

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan karuniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “**Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Customer Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**”.

Maksud dan tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi D-3 pada jurusan Perbankan dan Keuangan di Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun tugas akhir ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, SE., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

3. Ibu Hj. Ir. Noneng Masitoh, M.M., selaku Koordinator Program Studi D-3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama sekaligus Dosen Wali yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan dorongan, perhatian, bimbingan, pengarahan serta saran dalam pembuatan tugas akhir ini mulai dari awal sampai akhir sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
5. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan laporan.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Pimpinan dan Seluruh Staff PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Perbankan dan Keuangan Angkatan 2019.
9. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri hingga akhirnya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
10. Mamah Tercinta yaitu Ibu Siti Rokayah, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat yang begitu berarti kepada penulis selama

penyusunan tugas akhir ini, tak lupa kepada Bapak Tercinta Sukaya (Alm) yang sudah meninggal, semua ini penulis persembahkan semoga dapat membanggakan. Kakak-kakak tersayang Acep Nandar, Adi Septian dan Zen Arif, S.Pd, yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat yang begitu berarti kepada penulis selama menyusun tugas akhir ini.

11. Rekan-rekan penelitian di PT. Bank Negara Indonesia, yaitu Karina dan Hilda.
12. Sahabat-sahabat penulis yaitu Elfa, Nada, Athalla, Dhea, dan Elsa yang selalu memberikan dukungan serta semangat.
13. Dan tak lupa kepada Hasbi Ash Shiddieqy sebagai *support system* yang selalu memberikan semangat serta menjadi tempat berkeluh kesah dan membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang penulis tidak bisa cantumkan satu persatu yang turut serta membantu dalam menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap saran serta kritik yang membangun dari para pembaca untuk memperbaiki tugas akhir ini, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata, Penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Tasikmalaya, Maret 2022

**Neng Tyas Khodizah**