

## ABSTRAK

**Haitun Elya, 2023.** *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, BA., S.AB., M.E.

**Kata Kunci:** *Strategi, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan Kendala.*

Setiap perusahaan terutama pada bank yang menjadi acuan utama atau sebagai penilaian utama dari nasabah ialah dari segi pelayanan. Maka pada saat penulis melakukan *observasi* awal melihat bahwa pelayanan baik yang diberikan oleh sumber daya manusia divisi *frontliner*. Serta adanya bank mendapatkan penghargaan, yaitu urutan ketiga dalam kategori Usaha Unit Syariah (UUS) Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022. Maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi kinerja pelayanan nasabah, dan apa saja yang menjadi kendala dalam strategi kinerja pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Mendapatkan data secara langsung (*observasi*) dan wawancara, hasil wawancara tersebut diolah sampai ke tahap simpulan dan di analisis menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian mengungkapkan strategi kinerja pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin menggunakan strategi, menciptakan pengalaman baik kepada nasabah, memberikan layanan secara online, memahami kebutuhan nasabah, komunikasi yang efektif, *care* atau peduli. Dalam melayani nasabah *customer service* melakukan pelatihan sesuai dengan sistem *service excellent* (6A) yaitu, *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Terdapat kendala pada saat melayani nasabah, dikarenakan latar belakang dan tingkat emosional yang berbeda maka dapat mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah.