

ABSTRACT

***CUSTOMER SERVICE IN PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG CIAMIS***

By:

Septy Dwi Anissa

NPM 1934040456

Guidance:

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Agi Rosyadi, S.E., M.M.

The purpose of this study was to determine the customer service service at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk. Ciamis Branch Office. The data collection method used is a qualitative method by conducting a literature study, Participant Observation and in-depth interviews (interviews) with Customer Service to obtain information about the research conducted by the author. The results of this final project discuss the services provided by Customer Service at PT. Regional Development Bank of West Java and Banten Tbk. Ciamis Branch Office. As well as the behavior and attitudes of Customer Service in serving customers at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk. Ciamis Branch Office. The obstacles found when Customer Service provides services at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk. The Ciamis Branch Office is one of the problems with the Customer Service computer system. An alternative solution that must be done is to update the computer system used by Customer Service, so that Customer Service services run as expected.

Keywords: Bank, Service, Customer Service

ABSTRAK

PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG CIAMIS

Oleh:

Septy Dwi Anissa

NPM 1934040456

Pembimbing:

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Agi Rosyadi,S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelayanan *Customer Service* di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif dengan cara melakukan studi kepustakaan, *Participant Observation* dan *in depth interview* (wawancara) dengan *Customer Service* untuk memperoleh sebuah informasi mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hasil tugas akhir ini membahas mengenai, pelayanan-pelayanan yang diberikan *Customer Service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis. Serta perilaku dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabah di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis. Adapun hambatan yang ditemukan ketika *Customer Service* memberikan pelayanan di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis yakni salah satunya gangguan pada sistem komputer *Customer Service*. *Alternatif* penyelesaian yang harus dilakukan yaitu dengan melakukan *update* pada *system* komputer yang digunakan *Customer Service*, agar pelayanan *Customer Service* berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Kata kunci: *Pelayanan, Customer Service, Bank*