

ABSTRAK

Tentang Peranan Customer Service Dalam Peningkatan Pelayanan Di Bank Nagari Capem Siteba Padang

Oleh : Intan Masjaya/2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *customer service* pada Bank Nagari Capem Siteba Padang. Meliputi: Hal apa saja yang harus dilakukan oleh *customer service* dalam peningkatan mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada nasabahnya.

Hal yang harus dilakukan oleh *customer service* dalam peningkatan mutu atau kualitas jasa yang diberikan kepada nasabahnya memberi kesempatan nasabah berbicara, dengarkan baik-baik, jangan menyela pembicaraan, ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara. *Customer service* tidak boleh mudah marah dan mudah tersinggung, jangan mendebat nasabah, menjaga sikap (sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang), jangan melayani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, dan tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Seorang *customer service* harus mampu meningkatkan mutu pelayanan atau kualitas jasa yang akan diberikan kepada nasabah. Sikap *customer service* dalam melayani nasabah terkadang timbul dari dalam naluri sendiri. Kebiasaan yang berhubungan dengan nasabah akan memudahkan kita untuk berinteraksi langsung. Demikian juga dengan nasabah yang sudah kita kenal akan memudahkan *customer service* untuk kenal lebih dalam.