

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perekonomian manusia pada awalnya dimulai dengan kegiatan yang masih bersifat sederhana baik dalam kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi. Seiring dengan perkembangan zaman, populasi manusia mengalami pertumbuhan sehingga perekonomian tersebut turut mengalami peningkatan.

Semakin meningkatnya kegiatan ekonomi tersebut maka pada akhirnya manusia membutuhkan suatu institusi yang berfungsi sebagai intermediasi dengan tujuan untuk mempertemukan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, yang mana institusi tersebut diberi nama bank.<sup>1</sup>

Bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup dipertanian. Bahkan dipedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata asing dan aneh. Menyebut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2002), cet. ke-1, h.114.

<sup>2</sup> Kasmir, *Managemen Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2000), cet. ke-9, h.11.

Bank menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>3</sup> Bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau *Financial Intermediary*. Sebagai lembaga perantara keuangan artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan atau kredit.<sup>4</sup>

Berdasarkan prinsip kerjanya, bank terbagi dua yaitu bank yang memakai prinsip konvensional dan bank yang memakai prinsip syariah. Akhir-akhir ini kita bisa melihat perbankan di negara kita, perbankan yang berlandaskan syariah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Di negara kita hadir sebagai gebrakan awal, yaitu sebagai bank muamalat Indonesia bank yang berlandaskan syariah. Memang di negara kita landasan hukum bank syariah masih lemah tentang landasan hukumnya. Hal tersebut jelas-jelas terpapar dalam undang-undang No. 7 tahun 1992, tetapi hal tersebut bukan sebagai halangan perkembangan bank syariah, namun tetap merupakan tonggak penting bagi keberadaan Bank Syariah di negara kita. Undang-undang No. 7 tahun 1992 Akhirnya Tergerus akan kemajuan bank syariah yang semakin berkembang pesat. Oleh karena itu, pemerintah merevisinya sehingga menjadi undang-undang No. 10

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.25.

<sup>4</sup> Ismail, *Managemen Perbankan*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010), cet. Ke-1, h. 8.

tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut kedudukan bank syariah di Indonesia secara hukum mulai menjadi kuat.<sup>5</sup> Maraknya perbankan syariah dewasa ini bukan merupakan gejala baru dalam dunia bisnis syariah, keadaan ini ditandai dengan semangat tinggi dari berbagai kalangan, yaitu ulama, akademis, dan praktisi untuk mengembangkan perbankan tersebut disekitar pertengahan abad ke-20, dewasa ini bank syariah pilihan bagi pelaku bisnis perbankan.<sup>6</sup>

Krisis ekonomi pada tahun 1998 menyebabkan banyak bank yang menjalankan prinsip konvensional mengalami liquidasi, hal ini mendorong para pelaku perbankan menjalankan prinsip kerjanya yang tidak hanya berdasarkan prinsip konvensional tetapi juga berdasarkan prinsip syariah.<sup>7</sup> Salah satunya Bank Riau Syariah, merupakan bank pembangunan daerah Riau, yaitu bank milik pemerintah daerah Riau, pemerintah kabupaten/kota Seprovinsi Riau dan pemerintah kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan surat keputusan gubernur KHD. TK. I Riau, no. 51/IV/19/1962 tentang bank pembangunan daerah dimulai dengan status sebagai bank milik pemerintah Riau. Bank yang pada awalnya memakai prinsip konvensional ini juga menjalankan prinsip kerja berdasarkan syariah, yaitu Bank Riau syariah.

