

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN QUALITY
CUSTOMER SERVICE AT BANK SYARIAH
INDONESIA(BSI)**

By:

Nazulia

ABSTRACT

Customer service is a service to serve customers and listen to complaints from customers with the aim of increasing customer loyalty so that transactions in banking institutions do not stop and banks get income to continue to develop and expand. Bank Syariah Indonesia is a merger bank in 2021 between 3 Islamic banks, of course, a Customer Service role is needed that is able to make customers loyal to the bank. This study aims to find out how much satisfaction BSI customers have with bank services. This study uses quantitative methods using questionnaires on BSI customers, the results of his research show that BSI is quite good, but there is still a lack of ATM machines that are limited in only a few places..

Based on this, the customer service that has been implemented by BSI has an important role in the flow of service activities so that customers continue to maintain existing loyalty so that good trust is established between customers and BSI.

Keywords : service, customer, quality

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM KUALITAS
PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA(BSI)**

Oleh

Nazulia

ABSTRAK

Customer service merupakan jasa pelayanan untuk melayani nasabah serta mendengarkan keluhan dari nasabah dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah agar transaksi di lembaga perbankan tidak berhenti serta bank mendapatkan pendapatan untuk terus berkembang dan berekspansi. Bank syariah Indonesia merupakan bank penggabungan di tahun 2021 antara 3 bank syariah tentu diperlukan peran *Customer Service* yang mampu menjadikan nasabah loyal terhadap bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan nasabah BSI terhadap pelayanan bank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Menggunakan kuesioner pada nasabah BSI, hasil penelitian nya menunjukkan bahwa BSI sudah cukup baik, namun masih minimnya mesin ATM yang terbatas di beberapa tempat saja.

Berdasarkan hal tersebut, *customer service* yang sudah diterapkan oleh BSI mempunyai peranan penting dalam alur kegiatan pelayanan agar nasabah tetap mempertahankan loyalitas yang ada sehingga terjalin kepercayaan yang baik antar nasabah dan BSI.

Kata kunci : pelayanan, nasabah,kualitas