

## ABSTRAK

# **PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK WOORI SAUDARA 1906 TBK. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Oleh:

**TIARA EMILIA WIDIYANTI**

NPM 213404033

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

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi langsung dan wawancara mendalam). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat penting di tengah persaingan yang ketat agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah. Peranan *customer service* yang utama yaitu meliputi *customer service* sebagai *receptionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan komunikator. Peranan *customer service* kepada nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan.

Kata kunci: Peranan, *Customer Service*, Pelayanan, Nasabah

**ABSTRACT**

***THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN PROVIDING  
SERVICES TO CUSTOMERS AT PT. BANK WOORI  
SAUDARA 1906 TBK. OFFICE TASIKMALAYA BRANCH***

Oleh:

**TIARA EMILIA WIDIYANTI**

NPM 213404033

*Guidance I* : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

*Guidance II* : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

*The purpose of this study was to determine the Role of Customer Service in Providing Services to Customers at PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Tasikmalaya Branch Office. The research method used in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques, namely literature study and field study (direct observation and in-depth interviews). The results of this study indicate that the role of customer service in providing services to customers is very important in the midst of intense competition in order to win the competition and maintain and increase the number of customers. The main customer service roles include customer service as a receptionist, deskman, salesman, customer relations officer, and communicator. The role of customer service to customers is very important in building and maintaining sustainable business continuity.*

*Keywords: Role, Customer Service, Service, Customer*