

**PELAKSANAAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG
SYARIAH PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)**



UIN SUSKA RIAU

OLEH

DESI MAHARANI

11025202728

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2014



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul: **"Pelaksanaan Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam"** yang ditulis oleh:

Nama : **DESI MAHARANI**
Nim : **11025202728**
Jurusan : **EKONOMI ISLAM**


Telah dimunaqasahkan dalam siding panitia Ujian Sarjana Program S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : **Senin**
Tanggal : **08 Desember 2014**
Bertepatan : **17 sapar 1436 H**

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).

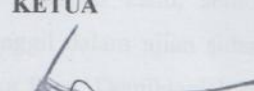
Pekanbaru, 22 Desember 2014

DEKAN

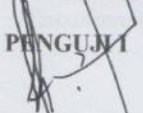

Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 1995 03 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

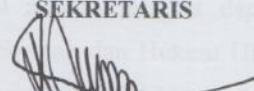
KETUA


Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M. Pd
NIP. 19711001 1995 03 1 002

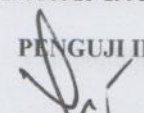
PENGUJI I


Prof. Dr. H. ALAIDDIN, MA
NIP. 19540212 198103 1 007

SEKRETARIS


Drs. YUSRAN SABILI, MA
NIP. 19650313 199203 1 003

PENGUJI II


H. MARZUKI, MA
NIP. 19710509 199703 1 004

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM”**. Skripsi ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan nasabah tentang layanan e-banking setelah mereka mengaktifkannya dan adanya layanan yang serupa pada perusahaan perbankan lainnya. Oleh karena itu perusahaan harus tanggap terhadap kebutuhan nasabah dan memaksimalkan pelayanannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan bagaimana tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan e-banking serta bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru.

Penelitian ini berlokasi di Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang beralamat di jalan Jendral Sudirman No. 628 Pekanbaru. Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan serta nasabah yang menggunakan layanan e-banking. Sedangkan objek penelitiannya adalah pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru menurut ekonomi Islam.

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan angket. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif serta menggunakan metode penulisan deduktif dan deskriptif dengan populasi sebanyak 914 orang nasabah dan sampelnya penulis mengambil sebanyak 10% yaitu 91 orang nasabah.

Setelah penulis melakukan penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sudah mengikuti

prosedur yang ditetapkan oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, mulai dari pengenalan produk, pengaktifan layanan e-banking dan penanganan keluhan jika ada. Tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan e-banking pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sangat baik dan sesuai dengan harapan-harapan nasabahnya hingga nasabah percaya untuk selalu menggunakan layanan e-banking pada setiap transaksi perbankan mereka, selain itu nasabah juga merekomendasikan layanan e-banking kepada orang lain. Selanjutnya apabila ditinjau menurut ekonomi Islam pelaksanaan pelayanan e-banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah sudah sesuai dengan syariah Islam. hal ini dibuktikan dengan sudah diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan Islam, yaitu adanya sikap sopan santun, berpengetahuan dan berusaha yang diwujudkan dengan sikap saling tolong-menolong.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin*. Puji Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN E-BANKING DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG SYARIAH PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM”**. Shalawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Rasulullah SAW sebagai suri tauladan kita dalam mengarungi kehidupan ini. Semoga kita senantiasa mendapat syafa'atnya di yaumul mahsyar kelak. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat sedalam-dalamnya kepada:

1. Ayahanda tercinta Tarjono dan Ibunda tercinta Rani Sumarni yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dukungan penuh, baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga ayahanda dan ibunda selalu dalam lindungan Allah SWT. Dan tidak lupa juga kepada seluruh keluarga yang telah mendo'akan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

2. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Bapak DR. H. Akbarizan, M.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Hj. Hertina, M.Pd selaku Pembantu Dekan I, bapak Muhammad Kastulani, SH., MH selaku Pembantu Dekan II dan bapak Ahmad Darbi B, M.Ag selaku Pembantu Dekan III di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
5. Bapak Mawardi, S.Ag., M.Si dan bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
6. Ibu Dr. Hj. Hertina, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan bimbingan, motivasi, saran dan koreksi serta telah menyediakan waktunya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Syahpawi, S.Ag., M.SH selaku Pembimbing Akademik penulis selama menjalani masa perkuliahan.
8. Bapak dan ibu dosen beserta para jajarannya akademika Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
9. Pimpinan dan karyawan serta para nasabah PT. Bank Riau kepri Cabang Syariah Pekanbaru yang dengan sabar telah memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Seseorang yang selalu sabar menemani dalam keadaan suka maupun duka Saparuddin, SE.Sy, adikku tersayang Lyandriyani Liyano, dan sahabat-sahabatku Yuliana, Isnawati, Ratna Sari Dewi, Rani Fransiska and Three Angel yang selalu menjadi pendorong dan motivator serta seluruh keluarga besar EI6/2010, sahabat KKN/2013 Indragiri Hilir, dan seluruh teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang semuanya telah banyak memberikan dukungan demi kelancaran penyusunan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik, semoga kita semua sukses dalam mencapai cita-cita. Amin.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi semua pihak dengan kebaikan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kelancaran dalam memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 20 Oktober 2014

Penulis

DESI MAHARANI
11025202728

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	
ABSTRAK -----	i
KATA PENGANTAR -----	iii
DAFTAR ISI -----	vi
DAFTAR TABEL -----	viii
DAFTAR GAMBAR -----	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang Masalah-----	1
B. Batasan Masalah -----	7
C. Rumusan Masalah -----	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian -----	8
E. Metode Penelitian -----	9
F. Sistematika Penulisan -----	12
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah -----	15
B. Visi, Misi dan Motto PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	19
C. Budaya Kerja PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah -----	20
D. Tugas dan Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	21
E. Produk dan Pelayanan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	25
BAB III TINJAUAN TEORITIS	
A. Pelayanan -----	29
1. Pengertian Pelayanan -----	29
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan -----	30
3. Kualitas Pelayanan -----	30
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik -----	35
B. Konsep Islam tentang Pelayanan -----	38
C. Loyalitas -----	43
1. Pengertian Loyalitas -----	43

2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan/Nasabah-----	46
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan/Nasabah -----	47
D. Elektronik Banking-----	48
1. Pengertian Elektronik Banking-----	48
2. Jenis-Jenis Transaksi E-banking -----	49
3. Produk-Produk E-Banking -----	50
4. Manfaat E-Banking -----	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	53
B. Tanggapan Nasabah tentang Pelaksanaan Pelayanan E-Banking pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	61
C. Tinjauan Ekonomi Islam tentang Pelaksanaan Pelayanan Pelayanan E-Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru-----	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan-----	85
B. Saran-----	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN