

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### PERNYATAAN ORISINALITAS

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 Peran.....	7
2.1.2 Bank .....	11
2.1.3 <i>Customer Service</i> .....	25
2.2 Pendekatan Masalah .....	31
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia(Persero) Tbk.....	33
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. ....	35
3.1.3 Penjelasan Bentuk dan Makna Logo PT. Bank Negara Indonesia Tbk.	36
3.1.4 Nilai-nilai Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. ....	37
3.1.5 Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	38

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. ....	45
3.1.7 Tugas dan Fungsi Jabatan.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Peran <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Customer Relation</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.....	54
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	60
4.2.2 Job Deskripsi Tugas Seorang <i>Customer Service</i> .....	61
4.2.3 Etika Seorang <i>Customer Service</i> Dalam Melayani Nasabah.....	62
4.2.4 Hambatan-hambatan yang dihadapi <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya.....	64
4.2.5 Solusi dari Hambatan <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Tasikmalaya.....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>