

ABSTRAK

Muchammad Yasin, 170101060831. *“Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka”*. Pembimbing I Dr. H. Sukarni, M.Ag. pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin. 2024

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Deposito Mudharabah, Penghimpunan Dana, Perbankan Syariah,

Penelitian ini bertujuan menjelaskan pendekatan yang diadopsi oleh PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pasar Cempaka dalam mewujudkan standar eksekusi dalam servis sebagai upaya untuk memaksimalkan akumulasi dana di produk deposito mudharabah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui analisis kasus diadopsi sebagai metode utama dalam penelitian ini, dimana pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian wawancara terperinci bersama tim manajemen, penyelidikan terhadap dokumen terkait, serta pengamatan lapangan mengenai kegiatan layanan yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menerapkan strategi pelayanan prima melalui pendekatan personalisasi dan inovasi produk sesuai prinsip syariah, mencakup informasi transparan, layanan konsultasi, dan sistem digital yang mempercepat transaksi; meskipun menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, adopsi teknologi, dan kesadaran investasi syariah yang rendah, bank berhasil meningkatkan penghimpunan dana Deposito Mudharabah, kepuasan nasabah, dan minat masyarakat melalui pelatihan staf, evaluasi layanan, promosi media, dan peningkatan komunikasi.