Bank Riau Syariah tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani itulah yang

---

<sup>5</sup> Amir Machmud-Rukmana, *Bank Syari'ah Teori, Kebijakan Dan Study Empiris Di Indonesia*, (Jakarta : Erlangga, 2010), h. 6

<sup>6</sup> Muhammad, *Managemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.1

<sup>7</sup> Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam Di Tengah Krisis Ekonomi Global*, (Jakarta : Zikrul Hakim, 2004) cet. Ke-1, h.124.

menjadi salah satu keunggulan Bank Riau Syariah dalam kiprahnya di daerah Riau. Dari memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani ini, maka muncul produk-produk yang memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berdasarkan syari'ah.<sup>8</sup>

Kegiatan ekonomi yang semakin berkembang menyebabkan masyarakat membutuhkan fasilitas penyediaan dana dalam memenuhi kebutuhan ekonomi.<sup>9</sup> Untuk menunjang terpenuhinya kebutuhan ekonomi bagi sebagian besar masyarakat, tentu membuka peluang bagi Bank Riau syariah untuk memperkenalkan produk-produknya. Namun sejauh ini seberapa besarkah usaha PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahandalam membangun kepercayaan terhadap nasabahnya atau biasa dikenal dengan istilah *Trust Building*.

Salah satu aset berharga dalam dunia perbankan adalah Kepercayaan Nasabah. Untuk itu mau tidak mau dapat membangun kepercayaan nasabah (*trust building*) adalah hal yang perlu dilakukan dalam dunia perbankan. Hal ini biasanya dilakukan oleh seorang CS (*Costumer Service*), seorang CS dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya

---

<sup>8</sup> Dokumen Bank Syariah Cabang Tembilahan

<sup>9</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani, 2001), cet. Ke-1, h. 169

maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dn akan dibangun tidak akan efektif.<sup>10</sup>

Jika sebuah perusahaan memiliki reputasi yang baik, maka nasabah akan menunjukkan sikap menyukai perusahaan tersebut serta kooperatif terhadap perusahaan yang bersangkutan. Sehingga dalam kondisi apapun nasabah akan tetap percaya dan loyal kepada perusahaan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan dan kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada niat konsumen untuk tetap menggunakan jasa perbankan tersebut.

*Trust Building* secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan relationship suatu perusahaan. Tanpa adanya kepercayaan, maka perusahaan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. dimana kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu nasabah. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. Ada banyak faktor yang menyebabkan nasabah menabung dan berinvestasi dibank pilihannya, mulai dari kedekatan lokasi, fasilitas kemudahan, layanan yang memuaskan hingga tingkat keamanan suatu bank. tingkat keamanan, yang meliputi rasa aman secara fisik, secara finansial dan

---

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:kencana, 2004) Edisi Revisi cet. ke-3,

rahasia yang dapat dijamin perusahaan. Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan, keamanan serta tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah. pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang dipercayainya. kemajuan teknologi informasi dan internet telah ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan di lingkungan bisnis, karena dengan teknologi tersebut dapat memberikan pelanggan akses informasi yang lebih banyak dan mudah tentang berbagai macam produk dan jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Artinya pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimilikinya. Di dalam sistem perbankan, penggunaan teknologi informasi bertujuan lebih kepada menarik nasabah serta mempertahankan nasabah agar terus menggunakan layanan atau jasa yang diberikan pihak bank. Teknologi informasi juga memberikan keuntungan lain bagi bank karena dalam proses perbankan sendiri segala sesuatunya menjadi lebih praktis, termanajemen, efektif dan efisien. Kondisi ini berakibat pula pada pertumbuhan strategi usaha perbankan, dari berbasis manusia menjadi berbasis teknologi (IT) yang lebih efisien bagi bank dan tentunya bagi nasabah. upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi (*electronic transaction*) dalam bentuk internet banking, mobile banking yang berbasis handphone (*phone banking*), penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*),

Credit Card dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar.<sup>11</sup>

Adapun indikator dari *Trust Building* ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada para nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Kejujuran, Kejujuran merupakan sifat jujur yang dimiliki oleh karyawan bank, sehingga nasabah tidak meragukan informasi yang bersumber dari bank terkait.
3. Kepedulian atau Cepat tanggap, Kepedulian merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan nasabah, bank mampu memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan dengan tepat dan cepat
4. Loyalitas Nasabah, (*loyalty*) secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan nasabah terhadap produk/jasa perbankan tersebut.

