

THE ROLE OF PERSONALIZATION AS A CUSTOMER SERVICE OFFICER AT PT BANK BPR ARTHAGUNA MANDIRI

NIKITA ALWANI

ABSTRACT

This study aims to increase customer satisfaction and loyalty in the role of personalization at PT Bank BPR Arthaguna Mandiri. In this research, the author examines the role of personalization as a customer service office, the problems faced in the challenges of communicating with customers, and how to solve problems during the research. This research started from February 12 to May 10, 2024. The author was assigned as a customer service officer at PT Bank Arthaguna Mandiri. This research method is descriptive analytic method by describing the work that has been done during the internship. The author found the fact that during the internship period the author had several job descriptions. The author found that some of the job descriptions have obstacles. The constraints vary in terms of technical and fundamental. The author has observed how to overcome these obstacles. The internet and employees of PT Bank Arthaguna Mandiri contributed to the problem solving. The author was able to pass all the problems that existed in all job descriptions.

Keyword: The role of personalization, customers, customers service officer

PERAN PERSONALISASI SEBAGAI CUSTOMER SERVICE OFFICER AT PT BANK ARTHAGUNA MANDIRI

NIKITA ALWANI

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam peran personalisasi yang ada di PT Bank BPR Arthaguna Mandiri. Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang peran personalisasi sebagai customer service office, masalah yang dihadapi dalam tantangan berkomunikasi dengan nasabah, dan bagaimana menyelesaikan masalah selama penelitian berlangsung. Penelitian ini dimulai dari tanggal 12 Februari sampai dengan 10 Mei 2024. Penulis ditugaskan sebagai customer service officer di PT Bank Arthaguna Mandiri. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan cara mendeskripsikan pekerjaan yang telah dilakukan selama magang. Penulis menemukan fakta bahwa selama masa magang penulis memiliki beberapa deskripsi pekerjaan. Penulis menemukan bahwa dari beberapa deskripsi pekerjaan memiliki kendala. Kendala bervariasi dari segi teknis dan fundamental. Penulis telah melakukan observasi bagaimana untuk melewati kendala tersebut. Internet dan pegawai PT Bank Arthaguna Mandiri berkontribusi dalam penyelesaian masalah. Penulis bisa melewati semua masalah yang ada pada semua deskripsi pekerjaan.

Kata kunci: Peran personalisasi, nasabah, layanan pelanggan