

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SINGPARNA

Oleh:

ABDUL HAMID

NIM 213404007

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

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan juga hambatan yang ditemui serta solusi dari hambatan tersebut. Untuk mencapai sasaran penelitian yang penulis harapkan, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder dengan teknik pengambilan data wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat yang diperoleh dari wawancara mendalam atau observasi, yakni dengan menentukan poin-poin pembahasan yang akan dicari, dan mengelolanya menjadi data yang sesuai untuk dituangkan dalam Tugas Akhir ini. Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa customer service memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan pelayanan nasabah karna customer service menjembatani secara langsung antara nasabah dengan perusahaan. peranan customer service juga bukan hanya berperan sebagai penerima tamu tetapi juga memberikan informasi tentang produk dan layanan, menjual produk dan jasa serta mencari nasabah baru, menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan citra bank dan juga berperan sebagai orang yang memberikan informasi tentang segala yang ada hubungannya dengan bank.

Kata kunci : Peranan, Customer Service, Pelayanan

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING CUSTOMER SERVICE AT PT BANK DEVELOPMENT REGIONAL WEST JAVA AND BANTEN SYARIAH SINGAPARNA BRANCH OFFICE

By:

ABDUL HAMID

NIM 213404007

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

Guide II : Cinderia Syaiful Nugraha, S.hut., M.M.

This research aims to determine the role of customer service in improving customer service and also the obstacles encountered and solutions to these obstacles. To achieve the research targets that the author hopes for, in this research the author uses qualitative descriptive data analysis techniques. The data used in this research is qualitative data with primary and secondary data sources using in-depth interview data collection techniques, direct observation and documentation. The data analyzed is in the form of words or sentences obtained from in-depth interviews or observations, namely by determining the discussion points to be sought, and managing them into data that is suitable to be included in this final assignment. The research results explain that customer service has a very important role in improving customer service because customer service is a direct bridge between customers and the company. The role of customer service is not only to act as a receptionist but also to provide information about products and services, sell products and services and look for new customers, maintain good relationships with customers to improve the bank's image and also act as a person who provides information about everything related to it with banks.

Keywords: Role, Customer Service, Service