

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi

Tertulis dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Implementasi yaitu pelaksanaan / penerapan dengan maksud mencari pertemuan bentuk. Dijelaskan oleh Nurdin Usman, Implementasi adalah penyelesaian atau pengaliran dalam latihan, kegiatan, kegiatan, pelaksanaan atau adanya komponen-komponen suatu kerangka yang disusun untuk mendapatkan tujuan yang ideal.¹⁶ Dari paparan tersebut disimpulkan bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, untuk mencapai tujuan kegiatan maka pelaksanaan lebih dari sekedar kegiatan, itu juga merupakan kegiatan yang direncanakan secara matang dan dilaksanakan sesuai dengan norma-norma tertentu. Oleh karena itu implementasi tidak akan berdiri sendiri tetapi di pengaruhi oleh objek objek lainnya. Implementasi merupakan suatu pelaksanaan sebuah planing tersusun dan rinci untuk mencapai tujuan. Implementasi terdiri atas beberapa tahap diantaranya:

- a. Penerapan rencana implementasi, maksudnya ialah mengatur biaya dan waktu yang paling utama untuk menuju pelaksanaan yang sesungguhnya.
- b. Penerapan kegiatan, yaitu proses berjalanya rencana yang telah di sepakati.

¹⁶Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 70.

- c. Evaluasi yaitu menindaklanjuti dan perbaikan suatu kegiatan yang telah di rencanakan dan diterapkan, apakah sesuai dengan harapan yang diinginkan atau belum.

B. Dimensi CARTER.

Model CARTER merupakan metode yang di kembangkan oleh Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen (2001). Sebagai pendefinisian kualiiitas layanan perbankan dengan sistem syariah guna sebagai alat penilaian kualitas.¹⁷ Konsep ini di bentuk karena *Service Quality* yang sebelumnya di gunakan sebagai penilaian kurang melengkapi untuk di terapkan bagi perbankan syariah. Karena model tersebut belum meliputi unsur *Sharia Compliance* yang harus di emban oleh perbankan syariah untuk menjalankan operasionalnya. Dimensi ini mencangkup beberapa hal seperti konsistensi pada prinsip dan hukum islam tidak adanya bunga transaksi simpanan maupun pinjaman serta bersedianya produk yang sesuai dengan ketentuan prinsip syariah. Model CARTER dalam penilaian kualitas layanan atau jasa pada lembaga menjadikan syariah sebagai dasar organisasinya. Model dimensi kualitas pelayanan dalam metode pengukuran dengan konsep CARTER sebagai berikut:

- a. *Compliance*, (kepatuhan syariah) berarti kemampuan memenuhi hukum islam dan beroperasi berdasarkan prinsip perbankan ekonomi islam. kepatuhan terhadap syariah dalam berbisnis dapat diketahui

¹⁷Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen. “*Adobting And Measuring Customer Service Quality in Islamic Bank: A Case Study N Kuwait Finance House* “, International Jurnal Of Islamic Service, Vol. 3 (2001), 9.

dengan adanya informasi yang dimiliki individu terhadap syariah itu sendiri sehingga dapat terbentuk moral dan akhlak individu. Syariah islam adalah aturan-aturan yang disampaikan Allah SWT hendaknya dilaksanakan oleh manusia dalam kehidupan sehingga terciptalah persahabatan dan kebahagiaan. Othman dan Owen menyatakan dimensi Compliance dijabarkan dalam lima unsur yakni:

1. Sesuai dengan prinsip dan hukum islam
 2. Tidak mengikat atau memberikan bunga dalam produk pembiayaan atau tabungan
 3. Ketentuan produk dan layanan yang islami
 4. Bebas bunga pada produk pembiayaan
 5. Ketentuan bagi hasil untuk produk-produk investasi¹⁸
- b. *Assurance*, (Jaminan Syariah) pengetahuan dan kesopanaan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan. Hal ini juga mencakup komunikasi verbal dan tertulis antara staff dan pelanggan bank. Dimensi *Assurance* ini merupakan justifikasi dari sifat amanah yaitu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. ada 4 aspek dari dimensi *assurance* dalam terciptanya suatu persepsi positif bagi pelanggan yaitu kompetensi, kredibilitas, keamanan serta keramahan. Hal ini memainkan peran yang penting dalam dunia

¹⁸Ibid 16.

ekonomi bisnis, karena tanpa suatu kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur¹⁹.

