

**FUNGSI DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA BANK SYARIAH BUKOPIN
KCP UPI YPTK PADANG**

Tugas Akhir

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Sebagai
Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
pada Jurusan Manajemen Perbankan Syariah*



Oleh:
**YONA LIDYA
1503050161**

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat)
orang-orang yang beriman diantaramu
dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.

(QS. Al-Mujadilah: 11)

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia dan bertemu dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan-Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku Segala puji bagimu Mu ya Allah. Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillah hirobbil'amin

Sujud syukurku kusembahkan kepada-Mu Tuhan Yang Maha Agung atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.

Ayah... Ibu... Terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam hidupmu demi

hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya. Maafkan anakmu Ayah,, Ibu,, masih saja ananda menyusahkanmu ya Allah berikanlah balasan setimpal Surga Firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka dari panasnya hawa Api Nerakamu. Untuk mu Ayah (Hendrizal) dan Ibu (Ernita)

Terimakasih We always loving you

Kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada teman-teman dan sahabatku atas segala dukungan, doa dan perhatiannya. Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan didiriku meski belum semua itu kuraih.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang harus dikejar, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha dan berdoa untuk mencapainya. Jatuh berdiri lagi, kalah coba lagi, gagal bangkit lagi. Be Your Self, .Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian semua,, Terimakasih kuucapkan.

Yona Lidya

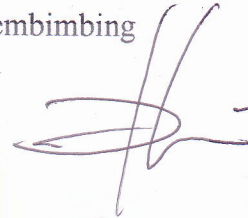
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Program DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Imam Bonjol Padang atas nama **Yona Lidya, NIM. 1503050161** dengan judul: **“Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.”**. Telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan, untuk dapat digunakan seperlunya.

Padang, 31 Juli 2018

Pembimbing



Nila Mardiah., SE.,MM

NIP.198312081015032003



PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir dengan judul, “Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang” disusun oleh YONA LIDYA, NIM. 1503050161 telah diuji dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, Selasa, 7 Agustus 2018, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III (DIII) pada Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.

Padang, 7 Agustus 2018
Tim Penguji Ujian Akhir

Ketua

Roni Andespa, SE, MM
NIP. 198311112015031001

Sekretaris

Novia Citra Dewi, SE, M. Si, Ak, CA

Penguji I

Roni Andespa, SE, MM
NIP. 198311112015031001

Penguji II

Novia Citra Dewi, SE, M. Si, Ak, CA

Pembimbing

Nila Mardiah, SE,MM
NIP. 198312081015032003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN “Imam Bonjol” Padang

H. Ahmad Wira, M.Ag, M.si, Ph.D
NIP.19711201 1999603 1002

PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “**Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang**” adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tugas akhir ataupun karya yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN Imam Bonjol Padang ataupun diperguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari terbukti bawa tugas akhir ini adalah hasil plagiasi atau tidak orisinal, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan tugas akhir dan gelar Ahli Madya (A.Md).

Padang, 30 Juli 2018

Yang menyatakan,



YONA LIDYA

NIM.1503050161

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.** Tugas akhir ini ditulis oleh **Yona Lidya NIM. 1503050161** jurusan DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis untuk memaparkan data-data yang didapat dilapangan kemudian dianalisis dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada Bank Syariah Bukopin KCP UPI YPTK Padang mempunyai fungsi dan tugas sebagai berikut yaitu : sebagai resepsionis, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer* dan juga sebagai komunikator. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan di pahami oleh seorang *customer service* : berpakaian rapi dan bersih, percaya diri, menyapa dengan lembut, tenang dan sopan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan . Kemampuan tersebut telah ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah : Tersedianya Karyawan yang Baik, Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu berkomunikasi dan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Kata kunci : **fungsi dan tugas *customer service*, pelayanan *customer service***