

**UPAYA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU
SYARIAH TEMBILAHAN DALAM MEMBANGUN
TRUST BUILDING TERHADAP
NASABAH DEPOSAN**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)



UIN SUSKA RIAU

DISUSUN OLEH

Zuratul Hikmah

11025202777

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1435 H/2014 M



PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan” yang ditulis oleh :

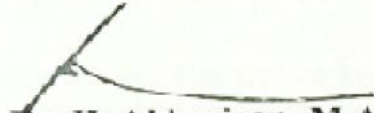
Nama : **Zuratul Hikmah**
NIM : 11025202777
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasahkan dalam Sidang Panitia Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Oktober 2014
Bertepatan : 7 Muharram 1436 H

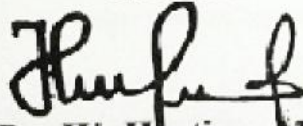
Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (SE.Sy).

Pekanbaru, 15 Desember 2014
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

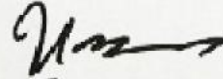

Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA


KETUA


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

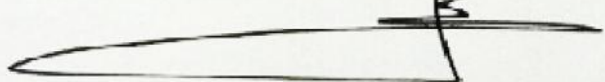
PENGUJI I


Zulfahmi Bustami, M.Ag
NIP. 19710101 199703 1 010

SEKRETARIS


Muhammad Nurwahid, M. Ag
NIP. 19710101 200003 1 005

PENGUJI II


Afdhol Rinaldi, SE, M. Ec
NIK. 130500005

ABSTRAK

Skripsi ini dilatar belakangi oleh sebagian besar nasabah deposan yaitu nasabah yang memiliki buku rekening tabungan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan permasalahannya adalah bagaimana upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dalam membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan, dan faktor pendukung nasabah untuk menabung pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan serta Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipermasalahkan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini kepada Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang pembantu Syariah Tembilahan dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya PT. Bank Riau Kepri cabang pembantu syariah Tembilahan dalam membangun *Trust Building* terhadap nasabah deposan dan untuk mengetahui Faktor pendukung nasabah untuk menabung pada PT. Bank Riau Kepri cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membanngun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan serta bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap upaya PT. Bank Riau Kepri cabang pembantu syariah Tembilahan dalam membangun trust building terhadap nasabah deposan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, wawancara, dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan deskriptif

kualitatif serta metode penulisan deduktif, induktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bank yang terdiri dari pimpinan dan karyawan bank, yang berjumlah 15 orang dan nasabah deposan yang berjumlah 2000 orang pada periode tahun 2011 sampai dengan tahun 2013, mengingat jumlah nasabah yang terlalu banyak maka penulis mengambil sampel sebanyak 5 % yaitu 100 orang dengan menggunakan metode *random sampling*.

Hasil dari penelitian ini bahwa, upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan adalah sangat bagus, hal ini terlihat dari jumlah nasabah deposan yang mengalami peningkatan dikarenakan produk- produk tabungan yang ditawarkan sangat bagus, sehingga nasabah bisa menabung secara islami dan mendapatkan keuntungan secara islami dalam artian (bagi hasil) Menurut perspektif ekonomi Islam mengenai respon nasabah terhadap upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahansudah sesuai dengan konsep dan prinsip ekonomi Islam yaitu berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ upaya pt bank riau kepri cabang pembantu syariah tembilahan dalam membangun trust building trhadap nasabah deposan” . Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya, semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafaat beliau diakhirat kelak. Amin.

Skripsi ini ditulis guna untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari’ah (S.E.Sy). Dengan penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembaca, khususnya bagi yang mempelajari ilmu Ekonomi Islam. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua dan keluarga trcinta yakni ayahanda jailani dan ibunda salamah serta abang-abang dan kakak-kakak tersayang khususnya kakanda rusli S.E yang telah banyak memberikan dorongan, motivasi, do’a serta dukungan baik moral maupun materil selama dibangku perkuliahan sampai penulisan skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Ibu Dr. Hj. Hertina, M.Pd., selaku Wakil Dekan I, Bapak Kastulani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, Bapak Drs. H. Ahmad Darbi B, M.Ag., selaku Wakil Dekan III, serta seluruh pegawai yang telah memberikan izin dan kesempatan serta pelayanan akademik untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Bapak Mawardi, S.Ag.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
5. Bapak Dr, Heri Sunandar MCL. selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan saran dan kritikan yang membangun hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Budi Azwar se.msc ak selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan motivasi selama perkuliahan dan sampai penulisan skripsi ini selesai.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mendidik selama perkuliahan dan memberikan ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Kepala Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Fakultas dan seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang sangat membantu selama menjalani perkuliahan dan penelitian skripsi ini.
9. Bapak Helwinn Yunus selaku Pimpinan PT. Bank riau kepri kantor Cabang Pembantu syariah tembilahan serta seluruh karyawan/i yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama pelaksanaan penelitian skripsi ini.
10. Para sahabat-sahabat seperjuangan yang telah banyak membarikan motivasi dan dorongan kepada penulis khususnya seluruh keluarga besar EI/6 dan teman-teman EI angkatan 2010 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan tidak lupa teman-teman kos mohon maaf kepada teman-teman semua penulis tidak bisa Menyebutkan nama satu persatu. Bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT Membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, Amin.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena pengetahuan dan pengalaman yang masih terbatas. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan adanya sumbang saran dan kritik yang sifatnya *konstruktif* dan semoga skripsi ini bermanfaat nantinya. Semoga Allah SWT meridhoi semua kerja kita. Amin.

