

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE* PERBANKAN  
SYARIAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI SYARIAH  
CABANG PEKANBARU RIAU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)**



**UIN SUSKA RIAU**

**MUHAMMAD MAKRUFLIS  
NIM. 10925006539**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

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

**2013**

## ABSTRAK

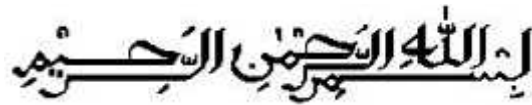
Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengamatan penulis untuk mengetahui Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang mana di dalam sebuah bisnis. *Service Excellence* merupakan salah satu factor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan (*customer satisfication*) yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis (*business suistanable*).

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang mana juga memuat pembahasan mengenai bagaimana penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dan juga akan memuat tentang tinjauan Ekonomi Islam terhadap penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.628 Pekanbaru. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif kualitatif, sedangkan teknik penulisan data yaitu secara deduktif, induktif, deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengelola operasional dan pelayanan Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru yang mana terdiri dari kepala divisi opsional dan pelayanan, customer service, dan nasabah yang seluruhnya berjumlah 105 orang. Sedangkan sampelnya ditelaah dengan teknik *Random Sampling*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru dilaksanakan secara konsisten. PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru juga telah memiliki dan menerapkan system operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Riau Kepri. berpedoman pada aturan yang ditetapkan oleh pimpinan pusat PT. Bank Riau Hanya saja belum semua dari aturan-aturan tersebut dapat diterapkan dengan baik oleh PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru. Sedangkan Penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan *Service Excellence* oleh Customer Service, security, polisi, supir, dan seluruh karyawan PT. Bank Riau Kepri Syariah yaitu pertama, kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*). Ditinjau dari ekonomi Islam, masih diperlukan pemahaman, sosialisasi dan latihan bagi para karyawan terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan terdapat di dalam al-Qur'an maupun Hadist Nabi. Setidaknya ada prinsip pelayanan yang perlu dipedomani yaitu prinsip persamaa, persaudaraan, tolong menolong, nyaman serta keamanan dan mempermudah urusan. Penerapan prinsip-prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap bank syariah termasuk PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahillobbil'amin.* Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis diberikan kekuatan dan kesabaran hingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “**Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru**”. Shalawat dan Salam tidak lupa penulis hanturkan kepada Rasulullah SAW sebagai suri tauladan kita dalam mengarungi kehidupan ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari ada kelebihan dan kekurangan, jika terdapat kebenaran maka kebenaran itu berasal dari Allah. Namun jika didalam skripsi ini terdapat kesalahan, maka kesalahan itu datang dari penulis sendiri dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan. Atas segala kekurangan dalam skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun mengenai penelitian ini di kemudian hari. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan pemikiran, motifasi, masukan, kritikan maupun bantuan material dan spiritual. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan untuk keberhasilan ananda serta memberikan bantuan moril dan materil, yakni Ayahanda Darlisman Nst. dan Ibunda Nurbaiti yang selalu hidup dihati sanubari ini.
2. Prof. DR. H. M. Nazir, MA, selaku Rektor UIN Suska Riau.

3. DR. H. Akbarizan, M.A, M.Pd, selaku dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
4. Ibu Hertina, M.Pd selaku Pembantu Dekan I, Bapak Muhammad Kastulani, S.H, M.H selaku Pembantu Dekan II, Bapak Ahmad Darbi B, M.Ag selaku Pembantu Dekan III di di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
5. Bapak Mawardi, S, Ag, M.Si, Selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam Serta Juga Sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, saran dan koreksi serta telah mengorbankan waktunya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta para jajarannya akademika Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
7. Bapak dan Ibu Seluruh Pimpinan dan Karyawan PT. Bank Riau Kepri Syariah, Bg Irfan, Kak Ria, Kak Mustika Puspa Rani, Kak Vitri Indah Angraeni, yang dengan sabar telah memberikan data dan informasi serta wawancara kepada penulis.
8. Para Nasabah PT. Bank Riau Kepri Syariah yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara memberikan informasi tentang *service excellence* di PT. Bank Riau Kepri Syariah.
9. Kak Devi dan Bg Edra Keluarga, dan semua teman-temanku yang kucintai karena Allah, Iliyan, Reza, Bowo, Ridho Agridinata S.Ei, Bg Arif Rahman S.Ei, Solahuddin, Supriadi, Fitrah Hanif SH, Rendi, Hendra, dan Nurfika Rahayu yang telah memberi bantuan moril dan material kepada penulis.

10. Sahabat-sahabatku seperjuangan di jurusan Ekonomi Islam.

11. Kepada Kakak dan Adik tercinta yaitu M.Beni Nurlis, Nurmayulis Amd, Pd, Sabrinalis, Sella Novialis, yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi kepada penulis.

Butuh lembaran yang sangat luas untuk berjuta nama yang tak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, semoga Allah SWT membalasnya dengan berlipat ganda. Amin. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukan.

*Billahitaufiq wal hidayah, wasalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pekanbaru, 31 Oktober 2013  
Penulis

Muhammad Makrufflis  
Nim. 10925006539

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II PROFIL BANK RIAU KEPRI SYARIAH</b>	
A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Riau Kepri Syariah .....	12
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syari'ah.....	15
C. Budaya Perusahaan .....	16
D. Demografis Dan Geografis.....	21
E. Struktur Organisasi Bank Riau Kepri Syari'ah Pekanbaru ..	22
F. Produk-Produk PT. Bank Riau Kepri Syari'ah .....	27
<b>BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PENERAPAN KONSEP SERVICE EXCELLENCE</b>	
A. Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	30
B. Konsep Dasar Service Excellence.....	31
C. Jenis-Jenis Pengertian Layanan Prima/ <i>Service Excellence</i> ..	41
D. Penerapan Konsep <i>Service Excellence</i> .....	42

<b>BAB IV PENERAPAN KONSEP <i>SERVICE EXCELLENCE</i> PERBANKAN SYARIAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI SYARIAH CABANG PEKANBARU</b>	
A. Konsep <i>Service Excellence</i> Perbankan Syariah Pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.....	49
B. Penerapan Konsep <i>Service Excellence</i> Perbankan Syariah Pada PT.Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru .....	77
C. Tinjauana Ekonomi Islam Terhadap Konsep <i>Service Excellence</i> Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

**DAFTA PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**