

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.