

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI
NASABAH UNTUK PRODUK DEPOSITO *MUDHARABAH*
PADA PT. BPRS PNM BINAMA SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Diploma Tiga

Disusun Oleh :

NUR SAFITRI KHIKMAH

NIM.1405015025

**D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2017**

Drs. H. Wahab, MM.

NIP. 19690908 200003 1 001

Banget ayu wetan, RT.02, RW 01 Semarang.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
A.n. Sdr.i Nur Safitri Khikmah

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir dari saudara:

Nama : Nur Safitri Khikmah

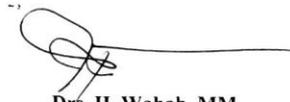
NIM : 1405015025

Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah Untuk Produk Deposito *Mudharabah* Pada PT. BPRS PNM Binoma Semarang.

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Semarang 10Mei 2017
Pembimbing,



Drs. H. Wahab, MM.

NIP. 19690908 200003 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang. 50185

PENGESAHAN

Nama : Nur Safitri Khikmah
NIM : 1405015025
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah Untuk Produk Deposito *Mudharabah* Pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal 5 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Semarang, 5 Juni 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang


Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M.
NIP.19570913 198203 1 002

Sekretaris Sidang

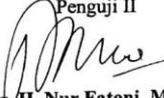

Drs. H. Wahab, MM.
NIP. 19690908 200003 1 001

Penguji I


Rahman El-junusi, SE., M.M.
NIP.19691118 200003 1 001



Penguji II


Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.
NIP.19730811 200003 1 004

Pembimbing


Drs. H. Wahab, MM.
NIP. 19690908 200003 1 001

MOTTO

عن جابر قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم المؤمن يألف ويؤلف ولا خير فيمن لا
يألف ولا يؤلف وخير الناس أنفعهم للناس (رواه طبرن و درقطن)

*“ Dirwayatkan dari Jabir berkata : Rasulullah SAW bersabda “
orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi
seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah
orang yang paling bermanfaat bagi manusia”*

(HR. Thabrani dan Daruquthni)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk orang-orang yang telah memberikan makna dalam perjalanan hidupku, teruntuk orang-orang yang selalu hadir menemaniku dan memberikan semangat kepadaku. Berharap selalu dalam lindungan-Nya khususnya teruntuk :

1. Bapak dan Ibuku (Casmu'an dan Wardi'ah) sumber doaku yang selalu tulus menyayangi, menjaga dan mendoakanku, yang rela berkorban dengan ikhlas untuk mencari rizki yang berkah untuk anak-anaknya, serta selalu sabar dalam mendidik dan memberikan nasehat kepadaku sehingga membuatku tumbuh menjadi orang yang sangat bersyukur.
2. Kakaku (Nur Asiyah) yang selalu mengingatkanku untuk selalu semangat, dan selalu memberikan nasehat serta motivasi agar selalu sukses dalam segala hal. Tanpa nasehat dan motivasimu aku mungkin tidak bisa menyelesaikan tugas-tugasku.
3. Kakaku (Adrik Habibi) yang telah berperan penting dalam perjalanan pendidikanku dari awal kuliah.
4. Seluruh keluarga besarku.
5. Untuk orang yang selalu mengingatkanku belajar dan semangat dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
6. Sahabat-sahabat terbaikku (Sari, Citra, Dawi, Evi, Epi, Ani, Rikhe, Nafis) yang selalu menemani hari-hariku ketika dikampus

dan di kosan, saling membantu dan memberikan motivasi agar selalu tatap semangat.

7. Dan untuk semua orang yang telah berperan baik dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

Pada akhirnya semua itu mempunyai arti penting. Karenanya kupersembahkan karya sederhana ini untuk segala ketulusan kalian semua. Semoga semuanya diberikan keberkahan dan lindungan Allah SWT.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 5 Juni 2017

