

ABSTRAK

Kinerja adalah kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Terhadap nasabah dengan memberikan sikap pelayanan yang bermutu, bertanggung jawab untuk pelayanan dan kelancaran nasabah dibank BJB Cimahi. Dalam melayani nasabah customer service mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah agar hasil dan peran dari pelayanan dapat terbukti dan customer service dapat menggunakan media dalam memberikan informasi agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan customer tersebut. Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang berlangsung dengan customer service atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan nasabah. Dan apapun fungsi dari customer service untuk memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam hal menampung keluhan nasabah dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Kata kunci: Kinerja

ABSTRACT

Performance is the quality and quantity that can be achieved by an employee in carrying out his main duties as an employee in accordance with the responsibilities assigned or given to him. Towards customers by providing a quality service attitude, being responsible for the service and smooth running of customers at BJB Cimahi bank. In serving customers, customer service is able to communicate well with customers so that the results and role of the service can be proven and customer service can use media to provide information so that customers feel satisfied with the service provided by the customer. Service is an activity that takes place with customer service or physical machines to provide consumer satisfaction. And whatever the function of customer service is to provide customer service in terms of accommodating customer complaints and helping customers to resolve problems that arise.

Keywords: Performance