

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP NASABAH PADA BANK BJB KANTOR CABANG  
PEMBANTU IR. H. JUANDA**

**Oleh: Sri Wayuni**

**Dibimbing Oleh: Yudi Wahyudin, SE., M.Si**

**ABSTRAK**

Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan *customer service* terhadap nasabah, standar apa saja yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan, serta apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan nasabah.

Metode pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptifanalisis, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan fakta yang menggambarkan suatu objek penelitian dalam suatu keadaan yang sebenarnya. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam studi ini adalah dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dandokumentasi).

Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan *customer service terhadap nasabah* sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Beberapa kendala yang terjadi pada saat pelaksanaan standar pelayanan *customer service* dapat terselesaikan dengan baik karena pihak bank mempunyai solusi yang tepat untuk mengurangi kendala tersebut.

Kata Kunci : Nasabah, pelayanan.

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP NASABAH PADA BANK BJB KANTOR CABANG  
PEMBANTU IR. H. JUANDA**

**By: Sri Wayuni**

**Under Guidance: Yudi Wahyudin, SE., M.Si**

***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to investigate the implementation of service standards of customer service to customers, what standards must be met in service delivery and what are the obstacles encountered in the implementation of customer service.*

*The approach method used in this study is descriptive analysis method, which is a method that aims to get the facts that describe an object of research in a real situation. While data collection techniques in this study is to study literature and field studies (observations, interviews, and documentation).*

*The results of study shows that the implementation of the service standards of customer service to the customer has been properly executed in accordance with the standards of service set. Some of the obstacles that occur during the execution of the service standards of customer service can be resolved by either because the bank has the right solution to reduce these constraints.*

*Key Word : Customer, service.*