ABSTRAK

Al Maidah. 2019. Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah. Skripsi,Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag, (II) Ilham Akbar, S.H., M.Kn.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, *customer service*.

Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berbasis syariah yang mana berorientasi kepada pelanggan (nasabah), perusahaan yang senantiasa memperhatikan pelayanan dengan menjalin kegiatan *customer* service yang baik guna untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang baik pula.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan *customer service* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis data dengan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dengan memakai teknik analisis data SWOT, adapun metode penelitian ini adalah studi kasus. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa standar pelayanan *customer service* sudah melakukan beberapa standar prosedur dalam menangani keluhan nasabah seperti melakukan persiapan dengan menyusun materi dan mendapatkan informasi untuk memperoleh pembekalan pelatihan/training, juga melakukan perumusan strategi dengan melihat dari jenis-jenis keluhan nasabah, lalu di implementasi dengan mendengar, memahami, memberikan alternatif solusi, lalu di evaluasi yaitu dengan mengevaluasi kinerja *customer service* dan pihak-pihak unit kerja terkait, mencapai target, dan *customer service* konsisten dan fokus dalam kinerja mereka. Dari hasil analisis SWOT nya secara ringkas yaitu Kekuatan (selalu melayani dengan ramah, tepat, dan cepat), Kelemahan (kurangnya pemahaman masyarakat dengan prosedur yang berlaku di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin), Peluang (menumbuhkan kepercayaan nasabah), dan Ancaman yang akan terjadi jika strategi tidak dijalankan (kehilangan nasabah dan tidak mendapatkan penghargaan sebagai bank dengan pelayanan terbaik).