

pelayanan yang dimiliki merupakan daya tarik untuk calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan pada masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan usaha dan operasional sehari-hari. Ditengah persaingan perusahaan di sektor jasa yang semakin meningkat perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *customer service* mengadakan komunikasi personal dengan kualitas yang sangat baik mengingat bahwa *customer service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Karena pada dasarnya semua nasabah berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat dan keramahan petugas bank.

Persepsi konsumen atau nasabah atau nilai dan kualitas seringkali ditentukan oleh *customer service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan saat ini *customer service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang memiliki produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk yang mereka inginkan. *Customer service* yang baik mampu mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan

nilai tambah di mata nasabah. Fungsi utama dari unit *customer service* lebih cenderung ke *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan nasabah dan kegiatann operasional bank. Pada umumnya *customer service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dan transaksi financial dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan unit front liner. Peranan *customer service* disini dapat disebut dengan unit front line bank yang sangat penting yaitu sebagai pelaksana awal kegitan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut di atas makan penulis mengambil judul,

“Prosedur layanan *Customer Service* dalam pengaduan produk tabungan pata PT. Bank BTPN kantor cabang Tasikmalaya”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan di identifikasikan untuk dibahas dalam penyusunan laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur yang dilaksanakan oleh *customer service* dalam layanan pengaduan produk tabungan PT. Bank BTPN KC. Tasikmalaya
2. Apa hambatan yang di hadapi *Customer Service* PT. Bank BTPN KC. Tasikmalaya dalam menyelesaikan layanan pengaduan nasabah
3. Bagaimana penyelesaian dari hambatan yang di hadapi PT. Bank BTPN KC. Tasikmalaya

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Adapun tujuan dan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur yang dilaksanakan oleh *customer service* dalam layanan pengaduan produk tabungan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah PT. Bank BTPN KC. Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui penyelesaian dari hambatan yang di hadapi *Customer Service* dalam pelayanan pengaduan nasabah PT. Bank BTPN KC. Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Praktek Kerja

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, adapun kegunaan yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan penmbahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang di peroleh selama perkuliahan

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi pihan Bank dalam usaha meningkatkan pelayanan *customer service* PT Bank Tabungan Pensiunan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya, serta untuk meningkatkan pelayanan di masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembang ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi atau acuan lebi lanjut untuk penelitian berikutnya dalam menyelesaikan permasalahan yang sama.

4. Bagi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Siliwangi

Dapat dijadikan sebagai tambahan sumber pustaka selanjutnya mengenai prosedur layanan *customer service* dalam pengaduan.

5. Bagi pihak lain

Diharapkan bagi pihak lain sebagai pembaca dapat bermanfaat terutama bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih jauh tentang layanan *customer service* dalam pengaduan nasabah.

1.5 Metode Penulisan

Metode yang digunakan dalam praktek kerja ini adalah *Participant Observation Studies* dan *Depth interview*.

Menurut Sutopo (2006:72), Participant Observation Studies adalah studi yang disengaja dilakukan secara sistenatis, terencana, terarah pada suatu tujuan. Dimana pengamat atau peneliti terlibat langsung dalam kehidupan sehari-hari dan subjek atau kelompok yang diteliti. Peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengar apa saja yang diucapkan dan berpartisipasi dalam aktivitas yang sedang berlangsung.

Depth Interview adalah proses memperoleh keterangan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dengan informasi terlibat dalam kehidupan social yang relative lama (Sutopo, 2006:74)

Studi Kepustakaan (*Library Research*) yaitu metode pengumpulan data-data dan informasi dengan cara membaca serta menulis pendapat menurut para ahli serta mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi

Magang atau Praktek Kerja ini dilakukan pada PT. Bank “BTPN” Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. K.H.Z. Mustofa No.289, Tugujaya, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126 Telp. (0265) 336786

1.6.2 Waktu Penelitian

Lamanya penelitian Tugas Akhir ini adalah 1 Bulan yaitu mulai tanggal 4 Februari 2019 sampai 20 Maret 2019. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Matrik Waktu Praktek Kerja 2019

| No | Jenis Kegiatan | Jadwal Kegiatan Praktek Kerja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------|-------------------------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
| | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Survei Awal | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Praktek Kerja | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Pengumpulan Data | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Pengolahan Data | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 5. | Bimbingan | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 6. | Sidang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |