

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Monawarah Sanusi**, NIM. 3316266, Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan judul “**ANALISIS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENJALANKAN KEBIJAKAN *PUBLIC RELATIONS* PADA BANK NAGARI SYARIAH SOLOK**”.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan banyaknya keluhan-keluhan yang diadukan oleh nasabah ke Bank Nagari Syariah Solok. Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui strategi *public relations* yang digunakan dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Nagari Syariah Solok, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam mengatasi keluhan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif*, yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan informasi yang akurat terkait strategi yang digunakan Bank Syariah Solok dalam mengatasi keluhan nasabah. Sumber data dari penelitian ini adalah wakil pimpinan dan *customer service* di Bank Nagari Syariah Solok. Selain itu penelitian dilakukan di Bank Nagari Syariah Solok. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan strategi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Nagari Syariah Solok ada beberapa langkah yang dilakukan: (1) Bank mengidentifikasi masalah atau keluhan-keluhan apa saja yang diadukan nasabah baik bersifat administrasi maupun teknis yang berpotensi mengancam citra atau reputasi Bank. (2) Bank tidak pernah memandang enteng masalah ataupun keluhan-keluhan yang diterima (3) Kemudian Bank menentukan target atau pelanggan dari informasi yang akan disampaikan atau dikomunikasi (4) Selanjutnya menentukan strategi untuk mengatasi keluhan dan sekaligus untuk memperbaiki citra perusahaan seperti berkomunikasi dan melakukan tindakan (5) Langkah yang terakhir adalah evaluasi.

Analisis *customer service* dalam menjalankan kebijakan *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah dengan menerapkan langkah-langkah pemecahan masalah yaitu Bank mengidentifikasi masalah atau keluhan-keluhan apa saja yang ada baik bersifat administrasi maupun teknis yang berpotensi mengancam citra atau reputasi Bank. Bank tidak pernah menganggap enteng keluhan-keluhan yang diterima, kemudian Bank menentukan target atau nasabah dari informasi yang disampaikan atau dikomunikasikan, selanjutnya menentukan strategi untuk mengatasi keluhan dan sekaligus untuk memperbaiki citra perusahaan seperti berkomunikasi dan melakukan tindakan, langkah yang terakhir adalah evaluasi

Kata kunci:*Customer Service, Public relations*