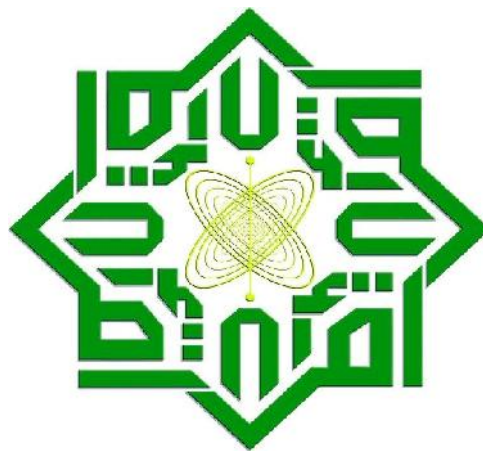


**PELAYANAN PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU UJUNG
TANJUNG TERHADAP NASABAH MENURUT
EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

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



OLEH

BETRIANI
NIM. 10825003700

**PROGRAM 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 SHARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293

Fax. 0761-21129, Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : iain-sq@pekanbaru.indo.net.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul **PELAYANAN PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU UJUNG TANJUNG TERHADAP NASABAH MENURUT EKONOMI ISLAM**
ditulis oleh:

Nama : BETRIANI
Nim : 10825003700
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Sarjanan Program S1 pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Agustus 2015

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



Pekanbaru, 27 Agustus 2015
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum,

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

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

DR. ZULKIFLI M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

PENGUJI I

SYAHPAWL S. Ag, M. Sh
NIP. 19730307 200701 1 032

SEKRETARIS

KAMIRUDDIN M. Ag
NIP. 19771018 200501 1 002

PENGUJI II

DRS. H. MOHD. YUNUS, MA
NIP. 19591231 198703 1 037

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Terhadap Nasabah Menurut 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, memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan pelayanan, perkembangan sumber daya manusia dan kepuasan nasabah. Bank memberikan jasa kepada nasabah dalam bentuk pelayanan. Setiap bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, agar nasabah tertarik dan senang menggunakan produk atau jasa yang diberikan bank.

Masalah dalam penelitian ini adalah pengaduan nasabah serta tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung, tanggapan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung dalam memberikan pelayanan dan pengaduan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung menurut ekonomi Islam.

Penelitian ini bersifat lapangan, maka dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi, angket dan wawancara. Sebagai data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan (pimpinan, karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung). Sedangkan data sekunder data yang didapat dari literatur dan buku-buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode analisa data dalam penelitian adalah analisa kuantitatif, 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.

Temuan dari penelitian ini bahwa bentuk pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung berupa tabungan (ATM), pinjaman dana, jasa bank dan pelayanan bank. Tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah terbukti pengaduan tersebut bank riau lebih baik. PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah baik. Terbukti dari hasil penelitian, sebagian besar memberikan jawaban baik. Menurut ekonomi Islam apa yang diberikan PT. Bank Riau terhadap nasabah tidak bertentangan. Karena penyampaian pengaduan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam perbaikan bank.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah dari Allah SWT yang telah diberikannya kepada penulis, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan penulisan 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 Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **Pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Terhadap Nasabah Menurut Ekonomi Islam**. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ayahanda Bustam dan Ibunda Murhani yang telah berkorban moril dan materil dan tidak pernah bosan memberikan dorongan dan nasehat kepada penulis demi kesuksesan penulis selama menimba ilmu pengetahuan. Jasad 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 Syariah 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 Siyasa Bapak Kamirudin, MA dan Sekretaris Bapak Bambang Hermanto, M. Agyang telah memberikan pelayanan dan bimbingan yang berharga selama ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hajar Hasan, M. Agyang 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 membantunya selama perkuliahan ini.
7. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta seluruh karyawan dan karyawan yang telah berjasameminjamkan bukunya sebagai referensi bagi penulis.
8. Seluruh keluarga yang turut membantunya 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 bantuannya dan nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan 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, 25 Mei 2015
Penulis

BETRIANI
NIM. 10825003700

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah.....	13
B. Visi dan Misi	14
C. Struktur Organisasi	15
D. Produk dan Jasa.....	19

BAB III TINJAUAN TEORITIS

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Nasabah Dalam Asitektur Perbankan Indonesia (API)	25
B. Pengertian Pelayanan	26
C. Etika Pelayanan Nasabah	28
D. Pengertian Kinerja	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Pengaduan Nasabah Serta Tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung	42
B. Tanggapan Nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Dalam Memberikan Pelayanan	48

C. Pelayanan Pengaduan Pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Menurut Ekonomi Islam	52
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

