

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam sebuah perusahaan tentu memerlukan keberadaan *Customer Service*. Salah satunya dalam perusahaan dunia perbankan. Dimana peran dari *Customer Service* itu harus menjaga serta meningkatkan rasa kepercayaan nasabahnya, karena sangat berpengaruh dalam pembentukan suatu citra perusahaan. Maka dari itu bank harus menjaga citra positif untuk para nasabahnya salah satunya melalui kualitas dalam pelayanan, kualitas dalam produk, serta kualitas dalam keamanan. Dalam pelayanan kepada nasabah *Customer Service* harus memiliki kemampuan secara tepat dan cepat, harus memiliki penguasaan dasar ilmu produk perusahaan (*product knowledge*), serta memiliki berkomunikasi dengan nasabah yang baik mengingat bahwa unit *Customer Service* merupakan unit terdepan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Mengapa harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena dengan tujuan agar memuaskan nasabah serta mempertahankan nasabahnya. Hal ini harus tetap dijaga oleh peran *Customer Service* untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya karena persaingan antar lembaga keuangan yang semakin hari semakin ketat.

Namun terjadinya persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat, tidak hanya dalam pelayanannya saja. Adapun dalam produk atau jasa yang bersaing dalam satu perusahaan semakin banyak dan beragam. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi sehingga unit *Customer Service* menjadi senjata utama dalam memenangkan persaingannya

seiring banyak perusahaan perbankan yang mempunyai produk atau jasa yang sama untuk ditawarkan kepada nasabahnya. Maka dari itu perusahaan harus mempunyai kualitas produk yang lebih unggul sehingga nasabah layak memilih produk sesuai kebutuhannya yang berada pada perusahaan tersebut. Salah satu contohnya produk yang berada di PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) yaitu produk dana yang dimana di dalamnya terdapat beberapa produk tabungan, giro, dan deposito.

Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan diangkat oleh nasabah program pelayanan nasabah yang diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tetap setia dan tidak pindah kepada bank lain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul Tugas Akhir ini adalah “**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk dana pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya
2. Apa hambatan atau kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah

3. Apa solusi dari hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah serta identifikasi masalah diatas, maka tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui:

1. Peranan *Customer Service* dalam pelayanan produk dana pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya.
2. Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* pada saat melayani nasabah
3. Solusi apa saja yang dilakukan oleh *Customer Service* pada saat melayani nasabah

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dalam dunia pengetahuan, perusahaan, dan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna yaitu:

- Menambah wawasan keilmuan terutama dalam bidang *Customer Service*, khususnya mengenai pelayanan kepada nasabah;
- Sebagai pijakan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah pada perusahaan lembaga keuangan.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai menambah pengetahuan serta pembelajaran untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

b. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terutama dalam menjalankan pelayanan kepada nasabah untuk meningkatkan kualitas perusahaan yang lebih baik lagi.

c. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menjunjung perkuliahan.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan wawasan pada pembaca. Serta sebagai referensi atau acuan bagi pembaca yang melakukan penelitian dengan materi yang sama di waktu yang akan datang.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan praktik kerja penulis untuk memperoleh data dan informasi untuk menyusun Tugas Akhir ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No 101, Kota Tasikmalaya 46113.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari Sabtu dan Minggu yaitu dimulai dari tanggal 22 Desember 2022 s.d. 02 Februari 2022. Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matriks sebagai berikut:

Tabel 1.1

Matriks Waktu Praktik Kerja

No	Jenis Kegiatan	Bulan Ke:															
		Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Praktik Kerja	■															
2	Pengumpulan Data	■	■														
3	Pengajuan Judul							■									
4	Penyusunan TA							■									
5	Bimbingan								■	■							
6	Sidang Tugas Akhir																■

Sumber: Data diolah oleh penulis