

ABSTRAK

PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT BANK MUAMALAT CABANG LAMPUNG

Oleh

Veni septiyani

Peranan pelayanan dalam bidang Perbankan syariah tidak terlepas dari peran *Customer Service*. *Customer Service* adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (nasabah). Pada Bank Muamalat ada tiga *Customer Service*, dan dari tiga *Customer Service* mempunyai peran untuk bertanggung jawab terhadap pelayanan dan kelancaran bank, memahami pekerjaan yang akan dilaksanakan terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah, dalam melayani nasabah sangat diperlukan sikap *Customer Service* yang mampu menarik minat nasabah, dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Masalah yang dihadapi PT Bank Muamalat Cabang Lampung adalah Peran *Customer Service* dalam melayani proses transaksi kurang memahami wawasan pengetahuan tentang produk Bank Muamalat.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran *customer service* dalam pelayanan proses transaksi pada Bank Muamalat Cabang Lampung.

Berdasarkan hasil pembahasan kepuasan nasabah bahwa nasabah Bank Muamalat belum puas dengan peran *Customer Service* dalam memberikan informasi sudah puas, kemampuan *Customer Service* dalam memberikan informasi sudah puas, sikap *customer service* dalam memberikan informasi sudah puas, informasi yang diberikan oleh *customer service* sudah puas, media yang digunakan *customer service* dalam memberikan informasi sudah cukup puas, pelayanan informasi yang diberikan *customer service* sudah puas, ketulusan kerja *customer service* sudah cukup puas, informasi / pelayanan *customer service* nasabah masih mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan / informasi yang dibutuhkan.

Veni Septiyani

Pelayanan *customer service* kepada nasabah sudah cukup puas meskipun masih ada yang dikecewakan, tanggapan *customer service* terhadap keluhan nasabah sudah puas. Nasabah menilai bahwa *customer service* dalam memecahkan masalah sudah cukup puas.

Sebagai saran untuk Bank Muamalat Cabang Lampung adalah peran *customer service* pada Bank Muamalat sangat penting, sebaiknya pihak bank perlu memberikan ketrampilan yang lebih bagi *customer service*. Dalam hal ini berupa training tambahan dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, dengan training diharapkan bisa memberikan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta Bank Muamalat supaya lebih meningkatkan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.