

ABSTRAK

Hafiz Anshari. 2021. *Analisis Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Kepada Nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag. Pembimbing: (II) Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.

Kata Kunci: Pelayanan Optimal, Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi

Latar belakang penelitian ini yaitu kinerja karyawan dalam melayani nasabah secara optimal yang menentukan sukses dan tidaknya bank untuk kedepannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja karyawan, dan mengetahui kendala-kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah di Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan data yang diambil dari informan berjumlah 3 orang, dengan melakukan wawancara dan observasi.

Dari hasil penelitian ini ditemukan: Pertama, kinerja yang dihasilkan oleh karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Kayutangi sampai saat ini baik, baik dari segi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (pertanggungjawaban).

Kedua, ada beberapa kendala karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, yaitu tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda, tingkat emosional nasabah, dan diri karyawan itu sendiri.