

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA**  
**PT. BANK RIAU KEPRI KEDAI**  
**PASAR SAIL PEKANBARU**



Oleh:

**HAYYU ABRIANTI**

**01072203708**

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2014**


**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

Nama : Hayyu Abrianti  
NIM : 01072203708  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul : **Sistem Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri  
Kedai Pasar Sial Pekanbaru**


Pekanbaru, 15 Juli 2014

Disahkan oleh:  
Panitia Penguji

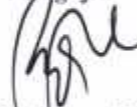
Ketua Panitia

  
Dony Martias SE,MM  
NIP.19760306 200710 1 004

Sekretaris

  
Muhammad April, SH,M.Hum  
NIK.130 712 072

Penguji I

  
Oomariah Lahamid, SE,M.Si  
NIP.19750704 200710 2001

Penguji II

  
Fakhurrozi, SE,MM  
NIP. 19670725 200003 1 002

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah dan petunjuknya serta kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan mengangkat judul **“SISTEM PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI KEDAI PASAR SAIL PEKANBARU”**

Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat bagi setiap mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu atas kelancaran penyelesaian tugas akhir ini yaitu :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Dr.Mahendra Romus Spa. M. Ec, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti laporan praktek kerja lapangan.
2. Bapak Ketua Program Study Diploma III Manajemen Perusahaan Bapak Riki Hanri Malau SE. MM, yang telah memberikan kemudahan dalam berurusan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si , sebagai pembimbing dalam menyelesaikan tugas akhir dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pemikiran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Ibu ratna Dewi, SE.MM , selaku sekretaris jurusan yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam berurusan.

5. Bapak dan ibu Dosen yang memberikan ilmunya kepada penulis dalam menjalankan tugas dari awal sampai terwujudnya tugas akhir ini.
6. Teristimewa kepada mama tercinta Sulastri, papa tersayang Ridwan Rais yang telah banyak berkorban baik materil maupun moril demi tercapainya cita-cita penulis.
7. Buat kakak tersayang Ria Novita SE dan abang tersayang Muqsith Arias , Rio Hendri yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir.
8. Buat karyawan dan karyawan di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru yang senantiasa membimbing dan memberikan informasi dalam penulisan tugas akhir ini
9. Buat sahabatku Ernita dan Rahmat wiyono terima kasih buat doa , semangat,dukungan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2010.

Sekali lagi penulis sampaikan bahwa penulisan tugas akhir ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhirnya penulis berserah diri kepada Allah SWT semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

Pekanbaru, Juni 2014  
Penulis

Hayyu Abrianti  
NIM.01072203708

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Laporan .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Manfaat .....	4
1.4 Metode Penulisan Laporan.....	5
1.4.1 Analisis Data.....	6
1.4.2 Lokasi dan Waktu Laporan.....	6
1.4.3 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Laporan .....	7
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Sejarah dan Perkembangan PT.Bank Riau Kepri.....	8
2.2 Visi dan Misi PT.Bank Riau Kepri .....	9
2.3 Struktur Organisasi PT.Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail ....	10
2.4 Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang .....	12
2.5 Jenis Simpanan dan Kredit Pada PT.Bank Riau Kepri .....	19
2.6 Aktifitas PT.Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail.....	22
2.7 Ruang Lingkup Kegiatan .....	23
<b>BAB III   TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1 Tinjauan Teori .....	24
3.1.1 Pengertian Bank .....	24
3.1.2 Fungsi dan Usaha Bank umum .....	26
3.1.3 Teori Pelayanan.....	27

3.1.4	Pengertian Pelayanan .....	27
3.1.5	Jenis-Jenis Pelayanan .....	29
3.1.6	Pentingnya Pelayanan .....	32
3.1.7	Tujuan Pelayanan .....	32
3.1.8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	34
3.2	Tinjauan Praktek .....	36
3.2.1	Dasar-Dasar Pelayanan .....	36
3.2.2	Ciri-Ciri Pelayanan.....	37
3.2.3	Sikap Melayani Nasabah.....	38
3.2.4	Sistem Pelayanan Nasabah.....	39
3.2.5	Cara Melayani Nasabah .....	40
3.3	Pandangan Islam .....	40

#### **BAB IV PENUTUP**

4.1	Kesimpulan.....	43
4.2	Saran.....	44

#### **DAFTAR PUSTAKA**