

## **ABSTRAK**

### **PERAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI FUNGSI *CUSTOMER RELATION* DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

**Oleh :**

**Neng Tyas Khodizah  
193404062**

**Pembimbing :**

**Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,M.Si**

**Yuyun Yuniasih, S.E.,M.Si**

Tujuan dari kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *Customer Service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif, Kualitatif, dengan teknik pengumpulan data, *depth interview* dan observasi langsung. Hasil penelitian 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 nasabah. Adapun simpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian 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 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, *Customer Service*, Bank**