

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia saat ini berada dalam situasi persaingan yang semakin kompetitif. Perkembangan teknologi yang pesat, perubahan perilaku konsumen, serta meningkatnya literasi keuangan masyarakat mendorong setiap lembaga perbankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan eksistensinya. Perbankan tidak lagi hanya menjalankan fungsi intermediasi keuangan, tetapi juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan nasabah. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam konteks pelayanan perbankan, *front liner* merujuk pada karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam aktivitas operasional sehari-hari. *Front liner* terdiri dari beberapa bagian, seperti teller dan *customer service*, yang menjadi ujung tombak dalam proses pelayanan. Keberadaan *front liner* sangat strategis karena mereka merupakan representasi pertama bank dalam memberikan layanan kepada nasabah. Kualitas interaksi yang dilakukan oleh *front liner* akan sangat memengaruhi persepsi nasabah terhadap citra dan profesionalisme bank.

*Customer service* sebagai salah satu bagian utama dari *front liner* memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Customer service* tidak hanya bertugas memberikan informasi mengenai produk dan jasa perbankan, tetapi juga menangani pembukaan rekening, perubahan data, pengajuan layanan tertentu, serta menerima dan menyelesaikan keluhan nasabah. Dengan demikian, *customer service* berfungsi sebagai jembatan komunikasi

antara nasabah dan pihak bank. Kemampuan *customer service* dalam memberikan penjelasan yang jelas, bersikap ramah, serta tanggap dalam menyelesaikan permasalahan akan menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan *front liner* dalam menjalankan tugasnya sangat bergantung pada profesionalisme, ketelitian, kecepatan, serta kemampuan komunikasi yang dimiliki. Karena berinteraksi secara langsung dengan berbagai karakter nasabah, *front liner* dituntut mampu menjaga sikap, emosi, dan etika kerja dalam setiap situasi. Pelayanan yang kurang optimal dari *front liner* dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan nasabah dan berpotensi menimbulkan citra negatif bagi bank. Sebaliknya, pelayanan yang baik dan konsisten akan meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Di era perbankan modern yang semakin terdigitalisasi, peran *customer service* tetap memiliki posisi yang penting. Meskipun berbagai transaksi dapat dilakukan melalui layanan digital, masih banyak kebutuhan nasabah yang memerlukan penanganan langsung, seperti konsultasi produk kredit, penyelesaian permasalahan rekening, serta klarifikasi informasi tertentu. Dalam hal ini, keberadaan *customer service* sebagai bagian dari *front liner* tetap menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi secara efektif.

Sebagai salah satu bank milik negara, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memiliki fokus utama pada pembiayaan perumahan serta layanan keuangan lainnya. Dalam menghadapi persaingan dengan bank swasta maupun bank milik negara lainnya, Bank Tabungan Negara dituntut untuk terus meningkatkan

kualitas pelayanan kepada nasabah. Upaya tersebut tidak terlepas dari peranan *front liner*, khususnya *customer service*, yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah dalam memberikan berbagai layanan perbankan.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang sebagai bagian dari jaringan Bank Tabungan Negara nasional memiliki peran strategis dalam melayani masyarakat, khususnya di wilayah Kota Padang dan sekitarnya. Dengan jumlah nasabah yang terus meningkat, tantangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas juga semakin besar. Oleh karena itu, peranan *customer service* sebagai bagian dari *front liner* menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan nasabah di cabang tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang. Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana peran *customer service* dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada nasabah. Selain itu, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan bank.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi kinerja *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang?
3. Apa saja tantangan *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang?

### 1.3 Tujuan Kegiatan Magang

1. Untuk mengetahui dan memahami peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kinerja *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.
3. Untuk mengetahui tantangan yang dialami *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam

meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan ini semoga dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, yaitu:

##### a. Bagi Penulis

1. Memberikan pengalaman langsung di dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan perbankan, sehingga penulis dapat memahami dinamika kerja di lingkungan profesional.
2. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi ke dalam praktik kerja nyata, terutama dalam bidang administrasi perkantoran dan pelayanan nasabah.
3. Meningkatkan pemahaman penulis mengenai tugas, tanggung jawab, dan kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.
4. Melengkapi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Administrasi Perkantoran, Departemen Vokasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas.