- c. *Reliability*, (Keandalan Syariah) untuk melakukan layanan yang dijanjikan, ketergantungan serta akurasi. Kinerja bank syariah pada dasarnya harus sesuai yang di harapkan nasabah. seperti ketepatan waktu, selalu amanah serta terjamin, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Keakuratan dan ketepatan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d. *Tangibles*, (Bukti Fisik) yang merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat interaksi komunikasi. hal ini sebagai penunjuk identitas sekaligus sebagai pendorong awal sebagai pendorong awal untuk menciptakan persepsi nasabah terhadap bank tersebut.²⁰
- e. *Empathy*, (Empati Syariah) yaitu perhatian individual yang disediakan bank syariah untuk para pelanggannya. Bank syariah di harapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap nasabahnya, memahami kebutuhan secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya. Sikap empati karyawan ini dapat direalisasikan melalui penyampaian layanan informasi dan keluhan pelanggan serta pelayanan transaksi.

¹⁹Veithzal Rivai Zainal et.al, *Islamic Marketing Manajement: Pengembangan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara,2017),183.

²⁰Martul Shadiqqin, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004), 49.

f. Resposiveness, (Ketanggapan) kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat. Dasarnya daya tanggap merupakan bagian dari suatu profesionalitas. Bank syariah yang profesionalitas akan memiliki komitmen tinggi untuk terus memberi pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya.

Dimensi CARTER ialah alat penilaian yang digunakan sebagai penjas serta pengukur kualitas layanan pada bank syariah dan membuat alat pengujian yang berkualitas termasuk penerapan hukum islam dan semua prinsip CARTER sebagaimana enam instrument tersebut yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*.

C. Perbankan Syariah

Bank syariah merupakan bank yang operasionalnya berbeda dengan bank konvensional. Salah satu perbedaannya terbebas dari bunga dalam segala transaksinya bank syariah dalam transaksinya menggunakan sistem bagi hasil. Bank syariah adalah bank yang melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Telah ditegaskan dalam penjelasan UU Perbankan Syariah bahwasanya kegiatannya tidak bertentangan dengan prinsip syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur, riba, maisir, gharar, haram, dan dzalim²¹. Penjelasan Undang-Undang tersebut prinsipnya sebagai berikut:

1. Riba, yaitu tambahan pendapatan secara tidak sah (batil).

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

2. Maisir yaitu suatu transaksi yang digantungkan kepada keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
3. Gharar yaitu transaksi yang objeknya samar atau tidak jelas.
4. Haram yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah islam.
5. Dzalim yaitu tranaksi yang memiliki suatu timbul tidak adil bagi pihak lainnya.

Penjelasan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sebagai berikut “perbankan syariah ialah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, juga mencakup kelembagaan, serta kegiatan usaha dengan proses dan cara pelaksanaan kegiatan usahanya”.Menurut jenisnya bank syariah terdiri atas Bank Umum Syariah(BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) . Perbankan Syariah memiliki tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.²² Fungsi utama bank syariah yaitu sebagai lembaga perantara (*institution intermediary*) yang menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat. Dana masyarakat disimpan dalam bentuk tabungan, rekening giro, serta deposito yang selanjutnya di himpun dan dikelola oleh bank. Simpanan yang dipercayakan dari masyarakat dalam bentuk fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang memerlukan dana.

