

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN TABUNGAN HAJI PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu sosial
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau



OLEH:

TITIK WINDARTI
NIM. 01172203549

**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

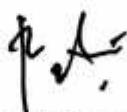
NAMA : TITIK WINDARTI
NIM : 01172203549
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : SISTEM PELAYANAN TABUNGAN HAJI PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM
HARI/TGL UJIAN : SELASA/30 SEPTEMBER 2014

PANITIA PENGUJI

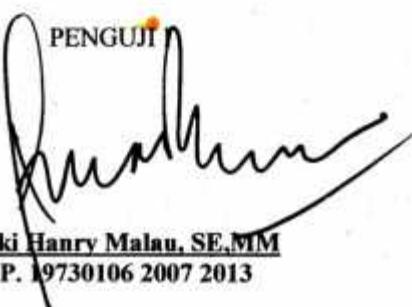
KETUA

SEKRETARIS


Drs. Almasri, M.Si
NIP. 19670801 2005 01 1007


Ratna Dewi S.Sos, M.Si
NIP. 198110302007102004

MENGETAHUI


Riki Hanry Malau, SE, MM
NIP. 19730106 2007 2013


Diana Eravia, SE, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat, karunia serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat berangkai salam kepada kekasih Allah SWT, yakni Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam dan menegakkan keadilan serta kejayaan umat.

Alhamdulillah, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“SISTEM PELAYANAN TABUNGAN HAJI PADA PT. BANK RIAUKEPRI SYARIAH CABANG PEMBANTU PANAM”**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Muda pada Jurusan Diploma Tiga Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil terutama kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan motivasi, cinta dan kasih sayang serta perhatian kepada penulis. Untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama penggerjaan tugas akhir ini, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan terimkasih yang yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Munzir Hitami. MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Beserta Wakil Rektor I, II,dan III yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di perguruan tinggi ini.

2. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial beserta Wakil Dekan I, II, dan III yang telah memberikan rekomendasi kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
3. Bapak Riki Hanri Malau, SE.MM selaku ketua jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Qomaria Lahamid. SE., M.Si. selaku Penasehat Akademis yang telah banyak memberikan bimbingan bagi penulis dibidang Akademis
5. Ibu Ratna Dewi S.Sos selaku sekretaris jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Riki Hanri Malau, SE.MMs selaku pembimbing selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa penulis selesaikan.
7. Bapak dan ibu dosen serta pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Para karyawan PT. Bank Riaukepri Syariah capem panam yang memberikan bantuan berupa data maupun informasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Yang paling terutama kedua orang tuaku, abang dan adik yang telah banyak memberikan Do'a, semangat, nasehat bimbingan dan juga materi hingga penulis sampai saat ini.
10. Buat semua teman-teman seperjuangan Manajemen Perusahaan Angkatan 2011, serta adik-adik tingkat, semoga kita yang beriman dan sukses, mudah-mudahan kita bertemu lagi dilain waktu dalam keadaan sukses semua dilain waktu, Amin amin ya rabbal a'lamin.... Amin.

Pekanbaru, Juni 2014
Penulis

TITIK WINDARTI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I :PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Metode Penulisan	6
1.4.1 Lokasi Waktu Penelitian.....	6
1.4.2 Jenis dan sumber Data	6
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.2 Visi & Misi.....	10
2.3 Alamat Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan	10
2.4 Struktur Organisasi	11
BAB III : TINJAUAN TEORI & PRAKTEK.....	12
3.1 Tinjauan Teori.....	12
3.1.1 Pengertian Pelayanan	12
3.1.2 Pengertian <i>customer service</i>	13
3.1.3 Pengertian Perbankan.....	16
3.1.4 Pengertian Bank Syariah	17
3.1.5 Tabungan Haji	21
3.1.6 Pandangan Islam Tentang Bank Syariah.....	22
3.2 Tinjauan Praktek	23
3.2.1 Sistem pelayanan tabungan haji bank riau syariah	23
1. Tatacara penyetoran tabungan haji	25

1. Pengakuan dan pengukuran penyetoran BPIH awal ke departemen agama	26
2. Penyetoran BPIH Lunas ke Departemen Agama.....	26
3. Tatacara pembatalan haji sebelum terdaftar di Departemen Agama	27
4. Pembatalan haji pada saat setoran awal	27
5. Pengakuan dan pengukuran pengembalian BPIH lunas	28
6. Penutupan rekening tabungan haji	28
 BAB IV: PENUTUP.....	 30
4.1 Kesimpulan.....	30
4.2 Saran	31

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Struktur organisasi Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah Panam 10

Gambar 2.5 Alur Pendaftaran Haji