

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PRIMA KEPADA NASABAH DI PT. BPD  
BANK LAMPUNG CABANG BANDAR LAMPUNG**

**ABSTRAK**

**Oleh**

**BAGAS ALDI PERMANA**

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Lembaga perbankan memiliki peran yang penting dalam melayani segala kebutuhan nasabah, baik dari segi pelayanan, produk serta kenyamanan melalui *customer service*. Oleh karena itu setiap bank harus memiliki *customer service* yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dan dapat menarik nasabah dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting, selain memberikan pelayanan juga sebagai jembatan penghubung dengan masyarakat atau *public relation*.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah di PT.BPD Bank Lampung Cabang Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh customer service PT Bank Lampung Cabang Bandar Lampung telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Beberapa hal yang dilakukan customer service di PT.BPD Bank Lampung Cabang Bandar Lampung dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya: mengukur hubungan emosional antara pelanggan atau nasabah yang loyal dengan perusahaan, memelihara hubungan baik dengan pelanggan, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan, dan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan. Serta peran customer service juga sering kali melakukan aktivitas peran humas, yang dimana sebagai ujung tombak meningkatkan citra perusahaan.

Kata kunci : pelayanan prima, peran, *customer service*