

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PEMBUKAAN REKENING
OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BMT MITRA REKSA BAKTI**

Laporan Magang

Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan
Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh :

**Indra Wahyu Wardhana
12213062**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PEMBUKAAN REKENING
OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BMT MITRA REKSA BAKTI

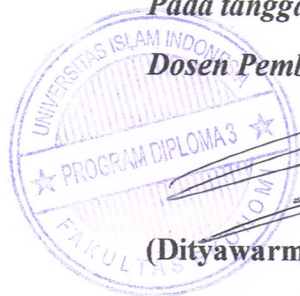


Disusun oleh :

Nama : Indra Wahyu Wardhana
No. Mahasiswa : 12213062
Jurusan : Keuangan dan Perbankan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal *2 Agustus 2018*

Dosen Pembimbing



(Dityawarman El Alyubbi, SE., M.Ek.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 April 2018

Penulis,



Indra Wahyu Wardhana

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyusun laporan magang ini sebagai Tugas Akhir dengan baik. Adapun judul laporan ini adalah: **“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PEMBUKAAN REKENING OLEH CUSTOMER SERVICE DI BMT MITRA REKSA BAKTI”**.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi di Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan laporan ini Penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nur Fauziah, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia,
2. Bapak Dityawarman El Alyubbi, SE., M.Ek., selaku Dosen Pembimbing penulisan laporan magang,
3. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis,
4. Manajemen dan karyawan BMT Mitra Reksa Bakti selaku tempat magang, dan
5. Keluarga saya, terutama kedua orang tua yang selalu mendampingi saya, tidak bosan memberikan wejangan dan dengan sabar menasehati saya.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf apabila ada kesalahan dan penulis mohon kritik dan saran yang membangun agar ke depannya bisa menjadi lebih baik.

Yogyakarta, 16 April 2018



Indra Wahyu Wardhana

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	ix
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang	3
1.6 Jadwal Magang	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II: LANDASAN TEORI	6
2.1 BMT (<i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>)	6
2.1.1 Pengertian BMT	6
2.1.2 Asas dan Prinsip Dasar BMT	7
2.1.3 Sifat, Peran dan Fungsi BMT	8
2.1.4 Ciri-ciri BMT	9
2.1.5 Produk BMT	10
2.2 Pengetian Penerapan	14

2.3 Pelayanan Prima	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima	14
2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	16
2.3.3 Langkah-langkah dalam Pelayanan Prima.....	18
2.4 Customer Service.....	20
2.4.1 Tugas dan Fungsi Customer Service.....	20
2.4.2 Etika Seorang Customer Service dalam Melayani Nasabah.....	22
2.5. Penerapan Pembukaan Rekening oleh Customer Service.....	27
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF	30
3.1 Data Umum	30
3.1.1 Profil BMT Mitra Reksa Bakti.....	30
3.1.2 Visi BMT Mitra Reksa Bakti	31
3.1.3 Misi BMT Mitra Reksa Bakti	31
3.1.4 Struktur Organisasi BMT Mitra Reksa Bakti	32
3.1.5 Produk-produk BMT Mitra Reksa Bakti.....	33
3.2 Data khusus.....	38
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	41
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran	41
Daftar Pustaka	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang.....	4
------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Struktur Organisasi BMT Mitra Reksa Bakti.....	32
--	----

