

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bank berasal dari kata *Banque* (bahasa Perancis), dan *Banco* berasal dari Italia yang mempunyai arti peti/lemari atau bangku yang fungsinya sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti emas,berlian dan uang.<sup>1</sup>

Bank islam atau disebut dengan bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada prinsip bunga. Atau dengan kata lain bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat islam. Menurut Undang – Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

---

<sup>1</sup> Ghofur,Abdul.*Politik Hukum Legislasi UU Perbankan Syariah Di Indonesia*,Semarang:RaSAIL Media Group,2014,hlm.109.

Kegiatan perbankan yang pertama adalah melakukan penghimpunan dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*. Menghimpun dana / *funding* secara terminologi konvensional adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat dilakukan oleh bank dengan cara melakukan strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanannya adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka. Pihak bank memberikan timbal balik kepada masyarakat yang mau

menanamkan dananya yaitu dengan cara memberikan bagi hasil, hadiah dan pelayanan balas jasa.<sup>2</sup>

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah *landing*/ pembiayaan.

Pemberian pembiayaan juga dikenakan jasa pinjaman kepada debitur dalam bentuk biaya administrasi. Sedangkan bagi bank syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

---

<sup>2</sup> Ghofur, Abdul. *Politik Hukum Legislasi UU Perbankan Syariah Di Indonesia, ...*, hlm.110-111.

Fungsi dasar dari suatu bank adalah sebagai *financial inter-mediary* atau perantara keuangan dari kedua belah pihak, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Bank menerima simpanan uang masyarakat dalam bentuk tabungan, giro dan deposito, kemudian dikembalikan kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Selain dua fungsi pokok bank tersebut terdapat satu fungsi penting dari bank yaitu sebagai pemberi layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga fungsi pokok dari perbankan syariah diantaranya adalah: pertama, sebagai pihak atau lembaga yang menghimpun dana dari pihak yang kelebihan dana. Kedua, menyalurkan dana dari pihak yang membutuhkan ke pihak yang kekurangan dana. Ketiga, berfungsi sebagai jasa pelayanan antar bank seperti transfer, kliring, dan lainnya.<sup>3</sup>

Dengan semakin bertambahnya jumlah lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah di Indonesia dalam hal menarik dana dari masyarakat juga semakin meningkat. Semuanya bersaing untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat agar masyarakat tersebut mau menitipkan dananya kepada pihak bank. Dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang

---

<sup>3</sup> Ghofur, Abdul. *Politik Hukum Legislasi UU Perbankan Syariah Di Indonesia, ...*, hlm.111-112.

kekurangan dana baik dalam bentuk pinjaman maupun pembiayaan. Dana yang dihimpun dari masyarakat yang kelebihan dana biasanya disimpan dalam bentuk tabungan, dan deposito. Dari kedua simpanan tersebut, penyumbang dana terbanyak terletak pada simpanan deposito *mudharabah*.

Jumlah Dana Tabungan dan Deposito *Mudharabah* di PT.  
BPRS PNM Binama Semarang.

Periode Desember 2016 (dalam ribuan)<sup>4</sup>

Jenis Produk	Desember 2016	Desember 2015
Tabungan	8,187,453	7,510,194
Deposito Mudharabah	11,281,884	11,003,280

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pendapatan produk deposito *mudharabah* lebih banyak dari pada jumlah pendapatan produk tabungan dari tahun 2015 sampai tahun 2016. Dan untuk pendapatan produk tabungan dari bulan Desember 2015 sampai Desember 2016 mengalami peningkatan dari Rp7,510,194.000,- sampai Rp 8.187.453.000,-. Sedangkan untuk pendapatan dari produk deposito *mudharabah* juga mengalami hal yang sama yaitu mengalami kenaikan dari bulan Desember 2015 sampai

---

<sup>4</sup> <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/bpr-syariah/Default.aspx>. Diakses pada tanggal 8 Juni 2017 Pukul 14.00 WIB.

