

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COSTUMER SERVICE PADA PT. BANK SYARI'AH MANDIRI
DURI-RIAU**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (AMd)



UIN SUSKA RIAU

DIAJUKAN OLEH:

ICHE TRISNA DEWI
NIM. 01172203524

**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

NAMA : ICHE TRISNA DEWI
NIM : 01172203524
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI DURI-RIAU
HARI/TGL UJIAN : KAMIS/ 18 SEPTEMBER 2014

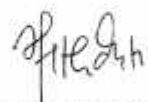
PANITIA PENGUJI

KETUA



Dr. Mahendra Romus, SP, M.Ec
NIP. 19711119 200501 1 004

SEKRETARIS



Fitri Hidayati, SE, MM
NIP. 130711018

MENGETAHUI

PENGUJI I



Julina, SE, M.Si
NIP. 19730722 199903 2001

PENGUJI II



Fakhurrozi, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1002

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas selesainya tugas akhir atau skripsi minor ini. Shalawat serta salam juga penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena merupakan teladan umat yang patut kita contohkan yang telah mengadakan amar ma'ruf nahi munkar di permukaan bumi ini.

Penulis menyadari tanpa adanya ridho dari Allah SWT, saya tidak akan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan Customer Service Pada PT. Bank Syari’ah Mandiri Duri-Riau” Untuk itu saya mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir atau skripsi minor ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan waktu, pengetahuan dan keterampilan yang penulis miliki. Namun berkat bimbingan, petunjuk dan bantuan serta arahan dari berbagai pihak tugas akhir atau skripsi minor ini dapat penulis selesaikan.

Sehubungan dengan itu, maka dengan penuh rasa hormat penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Jaherman dan Ibunda Rosmawati yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu memberikan kasih sayang sehingga sampai pada perguruan tinggi saat ini, “akhirnya bisa nyelesain kuliah iche, mewujudkan salah satu impian ayah dan ibu”.

2. Bapak Mahendra Dr, Romus Sp, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Riki Hanri Malau SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Sekaligus Penasehat Akademik, yang telah memberikan nasehat dan motivasi kepada saya selama ini. Sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Ibuk Ratna Dewi S.Sos. M.Si. Selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan, terima kasih atas bantuan dan motifasi yang diberikan.
5. Ibuk Diana Eravia, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ilmu serta masukan-masukan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas ini. Serta karyawan dan karyawan akademik fakultas ekonomi dan ilmu sosial yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Buat kakak yang paling ku sayangi Indah permata sari dan Riko julianda terima kasih atas do'a dan semangat yang telah diberikan oleh penulis.
8. Buat adik-adik ku tersayang Robi hermanto dan Reka febria terima kasih atas do'a dan semangatnya buat kakak.

9. Buat teman-teman ku Diah mentari kasih, Eva rosdiana Dewi, Maratul Azizah, Desrina, Eko alfiansyah, Mansur Habibi, Habib Mustopa, Lukman sejudi, Arianti, Bayu, winda dan seluruh rekan-rekan DIII Manajemen Perusahaan A terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat untuk penulis menjadi teman yang memberikan motivasi serta partisipasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Buat adik-adiku tersayang Erna Dilla Carla (EDC), Fadjrial, Wiwit Utami, dan Nurul Anisa.
11. Buat Rian Saputra terima kasih atas dukungan dan semangatnya untuk iche.
12. Untuk semua teman-teman yang selama ini memberikan motivasi, semangat buat Iche. Makasih banyak ya, Iche sayang kalian semua.

Semoga Allah SWT memberikan hidayah-Nya atas apa yang telah diberikan kepada penulis serta mendapat balasan yang setimpal dengan amal. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, amin.

Pekanbaru, 16 September 2014

ICHE TRISNA DEWI
NIM: 01172203524

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Lokasi dan Waktu	6
1.5 Jenis dan Sumber Data	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah Berdiri Perusahaan	9
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
2.3 Struktur Organisasi	11
2.4 Uraian Tugas (Job Description)	12
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....	22
3.1 Tinjauan Teori.....	22
3.1.1 Pengertian Bank	22
3.1.2 Pengertian Costumer Service	25
3.2 Tinjauan Praktek	33
BAB IV PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	45