

## **TUGAS AKHIR**

### **SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL PADA PT. BANK RIAU**

#### **KEPRI CABANG SELATPANJANG**

Disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Tugas-tugas akademik dan memperoleh gelar Ahli Madya



OLEH:

SOVIATUN

NIM: 01172203942

JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
PEKANBARU

2014

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NAMA : SOVIATUN  
NIM : 01172203942  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
JUDUL :SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL PADA PT.BANK RIAU  
KEPRI CABANG SELAT PANJANG  
HARI/TGL UJIAN :23 JUNI 2014

PANITIA PENGUJI

KETUA



DR. Mahendra Romus. SP. M. Ec  
NIP. 197111192005011004

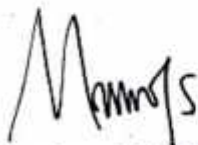
SEKRETARIS



Ermansyah .SE.MM  
NIK. 138 712 070

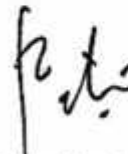
ANGGOTA

PENGUJI I



Meri Sandora .SE.MM  
NIP. 19790505 2007 10 2 001

PENGUJI II



Ratna Dewi . S.Sos .M.SI  
NIP. 19810302007102004

## ABSTRAK

### SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG

Oleh:

**SOVIATUN**  
NIM. 01172203942

*Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang yang dibimbing oleh: Ibu Diana Eravia SE,M,Si. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana sistem komunikasi internal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang dan masalah apa yang dihadapi PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang berkomunikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan customer service pada PD.BPR Sarimadu Bangkinang dan untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi customer service dalam memberikan pelayanan pada PD.BPR Sarimadu Bangkinang. Jenis dan sumber data yang penulis gunakan, yaitu data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang dan data sekunder adalah data yang dimaksud bersumber dari buku-buku referensi yaitu berhubungan dengan penelitian serta sumber-sumber lainnya. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah teknik Observasi dan wawancara. Kemudian teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menganalisis data yang akan dikumpul, kemudian dirangkai dengan bermacam-macam teori pendukung.*

**Keyword : PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Komunikasi Internal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang”. Sholawat beserta salam penulis aturkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa umatnya dari alam yang gelap ke alam yang terang benderang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Suksesnya penulis dalam menyelesaikan proposal Sistem Komunikasi Internal ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan baik berupa sumbangan pikiran, tenaga, dan waktu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Riki Hanri Malau SE, M. Si selaku ketua jurusan Manajemen Perusahaan D3 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Ratna Dewi SE, M. Si selaku sekretaris jurusan Manajemen Perusahaan D3 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Diana Eravia SE, M. Si selaku dosen pembimbing (konsultasi) penulis dalam menyelesaikan proposal Sistem Komunikasi Internal ini.

5. Bapak H. Irianto selaku pemimpin PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.
6. Bapak Rahmad Arnizon selaku instruktur penulis selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.
7. Seluruh Karyawan/ti PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang yang telah banyak memberikan penulis sumbangan waktu, tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Seluruh teman-teman khususnya Manajemen perusahaan D3.
9. Terima kasih kepada Ayahnda dan Ibunda, serta keluarga besar yang telah member dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini baik moril maupun materil.
10. Semua pihak yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.

Penulis menyadari dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi penulis dan pembaca umumnya. Amin....

Pekanbaru, November 2013

Penulis

SOVIATUN

## Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Masalah.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	9
2.2 filosofi Bank Riau Kepri .....	12
2.3 Visi dan Misi Bank Riau Kepri.....	13
2.4 Struktur Organisasi Bank Riau Kepri Selatpanjang.....	15
2.5 Uraian Tugas (Job Description) .....	16

### **BAB III TINJAUAN TEORI DAN TINJAUAN PRAKTEK**

3.1 Tinjauan Teori.....	19
3.2 Tinjauan Praktek .....	38

### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	62
4.2 Saran .....	63

### **Daftar Pustaka**