Desember 2016 dari Rp 11.003.280.000,- sampai Rp 11.281.884.000,-.

Sedangkan untuk jumlah pendapatan dana tabungan dan deposito *mudharabah* untuk periode tri wulan (bulan November dan Desember 2016 sampai Januari 2017) adalah sebagai berikut :

Pendapatan Produk Tabungan dan Deposito *Mudharabah*  
di PT. BPRS PNM Binama Semarang.

Periode November, Desember 2016-Januari 2017 (dalam  
ribuan).<sup>5</sup>

Jenis Produk	November 2016	Desember 2016	Januari 2017
Tabungan	6.714.178	8.187.453	7.384.625
Deposito <i>Mudharabah</i>	11.352.349	11.281.884	11.403.962

Dapat disimpulkan bahwa jumlah pendapatan dari bulan November dan Desember 2016 sampai Januari 2017 baik untuk produk tabungan maupun deposito *mudharabah* mengalami

---

<sup>5</sup> File Data Lapkom PT.BPRS PNM Binama Semarang.

fluktuatif. Dan untuk pendapatan deposito *mudharabah* jumlahnya lebih besar dari pada jumlah pendapatan produk tabungan dilihat dari bulan November 2016 , Desember 2016 sampai dengan Januari 2017.

Dari kedua data tersebut bisa disimpulkan bahwa jumlah pendapatan untuk produk deposito *mudharabah* selalu berjumlah lebih banyak dari pada jumlah pendapatan dari produk tabungan. Jumlah pendapatan produk deposito *mudharabah* lebih banyak dari pada produk tabungan, dikarena deposito merupakan bentuk investasi yang aman dan menguntungkan dengan bagi hasil yang kompetitif dan menjanjikan bagi deposannya. Sehingga banyak nasabah yang tertarik untuk menggunakan produk deposito *mudharabah* yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang.

Deposito merupakan produk *funding* dari bank untuk nasabah yang menitipkan dananya dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu dengan bagi hasil yang menjanjikan sesuai dengan kesepakatan di awal akad.

Didalam perbankan syariah deposito dibagi menjadi dua yaitu: Deposito/ Investasi Umum (tidak terikat) dan Deposito/Investasi Khusus (Terikat). Definisi dari Deposito Investasi Umum adalah simpanan berjangka yang menggunakan prinsip atau akad *mudharabah mutlaqah* yang mana pihak

*shahibul maal* tidak memberikan batasan kepada *mudharib* untuk mengolah dananya. Dengan bagi hasil yang disepakati di awal akad. Sedangkan deposito investasi khusus adalah simpanan berjangka yang menggunakan akad *mudharabah muqayyadah* yang mana pihak *shahibul maal* memberikan batasan atau ketentuan- ketentuan khusus kepada pihak *mudharib*. Dengan bagi hasil yang disepakati di awal akad.<sup>6</sup>

Menurut Fatwa No: 03/DSN-MUI/IV/2000 tentang deposito. Deposito terdiri dari dua jenis tabungan yang pertama deposito yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan riba. Kedua, deposito yang dibenarkan, yaitu deposito berdasarkan prinsip *mudharabah*.<sup>7</sup>

Biasanya jangka waktu yang di tawarkan bank kepada nasabah terdiri dari jangka pendek dan jangka panjang, yaitu dari 1,3,6,12 dan 24 bulan. Seperti pada PT. BPRS PNM Binama Semarang yang memberikan jangka waktu penanaman depositnya mulai dari jangka pendek sampai jangka panjang diantaranya sebagai berikut : 1,3,6,12,dan 24 bulan. Bagi hasil yang diberikan PT. BPRS PNM Binama untuk deposannya juga bervariasi. Untuk deposit yang menanamkan dananya dengan jangka waktu 1 bulan

---

<sup>6</sup> Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007, hlm.118.