Deklarator,



NUR SAFITRI KHIKMAH

NIM. 1405015025

ABSTRAK

Peran *customer service* di PT. BPRS PNM Binama Semarang merupakan peran yang sangat penting. Dimana *customer service* mempunyai tugas untuk menarik dan membujuk nasabah maupun calon nasabah agar mau menggunakan produk yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang Khususnya produk deposito *mudharabah*. Dana yang dihimpun dari masyarakat yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang yaitu melalui produk simpanan tabungan dan deposito *mudharabah*. Dan penyumbang dana terbesar yaitu melalui pendapatan dari produk deposito *mudharabah*. Dalam praktiknya *customer service* menggunakan strategi-strategi yang tepat yang digunakan untuk menarik nasabah. Salah satunya strategi pelayanan. Pelayanan yang prima akan membuat nasabah merasa puas dan akan terjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan nasabah dengan sendirinya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang strategi-strategi apa saja yang dilakukan *customer service* sehingga nasabah tertarik dan mau menggunakan produk yang ada di PT. BPRS Binama Semarang khususnya menggunakan produk deposito *mudharabah*. Dengan penelitian yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Melayani Nasabah untuk Produk Deposito *Mudharabah* pada PT. BPRS PNM Binama Semarang”. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan metode kualitatif dan dilakukan di PT. BPRS PNM Binama Semarang. Pengumpulan data-data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi serta menggunakan analisis data deskriptif. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan yaitu *Customer service* dalam memberikan hal pelayanan kepada nasabah sudah baik dan optimal. Strategi yang digunakan *customer service* dalam melayani nasabah untuk produk deposito *mudharabah* sudah berjalan dengan baik. Dikatakan baik karena *customer service* mampu menarik dan membujuk nasabah yang datang mau menggunakan produk deposito *mudharabah*. Akan tetapi kelemahan yang ada pada *customer service* PT. BPRS PNM Binama Semarang yaitu dari segi strategi penampilan, cara berpenampilan *customer service* yang ada di PT. BPRS PNM Binama Semarang kurang menarik dan kurang memenuhi standar untuk pegawai yang ada di bagian *front liner* khususnya bagian *customer service*.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu 'alaikum wr,wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan keberkahan, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI NASABAH UNTUK PRODUK *DEPOSITO MUDHARABAH* PADA PT. BPRS PNM BINAMA SEMARANG” tidak akan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa adanya bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag, MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.

4. Bapak Drs. H. Wahab, MM. Selaku dosen pembimbing yang dengan tulus memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan yang diharapkan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Dan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan positif kepada penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah dilakukan dengan balasan yang baik dan penuh dengan keberkahan. Penulis menyadari walaupun Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, semoga tetap dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 23 Mei 2017

Penulis,

Nur Safitri Khikmah
NIM : 1405015025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN DEKLARASI	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Tinjauan Pustaka.....	11
E. Metode Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	15
G. \	

BAB II: LANDASAN TEORI

A. <i>Customer Service</i>	21
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	21
2. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	22
3. Sikap <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah ..	26

4.	Syarat Menjadi <i>Customer Service</i>	30
5.	Aspek Penting <i>Customer Service</i> dalam Menangani Keluhan Nasabah	33
B.	Deposito <i>Mudharabah</i>	35
1.	Pengertian Deposito <i>Mudharabah</i>	35
2.	Syarat-syarat Pembukaan Deposito <i>Mudharabah</i>	39
3.	Ketentuan Umum Deposito <i>Mudharabah</i>	42
4.	Ketentuan Bagi Hasil Deposito <i>Mudharabah</i>	45
5.	Jenis-jenis Deposito <i>Mudharabah</i>	50

**BAB III : GAMBARAN UMUM PT. BPRS PNM Binama
Semarang**

A.	Sejarah Berdirinya PT. BPRS PNM Binama Semarang	54
B.	Legalitas dan Dewan Pengurus	55
C.	Visi, Misi dan Tujuan Pendirian	56
D.	Struktur Organisasi	59
E.	Tugas dan Wewenang / <i>Job Description</i>	60
F.	Manfaat dan Sararan Yang Hendak Dicapai	65
G.	Strategi BPRS PNM Binama	66
H.	Manajamen Dan Personalia BPRS PNM Binama	67
I.	Ruang Lingkup Pemasaran dan Bidang Garap BPRS PNM Binama	68

J. Produk Yang Dihasilkan BPRS PNM Binama.....	71
---	----

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

A. Tugas dan Persiapan Kerja yang dilakukan <i>Customer Service</i> Sebelum Melayani Nasabah pada PT. BPRS PNM Binama Semarang.....	78
B. Strategi <i>Customer Service</i> dalam Melayani Calon Deposan pada PT. BPRS PNM Binama Semarang	82

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
C. Penutup.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP