ABSTRAK

Nadia Elfira, 2022, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. Dan pembimbing (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Pelayanan,*Customer Service,* Kendala

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya rumor yang mengatakan jika Bank Muamalat akan *failed*, oleh sebab itu program ini diadakan untuk *re-positioning* mengenai apa itu Bank Muamalat dengan mengkampanyekan sebuah gerakan program #AyoHijrah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* dalam progam #AyoHijrah yang dilangsungkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, juga kendala yang dihadapi oleh para *customer service*.

.Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif yang pelaksanaan penelitiannya dilangsungkan dengan terjun ke lapangan dengan cara wawancara kepada narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* (CS). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yaitu *Customer Service*.

Hasil penelitian ditemukan strategi para *customer service*, juga kendala yang dihadapi. Untuk strategi, diantaranya menyentuh hati nasabah dengan selalu memberikan pelayanan yang baik juga dengan selalu mendengarkan keluhan nasabah, melakukan kampanye *offline* seperti *open booth*, mengadakan seminar, membuat kajian, dan melakukan pemberdayaan masjid. Sedangkan pada kendala terdapat dua faktor yaitu internal yang merupakan kekurangan dari sistem bank, juga eskternal yang berasal dari nasabah.