

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja	3
1.4 Kegunaan Praktik kerja	4
1.5 Metode Praktik Kerja	5
1.6 Lokasi dan Jadwal Praktik Kerja	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank	8
2.2 Pengertian Bank Syariah	22
2.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	25
2.4 Pengertian <i>Customer Service</i>	29

2.5 Pengertian <i>Service Excellent</i>	35
---	----

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah PT. Bank BRIsyariah	41
3.2 Visi dan Misi PT. Bank BRIsyariah	44
3.3 Gambar dan Arti Lambang PT. Bank BRIsyariah	45
3.4 Motto	46
3.5 Struktur Organisasi	47
3.6 Deskripsi Jabatan PT. Bank BRIsyariah KC Tasikmalaya	48
3.7 Budaya Kerja PT. Bank BRIsyariah	57
3.8 Produk – Produk PT. Bank BRIsyariah	59
3.9 Orbitrase	67

BAB IV HASIL PRAKTIK KERJA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan <i>Service Excellent</i> oleh <i>Customer Service</i> Pada PT. Bank BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya	69
4.2 Hambatan Dalam Pelaksanaan <i>Service Excellent</i>	81
4.3 Solusi Dari Hambatan Dalam Pelaksanaan <i>Service Excellent</i>	82

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN – LAMPIRAN