

**PERAN MODEL CARTER PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

ANGGI ZULFIKA SARI

934214819

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

PERAN MODEL CARTER PADA BANK MUAMALAT INDONESIA

KANTOR CABANG KEDIRI

Ditulis Oleh

ANGGI ZULFIKA SARI

NIM : 9342.148.19

Telah Disetujui,

Pembimbing I



Dr. Hj. SULISTYOWATI, S.H.I., M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



SIDANATUL JANAH, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Maret 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

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

Nama : ANGGI ZULFIKA SARI

NIM : 934214819

Judul : PERAN MODEL CARTER PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. SULISTYOWATI, S.H.I., M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



SIDANATUL JANAHAH, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

NOTA DINAS

Kediri, 11 Maret 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : ANGGI ZULFIKA SARI

NIM : 934214819

Judul : PERAN MODEL CARTER PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah pada tanggal 11 Maret 2025.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. SULISTYOWATI, S.H.I., M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

Pembimbing II



SIDANATUL JANAH, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN MODEL CARTER PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG KEDIRI

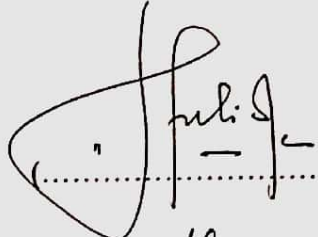
ANGGI ZULFIKA SARI
NIM. 9342.148.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri Pada tanggal 11 Maret 2025

Tim Penguji.

1. Penguji Utama


Dr. Yuliani, MM
NIP.19840710 201903 2 009



(.....)

2. Penguji I


Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI
NIP.19810930 200901 2 008



(.....)

3. Penguji II

Sidanatul Janah, M.H
NIP. 19930316 201903 2 010



(.....)

Kediri, 14 April 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP : 19750101 199803 1002



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anggi Zulfika Sari
NIM : 934214819
Fakultas/Jurusan : Febi / Perbankan Syariah
E-mail address : azulfika28@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : Peran Model CARTER Pada Bank Muamalat
Indonesia Kantor Cabang Kediri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut di atas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Syekh Wasil Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 14 April 2026

Penulis

(Anggi Zulfika Sari)

nama terang dan tanda tangan

HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..”

(QS. Al-Baqarah [2] : 286).

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

-Boy Candra

“Kerjakan, Tawakal, Ikhlas”

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Zulfika Sari

NIM : 934214819

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 11 Maret 2025

Yang membuat pernyataan

Anggi Zulfika Sari

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. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada Orang Tua tercinta yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan. Penulis mempersembahkan skripsi yang sederhana ini untuk beliau yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk penulis serta memberikan dukungan baik moril dan materil. Terima kasih banyak atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik penulis hingga bisa ada dititik ini. Semoga Allah senantiasa memuliakan beliau baik didunia maupun diakhirat.
2. Suami dan calon anakku yang saat ini masih dalam kandungan. Terimakasih atas dukungan, motivasi, kasih sayang, dan kekuatan yang selalu diutarakan untuk saya. Terimakasih untuk penghuni rahim pertama saya telah kuat diajak kerjasama walaupun banyak tangisan yang dilalui bersama.
3. Persembahkan kepada diri sendiri, terima kasih karena telah bertahan dan berjuang dengan memberanikan diri untuk mencoba hal-hal baru dalam memperjuangkan gelar sarjana, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

ABSTRAK

Anggi Zulfika Sari, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Sulistyowati, SHI.MEI dan Sidanatul Janah, MH, Peran Model CARTER Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2025

Kata Kunci : Peran, Model CARTER, Kualitas Pelayanan.

Lembaga keuangan mikro syariah telah menjadi penggerak perekonomian utama, khususnya di Indonesia. Hadirnya Bank Muamalat Indonesia mengadopsi perbankan syariah untuk mendirikan organisasi perbankan yang benar-benar sesuai dengan aturan syariah. Untuk menjaga kredibilitas suatu bank harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Perbankan Syariah bisa mengukur kualitas pelayanan dengan menerapkan model CARTER hal ini untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peran Model CARTER Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan fokus penelitian, Bagaimana peran model CARTER pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, dan Bagaimana peran model CARTER dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana model CARTER berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara dengan *Back Office, CS, teller, security* dan nasabah Bank Muamalat KC Kediri. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui hasil riset terlebih dahulu, dokumen profil lembaga, *website*, serta dokumen pendukung lainnya. Peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan terjun langsung ke lapangan, menentukan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahapan terakhir yaitu tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa dan tahap penulisan laporan.

