

ABSTRAK

Alex Munandar. NIM 170101060354. 2023. *Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabruur Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin. Pembimbing: (1) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Stategi Pelayanan, Tabungan Haji, Bank Syariah

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Dirgahayu Kotabaru, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan lainnya seperti ATM. Salah satu produk yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah produk Tabungan Mabruur.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan memberi gambaran sesuai dengan masalah yang sudah diidentifikasi bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *costumer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji dan menjelaskan bagaimanahambatan serta cara penyelesaian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan lapangan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi. Analisis data ada tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bahwa strategi pelayanan yang dilakukan *costumer serviced* dengan menggunakan strategi pendekatan dengan senyum, salam, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, dan melakukan cross selling. Serta menerapkan prinsip cepat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, dan pelayanan prima.