

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan lembaga keuangan terpenting dalam suatu Negara yang mempengaruhi perekonomian baik secara makro maupun mikro. Jika diibaratkan Bank merupakan urat nadi perekonomian di seluruh negara. Banyak roda-roda perekonomian digerakkan oleh perbankan baik secara langsung maupun tidak langsung. Perbankan di Indonesia memegang peranan yang teramat penting, terlebih negara Indonesia termasuk negara yang sedang membangun di segala sektor.

Bank saat ini sangat mengikuti kemajuan teknologi dan informasi yang dapat mempengaruhi industri perbankan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan pengguna sistem informasi dapat memudahkan mereka bertransaksi atau mendapatkan informasi seputar perbankan secara online. Karena seiring berkembangnya zaman kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.

Wujud dari perkembangan teknologi tersebut salah satunya adalah mobile banking. *MOBILE BANKING* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash. Keunggulan *MOBILE BANKING* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada *MOBILE BANKING* meliputi, transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler.

Dalam dunia perbankan peran *Customer Service* yaitu melayani kebutuhan nasabah dengan maksimal demi terciptanya kepuasan nasabah, selain itu *Customer Service* menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga hubungan antara bank dengan nasabah bisa berjalan dengan baik. Bentuk dari *Customer Service* pun beragam seiring berkembangnya zaman. Jika *Customer Service* diasosiasikan dengan telepon, sekarang banyak *website* yang menawarkan layanan *Customer Service* dengan chat, email, sms, bahkan sosial media.

Tugas dan *job description Customer Service* sangat beragam, salah satunya memperkenalkan dan merekomendasikan barang atau jasa, serta menjelaskan secara detail produk yang mereka perkenalkan. Salah satu contohnya mengenalkan *MOBILE BANKING* kepada nasabah, dimulai dari pengenalan *MOBILE BANKING* kepada nasabah sehingga nasabah tertarik memakai *MOBILE BANKING* dengan segala keuntungannya, setelah nasabah tertarik *Customer Service* menjelaskan proses pengaktivasi aplikasi, dan memperkenalkan fitur-fitur yang tersedia dalam *mobile*

banking, seperti tranfer, pembayaran, serta edukasi kepada nasabah tentang penggunaan mobile banking.

Maka dari itu dengan adanya pernyataan diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENGENALKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat diidentifikasi masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Customer Service* dalam menarik nasabah untuk menggunakan layanan *MOBILE BANKING* yang dilakukan oleh PT . Bank Tabungan Negara KC. Tasikmalaya
2. Apa saja Hambatan *Customer Service* Dalam Pengenalan Layanan *MOBILE BANKING* Kepada nasabah.

Bagaimana *Customer Service* mengatasi hambatan dalam pelayanan *MOBILE BANKING* kepada nasabah

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melaksanakan Penelitian, penulis bermaksud untuk memperoleh data yang digunakan untuk Menyusun Tugas Akhir sebagaisalah satu syarat dalam menyelesaikan studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas

Siliwangi Tasikmalaya, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mengetahui peran *Customer Service* dalam menarik nasabah untuk mobile banking yang dilakukan oleh PT . Bank Tabungan Negara KC. Tasikmalaya
2. Mengetahui hambatan yang didapa oleh *Customer Service* Dalam Pengenalan Mobile Banking.
3. Solusi *Customer Service* dalam mengatasi pengenalan layanan *MOBILE BANKING* kepada nasabah

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk bahan pembandingan serta pengukur diri antara ilmu yang diperoleh di perkuliahan dengan ilmu atau pengalaman yang diperoleh di tempat lain
 - b. Untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam mengenalkan layanan *MOBILE BANKING* pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC. Tasikmalaya.
2. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC. Tasikmalaya.

Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC. Tasikmalaya. Untuk bahan masukan agar semakin berkembang dan menjadikan inovasi-inovasi baru dalam pelaksanaan Layanan *MOBILE BANKING* BTN.

3. Bagi Universitas Siliwangi

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menempuh tugas akhir

4. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi tentang peran *Customer Service* dalam mengenalkan layanan *MOBILE BANKING* pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk. KC. Tasikmalaya

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

- Tempat

Tempat pelaksanaan magang dilaksanakan di Bank tabungan negara (BTN) yang bertempat di Jalan Sutisna Senjaya No.101, Cikalang, Kec.Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 4611.

- Waktu penelitian

Penelitian dilakukan sebagai tabel dibawah berikut :

