

SKRIPSI

ANALISIS PELAYANAN TABUNGAN IB HASANAH PADA PT.BANK NEGARA INDONESIA (BNI) SYARIAH CABANG PEKAN BARU

Oleh :

Nama : RANTI MIRANDA
NIM : 12612015
Jurusan : MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN TABUNGAN IB HASANAH PADA PT.BANK NEGARA INDONESIA (BNI) SYARIAH CABANG PEKAN BARU

OLEH

RANTI MIRANDA

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan, sebagai faktor penentu pelayanan tabungan iB Hasanah. Perumusan masalah dalam peneliti ini adalah Faktor-faktor apa yang menyebabkan tidak tercapainya target pelayanan tabungan iB Hasanah pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Pekanbaru? ". Metode ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis data deskriptif dan menyebarkan kuisioner sebanyak 93 responden dengan teknik intidental sampling.

Hasil penelitian di peroleh dari : faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang seperti kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa , dan disiplin, yang ada sudah tergolong baik, faktor organisasi pelayanan adalah pengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan, seperti sistem dan prosedur, yang ada sudah tergolong baik, namun pada sistem terdapat penilaian yang kurang baik dari hasil deskriptif responden. Faktor kemampuan dan penampilan kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat / keadaan) melakukan tugas / pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang di harapkan, hubungan dengan itu maka dalam kemampuan lebih lanjut yang di maksud dengan kata "kemampuan" disini adalah identik dengan skil. Seperti kemampuan teknik dan kemampuan bersifat manusiawi, yang ada sudah tergolong baik, Faktor sarana pelayanan yang di maksud di sini iyalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama / pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sebagai sosial dalam rangka kepentingan orang orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Seperti sarana dan fasilitas ruang, yang ada sudah tergolong baik namun pada fasilitas ruangan terdapat penilaian kurang baik dari hasil deskripsi responden.

Kata Kunci :Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Kemampuan Dan Faktor Keterampilan, Dan Faktor Sarana Pelayanan