Oleh karena itu peran pelayanan terhadap nasabah sangatlah berpengaruh untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, hal ini dapat dilihat langsung di bank tempat nasabah menabung, yang biasanya diberikan langsung oleh teller atau *customer service*. Pelayanan bank Islam kepada nasabah juga dapat diperoleh melalui SMS, internet atau telepon langsung melalui nomor *hot line* tertentu yang dikenal dengan layanan *phone banking*.

Melalui sarana fasilitas yang dimiliki bank Islam ini, maka nasabah dapat dengan mudah memperoleh layanan informasi dan mutasi rekening, layanan transaksi baik transaksi antar bank yang sama ataupun transaksi antara bank yang

---

<sup>11</sup><http://ib-bloggercompetition.kompasiana.com/2010/07/10/bagaimana-caranya-membangun-kepercayaan>. 23 April 2014

berbeda, layanan pengaktifan atau perubahan PIN, layanan autodebet dan layanan bill payment tanpa harus pergi ke bank tersebut. Selain itu, melalui sarana ini nasabah juga dapat mengetahui aktivitas dan berbagai perkembangan yang terjadi di bank Islam tempat mereka menabung.

Bentuk layanan lain yang dapat diperoleh nasabah bila menabung di bank Islam adalah nasabah akan mudah dalam menjalankan kewajiban menunaikan zakat, karena jika nasabah sepakat untuk memotong zakat dari rekening tabungan maka bank akan secara otomatis memotong rekening nasabah setiap bulanya.

Sebagaimana halnya dengan bank konvensional, maka melalui bank Islam inipun melayani penyimpanan dana melalui instrumen/produk bank lainnya, seperti deposito dan giro. Dana yang disimpan nasabah di bank Islam akan dijamin keamanannya oleh bank itu sendiri. Selain itu, semua bank Islam telah menjadi anggota dari lembaga penjamin simpanan (LPS). Dengan demikian, otomatis dana-dana yang disimpan otomatis dana-dana yang disimpan yang disimpan di bank Islam akan dijamin keamanannya oleh pemerintah Melalui LPS, Sementara jaminan nilai kesesuaian dengan unsur Islam dari uang yang disimpan di bank Islam akan dijamin oleh dewan, yaitu dewan pengawas syariah (DPS).<sup>12</sup>

Hal utama dan mendasar tentu saja tercipta rasa nyaman dan aman karena terhindar dari praktek-praktek ribawi yang selama ini diterapkan oleh bank konvensional melalui sistem bunganya. Selain itu, sudah banyak fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank Islam untuk mempermudah nasabahnya dalam mengakses uang yang disimpan di bank Islam.

---

<sup>12</sup>Veithzal rivai dan arriyan arifin, *islamic banking*, ( jakarta : bumi aksara 2010,) h. 220



Menabung di bank Islam akan membangun secara perlahan-lahan perekonomian bangsa karena masyarakat mulai bersama-sama belajar bagaimana melakukan kegiatan bisnis dan ekonomi yang adil dan sama-sama saling menguntungkan dengan menggunakan sistem bagi hasil.<sup>13</sup>

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“UPAYA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH TEMBILAHAN DALAM MEMBANGUN *TRUST BUILDING* TERHADAP NASABAH DEPOSAN”**

### **B. Batasan Masalah**

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.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengambil beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.
2. Faktor Pendukung apa saja yang membuat Nasabah tertarik unntuk Menabung Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangunn *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan

---

<sup>13</sup>*ibid*, h. 221

3. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilihan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui bagaimana upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang pembantu syariah Tembilihan dalam membangun *Trust Building* terhadap nasabah deposan.
- b. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung apa saja yang membuat Nasabah tertarik untuk Menabung Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilihan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan
- c. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilihan dalam membangun *Trust Building* terhadap nasabah deposan.

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai kontribusi pemikiran penulis dalam ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilihan dalam membangun *Trust Building* terhadap nasabah deposan.
- b. Sebagai kontribusi pemikiran dan informasi bagi para pembaca, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi masyarakat dan mahasiswa lainnya.

