

ABSTRAK

STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) RAJABASA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Suci Mey Rani

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Rajabasa. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara terstruktur, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan penulisan adalah *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia KCP Rajabasa yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penulisan menunjukkan bahwa *customer service* menerapkan empat strategi utama, yaitu strategi komunikasi, identifikasi kebutuhan nasabah, penanganan keluhan, dan edukasi produk. Strategi komunikasi dilakukan dengan menyesuaikan cara penyampaian informasi sesuai karakteristik nasabah. Identifikasi kebutuhan dilakukan sebelum pelayanan diberikan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penanganan keluhan dilakukan dengan memberikan solusi atau alternatif penyelesaian sesuai permasalahan yang dihadapi. Edukasi produk dilakukan dengan menjelaskan manfaat produk, akad, biaya administrasi, dan fasilitas layanan. Strategi tersebut berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang jelas, *responsif*, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: Strategi *Customer Service*, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Perbankan Syariah.

ABSTRACT

CUSTOMER SERVICE STRATEGIES IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) Tbk RAJABASA SUB-BRANCH OFFICE (KCP) BANDAR LAMPUNG

By

Suci Mey Rani

This study aims to identify the customer service strategies used to improve customer satisfaction at PT Bank Syariah Indonesia KCP Rajabasa. The method employed in this study is a qualitative descriptive approach. Data were collected through structured interviews, observation, documentation, and literature review. The informant of this study was a Customer Service officer at PT Bank Syariah Indonesia KCP Rajabasa, selected using a purposive sampling technique. The findings indicate that customer service implements four main strategies: communication strategies, customer needs identification, complaint handling, and product education. Communication strategies are carried out by adjusting the delivery of information according to customers' characteristics. Customer needs identification is conducted before providing services to ensure that the services meet customer needs. Complaint handling is performed by offering solutions or alternative resolutions based on the problems encountered by customers. Product education is conducted by explaining product benefits, contracts (akad), administrative fees, and service facilities. These strategies contribute to improving customer satisfaction through clear, responsive, and customer-oriented services.

Keywords: *Customer Service Strategy, Customer Satisfaction, Islamic Banking Services.*