

ABSTRAK

Chintya Dewi Rahmi, 2022, *Peran Customer Service sebagai fungsi public relation dalam mengatasi keluhan nasabah (Handling Complaint) di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. Dan pembimbing (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Kata Kunci: *Customer Service*, pelayanan nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Service* sebagai fungsi public relation dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*). Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan, peranan *Customer Service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan suatu perusahaan. *Customer Service* harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan produk-produk dan informasi bank secara detail dan jelas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berjenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* (CS). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada pihak bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin yaitu *Customer Service*.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan wawancara ini menyimpulkan bahwa *Customer Service* sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan kepada nasabahnya. Komplain nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. *Customer Service* juga harus dapat menyelesaikan *handling complaint* nasabah yaitu dengan prosedur pelayanan bank, *handling complaint* dapat dilakukan melalui aplikasi salamuamalat, social media Bank Muamalat, email Bank atau bisa langsung datang ke kantor pelayanan bank. dalam hal menangani keluhan nasabah inilah *Customer Service* menjadi sangat berperan penting dalam penyelesaian dari keluhan nasabah tersebut.