- c. Sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penyelidikan yang dilakukan dalam kehidupan atau obyek yang sebenarnya, penyelidikan empiris dengan menggunakan data kongkret. penelitian lapangan dapat dilakukan dengan cara melibatkan diri pada obyek riset (penelitian lapangan partisipatif) atau tanpa melibatkan diri pada obyek riset (penelitian lapangan non partisipatif).<sup>14</sup>

### **2. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi pada penelitian ini yaitu pada PT. Bank Riau Kepri Cabnag Pembantu Syariah Tembilahan Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian disini dikarenakan adanya sumber ilmiah yang dapat dijadikan sebagai pusat penelitian, sehingga diharapkan dapat memberikan data-data yang lebih valid berkaitan dengan upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan dan Tinjauanya Menurut Ekonomi Islam.

---

<sup>14</sup>Komaruddin, Dkk, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.

### **3. Subjek dan Objek Penelitian**

1. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan
2. Objek dari penelitian ini adalah upaya PT. Bank Riau Kepri cabang pembantu syariah Tembilahan dalam membangun Trust Building terhadap nasabah deposan.

### **4. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bank yang terdiri dari pimpinan dan karyawan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan yang berjumlah 15 orang dan nasabah deposan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan yang berjumlah 2000 nasabah pada periode 2011 sampai dengan sekarang.<sup>15</sup> Mengingat jumlah nasabah yang terlalu banyak, maka penulis mengambil sampel sebanyak 5% yaitu 100 nasabah dengan menggunakan metode *Random Sampling* yaitu cara pemilihan sampel dimana anggota dari populasi dipilih satu persatu secara acak (semua mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih).

### **5. Sumber Data**

Sumber data yang diperlukan dalam mengumpulkan data penulis terdiri dari data primer dan data skunder, yaitu sebagai berikut :

---

<sup>15</sup> Siska Andriany Pensi OP, Wawancara Terbuka, Senin, 3 Februari 2014

1. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari pimpinan, karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literature yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan penulis.

## **6. Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan kualitas data yang valid, maka metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu mengamati dan meninjau secara langsung lapangan dengan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab secara langsung kepada pihak bank yaitu pimpinan dan karyawan serta nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan yang berhubungan dengan penelitian dengan menggunakan sistem wawancara terbuka.
3. Angket, yaitu mendapatkan data dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada nasabah.
4. Analisis dokumen, yaitu penulis akan mengumpulkan bahan-bahan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **7. Teknik Penulisan**

1. Metode Deduktif, yaitu mengemukakan persoalan-persoalan secara umum, kemudian diuraikan lalu diambil kesimpulan secara khusus.

2. Metode Induktif, yaitu membahas masalah yang dimulai dari keterangan yang bersifat khusus, lalu diambil kesimpulan yang bersifat umum.
3. Metode Deskriptif, yaitu menggambarkan apa adanya dari fenomena yang terjadi dilapangan penelitian. Kemudian dianalisa dari data yang ada untuk dijadikan sebagai kesimpulan.

#### **8. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari data-data yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket dan analisis dokumen. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode bersifat Deskriptif Kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasi data-data berdasarkan kategori-kategori atas dasar persamaan jenis data tersebut, kemudian diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Agar mudah mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan ini, maka dapat dijelaskan melalui sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II            GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Merupakan bab yang berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktifitas perusahaan

**BAB III            TINJAUAN TEORITIS TENTANG TRUST BUILDING DAN  
TEORI PRODUK TABUNGAN PADA PERBANKAN  
SYARIAH**

Merupakan bab yang memuat tinjauan umum tentang upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.

**BAB IV            HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang mengemukakan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi Upaya PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Tembilahan Dalam Membangun *Trust Building* Terhadap Nasabah Deposan.

**BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab yang memuat kesimpulan dan hasil penelitian dan pembahasan kemudian memberikan saran yang bermanfaat.