PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAKSANAAN OPERASIONAL PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SYARIAH 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 DIII Manajemen Perbankan Syariah

UIN IMAM BONJOL PADANG

Oleh :

INDAH PERMATA SARI
1503050063

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 dengan judul **"Peranan *Customer Service* Dalam Pelaksanaan Operasional Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang"**. Disusun oleh saudari **Indah Permata Sari Nim. 1503050063** telah memenuhi persyaratan karya ilmiah dan dapat disetujui untuk di ajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 08 Agustus 2018
Pembimbing

Irsadunas, SE., Msi
NIP:197507301999031002

ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul **"Peranan *Customer Service* Dalam Pelaksanaan Operasional Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang",** ditulis oleh **Indah Permata Sari, NIM. 1503050063** mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Permasalahan yang penulis bahas dalam Tugas Akhir ini *customer service* adalah sarana komunikasi antara bank dengan nasabah, dimana kenyataan sehari-hari nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya dibandingkan pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa perbankan seperti permasalahan layanan *electronic banking*, penjelasan terhadap produk yang ditawarkan, pelayanan yang lambat maupun kesalahan lainnya. dalam hal ini *customer service* harus memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara baik. Kemudian juga harus mampu memahami kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat. Untuk itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana *customer service* dalam pelaksanaan kegiatan operasional dengan ketentuan yang diberikan oleh bank terhadap tindakan yang akan dilakukan oleh *customer service* Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Rumusan masalah dari penelitian ini untuk mengetahui peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penulis dalam mengumpulkan data dengan cara melihat langsung pekerjaan *customer service*, melakukan wawancara, observasi dan juga meminta data perusahaan yang di butuhkan.

Dari penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa peranan *customer service* dalam pelaksanaan operasional pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang sangat penting bagi suatu perusahaan karena sebagai perantara bagi bank dan nasabah. Peranan *customer service* berupa melayani nasabah, membina hubungan baik dengan nasabah, memberikan informasi mengenai produk, sebagai sumber informasi nasabah dan tidak kalah pentingnya *customer service* berperan membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan nasabah.

Kata Kunci : Peranan *customer service*, operasional

UIN IMAM BONJOL PADANG