

**UPAYA PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN NASABAH  
(Studi Kasus PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)**

# **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I)  
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



Oleh :

**DEWI SUSANTA SARAGIH**

**NIM : 11045201783**

**Program S.1**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2014**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “ **Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)**” yang ditulis oleh:

Nama : DEWI SUSANTA SARAGIH  
NIM : 11045201783  
Jurusan : Manajemen Dakwah

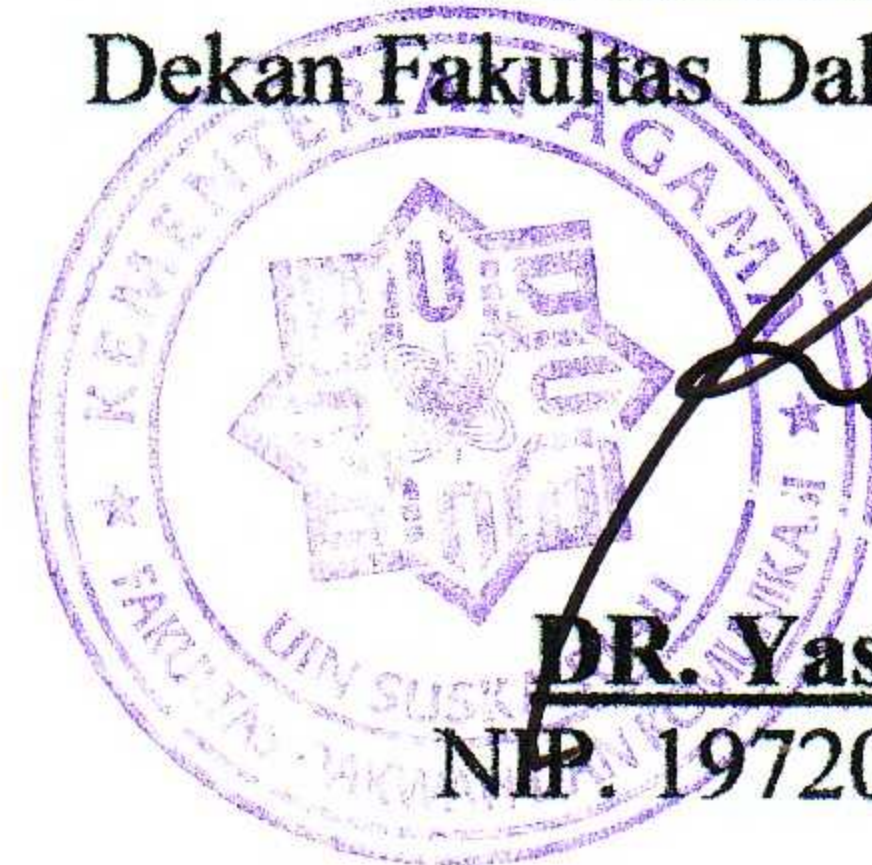
Telah di munaqasahkan dalam sidang ujian panitia sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 06 Mei 2014

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Kom.i) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Pekanbaru, 06 Mei 2014

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



**DR. Yasril Yazid, MIS.**  
NIP. 19720429 200501 1 004

**Panitia Ujian Munaqasah**

Ketua

**Drs. H. Abdul Rachman, M.Si**  
NIP. 195208281979031005

Sekretaris

**Drs. H. Zasri M. Ali, MM**  
NIP. 195402121981031011

Penguji I

**Miftahuddin, M.Ag**  
NIP. 197505112003121003

Penguji II

**Perdamaian Hsb, M.Ag**  
NIP. 19621124199603001



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru), yang menjadi latar belakang penulisan skripsi ini pekerjaan karyawan yang belum mencapai hasil yang maksimal sehingga pelayanan yang diberikan belum sempurna. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah, apa faktor pendukung dan penghambat upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru, yang beralamat Jl. HR. Soebrantas Komp. Metropolitan III No. 26 Panam Pekanbaru, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru, sedangkan objeknya adalah upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah, faktor pendukung dan faktor penghambat upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru, dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis data dengan menggunakan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diambil kesimpulan yaitu: upaya pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah di Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru sangat baik, dengan deskripsi kinerja diatas normal. Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Riau Kepri namun masih sebatas pencapaian laba perusahaan, adapun yang menjadi faktor pendukung adalah Bank Riau sebagai bank milik pemerintah daerah, adanya pelatihan *Job Description* bagi seluruh karyawan sehingga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, peningkatan karir karyawan dan mendapat asuransi jamsostek, yang menjadi penghambat adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan,

