

## ABSTRAK

**Noor Aisyatur Ridha.** 2023, *Strategi Pelayanan Teller untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Badrian, S. Ag, M. Ag

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan *Teller*, dan Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan nasabah terhadap pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung seperti kursi yang disediakan untuk nasabah masih kurang memadai dan penjelasan *teller* kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada nasabah, sehingga perlu adanya strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dan strategi pelayanan yang harus dilakukan oleh *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung berdasarkan analisis SWOT.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif.kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam mengukur strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung adalah analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, pelayanan yang diberikan oleh *teller* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. *Kedua*, dengan menggunakan analisis SWOT dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu dilakukan beberapa strategi yaitu, strategi SO adalah menetapkan SOP yang berlaku pada *teller*, mempertahankan peralatan pada *teller* tetap stabil, dan menjaga kualitas pelayanan sesuai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung. Strategi ST adalah lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Strategi SO adalah mengembangkan *skill* dalam keuangan, seperti menghitung 3 jari dan menanggulangi uang palsu dengan peralatan lengkap. Strategi WT adalah strategi pada pengembangan penghitung uang dan mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan teller yang handal dalam melayani.