

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.**

**Oleh :**

**Rafika Devy**

**ABSTRAK**

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun uang dalam bentuk simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman. Banyaknya bank yang didirikan di Indonesia meningkatkan tingkat persaingan antar bank. Umumnya bank akan berlomba-lomba memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabahnya. Bank umum selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah dalam menjalankan bisnisnya. *Customer Service* merupakan salah satu *frontliner* yang bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang datang ke bank. *Customer Experience* dapat di katakan bahwa suatu proses, strategi, dan implementasi perusahaan untuk menangani pelanggan yang mengharapkan pengalaman dengan produk atau layanan. Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir didominasi oleh nasabah yang menggunakan produk tabungan, data tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan setiap tahunnya dan total jumlah nasabah yang melebihi dari produk lainnya. Peningkatan jumlah nasabah menjadi salah satu capaian dari berhasilnya *Customer Experience* yang diberikan oleh *Customer Service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cipulir dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Kata Kunci : Customer Service, Customer Experience, Tabungan

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER EXPERIENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.**

***By :***

**Rafika Devy**

**ABSTRACT**

*Bank is a financial institution whose activities are to collect money in the form of deposits from the public and distribute it in the form of loans. The number of banks established in Indonesia increases the level of competition between banks. Generally, banks will compete to provide the best quality and service to customers and prospective customers. Commercial banks always try to provide the best service to every customer in running their business. Customer Service is one of the frontliners whose job is to provide the best service to customers who come to the bank. Customer Experience can be said that a company's processes, strategies, and implementations to deal with customers who expect an experience with a product or service. Customers at Bank BJB Cipulir Sub-Branch Office are dominated by customers who use savings products, this data can be seen from the increasing number of customers who use savings products every year and the total number of customers that exceeds other products. The increase in the number of customers is one of the achievements of the successful Customer Experience provided by Customer Service at Bank BJB Cipulir Sub-Branch Office in providing the best service to its customers.*

*Keywords : Customer Service, Customer Experience, Savings*