<sup>7</sup> Ali, Zainudin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm.245.

maka bagi hasilnya sebesar 25% (nasabah):75% (bank). Sedangkan untuk jangka waktu 3 bulan akan diberikan bagi hasil 34%:66%. Jangka waktu 6 bulan bagi hasil yang diberikan 38%:62%. Dan bagi hasil untuk 12 bulan adalah 42%:58%.<sup>8</sup>

Didalam struktur organisasi PT. BPRS Binama Semarang memiliki 2 orang yang berada di *front liner* bagian khusus *funding* dan *landing* , antara lain Bagian Support Pembiayaan dan bagian *Customer Service*. Untuk bagian Support Pembiayaan memiliki tugas menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk yang ada di BPRS PNM Binama, Menerima berkas permohonan pengajuan pembiayaan dari nasabah, Menerima dan memeriksa berkas-berkas permohonan pembiayaan yang telah disetujui dan siap untuk direalisasikan, dan memberitahukan kepada calon nasabah baik melalui SP3 maupun langsung melalui telepon, Memproses pencairan pembiayaan yang telah disetujui, mulai dari membuat akad, penerimaan jaminan, melakukan akad pembiayaan, pengikatan jaminan, sampai dengan pencairan, Menyimpan dan bertanggung jawab atas keamanan berkas-berkas dan dokumen pembiayaan yang sudah direalisasikan, Mengelola jaminan pembiayaan dan membuat surat keterangan berkaitan dengan jaminan pembiayaan, Mengelola asuransi pembiayaan, mulai dari pendaftaran sampai dengan

---

<sup>8</sup> Brosur produk deposito PT.BPRS PNM Binama Semarang.

claim. Mensupport data-data berkaitan dengan data Pembiayaan kepada bagian-bagian yang membutuhkan, Membuat, mengirim, dan mengakses laporan SID.<sup>9</sup>

Untuk bagian *customer service* memiliki tugas menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk yang ada di BPRS PNM Binama, melayani dan mengatasi *complain* dari nasabah. Selain tugas diatas *Customer Service* melayani nasabah untuk pembukaan, penutupan rekening tabungan dan deposito, serta pencairan deposito.<sup>10</sup> Prosedur yang diterapkan pada PT BPRS PNM Binama untuk calon deposan yang akan mengajukan pembukaan rekening deposito *mudharabah* adalah calon deposan harus memenuhi syarat-syarat yang sudah ada untuk pembukaan deposito. Tidak jauh beda dengan pembukaan rekening deposito untuk pencairan dana dapat dikomunikasikan dengan baik sebelum tanggal pencairan antara deposan dengan pihak bank.

Disinilah tantangan dari seorang *customer service* untuk dapat mempromosikan produk yang ada di bank dan dapat menarik calon deposannya sebanyak mungkin agar mau menitipkan dananya kepada pihak bank. Untuk dapat menarik calon deposan/nasabah *customer service* mempunyai strategi yang

---

<sup>9</sup> *File Job Description Support Pembiayaan PT.BPRS PNM Binama Semarang.*

<sup>10</sup> *File Job Description Customer Service PT. BPRS PNM Binama Semarang.*

dilakukan dalam bentuk *service excellent* yang mengutamakan kepuasan dari nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh petugas pelayanan pelanggan. Jika pelanggan puas, mereka akan melakukan hal-hal yang menakjubkan. Yaitu melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan dan akan menceritakan kepuasannya kepada pelanggan yang lain.<sup>11</sup> Selain *service excellent* pelayanan yang baik, keramahan, dan penampilan merupakan strategi seorang *customer service* untuk menarik calon deposan/nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul tentang ”**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH UNTUK PRODUK DEPOSITO MUDHARABAH PADA PT. BPRS PNM BINAMA SEMARANG**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah ini adalah kerangka – kerangka masalah yang nantinya akan di bahas lebih mendalam pada sub bab yang berikutnya. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas pada sub bab sebelumnya , maka perumusan masalah yang dapat diuraikan dari peneliti adalah sebagai berikut :

---

<sup>11</sup> Sunarto, *Customer Service*, Yogyakarta: Amus, 2006, hlm.4.

