

**PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA
PT BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Keuangan dan perbankan



Oleh :

RAMADHAN
NIM : 2013110525

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA

Diajukan Oleh :

RAMADHAN

NIM : 2013110525

Tugas akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen pembimbing

Tanggal :



Anggraeni SE, M.Si

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK BRI SYARIAH CABANG GUBENG SURABAYA

Dipresentasikan Oleh :

RAMADHAN

NIM : 2013110525

Telah dipresentasikan di depan tim evaluasi
Dan dinyatakan lulus evaluasi tugas akhir
Pada tanggal

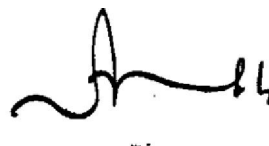
Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M. Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ramadhan
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 February 1995
NIM : 2013110525
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Prosedur Pelayanan Customer Service Pada PT. Bank
BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya

Disetujui dan Diterima Baik Oleh :

Ketua Program Diploma

Dosen pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Anggraeni, SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Tugas Akhir serta dapat menyelesaikan laporan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan penelitian pada saat dilapangan yakni pada “PT Bank BRI Syariah cabang Gubeng Surabaya” yang beralamat di jalan Raya Gubeng No. 38 Surabaya.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat wajib untuk menempuh kelulusan program Diploma III di STIE Perbanas Surabaya, selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh, Tugas Akhir ini ternyata banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman pribadi.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua STIE perbana Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid., MM selaku ketua program studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya

3. Bapak Sudjarno Eko Supriyono SE., MM selaku dosen wali
4. Ibu Anggraeni. SE., M.si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam melaksanakan penulisan Tugas Akhir dan juga penyelesaian Tugas Akhir ini
5. Bapak Arjanto Bobihoe selaku kepala cabang PT Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya serta Seluruh karyawan bank BRI syariah cabang gubeng khususnya bagian customer service yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan materi.
6. Kedua orang tua yang selalu sehat dan bahagia.
7. Vicitra dewangga sebagai kakak serta motivator serta penyemangat dalam penulisan Tugas Akhir
8. Seluruh rekan manajemen keuangan dan perbankan angkatan 2013
9. Semua pihak yang tidak mungkin Penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat banyak membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penulis akui tidak ada yang sempurna seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retrak begitu pula dalam penulisan ini, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisa Tugas Akhir ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Akhir kata semoga laporan magang ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 18 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
Bab II	LANDASAN TEORI
2.1 Pengertian Bank.....	11
2.2 Prinsip Dasar, Perbedaan Dan Karakteristik Perbankan Syariah	14
2.3 Sumber Dana,Konsep Dasar Transaksi, Tugas dan wewenang dewan pengawas bank syariah	19
2.4 Produk Dan Jasa Bank Syariah.....	22
2.5 Customer Service.....	33
BAB III	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Bri Syariah	38
3.2 Visi Dan Misi Perusahaan	40
3.3 Struktur Orgaisasi Bank BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya	41
3.4 Job Description	42
3.5 Profil Usaha	47
3.6 Produk dan jasa Bank	48
BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN
4.1 Penerimaan Nasabah.....	51
4.2 Penanganan Keluhan Nasabah.....	55
4.3 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan	58
4.4 Prosedur Pembukaan Rekening Giro BRI syariah iB.....	64
4.5 Prosedur Pembukaan Rekening Deposito BRI Syariah iB	67
BAB V	PENUTUP

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	17
Tabel 3.1	: Daftar Pemegang Saham	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: struktur organisasi BRI Syariah Cabang Gubeng Surabaya	41
------------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran : 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian
2. Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
3. Daftar Perbaikan Tugas Akhir

***CUSTOMER SERVICE PROSEDUR IN BANK BRI SYARIAH,
BRANCH OF SURABAYA GUBENG***

ABSTRACT

RAMADHAN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : ramabro24@gmail.com

Customer Service in a bank is the services provided by the bank to customers in particular and society in general with regard to the activities business and daily operations of the bank. Customer Service role here can be called as a front line unit of the bank that is very important, namely as beginning the process of implementing the bank's activities that relate directly with customers. Where the outline of the task Customer Service include the provision of information and services. "This study was conducted to determine the role of Customer Service in providing services to bri syariah bank branch Gubeng.

This study was conducted to determine how the services provided by each customer service to customers as well as how menanganii customers who have complaints terhadapap a wide variety of products that is given or the other . in providing services to customers customer service must have its special expertise. because customer service is the spearhead of a company, so the company should be only too well in choosing customer service.

in this study also explained about how to serve customers well, handling customer complaints, order customer service, customer service obligations, as well as things that are prohibited for customer service. discussion of the techniques used is the method of data collection in the company as well as interviews.

based on the results of research that has been done that the services provided in the bank BRI Syariah branch Gubeng Surabaya is good but more is better enhanced to get the desired results.

Key words : customer service, BRI Syariah, customer