²²Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Prinsipnya perbankan syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak yang lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang di lakukan sesuai syariah,antara lain sebagai berikut:

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
- c. Prinsip Jual-beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabbahah*)
- 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*)²³

D. Kualitas Pelayanan.

Kualitas merupakan suatu ruang dinamis yang berhubungan dengan manusia, produk, jasa, alam atau lingkungan yang mampu memenuhi atau lebih harapan. Philip Kotler menyampaikan bahwa layanan merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang salah satu pihak dapat mengusulkan yang lain, ini tidak terjadi dalam praktiknya konkret dan tidak mengarah pada kepemilikan sesuatu. Produksi bisa berkait atau tidak terkait dengan produk fisik. Layanan ini perilaku produsen untuk memenuhi konsumen untuk mencapai kepuasan.²⁴ Kasmir menjelaskan bahwa sebuah perusahaan atau lembaga organisasi harus memiliki pelayanan yang baik,

²³Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 417.

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen Edisi Milenium* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), 126.

jika sebuah perusahaan atau lembaga organisasi ingin menjadi baik maka harus memberikan layanan yang terbaik dan optimal.²⁵

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seorang pada pihak lain menggunakan cara pelayanan suatu produk ataupun jasa yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Sistem pelayanan serta interaksi strategi pelayanan, sumber daya manusia dan pelanggan, akan menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Faktor-faktor penting dalam meningkatnya kualitas pelayanan:

- a. Identifikasi determinan utama pada kualitas pelayanan. Hal pertama yang perlu dilakukan yaitu riset sebagai identifikasi determinan pelayanan berkualitas yang utama bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.
- b. Pengelolaan harapan pelanggan. Semakin banyak perjanjian yang diberikan, maka semakin kuat harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya oleh perusahaan. Dari hal itu terdapat pedoman bahwa jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari apa yang telah di janjikan.
- c. Mengelola bukti. Bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Dari hal itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

²⁵Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. ke-6 (Jakarta:PT.Raja Grafindo Perkasa, 2004), 142.

- d. Pengembangan Budaya Berkualitas. Budaya Kualitas merupakan sistem organisasi yang menciptakan lingkungan yang berkualitas Mendorong pendidikan dan perbaikan terus menerus budaya kualitas juga meliputi filosofi, keyakinan, sikap, standar, nilai, tradisi, prosedur, serta harapan.²⁶

Kualitas pelayanan dari sudut pandang islam suatu perwujudan evaluasi kognitif konsumen atas penyedia jasa yang menjadi dasar segala kegiatan pada nilai-nilai moral dan kepatuhan terhadap syariat islam. Agama islam mengajarkan bila ingin memberi hasil usaha baik rupa barang ataupun pelayanan hendaknya memberi yang berkualitas. Sebagaimana dalam QS. Al-Qashas Ayat 77 Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri dan akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qashas Ayat 77).²⁷

Dapat kesimpulan jika umat Islam ingin menerapkan ajaran seperti diatas, maka sudah pasti bahwa umat islam merupakan orang yang paling menjunjung profesionalisme dan pelayanan prima. Ada 6 (enam)

²⁶Gregorius Chandra, *Strategi Pemasaran*, Ed. ke-2, Cet. ke-5 (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 59.

²⁷Alquran dan Terjemah (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, 1999), 417.

karakter pelayanan dalam pandangan islam yang bisa digunakan sebagai panduan antara lain:

1. Kejujuran, yaitu tidak menambah-nambah fakta,tidak berkhianat dan tidak pernah ingkar janji.
2. Bertanggung jawab dan terpercaya, yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya (*Al-Amanah*).
3. Tidak menipu, yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang, kepada konsumen maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan (*khidmah*) rendah hati, yaitu sikap, sopan dan santun,serta ramah tamah namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Mengingat akhirat, maksudnya ketika menjalankan atau melakukan bisnisnya tidak boleh terlalu sibuk diri seolah untuk mencari keuntunagan materi dengan meninggalkan kepentingan akhirat.