

IKHTISAR

Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman, Skripsi Minor D-III Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pelayanan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya sangatlah berpengaruh untuk kemajuan perusahaan sehingga membuat manajemen dituntut harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya agar selalu merasa nyaman dan betah ketika berurusan dengan Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman dalam melakukan pelayanan kepada para nasabahnya dan bagaimana cara Customer Service menanggapi para nasabah yang complaint terhadap PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, maka dihasilkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan Customer Service Pada PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman menggunakan Standar Operasional Prosuder (SOP) seperti penampilan, sikap, pengetahuan dan kemampuan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Minor yang berjudul "PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG MEDAN SUDIRMAN.. Serta tidak lupa sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang istimewa kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda tercinta SYAMSUL BAHRI S.Pd dan Ibunda tersayang NONI IDAYATI S.Ag serta seluruh keluarga tersayang kepada Abangda MUHAMMAD LAILAN PURNAMA SN dan Adinda NURMUSTIKA SYAHPUTRI SN yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta dukungannya juga do'a berupa dorongan moril juga materil kepada penulis. Dengan doa restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis, kiranya Allah SWT membalasnya dengan segala berkah-Nya.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

3. Bapak Zuhrinal M. Nawawi, MA selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi Minor.
5. Ibu Rahmi Syahriza, MA selaku Dosen Pembimbing Magang dan juga pembimbing penentuan judul Skripsi Minor.
6. Bapak Muhammad Idris selaku Branch Operation Manager PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman.
7. Terimakasih kepada seluruh Dosen yang pernah membimbing dan mengarahkan saya selama dibangku kuliah.
8. Seluruh staff pegawai PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman yang telah memberikan bantuan selama pelaksanaan praktek kerja lapangan (magang).
9. Terimakasih kepada Ira Astuti, YulisTiya teman seperjuangan yang telah menemani hari-hari lelah saya.
10. Terimakasih kepada para teman-teman seperjuangan VI-C D-III Perbankan Syariah yang telah memberikan semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi minor ini.

Akhirnya pada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi Minor saya ini, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi minor ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka dengan demikian adanya saran dan masukan yang bersifat membangun diharapkan dari pembaca, sehingga menjadi referensi pada masa yang akan datang untuk mengarah kepada perbaikan sehingga mencapai hasil yang

maksimal. Penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi minor ini bermanfaat bagi kalangan perbankan maupun umum. Amin ya rabbal alamin....

Wassalam.....

Medan, April 2018

Penulis

Nursyarifah Hidayati. SN

NIM. 54.15.4.146

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Customer Service	
1. Pengertian pelayanan	10
2. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	11
3. Dasar-Dasar Pelayanan.....	12
4. Bentuk-Bentuk Layanan.....	15

B. Customer Service	
1. Pengertian Customer Service	17
2. Peran Customer Service	18
3. Fungsi Dan Tugas Customer Service	18

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Medan Sudirman	
1. Sejarah berdirinya Bank Muamalat	22
2. Visi, Misi dan Tujuan Bank Muamalat	26
3. Logo Bank Muamalat	27
B. Ruang Lingkup Kegiatan Bank Muamalat	
1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman	29
2. Bidang-Bidang Kerja/Job Description For Manager Bank Muamalat	29
3. Produk dan Jasa Bank Muamalat	40
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman	56

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Bagaimana Pelayanan Customer Service Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman	57
B. Apa yang dilakukan Customer Service ketika menghadapi Nasabah yang Complaint Pada Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.....	6

BAB V : PENUTUP

A.KESIMPULAN	64
---------------------------	----

B. SARAN.....65

DAFTAR PUSTAKA.....67