

ABSTRAK

Nurul Khatimah. 2016. Strategi Mencapai *Service Excellent* dengan Metode *Role Play* (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin) Skripsi, Jurusan S-1 Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Diana Rahmi, S.Ag., M.H (II) Rohana Faridah, S.E., M.M

Kata kunci: Strategi, *service excellent*, *role play*

Penelitian ini dilatarbelakangi dari adanya metode *role play* yang biasanya digunakan dalam pembelajaran di sekolah yang diaplikasikan pada bagian *front liners* di Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala saat *role play* berlangsung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play* dan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala saat *role play* berlangsung pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin. Subjek penelitian ini adalah *Operation Officer* dan bagian *front liners* (*Teller, Customer Service*, dan *Satpam*). Objek penelitian ini adalah strategi mencapai *service excellent* dengan metode *role play*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Sumber data berasal dari pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin.

Hasil dalam penelitian ini, *Pertama:* strategi dalam mencapai *service excellent* dengan metode *role play* yang digunakan dalam perbankan juga sama dalam teori pembelajaran di sekolah. Akan tetapi, praktek pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin *role play* digunakan untuk menghayati perannya sehari-hari dalam menangani masalah yang dihadapi atau akan dihadapi dalam pelayanan walupun nasabah di sini diperankan oleh karyawan/karyawati bank. Bentuk *role play* di sini seperti pengujian pemahaman dan skill *front liners* dalam menghadapi nasabah yang memiliki masalah, melakukan transaksi ataupun mencari informasi. *Role play* pada Bank Syariah Mandiri merupakan metode dari salah satu strategi yang dimiliki karena sudah ditentukan oleh kantor Pusat. *Kedua:* kendala-kendala saat *role paly* berlangsung yaitu; kurangnya komunikasi antara *front liners* dan nasabah dengan penguji. *Human error* di mana *front liners* melakukan kesalahan dalam menanggapi masalah ataupun menjalankan transaksi. Oleh karena itu, untuk mengatasinya berpedoman dan memahami ciri-ciri pelayanan yang baik yang seharusnya dimiliki oleh bagian *front liners*.