##### b. Bagi Instansi

1. Memberikan tambahan tenaga kerja sementara yang dapat membantu kegiatan operasional harian, khususnya dalam bidang pelayanan dan administrasi.
2. Menjadi sarana untuk menilai dan mengevaluasi potensi mahasiswa sebagai calon tenaga kerja melalui pengamatan terhadap sikap kerja,

kedisiplinan, dan produktivitas selama kegiatan magang berlangsung.

c. Bagi Pembaca

Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dalam memahami praktik pelayanan perbankan, khususnya mengenai peran dan kinerja *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang. Selain itu, laporan ini juga dapat memperkaya wawasan pembaca mengenai tantangan dan solusi dalam manajemen pelayanan nasabah di dunia perbankan.

### 1.5 Metode Penulisan

Dalam proses penulisan, data dikumpulkan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

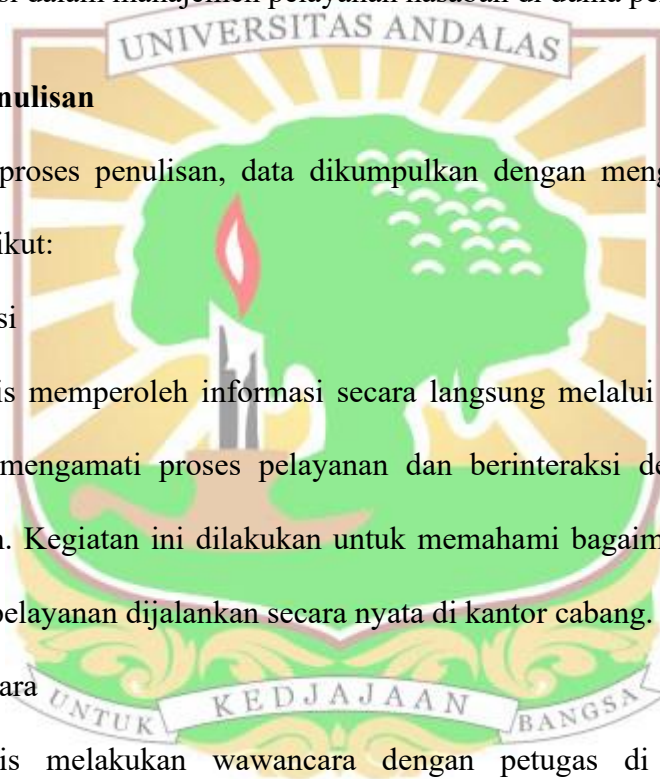
Penulis memperoleh informasi secara langsung melalui kegiatan magang dengan mengamati proses pelayanan dan berinteraksi dengan petugas di lapangan. Kegiatan ini dilakukan untuk memahami bagaimana prosedur dan praktik pelayanan dijalankan secara nyata di kantor cabang.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan petugas di lapangan untuk memperoleh informasi secara langsung mengenai prosedur pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta pengalaman mereka dalam melayani nasabah. Melalui wawancara ini, penulis dapat memahami secara lebih mendalam praktik pelayanan dan dinamika interaksi antara *customer service* dan nasabah.

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari berbagai buku dan jurnal yang relevan dengan topik yang dibahas. Melalui studi pustaka ini, penulis



dapat membandingkan teori-teori yang ada serta memperkuat landasan analisis dalam penulisan dengan menggunakan referensi dari sumber-sumber tersebut.

## 1.6 Waktu dan Tempat Magang

Tempat pelaksanaan magang dipilih di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang, yang beralamat di Jalan HR Rasuna Said No. 3, 25129 Padang, Sumatera Barat.

Magang ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan mata kuliah wajib pada Program Diploma III (DIII) di Universitas Andalas. Penulis melaksanakan magang sesuai dengan judul yang telah diajukan, yaitu “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.”

Pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja, dari hari Senin hingga Jumat, mulai tanggal 5 Januari 2026 sampai dengan 4 Maret 2026.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan tempat magang, serta susunan sistematika penulisan.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori yang relevan dan mendukung pembahasan topik penelitian. Teori-teori tersebut digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan, menganalisis,

serta memperkuat argumentasi dalam penulisan proposal magang ini.

### **BAB III GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN**

Pada bab ini pembahasan tentang gambaran umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, penjelasan mengenai logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan dan aktivitas yang dilakukan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil observasi dan pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang. Pembahasan difokuskan pada peran dan kinerja *customer service* dalam memberikan kualitas pelayanan pada nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan pelaksanaan magang yang akan dilakukan oleh penulis.