1. Apa sajakah tugas dan persiapan kerja yang dilakukan *customer service* sebelum melayani nasabah pada PT. BPRS PNM Binama Semarang ?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan *customer service* dalam melayani calon deposan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tugas dan persiapan kerja yang dilakukan *customer service* sebelum melayani nasabah pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan *customer service* dalam melayani calon deposan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan :

Memberikan beberapa bahan pertimbangan mengenai strategi-strategi yang akan diterapkan oleh *customer service* untuk menarik calon nasabah atau nasabah tetap untuk menggunakan produk deposito *mudharabah* yang terdapat didalam bank.

2. Bagi Penulis :

Memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan ilmu yang sudah didapat ketika melakukan penelitian didalam dunia pekerjaan.

3. Bagi pihak lain :

Dapat dijadikan referensi bacaan khususnya bagi mahasiswa yang sedang menyusun Tugas Akhir dengan pembahasan pokok permasalahan yang sama.

### **E. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review* pustaka laporan penelitian dan sebagainya) tentang masalah yang berkaitan. Pada Tugas Akhir ini, penulis mengambil tinjauan pustaka dari:

1. Tugas Akhir dari Dyan Kusuma yang berjudul “PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PRODUK

DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA”, dari Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2010. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan studi lapangan yang terdiri dari observasi, penyebaran kuesioner, populasi, dan pengambilan sampel. Teknik pembahasan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang membahas mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis yang digunakan tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil tabel pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, hasil pengumpulan data tersebut disajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan *Customer Service* BTN dapat dipertahankan.

2. Tugas Akhir dari Ervina Ningrum yang berjudul “PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)” dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2016. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi

lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pembahasan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang membahas mengenai deskripsi atau gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subyek yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Peranan customer service manajemen komplain BPD Card adalah sebagai perantara yang menjembatani antara nasabah yang mengajukan klain dengan pihak bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (*Card Center*). Tetapi pada dasarnya *customer service* juga memegang peranan penting dalam manajemen komplain, karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada bank.

3. Tugas Akhir dari Angga Yudha Agustyanto yang berjudul “STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI NASABAH UNTUK PRODUK DEPOSITO PADA PT. BPR WELERI MAKMUR CABANG SURAKARTA Studi Kasus *Customer Service* Pada PT BPR Weleri Makmur Cabang Surakarta)” dari Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2010. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan

data sekunder . Data Primer yaitu peneliti mendapatkan data langsung dari sumber aslinya. sedangkan data sekunder yaitu peneliti mendapatkan data tersebut dengan cara melakukan pencairan terhadap data-data yang diperoleh dari buku dan dokumen perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Persiapan kerja perlu dilakukan oleh seorang *customer service* untuk menunjang kegiatan – kegiatan dari *service assistance fund* saat akan melayani nasabah. Dengan persiapan kerja yang mantap diharapkan *service assistance fund* mampu melayani nasabah secara prima. Serta Peran *customer service* khususnya *service assistance fund* pada PT BPR Weleri Makmur sangat penting dalam upaya peningkatan aset bank yang bersangkutan melalui produk Deposito Makmur.

## **F. Metode Penelitian**

Dalam metode penelitian ini terdapat beberapa sub bab mengenai apa saja metode yang dilakukan dalam melakukan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

### **1. Objek Penelitian**

Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah nasabah deposito atau deponan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang. Deposan (*shahibul maal*) merupakan nasabah yang menitipkan dananya kepada kepada pihak bank (*mudharib*)

untuk dikelola dalam bentuk simpanan berjangka. Dan hanya dapat diambil pada waktu tertentu saja sesuai kesepakatan di awal akad antara deposan dengan pihak bank. Serta *Customer Service* PT. BPRS PNM Binama Semarang saat melayani deposan atau calon deposan.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah penelitian lapangan. yakni data-data yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh melalui studi lapangan atau diperoleh secara langsung melalui proses mencatat serta mengumpulkan data-data dan informasi yang ditemukan di lapangan pada saat melakukan penelitian.

