

**PENERPAN STANDAR LAYANAN PADA UNIT *TELLER*
DI BANK BTN SYARIAH CIREBON**

Laporan Magang

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

Disusun Oleh :

**Firanti Maulia Putrie
16213028**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PENERAPAN STANDAR LAYANAN PADA UNIT *TELLER*

DI BANK BTN SYARIAH CIREBON



Disusun oleh :

Nama : Firanti Maulia Putrie

No. Mahasiswa : 16213028

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal ^{16/8} 2019

Dosen Pembimbing



(Aidha Trisanty, S.E., M.M)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang sebagai Tugas Akhir ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan atau *plagiarism* karya orang lain. Apabila di kemudian hari telah terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta,

Penulis



Firanti Maulia Putrie

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur yang hanya ditujukan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga kegiatan magang yang dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Cirebon berada di Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo No. 91 Pekiringan, Kesambi, Kota Cirebon yang dilaksanakan selama 2 bulan dapat berjalan lancar tanpa kendala apapun. Atas rahmat Allah SWT dapat terselesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Penerapan Standar Layanan Pada Unit *Teller* di Bank BTN Syariah Cirebon”**.

Penyusunan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan gelar Ahli Madya Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan, dorongan, dan bimbingannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Bapak Maman Nurjaman dan Ibu Helia selaku orang tua yang selalu menjadi sumber motivasi dan penyemangat, hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Nur Ellyanawati E R, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama tiga tahun perkuliahan.
5. Ibu Aidha Trisanty, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir, sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia terutama Prodi Perbankan dan Keuangan yang telah membekali ilmu pengetahuan selama kuliah.
7. Bapak Budi Suyono selaku DBM Supporting Bank BTN Syariah Cirebon atas bantuan dan bimbingannya.
8. Seluruh karyawan Bank BTN Syariah Cirebon yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
9. Riyanti yang telah memberikan semangat dan membantu penyusunan Tugas Akhir.
10. Hanifan Nico yang telah memberikan semangat hingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
11. Semua pihak yang telah membantu penyusunan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis

Firanti Maulia Putrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran	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 Sitematika Penulisan Laporan Magang	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Bank	7
2.2 Produk dan Layanan	12
2.3 <i>Front Liner</i>	16
2.4 Standar Layanan	19
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	24
3.1 Data Umum	24
3.2 Data Khusus	28

BAB IV PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.6 Jadwal Pelaksanaan Magang	5
Tabel 3.2 Kesesuaian Antara Standar Operasional Prosedur dan Penerapan Standar Layanan Pada Unit <i>Teller</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BTN Syariah Cirebon 27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang	39
Lampiran 2: Formulir Penyetoran Jasa	40
Lampiran 3: Formulir Kiriman Uang	41
Lampiran 4: Formulir Penyetoran Deposito	42
Lampiran 5: Formulir Setoran	43
Lampiran 6: Formulir Penarikan	44
Lampiran 7: Brosur Program Fee Marketing	45
Lampiran 8: Brosur Tabungan BTN Prima	46
Lampiran 9: Brosur Program Berkah Impian	47