

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI CABANG
SELATPANJANG**

LAPORAN AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Pada Program
Diploma Tiga (III) Perbankan Syariah guna Memperoleh Gelar Ahli Madya(A.Md)
pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau*



OLEH

**NURBAITI
NIM: 01126202701**

**PROGRAM STUDI
D3 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. IIR. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam, Pekanbaru-Riau No. Telp. 0761-561645 Fax. 0761-562052, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir yang berjudul: "PENGARUH MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG" yang ditulis oleh:

Nama : **NURBAITI**
NIM : **01126202701**
Jurusan : **D3 Perbankan Syari'ah**

Telah dimunaqasahkan dalam Sidang Panitia Sarjana Program D3 pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : **Jum'at**
Tanggal : **27 Juni 2014**
Bertepatan : **29 Sya'ban 1435 H**

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).



Pekanbaru, 07 Juli 2014

DR. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 19741001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

H. Mhd. Kastulani, SH, MH
NIP. 19630909 199002 1 001

SEKRETARIS

Kamiluddin, MA
NIP. 19771018 200501 1 002

PENGUJI I

Drs. H. Johari, M.Ag
NIP. 19640320 199102 1 001

PENGUJI II

DR. Amrul Muzan, MA
NIP. 19770227 2003121 002

ABSTRAK

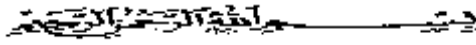
Laporan ini berjudul “PENGARUH MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG”. Dan permasalahan yang diangkat adalah Bagaimana pengaruh pelayanan di Bank Riau Kepri Cab.Selatpanjang terhadap jumlah nasabah dan apa saja bentuk pelayanan terhadap nasabah di Bank Riau Kepri Cab. Selatpanjang. Yang mana penelitian ini dilakukan pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang, karena Bank Riau ini merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dan menyalurkannya lagi kemasyarakat, selain itu Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang ini mudah dijangkau oleh peneliti.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelayanan yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan Bank Riau Kepri dalam meningkatkan jumlah nasabah dan apa-apa saja bentuk pelayanan di Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan metode *Deskriptif kualitatif* yaitu suatu cara penulisan dan pengumpulan, mengklasifikasikan serta menganalisa data sedemikian rupa yang berhubungan dengan teori yang berkaitan dengan masalah yang dibahas untuk mengambil suatu kesimpulan. Pengumpulan data dan informasi lainnya dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam meningkatkan jumlah nasabah ternyata pengaruhnya berasal dari dalam dan luar, dari dalam seperti seorang *Customer Service* yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan jelas, mudah dimengerti, cepat, dan melayani dengan sepenuh hati, sedangkan yang datang dari luar seperti pengaruh yang berasal dari produk yang ditawarkan oleh Bank Riau Kepri maupun tingkat suku bunganya yang kecil. Kemudian bentuk-bentuk pelayanan di Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang adalah dengan cara mengenal nasabah, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, tidak berprasangka negatif, menciptakan keamanan dan bagi nasabah, memberikan pelayanan yang mudah dan ramah, serta memberikan pelayanan yang cepat, cermat, dan tepat waktu.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas Akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini berjudul **“PENGARUH MUTU PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG”** merupakan suatu penelitian yang berbentuk lapangan.

Tugas Akhir ini dapat terwujud dengan baik berkat dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih karena telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Orang Tua penulis Ibunda tercinta Ramlah dan ayah tercinta M.Yusuf Ibrahim, serta kakak-kakak penulis dan Abang Penulis yang sangat besar sumbangsuhnya dalam memotivasi dan mendoakan keberhasilan penulisan serta dalam memberikan bantuan baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
2. Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum beserta pembantu dekan.
4. Muhammad Nurwahid, M.Ag selaku Ketua Jurusan Prodi D3 Perbankan Syari’ah.

5. Dr. Hj. Hertina, M. Pd selaku pembimbing dalam penulisan Laporan Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Laporan Akhir ini
6. Teman-teman dan sahabat-sahabat Khususnya di Jurusan D3 Perbankan Syariah buat Nurkhair, Nova Susanti, Novi Triandari, Karina, Rika, Herman, Fitri Lusi, Melly dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
7. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang yang telah membantu memberikan informasi dan data untuk menyempurnakan Laporan Akhir ini.
8. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu serta pengalamannya kepada penulis
9. Untuk teman-teman kos mawar berduri Merda Arianti, Siti Dahlia, Nurhayati, Nurul Khoiriyah, Nurida, Dina Lestari, Devi Sulystiani, Hayu Lestari, Leniwati, Siti Aisyah, Lismawati Alekawaty, dan Elva Muldina yang telah memberikan motivasi dan dukungannya kepada penulis. .

Kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penting dalam penyelesaian dan penyempurnaan penelitian ini. Akhirnya, besar kiranya harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 09 Juni 2014

NURBAITI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	12

BAB II : GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI

A. Sejarah Singkat Bank Riau Kepri	14
B. Visi dan Misi	16
C. Pilar-Pilar Budaya Perusahaan Bank Riau Kepri	17
D. Produk PT. Bank Riau Kepri.....	17
E. Struktur Organisasi	24

BAB III : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan.....	31
B. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	32
C. Etiket Pelayanan Nasabah	34
D. Kepuasan Nasabah (Pelanggan)	35
E. Tugas-tugas dan Fungsi Customer Service	39
F. Teori Pelayanan Menurut Syariah	41

BAB IV : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Pelayanan di Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang Terhadap Jumlah Nasabah.....	41
B. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.....	43

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA