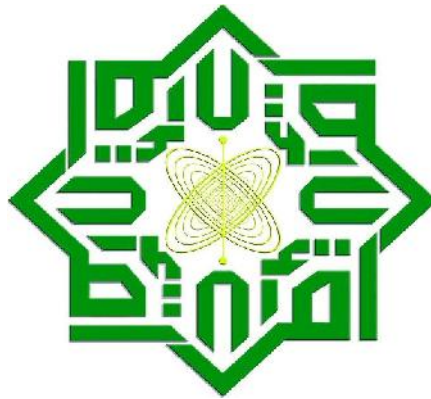


**SISTEM *COSTEMER SERVICE* DALAM MELAYANI  
PENYALURAN GAJIPNS PADA KEDAI BANK RIAU  
CABANG AIR TIRIS DALAM PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE.Sy)



**OLEH**

**GUSNIATI DEWI**  
**NIM. 10825003698**

**PROGRAM STUDI S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2015**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH 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 yang berjudul **“SISTEM COSTEMER SERVICE DALAM MELAYANI PENYALURAN GAJI PNS PADA KEDAI BANK RIAU CABANG AIRTIRIS DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**

yang ditulis oleh :

Nama : GUSNIATI DEWI  
NIM : 10825003698  
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Januari 2015  
Bertepatan : 15 Safar 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 Syariah (SE.Sy)



Pekanbaru, 23 April 2015

Dekan

Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd  
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

Ketua Penguji

Dr. Hj. Hertina, M.Pd  
NIP. 19680629 199402 2 002

Penguji I

Dr. Amrul Muzan, M.A  
NIP. 19770227 200312 1 002

Sekretaris

Kamiruddin, MA  
NIP. 19771018 20051 1 002

Penguji II

Drs. H. Johari, M.Ag  
NIP. 19640320 199102 1 001

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul: **Sistem *Costumer Service* dalam Melayani Penyaluran Gaji PNS pada Kedai Bank Riau Cabang Air Tiris dalam Perspektif Ekonomi Islam.**

Dalam upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan bank yang mempunyai fungsi sosial dalam menilai keberhasilannya dengan memperhatikan dengan berbagai indikator penilaian kinerja. Baik dengan memperhatikan dari segi keuangan, juga memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan pelayanan, perkembangan sumber daya manusia dan juga kepuasan nasabah. Bank memberikan jasa kepada nasabah dalam bentuk pelayanan bank. Setiap bank harus mampu melayani nasabah agar nasabah tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan.

Masalah dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS dan tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS.

Penelitian ini bersifat lapangan, maka dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara. Sebagai data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, yaitu Kedai Bank Riau Kepri cabang Air Tiris dan yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang diteliti, yaitu beberapa buku ilmiah yang mendukung penelitian.

Sedangkan metode analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisa kualitatif, yaitu setelah data terkumpul, data-data tersebut diklarifikasikan dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis. Kemudian data tersebut dihubungkan antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga akan diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

Dari penelitian yang penulis lakukan di dapati bahwa sistem pelayanan *costumer service* pada Kedai Bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS adalah a). *costumer service* menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP). b). Petugas penelitian menerima berkas dari *costumer service* untuk diteliti kebenaran dan

keabsahan. c). Petugas perekaman data melakukan *update* data teknis perhitungan sesuai yang tertera pada berkas. d). Petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH). e). Petugas verifikasi melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak peserta. f). Kepala seksi penetapan klim melakukan pengecekan atas hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan atas pengesahan perhitungan. g). Kepala bidang pelayanan membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak. Sedangkandalam pandangan Islam terhadap sistem pelayanan *costumer service* pada kedai bank Riau Kepri dalam pemberian gaji PNS tidak bertentangan dengan Islam, karena tersedia sarana dan parasarana yang baik, karyawan yang ramah dan sopan, mampu berkomunikasi yang baik dan mereka meyani dengan prosedur dan hati yang tulus, sesuai dengan kewajiban mereka sebagai pekerja bank.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang telah diberikannya kepada penulis, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam selalu tercurahkan buat Nabi Muhammad SAW, yang diutus untuk menyempurnakan akhlak dan menutup risalah kenabian.

Skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy), pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Judul **Sistem Costemer Service Dalam Melayani Penyaluran Gaji PNS Pada Kedai Bank Riau Cabang Air Tiris Dalam Perspektif Ekonomi Islam**. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ayahanda H. Chaidir dan Ibunda Hj. Halimah yang telah berkorban moril dan materil dan tidak pernah bosan memberikan do'a restu serta dorongan dan nasehat kepada penulis demi kesuksesan penulis selama menimba ilmu pengetahuan. Jasa dan pengorbanannya tidak dapat dibalas dengan apapun, hanya Allahlah yang membalasnya.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hutami, MA serta Wakil Rektor I, II dan III
3. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Bapak DR. H. Akbarizan, MA, M.Pd serta Wakil Dekan I, II dan III

4. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Siyasah Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si dan Sekretaris Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag yang telah memberikan pelayanan dan bimbingan yang berharga selama ini.
5. Terima kasih kepada Bapak H. Erman, M.Ag selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis
6. Bapak Ibu dosen serta karyawan-karyawati Fakultas Syariah dan Hukum yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan ini.
7. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh karyawan dan karyawati yang telah berjasa meminjamkan bukunya sebagai referensi bagi penulis.
8. Seluruh keluarga yang turut membantu dan memberikan motivasi.
9. Sahabat-sahabat angkatan 2008 di jurusan Ekonomi Islam yang memberikan masukan selama penyelesaian skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak disebutkan yang telah memberikan bantuan dorongan dan nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan informasi yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan

pahala yang setimpal dari Allah SWT. Besar harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Pekanbaru, 28 Oktober 2014

Penulis

**Gusniati Dewi**  
**NIM. 10825003698**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan danManfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II    GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Bank Riau.....	12
B. Visi dan Misi Kedai Bank Riau .....	14
C. Struktur Kedai Bank Riau Cabang Air Tiris .....	15
D. Produk dan Layanan.....	18
<b>BAB III   TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Pelayanan .....	24
B. Pelayanan dalam Pandangan Nasabah .....	28
C. Distribusi Menurut Islam .....	30



D. Etiket Pelayanan Nasabah .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Sistem Pelayanan <i>Costumer Service</i> Pada Kedai Bank Riau Kepri Dalam Pemberian Gaji PNS .....	53
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Sistem Pelayanan <i>Costumer Service</i> Pada Kedai Bank Riau Kepri Dalam Pemberian Gaji PNS .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

