

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk, OFFICE THE SINGAPARNA TASIKMALAYA

By:

Gita Rosidah

163404052

Guidance by:

Heri Herdianan

Hj. Noneng Masitoh

The purpose of this work practice is to know the role of Customer Service and the obstacles and solutions faced by customer service at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Tasikmalaya Singapore Branch Office. The method used in this study is participant method observe studies and dept interview. The results of work practice show that customer service plays an important role in the bank namely providing services, fostering relationships with the community and maintaining customer loyalty or loyalty in order to remain a customer and provide satisfaction to each customer. The conclusions obtained are based on work practices, namely how the cutomer service role and the obstacles and solutions faced by the customer service. The author gives advice to PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, the Singapore Branch Office of Tasikmalaya to provide good service in order to be able to provide services beyond what customers expect are required to have excellent service capabilities throughout the day.

Keywords : Role, Bank, Customer Service

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk, KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA TASIKMALAYA

Oleh:

Gita Rosidah

163404052

Pembimbing :

Heri Herdianan

Hj. Noneng Masitoh

Tujuan dari kegiatan praktek kerja ini adalah untuk mengetahui Peranan *Customer Service* dan hambatan serta solusi yang dihadapi *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *participant observe studies* dan *dept interview*. Hasil praktek kerja menunjukkan bahwa *customer service* berperan penting dalam bank yaitu memberikan pelayanan, membina hubungan dengan masyarakat dan menjaga kesetiaan atau loyalitas nasabah agar tetap menjadi nasabah serta memberikan kepuasan kepada setiap nasabah. Adapun simpulan yang diperoleh berdasarkan praktek kerja yaitu bagaimana peranan *customer service* dan hambatan serta solusi yang dihadapi *customer service* tersebut. Penulis memberikan saran pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang pembantu Singaparna Tasikmalaya untuk memberikan pelayanan dengan baik agar mampu memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan nasabah yang dituntut untuk memiliki kemampuan pelayanan yang prima sepanjang hari.

Kata Kunci : Peranan, Bank, *Customer Service*