

**SISTEM PELAYANAN PADA BAGIAN TELLER DAN *CUSTOMER*
SERVICE DI PT BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

**OLEH
HAMNAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**SISTEM PELAYANAN PADA BAGIAN TELLER DAN *CUSTOMER*
SERVICE DI PT BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Hannah
170601010082**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

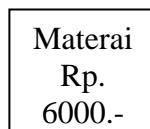
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamnah
NIM : 170601010082
Tempat/Tgl. Lahir : Tabunganen Kecil/12-12-1999
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka tugas akhir dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Hamnah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Hamnah
 N I M : 170601010082
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program : Diploma Tiga (D-III)
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Tahun Akademik : 2017/2018
 Tempat dan tanggal lahir : Tabunganen Kecil, 12 Desember 1999
 Alamat : Tabunganen Kecil. RT. 03 Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Fithriana Syarqawie, MHI
 NIP 196711191994042001

Ansharullah, S.Ag, M.Fil.1
 NIP 197506092000031003

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Diploma-III Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Antasari Banjarmasin,

Dra. Fithriana Syarqawie, MHI
 NIP 196711191994042001

PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Hammah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juni 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI.	1.
2. Elida Mahriani, SE, MM.	2.

ABSTRAK

Hamnah. 2020. *Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan Customer Service di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Fithriana Syarqawie, MHI dan (II) Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I

Kata Kunci: Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan Customer Service di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service*, dan kendala dalam sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan sistem pelayanan, bagaimana sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service*, dan kendala apa saja yang di hadapi teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tentang sistem pelayanan ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* berjalan sesuai dengan peraturan serta ketentuan yang ada di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Aku yakin dibalik semua usaha dan kerja kerasku selama ini akan memberikan hasil yang terbaik untukku” **Hannah**

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”. (Q.S Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN

Aku persembahkan Tugas Akhir ku ini dengan penuh rasa cinta dan syukur

Karya yang sederhana ini untuk orang yang berarti di dalam hidupku
 Mamahku (Masnah)
 Abahku (Salihun)
 Adikku (Rahmah)

Terima kasih banyak atas semua doa serta support yang kalian berikan kepada ku selama ini, yang telah berusaha sekuat tenaga dengan penuh keringat dan segenap perhatian serta kasih sayang yang kalian semua berikan untuk memberikan pendidikan yang tinggi sehingga aku bisa terus melangkah maju dan bisa menggapai mimpi indahku saat ini.

Doa dari kalian selalu menyertai dalam setiap langkah perjuangan di dalam hidupku, serta akan selalu menyertaiku untuk menuju jalan yang di ridhoi-Nya. Rasa cinta dan rasa sayang kalian kepadaku takkan pernah terlupa hingga akhir hayat hidupku ❖I LOVE YOU❖

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk :
 Dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II, selaku pembimbing tugas akhirku yang selalu memberikan ilmu serta bimbingan untukku sehingga aku bisa menyelesaikan tugas akhirku dengan baik.

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk :
 Semua teman-temanku yang selalu memberikan semangat untukku

Terima kasih juga ku ucapkan kepada Muhammad Arifin yang selama ini selalu memberikan dukungan serta semangat untukku, serta ku ucapkan terima kasih juga kepada kakak Wahyu Rifandi, Sp yang sudah bersedia membantuku dalam menyelesaikan tugas akhir ku ini. Terima kasih buat semuanya ..

THANKS YOU SO MUCH, I LOVE YOU ALL ☺

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam tugas akhir ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصباح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Diploma III Perbankan Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dra. Fithriana Syarqawie, MHI dan Sri Winarsih, SE.MM. selaku ketua dan sekretaris program studi Diploma III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. (I) Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI, dan (II) Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I, selaku Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir.
4. Dra. Hj. Nurwahidah. MHI., selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin,
Penulis,

(Hamnah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikan Penelitian	8
E. Definisi Operasional	9
F. Kajian Pustaka	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II TEORI BANK SYARIAH, SISTEM PELAYANAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE.....	Error! Bookmark not defined.
A. Perbankan Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Perbankan Syariah	15
2. Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	17
3. Prinsip Perbankan Syariah.....	17
4. Dasar Hukum Bank Syariah	18
B. Sistem Pelayanan.....	20
1. Pengertian Sistem Pelayanan.....	20
2. Ciri-ciri Pelayan yang Baik	23
3. Dasar-dasar Pelayanan.....	24

4. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	26
6. Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan	27
C. Nilai Dasar yang Harus dimiliki oleh Setiap Anggota	28
D. Berusaha Memberikan Pelayanan yang Efisien.....	29
E. Meningkatkan Perasaan Harga diri Nasabah	30
F. Melakukan Hubungan Baik dengan Pelanggan	30
G. Teller.....	31
1. Pengertian Teller.....	31
2. Fungsi Teller.....	32
3. Tugas Teller	33
4. Tanggung Jawab Teller	34
5. Syarat Menjadi Teller	34
6. Aturan dan Tata Tertib dalam Teller Sistem	35
7. Tujuan Penerapan Sistem Teller.....	37
8. Jenis Teller.....	37
9. Ruang Lingkup Kegiatan Teller	38
10. Jenis Jabatan Teller	38
11. Uraian Jabatan	39
12. Kegiatan Teller.....	39
13. Etika Teller	40
14. Peralatan Penunjang Teller.....	41
H. Customer Service.....	42
1. Pengertian Customer Service.....	42
2. Fungsi dan Tugas Customer Service	43
3. Peranan Customer Service.....	46
4. Syarat/Kriteria Customer Service	46
 BAB III METODE PENELITIAN	 51
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	51
1. Jenis Penelitian	51
2. Pendekatan Penelitian.....	51
3. Lokasi Penelitian	52
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	52
1. Subjek Penelitian	52
2. Objek Penelitian	52
C. Data dan Sumber Data	52
1. Data.....	52
2. Sumber Data	53
D. Teknik Pengumpulan data	53

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	54
1. Teknik Pengolahan Data.....	54
F. Analisis Data	55
G. Tahapan Penelitian	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	58
A. Penyajian Data.....	58
1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah	58
2. Budaya Kerja Bank BNI Syariah.....	60
3. Struktur Organisasi	61
4. Job Description.....	61
B. Penyajian Data.....	68
1. Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan Customer Service pada PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.....	68
2. Kendala dalam Sistem Pelayanan pada bagian Telleer dan Customer Service di PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.....	78
C. Analisis Data	81
1. Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan Customer Sevice	81
2. Kendala dalam Sistem Pelayanan pada bagian Teller dan Customer Service.....	83
BAB V PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94
DAFTAR RIAWAYAT HIDUP.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin61