

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI TASIKMALAYA.**

Oleh :  
ARIP NUR SHOLIH  
163404099

Dibawah Bimbingan :  
Dedeh Sri Sudaryanti  
Yuyun Yuniasih

Penulis Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan dan mengetahui prosedur yang dilakukan *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Metode yang digunakan dalam praktek kerja ini diantaranya adalah *participant observation* dan *in-depth interview*. Berdasarkan hasil penelitian praktek kerja lapangan diketahui bahwa peranan Customer Service dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah berawal dari design produk Bank termasuk interaksi dengan nasabah, dengan tujuan akhir adalah memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam pelayanannya, customer service memiliki peran strategis yaitu membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan dan membentuk image yang baik. Prosedur yang dilakukan customer service dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah tidak berbeda dengan prosedur yang dilaksanakan pada bank lain, yaitu menerima nasabah baru maupun nasabah lama dengan memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan SOP.

Kata Kunci : Pelayanan, *Customer Service*, Bank