

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “ Peran *Customer Service* Dalam Memasarkan BTN Juara di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya “ dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Ade Komaludin.,SE.,M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan dan selaku dosen wali saya yang telah membimbing saya selama kurang lebih 3 tahun.
4. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, SE., M.SI. dan Bapak Ali Subrata, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan pengarahan sehingga penyusunan tugas akhir ini berjalan dengan lancar.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi saya ucapkan terimakasih atas segala pengorbanannya.
6. Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
7. Bapak Dodi Ilham , Ibu Dhea Astria Rahayu , Ibu Nita Ismawati dan Ibu Theresha Lady Triana selaku *customer service* Bank BTN Kantor Cabang

Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan banyak membantu selama proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya tugas akhir ini.

Tasikmalaya, April 2023

Penulis

## **ABSTRACT**

### ***THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN MARKETING BTN JUARA AT PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk TASIKMALAYA BRANCH OFFICE***

*By:*

**Kyren Febian Burchani**  
NPM. 203404013

*Guidance:*

*Guidance I* : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M. Si.  
*Guidance II* : Ali Subrata S.E.M.M

*The purpose of this study is to find out how the role of customer service at Bank BTN is in marketing a product, namely the BTN Juara savings product. The research approach used is a qualitative approach with data sources obtained from primary data, namely the results of interviews with customer service at Bank BTN branch office Tasikmalaya. As well as secondary data, namely from theories relevant to the discussion, which come from books, articles, journals, and others. Data collection methods are by way of interviews and observation. And data analysis, namely descriptive analysis which aims to describe the phenomenon or the actual situation of the role of Customer Service in marketing BTN Juara products at Bank BTN branch office Tasikmalaya. From the results of research conducted at BTN branch office Tasikmalaya bank regarding the role of customer service in marketing BTN Juara products at Bank BTN branch office Tasikmalaya it is very important for the progress of the bank.*

*Keywords: customer service, marketing, product.*

## ABSTRAK

### PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMASARKAN BTN JUARA DI PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

**Kyren Febian Burchani**

NPM.203404013

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M. Si.  
Pembimbing II : Ali Subrata S.E.M.M

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran dari *customer service* di Bank BTN dalam memasarkan suatu produk yaitu produk tabungan BTN Juara. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan Sumber data yang diperoleh dari data primer yaitu hasil wawancara dengan *customer service* di Bank BTN KC Tasikmalaya. Serta data sekunder yaitu dari teori-teori yang relevan dengan pembahasan, yang berasal dari buku-buku, artikel, jurnal, dan lain-lain. Metode pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara dan observasi. Dan analisis data yaitu analisis deskriptif yang bertujuan menggambarkan fenomena atau keadaan senyatanya dari peran *customer service* dalam memasarkan produk BTN Juara di Bank BTN KC Tasikmalaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan di bank BTN KC Tasikmalaya mengenai peran *customer service* dalam memasarkan produk BTN Juara di Bank BTN KC Tasikmalaya sangat penting untuk kemajuan bank tersebut.

Kata Kunci: *customer service*, pemasaran, produk.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Bank.....	9
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	9
2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank.....	10
2.1.1.3 Sumber-Sumber Dana Bank.....	16
2.1.2 <i>Customer Service</i> .....	19
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	19
2.1.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	20
2.1.3 Peran.....	23
2.1.3.1 Pengertian Peran.....	23
2.1.3.2 Peran <i>Customer Service</i> .....	23
2.1.4 Pemasaran.....	26
2.1.4.1 Pengertian Pemasaran.....	26
2.1.4.2 Pengertian Pemasaran Bank.....	27
2.1.4.3 Tujuan Pemasaran Bank.....	29
2.1.4.4 Konsep-konsep Pemasaran.....	30

2.1.5	Strategi pemasaran.....	33
2.1.5.1	Pengertian Strategi pemasaran .....	33
2.1.5.2	Faktor-Faktor Strategi Pemasaran.....	34
2.1.5.3	Konsep Bauran Pemasaran ( <i>marketing mix</i> ).....	36
2.1.6	Tabungan.....	38
2.1.6.1	Pengertian Tabungan .....	38
2.1.6.2	Jenis-Jenis Tabungan.....	38
2.2	Pendekatan Masalah.....	39
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Gambaran Umum .....	41
3.1.1	Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....	41
3.1.2	Visi dan Misi .....	43
3.1.2.1	Visi .....	43
3.1.2.2	Misi.....	43
3.1.3	<i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	44
3.1.4	Logo dan Makna.....	46
3.1.5	Struktur Organisasi .....	47
3.1.6	<i>Job Description</i> .....	50
3.2	Metode Penelitian.....	71
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	71
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	73
3.2.3	Teknik Analisis Data .....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	77
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	77
4.1.2	Analisis Data .....	79
4.1.2.1	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Memasarkan BTN juara di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya .....	79
4.1.2.2	Hambatan Dalam Memasarkan Produk BTN Juara..	82
4.1.2.3	Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Mema sarkan BTN Juara di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	84
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Simpulan.....	86
5.2	Saran .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

No	Tabel	Keterangan	Halaman
1.	Tabel 1.1	Matriks Waktu Jadwal Penelitian.....	7



## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Gambar</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.	Gambar 2.1	Logo Bank BTN.....	46
2.	Gambar 2.2	Struktur Organisasi.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Lampiran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.	Lampiran 1	Formulir Customer Information File (CIF).....	90
2.	Lampiran 2	Buku Tabungan BTN Juara.....	91
3.	Lampiran 3	Kartu ATM BTN Juara.....	92