

**PELAKSANAAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA BANK NAGARI SYARIAH
PADANG**

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*



Oleh:

MUHARNI MAIZELLY
1503050137

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


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswi Program DIII Manajemen Perbankan Syari'ah UIN Imam Bonjol Padang atas nama **Muharni Maizelly, NIM. 1503050137** dengan judul "**Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Oleh Customer Service Pada Bank Nagari Syariah Padang**", memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 14 Agustus 2018

Pembimbing



Testru Hendra, M.Ag
NIP.197606042003121001

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul “**Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Oleh Customer Service pada Bank Nagari Syariah Padang**”. Tugas Akhir ini ditulis oleh Muharni Maizelly NIM 1503050137. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh *customer service* pada bank nagari syariah padang.

Latar belakang penulisan Tugas Akhir ini adalah seorang *customer service* pada perbankan ialah salah satu karyawan yang harus mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah. Kualitas layanan yang dilakukan oleh *customer service* akan memberi dampak besar terhadap bank karena melalui *customer service* inilah nasabah dapat memperoleh informasi, baik mengenai transaksi, maupun tentang produk-produk yang ada di bank tersebut. Dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dan senang untuk bertransaksi di bank tersebut.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), teknik pengumpulan data yaitu melalui pengamatan langsung ketika melakukan kegiatan magang, wawancara dengan *customer service*, serta mengambil data dari standar operasional prosedur pada Bank Nagari Syariah Padang, yang kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik deksriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* Bank Nagari Syariah Padang sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur dan *customer service* juga sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaiknya terhadap nasabah.

Kata kunci : Pelaksanaan, Pelayanan, *Customer Service*