DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi vi
Daftar Tabel viii
Daftar Gambar ix
Daftar Lampiran x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran 1
1.2 Tujuan Magang 2
1.3 Target Magang 2
1.4 Bidang Magang 3
1.5 Lokasi Magang 3
1.6 Jadwal Magang 3
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir 4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan 6
2.1.1 Pengertian Bank 6
2.1.2 Pengertian Bank Syariah 7
2.1.3 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat 7
2.1.4 Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah 7
2.2 Pelayanan dalam Perbankan 7
2.2.1 Pengertian Pelayanan 7
2.2.2 Pelayanan Prima 8
2.2.3 Nasabah 8
2.3 Prosedur Pelayanan Prima 9
2.3.1 Pengertian Prosedur 9

2.3.2 Prosedur Pelayanan Prima *Customer Service* 9
2.3.3 Proses Pelayanan Prima *Customer Service* dari Awal Pelayanan Hingga Akhir Pelayanan Terhadap Nasabah 13
2.4 Pengertian *Customer Service* 14
BAB III ANALISIS DISKRIPSI
3.1 Data Umum 15
3.1.1 Sejarah BPRS X 15
3.1.2 Struktur Organisasi BPRS X 16
3.1.3 Visi dan Misi BPRS X 16
3.1.4 Produk BPRS X 17
3.2 Data Khusus 20
3.2.1 Prosedur Pelayanan Prima *Customer Service* Kepada Nasabah BPRS X 20
3.2.2 Proses Pelayanan Prima *Customer Service* dari Awal Pelayanan Hingga Akhir Pelayanan 22
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN
4.1 Kesimpulan 24
4.2 Saran.....25

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang..... 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. BPRS X 16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang
Lampiran 2 Posisi Tangan *Customer Service* Pada Saat Pelayanan
Lampiran 3 *Customer Service* Meminta Bantuan Unit Kerja Lain untuk Menyelesaikan *complaint* Nasabah
Lampiran 4 Pelayanan *Customer Service* yang Berdiri Sebelum Nasabah Berdiri Dahulu pada Saat Mengakhiri Pelayanan
Lampiran 5 Kondisi di Sekitar Meja Kerja *Customer* Service
Lampiran 6 Bunga Penghias Ruangan *Customer Service* yang Terlihat Berdebu
Lampiran 7 Kursi Nasabah yang Berada di Depan Meja Kerja *Customer Service*
Lampiran 8 Meja Kerja *Customer Service*