## 3. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data tersebut diperoleh . dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, diamati, dicatat, dan diolah oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh secara langsung dari pihak intern perusahaan yang berkaitan dengan peran *customer service* terhadap proses pembukaan, penutupan, dan pencairan deposito pada PT. BPRS PNM Binama Semarang. Data primer lain yang didapat peneliti dapat berupa sejarah perusahaan,

visi dan misi, produk-produk yang ada di bank, struktur organisasi dan *job description*.

- b. Data Sekunder, merupakan data yang bukan diusahakan oleh peneliti dalam hal pengumpulannya. Atau data yang diambil tidak berasal dari sumber aslinya secara langsung. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan cara melakukan pencairan terhadap data-data yang diperoleh dari buku, brosur , file dan beberapa dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data. Untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan dalam tugas akhir ini, maka peneliti menggunakan teknik - teknik sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.<sup>12</sup> Pihak yang terkait dalam hal ini adalah *customer service* PT. BPRS PNM Binama Semarang, sekretaris direktur, dan *accounting*.

---

<sup>12</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* ,Jakarta:Kencana,2014.hlm.69.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki.<sup>13</sup> Dalam hal ini penulis memperoleh data dengan mengamati secara langsung sistem yang berjalan di PT. BPRS PNM Binama Semarang berkaitan dengan pelayanan *customer service* dan produk deposito *mudharabah*.

c. Dokumentasi

yaitu dokumentasi adalah penelitian yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan dengan gambar, tulisan dan lain- lain.<sup>14</sup> Data-data mengenai deposito *mudharabah* dan mekanisme pelayanan nasabah. Dan dengan mempelajari buku panduan, brosur-brosur produk BPRS PNM Binama dan pembukaan deposito *mudharabah*.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu metode yang digunakan peneliti dalam menganalisis data yang sudah diperoleh. Yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis

---

<sup>13</sup> Cholid Narbuko, Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003. hlm. 70.

<sup>14</sup> Husein Umar, *Research Methods In Finance And Banker*, Jakarta: PT. Remaja, 2002, hlm. 149.

Deskriptif. Metode analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran fakta-fakta yang ada mengenai subyek penelitian berdasarkan data yang diperoleh mengenai strategi *customer service* dalam melayani nasabah untuk produk deposito *mudharabah* pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas mengenai Tugas Akhir yang akan ditulis oleh penulis, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori-teori perbankan syariah, materi tentang *customer service* secara garis besar, pengertian deposito *mudharabah*, ketentuan umum deposito *mudharabah*, dan jenis deposito *mudharabah*.

BAB III: GAMBARAN UMUM PT. BPRS PNM  
BINAMA SEMARANG

Gambaran umum PT. BPRS PNM Binama Semarang meliputi sejarah berdirinya, legalitas dan dewan Pengurus, visi, misi dan tujuan pendirian, struktur organisasi, tugas dan wewenang / *job description*, manfaat dan saran yang hendak dicapai , strategi BPRS PNM Binama, manajemen dan personalia BPRS PNM Binama, ruang lingkup pemasaran dan bidang garap BPRS PNM Binama, produk yang dihasilkan BPRS PNM Binama.

BAB IV: PEMBAHASAN MASALAH

Berisi tentang penjabaran dari hasil penelitian mengenai strategi *customer service* dalam melayani nasabah untuk produk deposito *mudharabah* pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

BAB V: PENUTUP

Berisi Kesimpulan, Saran, dan Penutup.