

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN FUND PRODUCT SERVICE IN PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG TASIKMALAYA

By:

Dinda Tsanny Yolanda

NPM. 193404094

Advisor I : Yuyun Yuniasih, SE.,M.Si.,

Advisor II : Mira Rahmawati, SP.,M.M.

The purpose of writing this final project is to find out: How is the Role of Customer Service in Funding Product Services at Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Branch Office. This type of research is a qualitative research, namely the data presented in the form of verbal words and not in the form of numbers. The data collection method used is literature study, in-depth interviews, and direct observation. From the data obtained will be analyzed further in the process of data analysis. Based on the results of the study, it can be said that the services provided by Customer Service PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Branch Office has not provided the best service to customers because there are still obstacles or obstacles faced by the Customer Service. Therefore, it is necessary to improve again so that the quality of customer service is better. However, in terms of the criteria as Customer Service at the bank, it is good because it meets the criteria that must be carried out such as physical, mental, personality and social criteria.

Keywords; Service, Ccustomer Service, Role

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

Dinda Tsanny Yolanda
NPM. 193404094

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, SE.,M.Si.,
Pembimbing II : Mira Rahmawati, SP.,M.M.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui: Bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan, Wawancara mendalam, dan Observasi Langsung. Dari data yang diperoleh akan di analisis lebih lanjut dalam proses analisis data. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya belum memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah karena masih ada saja kendala atau hambatan yang dihadapi oleh *Customer Service* tersebut. Maka dari itu perlu ditingkatkan kembali agar kualitas pelayanan *Customer Service* menjadi lebih baik. Namun dalam hal kriteria sebagai *Customer Service* pada bank tersebut sudah baik karena memenuhi kriteria yang seharusnya dijalankan seperti kriteria dalam fisik, mental, kepribadian dan sosial.

Kata kunci: Pelayanan, *Customer Service*, Peranan