

## ABSTRAK

### **PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGENALKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**

Oleh :

**M. Afiq Albawi**

**NPM 203404021**

**Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.**

**Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M**

Tujuan diadakan penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui Peran *Customer Service* dalam mengenalkan layanan *MOBILE BANKING* pada PT. Bank Tabungan Negara KC. Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana metode ini menganalisa data dan interpretasi atas objek kajian dan secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik *participant observation*, *In depth interview*, dokumentas. peneliti terjun langsung ke lapangan dengan mengadakan observasi atau wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah Peran *Customer Service* dalam mengenalkan layanan *MOBILE BANKING* pada PT. Bank Tabungan Negara KC. Tasikmalaya. Tentu juga tidak lepas dengan hambatan yang dilalui baik oleh penulis maupun dalam pelaksanaan menarik nasabah yang dilakukan bank BTN KC Tasikmalaya, salah satunya yang menjadi faktor penghambat perusahaan adalah kurangnya minat dalam penggunaan *MOBILE BANKING* BTN. Saran dari penulis dalam hal ini adalah bank KC Tasikmalaya harus lebih dekat dan menarik nasabah dalam penggunaan *MOBILE BANKING* BTN.

**Kata Kunci : Peran, *Customer Service*, Layanan, Mobile Banking, Bank**