UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **"Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang Arifin Ahmad Pekanbaru".** Latar belakang penulis mengambil judul ini karena meningkatnya jumlah pembiayaan dari tahun 2015, dan pada tahun 2016 yang mengalami peningkatan 12,5% sampai dengan tahun 2017 juga mengalami peningkatan 26,3% di tengah banyaknya persaingan Bank Syariah dan Bank Konvensional yang ada. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah,bagaimana sistem pelayanan pembiayaan konsumtif pada PT Bank BRI Syariah Cabang Arifin Ahmad pekanbaru, Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pembiayaan pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru, Bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan pembiayaan PT. Bank BRI Syariah kantor cabang arifin ahmad pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BRI Syariah kantor cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Arifin Ahmad No. 7-9 Pekanbaru. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan konsumtif di Bank BRI Syariah sampai dengan tahun 2017 yang berjumlah 1891, untuk pengambilan sampel penulis menggunakan *Rumus Slovin* sehingga di dapat 95 orang responden. Teknik pengumpulan data melalui studi observasi, angket wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Selanjutnya penulis menganalisa data dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data untuk ditabulasikan kemudian dikaitkan dengan konsep yang relevan serta secara induktif yakni penulis memulai dari hal-hal yang khusus menuju kepada kesimpulan (generalisasi) dan diuraikan secara sistematis dengan metode kualitatif yaitu penjelasan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan pembiayaan cukup cukup baik, hal ini dapat dimana kriteria- kriteria seperti *Tangible*, *Realiable*, *Responsiviness,Assurance* dan *Emphaty* mendapat tanggapan yang baik. Selanjutnya tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan pembiayaan konsumtif pada PT. Bank BRI Syariah kantor cabang arifin ahmad pekanbaru secara umum sesuai dengan ekonomi islam.

***Keyword*: Persepsi, Pelayanan dan Pembiayaan Konsumtif**

UIN SUSKA RIAU