

***JOB DESKRIPSI DAN JOB SPESIFIKASI CUSTOMER  
SERVICE DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KC.PADANG PANJANG***

**Tugas Akhir**

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat  
dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen  
perbankan Syariah DIII*



**UIN IMAM BONJOL  
PADANG**

*Oleh:*

**DEWI LINDA SELOVA**

**NIM. 1503050176**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/2018 M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir Mahasiswa Program D-III Manajemen Perbankan Syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul "*Job Deskriptor dan Job Specification Customer Service di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang*", disusun oleh saudara **Dewi Linda Selova, NIM 1503050176** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang, 25 Juli 2018

Pembimbing



**Roni Andespa, SE,MM**  
**NID.198311112015031001**

## ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul *Job Deskriptor dan Job Spesifikasi Customer Service di Bank Syariah Mandiri Padang Panjang*. Tugas Akhir ini ditulis oleh **Dewi Linda Selova NIM 1503050176** Jurusan D-III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang. Penulis tertarik mengambil judul ini karena ingin mengetahui bagaimana Pelaksanaan *Job Deskriptor dan Job Spesifikasi Customer Service* di Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang.

Latar belakang penelitian ini adalah untuk memiliki karyawan yang benar-benar profesional seperti yang diinginkan oleh bank bukanlah perkara mudah. Banyak hal yang harus dilakukan, sehingga karyawan yang diperlukan nantinya benar-benar memiliki kemampuan seperti yang diinginkan. Disamping itu bank juga harus merancang bagian-bagian yang ada dalam dunia perbankan sesuai dengan kebutuhannya, bank juga harus uraian tugas-tugas yang harus dijalankan seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan nantinya benar-benar sesuai alur kerja yang ada di bank. Tanpa uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan transparan, maka SDM yang berkualitas pun akan terhambat kerjanya maka dari itu dibutuhkan *Job Deskriptor dan Job Spesifikasi customer service* di bank tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan (*Field Research*) yaitu melihat langsung lapangan dan melakukan wawancara dengan *customer service* PT.Bank Syariah Mandiri KC.Padang Panjang. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan untuk membahas ini yaitu wawancara langsung dengan *customer service* dan observasi secara langsung terhadap kegiatan *customer service*.

Dari hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa *Job Deskriptor dan Job Spesifikasi Customer Service* sangat membantu dalam bekerja, serta dapat mengingatkan *customer service* apa saja yang mungkin terlupa saat melakukan pekerjaannya serta cara penampilan yang harus dimiliki sebagai *customer service*.

**Kata Kunci:** *Job Deskriptor, Job Spesifikasi, Customer Service.*