

ABSTRAK

Anida. 2023. *Manajemen Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, *Customer Service*, Keluhan

Penelitian ini dilatar belakangi mengenai pentingnya memberikan manajemen pelayanan oleh *customer service* terhadap nasabah yang mempunyai keluhan. *Customer service* memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas serta keluhan nasabah dapat ditangani. Keluhan terjadi karena adanya ketidaknyamanan atau ketidakpuasaan nasabah terhadap layanan maupun produk pada bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu peneliti turun ke tempat penelitian melakukan wawancara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan *customer service* mengatasi keluhan nasabah sudah sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) dan arahan dari kantor pusat. Kendala yang dihadapi oleh *customer service* mengatasi keluhan nasabah ada dua yaitu sering terjadi gangguan atau offline jaringan yang akibatnya pelayanan menjadi terganggu dan nasabah harus menunggu. Kurangnya pemahaman nasabah akan menghabiskan waktu yang banyak sehingga *customer service* harus memberikan penjelasan yang jelas.