

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pola Komunikasi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Krueng Geukueh". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang digunakan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah serta memahami tingkat pemahaman nasabah terhadap pola komunikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh *Customer Service* di Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Krueng Geukueh masih memiliki beberapa kelemahan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain adalah kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan, nada komunikasi yang kurang profesional, serta ketidaksesuaian antara prosedur yang dijelaskan dengan ekspektasi nasabah. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan nasabah dan menimbulkan kesenjangan pemahaman. Penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan kualitas komunikasi *Customer Service* melalui pelatihan yang fokus pada penanganan hambatan teknis dan semantik. Hal ini meliputi peningkatan kemampuan dalam menyampaikan informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyesuaian dengan tingkat pemahaman nasabah

Kata Kunci: Pola Komunikasi, *Customer Service*, Bank Aceh Syariah, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Perbankan.

ABSTRACT

This research is entitled "Customer Service Communication Patterns in Serving Customers at Bank Aceh Syariah Krueng Geukueh Sub-Branch". This study aims to analyze the communication patterns used by Customer Service in serving customers and understand the level of customer understanding of these communication patterns. This study uses a descriptive method with a qualitative approach, where data is collected through observation, interviews, and documentation studies. The results of the study show that the communication pattern implemented by Customer Service at Bank Aceh Syariah Krueng Geukuh Sub-Branch still has several weaknesses. Some of the problems found include the lack of clarity of the information conveyed, the tone of communication that is not professional, and the discrepancy between the procedures explained and the customer's expectations. This causes dissatisfaction among customers and creates a gap in understanding. This research suggests the need to improve the quality of Customer Service communication through training that focuses on handling technical and semantic barriers. This includes improving the ability to convey clear information, using easy-to-understand language, and adjusting to the level of customer understanding

Keywords: Communication Patterns, Customer Service, Bank Aceh Syariah, Customer Satisfaction, Banking Services.