

ABSTRAK

PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PROSES TRANSAKSI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG AGUNG

Oleh:

Muhammad Ilhan Arraffi

PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung adalah salah satu badan usaha yang kegiatan usahanya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, PT Bank Rakyat Indonesia Kantor cabang Pembantu Tanjung Agung harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan. Seorang *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Rumusan masalah dalam penulisan laporan ini adalah peranan *customer service* dalam pelayanan proses transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam proses pelayanan transaksi.

Hasil pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung 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 Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjung Agung dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya: Bersikap ramah, sopan, Melayani secara cepat dan tepat, Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah.

Kata Kunci : *Customer Service*, Pelayanan, Transaksi