Hasil dari penelitian adalah Bahwa peran CARTER pada Bank Muamalat KC Kediri selalu dilakukan guna untuk mengukur kualitas pelayanan pada operasional bank. Model CARTER mencakup *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness*. Keenam dimensi tersebut dapat membantu Bank Muamalat Kediri meningkatkan kinerja, keamanan operasional, serta kepercayaan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya, selain itu ulasan respon positif nasabah terhadap bank. Kualitas pelayanan yang diberikan juga sudah memuaskan bagi para nasabah. Pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan sebaik mungkin. Kualitas pelayanan pada Bank Muamalat KC Kediri dipengaruhi oleh dimensi kinerja, keandalan, kesesuaian, kemampuan pelayanan, dan estetika. Bank selalu memberikan kemudahan, kecepatan, hubungan yang baik pada nasabah selain itu bank juga menerapkan layanan digital dengan meluncurkan inovasi digital yang dilengkapi dengan fitur-fitur di *mobile banking*.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah serta inayahNya 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. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri,
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya,
3. Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, SHI.MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, serta Dosen Pembimbing satu yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
4. Dosen Pembimbing dua Ibu Sidanatul Janah, MH atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikannya penulis ucapkan terima kasih.
5. Seluruh Dosen IAIN Kediri dan Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta seluruh Staf IAIN Kediri yang turut membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.

6. Bapak Sandri selaku *Back Office* Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri beserta jajaran kepengurusan yang telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian skripsi.
7. Kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Sujianto dan Ibu Ani yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan kuliah, senantiasa memberikan cinta, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak ada hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini. Mustahil saya mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa doa, ridha dan dukungan dari beliau. Terimakasih ayah, ibu, berkatmu ternyata aku mampu.
8. Adik terkasih, Fifi, yang memberikan semangat, dukungan sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar baik dari pihak Ayah maupun Ibu yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Untuk suami saya Muhammad Fatkhul Munif yang selalu kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama masa kuliah hingga proses penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa bangunan dan tanah. Senantiasa mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan, terima kasih telah menjadi bagian perjalanan skripsi saya sehingga bisa tercantumnya namamu dalam penyusunan skripsi ini.

11. Sahabat terbaikku, Leviana Puji Yuliani, dan Nila Putri Agustina yang banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, menjadi teman diskusi, bercerita, serta mencurahkan segala keluh kesah dari semester awal hingga akhir. Terima kasih selalu membantu saya untuk bangkit dan menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya.
12. Teman – teman prodi Perbankan Syariah kelas B angkatan 2019 yang selalu menjadi teman dalam mencurahkan keluh kesah dari awal hingga akhir semester dan semoga sampai seterusnya.
13. Rekan kerja saya di Green Kids Daycare Jombang yang selalu memberikan semangat, dorongan, motivasi dan doa baik hingga terselesainya tugas akhir ini. Rekan kerja yang sekaligus bisa menjadi sosok guru yang selalu menasehati penulis, teman, saudara. Terimakasih semoga Allah selalu mempermudah segala urusan kalian.
14. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Anggi Zulfika Sari, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba, tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Anggi. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin

Kediri, 11 Maret 2025

Penulis

Anggi Zulfika Sari

NIM 9.342.158.19

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian	14

D. Kegunaan Penelitian	15
E. Penelitian Terdahulu	16
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Kualitas Pelayanan.....	21
a) Pengertian Kualitas Pelayanan	21
b) Karakteristik Pelayanan.....	23
c) Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
B. Model CARTER	28
a) Compliance (Kepatuhan).....	29
b) Assurance (jaminan).....	30
c) Reliability (keandalan)	31
d) Tangibles (bukti fisik)	31
e) Responsiveness (daya tanggap).....	32
f) Empathy (empati).....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Kehadiran Peneliti.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37

F. Pengecekan Keabsahan Data	39
G. Analisis Data.....	41
H. Tahap-Tahap Lapangan	42
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
B. Paparan Data	51
C. Temuan Penelitian	66
BAB V PEMBAHASAN	69
A. Peran Model CARTER pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri ...	69
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	i

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Pelayanan Bank Muamalat KC Kediri dan BSI Gudang Garam	3
Tabel 1.2 Perkembangan Aset Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Tahun 2021-2023.....	10
Tabel 1.3 Data Kualitas Pelayanan yang Diterapkan di Bank Muamalat Kediri.....	11
Tabel 4.1 Identitas Informan Penelitian	51
Tabel 5.1 Jumlah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri	50
Gambar 5.1 Ulasan Nasabah Bank Muamalat KC Kediri.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	i
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	iii
Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian.....	iv
Lampiran 4. Daftar Konsultasi Skripsi 1.....	v
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara 1	vii