Pekanbaru, 15 Desember 2014

Penulis

ZURATUL HIKMAH
NIM. 11025202777

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK SYARIAH MANDIRI	
KANTOR CABANG PEMBANTU BAGAN BATU	16
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	16
B. Visi dan Misi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	18

C. Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	19
D. Produk-Produk PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	21
BAB III TINJAUAN TEORITIS TENTANG <i>MURABAHAH</i> DAN TEORI KEPUASAN PELANGGAN	31
A. Ruang Lingkup <i>Murabahah</i>	31
1. Pengertian <i>Murabahah</i>	31
2. Dasar Hukum <i>Murabahah</i>	36
3. Rukun dan Syarat <i>Murabahah</i>	41
4. Macam-Macam Pembiayaan <i>Murabahah</i>	44
5. Karakteristik dan Manfaat <i>Murabahah</i>	45
6. Aplikasi <i>Murabahah</i> Dalam Perbankan Syari'ah	48
B. Tinjauan Umum Tentang Teori Kepuasan Pelanggan	50
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	50
2. Komponen Kepuasan Pelanggan	57
3. Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas	57
4. Elemen Kepuasan Pelanggan	58
5. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	59
6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	62
B. Pemanfaatan Oleh Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	88
C. Perspektif Ekonomi Islam Mengenai Respon Nasabah Terhadap Manfaat Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	93
BAB IV PENUTUP	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	20
Gambar III.1 : Skema <i>Ba'i Al-Murabahah</i>	49
Gambar III.2 : Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	53
Gambar III.3 : Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik dan Kepuasan Karyawan	55
Gambar III.4 : Konsep Kepuasan Pelanggan.....	56
Gambar IV.1 : Skema Prosedur Pembiayaan <i>Murabahah</i>	71

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel IV.1	: Tanggapan Responden Mengetahui Tentang Adanya Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	63
Tabel IV.2	: Tanggapan Responden Yang Diketahui Tentang Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	65
Tabel IV.3	: Tanggapan Responden Lamanya Menjadi Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	66
Tabel IV.4	: Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pengajuan Penggunaan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	68
Tabel IV.5	: Tanggapan Responden Tentang Syarat Administrasi Pengajuan Penggunaan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	72
Tabel IV.6	: Tanggapan Responden Terhadap Faktor Pendukung Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	74
Tabel IV.7	: Tanggapan Responden Tentang Promosi Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	76
Tabel IV.8	: Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	78

Tabel IV.9 :	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu..	80
Tabel IV.10 :	Tanggapan Responden Apakah Nasabah Pernah Terlambat Dalam Pembayaran Angsuran Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	82
Tabel IV.11 :	Tanggapan Responden Sanksi Yang Diberikan PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu Jika Nasabah Terlambat Dalam Pembayaran Angsuran	84
Tabel IV.12 :	Tanggapan Responden Tentang Respon Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	86
Tabel IV.13 :	Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	89
Tabel IV.14 :	Tanggapan Responden Tentang Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Membantu Dalam Memenuhi Kebutuhan Perekonomian.....	91
Tabel IV.15 :	Tanggapan Responden Apakah Terbebani Setelah Menggunakan Produk Pembiayaan <i>Murabahah</i> Pada PT. Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagan Batu	92

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU KEPRI	
 CABANGPEMBANTU SYARIAH	
 TEMBILAHAN.....	16
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilaan	16
B. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilaan	17

C. Aktivitas PT.Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan	20
---	----

BAB III	TRUST BUILDING DAN TABUNGAN PADA PERBANKAN SYARIAH PADA NASABAH DEPOSAN DALAM EKONONMI ISLAM	27
A. RUANG LINGKUP TRUST BUILDING.....		27
1. Pengertian Trust Building		27
2. Pengertian Customer Service		32
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Pada Bank Syariah		34
B. Produk – Produk Tabungan Pada Bank Syariah		42
1. Pengertian Tabungan		42
2. Pengertian TabunganWadiah		42
3. Pengertian Tabungan Mudharabah		47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A.Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dalam Membangunn <i>Trust Building</i> Terhadap Nasabah Deposan		51
B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangun <i>Trust Building</i> Terhadap Nasabah Deposan.....		66
BAB V	PENUTUP	
A. Kesimpulan		76
B. Saran		77

DAFTAR PUSTAKA