

**PELAKSANAAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK BJB
KANTOR CABANG PEMBANTU SIMPANG DAGO BANDUNG**

Oleh :

Desi Puspa Sampurna

ABSTRAK

Dalam dunia perbankan sangatlah dibutuhkan pelayanan jasa yang benar-benar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Ini dapat diartikan bahwa setiap lembaga perbankan perlu menciptakan suatu pelayanan yang prima. Pelayanan tersebut salah satunya diberikan oleh *Customer Service* yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Metode pendekatan yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Untuk pengumpulan data yaitu menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang mencakup observasi langsung dan wawancara.

Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan *Customer Service* di Bank bjb KCP Simpang Dago Bandung telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Meskipun terkadang ada hambatan yang terjadi pada saat pelayanan, tetapi petugas *Customer Service* dapat menanganinya dengan baik, karena pihak bank selalu mempunyai solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, *Customer Service*

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN BANK BJB BRANCH OFFICE
OF SIMPANG DAGO BANDUNG**

By :

Desi Puspa Sampurna

ABSTRACT

In the banking world is very needed service services that can really provide a satisfactory service. This can mean that every banking institution needs to create an excellent service. One of the services provided by the Customer Service in accordance with the duties and functions.

The approach method used in this Final Project is descriptive method. For information gathering that is using literature study and field study which includes direct observation and interview.

The result of study shows that the implementation of Customer Service at Bank bjb KCP Simpang Dago Bandung has been implemented well in accordance with the standard of service specified. Although sometimes there are obstacles that occur during the service, but the Customer Service officer can handle it well, because the bank always has the right solution to solve the problem.

Keywords : Service, Customer Service