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang telah memberikan kemampuan dan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada *uswatun hasanah*, Rasulullah SAW, dan segenap pengikutnya hingga hari akhir kelak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dengan segala kemampuan dan kerja keras, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru)”.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua kami tercinta yang telah memberi motivasi, dorongan yang cukup tinggi, kecintaan yang tiada taranya, yang sulit penulis balas atas segala jasa-jasamu, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik.
2. Kakak tercinta (Aida Oktafina Saragih Amd ) yang telah banyak mendukung segala aktivitas penulis, sehingga motivasi terus penulis rasakan dan dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

3. Bapak prof. Dr. H.M. Nazir Karim sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta pembantu dekan I, II dan III
4. Bapak Dr. Yasril Yazid MIS sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta pembantu dekan I, II dan III
5. Bapak Drs. H. Zasri M. Ali. MM Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
6. Bapak Zulkarnain M.Ag sebagai sekretaris jurusan Manajemen Dakwah
7. Bapak Dr. H. Masrun, MA sebagai dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ibu Yefni, M. Si yang selalu semangat dalam bekerja dan senantiasa memberi semangat kepada mahasiswa.
9. Bapak Toni Hartono, M. Si yang telah banyak memberi motivasi dan senantiasa memberi semangat kepada mahasiswa khususnya kepada penulis.
10. Bapak/Ibu dosen dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak T.M. Husni Kholil, SE. ME. Ak. CA sebagai Pimpinan Cabang Pembantu PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.
12. Ibu Asteet Lailatul Mirandha sebagai pimpinan seksi operasional PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.
13. Bapak Nopendri sebagai karyawan bagian Akuntansi, Laporan dan Umum sekaligus sebagai humas PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

14. Ibu Suci Izdihar sebagai Customer Service PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru yang selalu ceria dan semangat dalam bekerja yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
15. Serta para karyawan/karyawati Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru yang telah memberikan informasi kepada penulis demi kelancaran skripsi ini.
16. Teman-teman tercinta (Dewi Rizky, Ditya Novitasari, Ferry Ardiansyah, Ismail Harahap, Nurma Sari, Rahmat Hidayat, Solikin, Siti Olva dan teman-teman yang lain) yang ikut memberi dorongan, solusi dan nasehat kepada penulis, sehingga penulis dengan senang hati untuk menulis skripsi ini.
17. Adik tercinta (Anisa Fitriani, Ernila Yulistiani dan Marheni Saragih) yang selalu memberi semangat kepada penulis.

Semoga amal dan kebaikan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, kritik dan saran yang bersifat membangun tetap penulis harapkan.

*Alhamdulillahirrabil'alamin.*

Pekanbaru, April 2014  
Penulis,

**Dewi S Saragih**  
**NIM. 11045201783**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	8
C. Penegasan Istilah.....	9
D. Permasalahan .....	10
1. Identifikasi masalah .....	10
2. Batasan masalah.....	10
3. Rumusan masalah .....	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	12
G. Metodologi Penelitian.....	25
H. Sistematis Penulisan .....	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	29
B. Visi dan Misi PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru..	33
C. Struktur Organisasi PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.....	33

D. Produk-Produk PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru.....	37
---	----

### **BAB III PENYAJIAN DATA**

A. Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru .....	49
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah.....	61

### **BAB IV ANALISIS DATA**

A. Analisis Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah PT Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam Pekanbaru .....	67
B. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah.....	70

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran-saran.....	74

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**