ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul "**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung**" Tugas akhir ini ditulis oleh **RIVAN RIADI NIM 1403050452** Jurusan DIII Manajemen Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Padang.

Latar belakang masalah adalah pentingnya pelayanan pada sebuah bank dalam meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan menjadi kunci utama dalam kesuksesan, maka pelayanan pada perbankan harus selalu ditingkatkan, karena pelayanan pada perbankan dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik. Adapun rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis data deskriptif. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan wawancara kepada nasabah Bank Syariah Mandiri tersebut. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan *(Filed Research)* dengan melaksanakan magang 1 (satu) bulan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Lubuk Basung, adalah yang pertama sebagai Resepsionis yaitu *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu. Kedua sebagai Deskman yaitu *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi. Ketiga sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Keempat sebagai Customer Relation Officer *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Kelima sebagai Komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Dari peran *Customer Service* ini maka Bank Syariah Mandiri berusaha mempertahankan mutu pelayanannya. Jadi secara garis besar peran customer service adalah sebagai sumber informasi dan perantara bagi sebuah Bank kepada nasabah.

Kata kunci : *Customer Service*, pelayanan dan BSM.