ABSTRAK

Syed Raj Muhammed Mahmudi. 2022. *Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci : Pelayanan Prima

Penelitian dilatarbelakangi ketat nya persaingan antara bank, baik antara bank konvensional dengan bank konvesional ataupun bank syariah dengan bank syariah, maka penting nya pelayanan prima, selain menawarkan produk yang juga dinilai nasabah adalah pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaiamana Implementasi Pelayan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin dan kendala yang dihadapi Bank dalam Implementasi Pelayanan Prima.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumen. Subjek dan objek penelitian adalah bagian Costumer Service di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin diantaranya memberikan pelayanan prima kepada nasabah yaitu dalam hal pelayanan prima antara lain kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, ucapan dan tanggung jawab. Kendala yang dihadapi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin ada kemungkinan *server down*, hilang jaringan, dan ada *bug* di aplikasi.

Scanned by TapScanner