

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

CINDY SUCI KIRANTI

NIM 213404004

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Pembimbing II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Layanan *customer service* memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah. Dalam konteks perbankan, *customer service* tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai ujung tombak pemasaran yang dapat menawarkan berbagai produk bank melalui teknik *cross selling*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan lapangan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan staf *customer service* dan observasi terhadap interaksi mereka dengan nasabah. Data sekunder diperoleh dari literatur terkait perbankan dan pelayanan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap dan kompetensi *customer service* sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Beberapa kendala yang diidentifikasi antara lain kurangnya pelatihan yang memadai dan sikap kurang ramah dari beberapa staf *customer service*, yang dapat mengurangi kualitas pelayanan.

Penelitian ini menemukan bahwa peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan *customer service* dapat secara signifikan meningkatkan jumlah nasabah. Selain itu, sikap ramah dan profesionalisme dalam melayani nasabah terbukti meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini juga memberikan beberapa rekomendasi praktis bagi manajemen bank untuk memperbaiki kualitas layanan *customer service*, seperti pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja secara berkala, dan pengembangan sistem feedback dari nasabah.

Kata kunci : Peranan, Bank, *Customer Service*, Nasabah.

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN INCREASING THE NUMBER OF CUSTOMERS AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. TASIKMALAYA BRANCH OFFICE

By:

CINDY SUCI KIRANTI

NIM 213404004

Guide I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Guide II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.

This study aims to analyze the role of customer service in increasing the number of customers at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Tasikmalaya Branch Office. Customer service plays a strategic role in creating positive experiences for customers, which in turn can enhance customer loyalty and increase the number of customers. In the banking context, customer service not only functions as an information provider but also as the frontline marketing personnel capable of offering various bank products through cross-selling techniques. The research method used is descriptive qualitative with a field approach. Primary data were collected through direct interviews with customer service staff and observations of their interactions with customers. Secondary data were obtained from relevant literature on banking and customer service. The results of the study indicate that the attitude and competence of customer service significantly affect customer perceptions and satisfaction. Some identified constraints include inadequate training and the unfriendly demeanor of some customer service staff, which can diminish service quality.

This study found that enhancing training and developing customer service skills can significantly increase the number of customers. Moreover, a friendly attitude and professionalism in serving customers have been shown to boost customer satisfaction and loyalty. The study also provides practical recommendations for bank management to improve the quality of customer service, such as continuous training, regular performance evaluations, and developing a feedback system from customers.

Keywords: Role, Customer Service, Service