENUTUP**

A. Kesimpulan.....78

B. Saran.....79

**DAFTAR PUSTAKA.....82**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Variasi Produk Layananan BPRS di Wilayah Kediri. ....	2
Tabel 1.2 Servqual Score BPRS .....	5
Tabel 1.3 Aktual Servqual Score .....	6
Tabel 4.1 Nisbah Bagi Hasil Deposito BPRS Rahma Syariah .....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah Nasabah.....	3
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.BPRS Rahma Syariah .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran II Surat Observasi Penelitian.....	90
Lampiran III Surat Penelitian Lembaga.....	91
Lampiran IV Dokumentasi.....	92
Lampiran V Konsultasi Dosen Pembimbing 1.....	94
Lampiran VI Konsultasi Dosen Pembimbing 2.....	95
Lampiran VII Daftar Riwayat Hidup.....	96