

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II: LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Lembaga Keuangan.....	7
2.1.1 Lembaga Keuangan.....	7
2.1.2 Lembaga Keuangan Bukan Bank.....	7
2.2 <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	8
2.2.1 Pengertian <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	8
2.2.2 Tujuan <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	9

2.2.3 Fungsi dan Peranan <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	9
2.2.4 Produk <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>	10
2.3 <i>Customer Service</i>	12
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	13
2.3.3 Peranan <i>Customer Service</i>	14
2.3.4 Standar Layanan <i>Customer Service</i>	15
2.4 Kinerja.....	17
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	17
2.4.2 Evaluasi Kinerja.....	18
2.4.3 Tujuan Evaluasi Kinerja.....	18
2.5 Standar Operasional Prosedur	20
2.5.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	20
2.5.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	20
2.5.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	21
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF	22
3.1 Data Umum	22
3.1.1 Sejarah dan Perkembangan BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	22
3.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	25
3.1.3 Sistem Operasional BMT Bangun Rakyat Sejahtera	25
3.1.4 Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera	28
3.1.5 Produk BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	30
3.2 Data Khusus	33
3.2.1 Evaluasi Kinerja <i>Customer Service</i> BMT Bangun Rakyat Sejahtera ..	33
3.2.2 Kendala <i>Customer Service</i> BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	40

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	42
4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka	44
Lampiran	46



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perkembangan Aset Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Bulan Agustus 2018-Januari 2019.....	1
Tabel 1.2: Jadwal Kegiatan Magang.....	5
Tabel 3.1: Perkembangan Usaha BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2014-2018.....	24
Tabel 3.2: Perkembangan Aset BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018.....	24
Tabel 3.3: Perkembangan Dana Pihak Ketiga BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018	24
Tabel 3.4: Perkembangan <i>Outstanding</i> BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018	25
Tabel 3.5: Pengurus BMT Bangun Rakyat Sejahtera	29
Tabel 3.6: Pengelola BMT Bangun Rakyat Sejahtera	29
Tabel 3.7: Proporsi Nisbah Bagi Hasil Deposito	30
Tabel 3.8: <i>Range</i> Penilaian Evaluasi Kinerja <i>Customer Service</i> BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	34
Tabel 3.9: Evaluasi Kinerja <i>Customer Service</i> BMT Bangun Rakyat Sejahtera	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Peta Lokasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	5
Gambar 3.1: Sistem Operasional BMT Bangun Rakyat Sejahtera	26
Gambar 3.2: Sistem Kerjasama BMT Bangun Rakyat Sejahtera	27
Gambar 3.3: Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

Lampiran 2: Kertas Kerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera

