

**EVALUASI KINERJA CUSTOMER SERVICE DI BMT BANGUN
RAKYAT SEJAHTERA YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam**

Indonesia

Disusun Oleh:

Sarah Windiyani

16213002

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

EVALUASI KINERJA CUSTOMER SERVICE DI BMT BANGUN
RAKYAT SEJAHTERA YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Sarah Windiyani

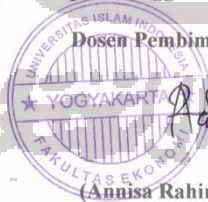
No. Mahasiswa : 16213002

Jurusan : Keuangan dan Perbankan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal: 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing



(Annisa Rahima, S.E., M.Ec. Dev.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 11 Juli 2019

Penulis



Sarah Windiyani

KATA PENGANTAR



Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Kinerja *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat menyelesaikan Program Studi Keuangan dan Perbankan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia guna memperoleh gelar Ahli Madya.

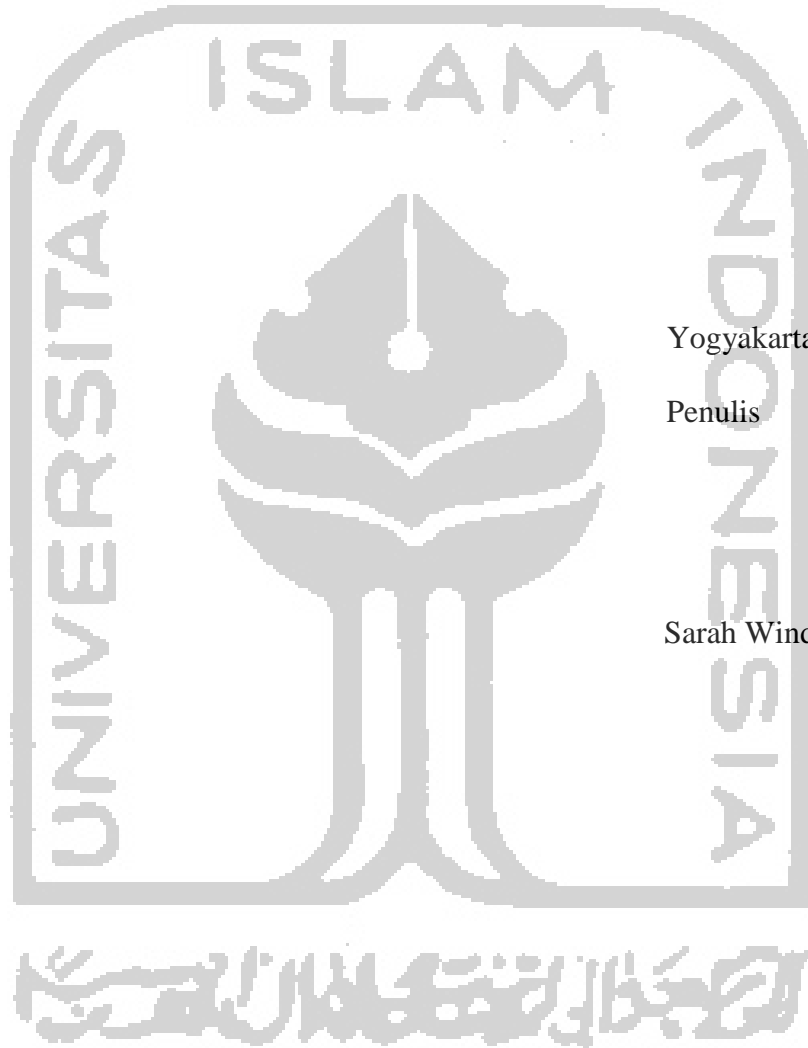
Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak yang berkenan memberikan dorongan. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya.
2. Kedua orang tua yang telah membesarkan, selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar.
3. Bapak Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Diana Wijayanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Ibu Nur Ellyanawati Esty Rahayu, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Ibu Annisa Rahima, S.E., M.Ec. Dev. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan untuk Tugas Akhir ini.
7. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., M.B.A. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah menguji dan memberikan pengarahan untuk Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu pengetahuan.
9. Bapak Wawan Wikasno, S.E.Sy selaku Manajer BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang telah memberikan izin untuk melakukan magang dan memberikan informasi data yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh karyawan BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang telah memberikan kemudahan dan bantuan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.
11. Dua adik kandung yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan doa untuk kesuksesan penulis.
13. Para sahabat yang merupakan keluarga kedua bagi penulis.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya penulisan Tugas Akhir ini.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, 11 Juli 2019

Penulis

Sarah Windiyani