

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KUPANG JAYA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Diploma Tiga
Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

YUNI PRATIWI

2016110552

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2019

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KUPANG JAYA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Diploma Tiga
Jurusan Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

YUNI PRATIWI

2016110552

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

i

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KUPANG JAYA SURABAYA**

Diajukan oleh :

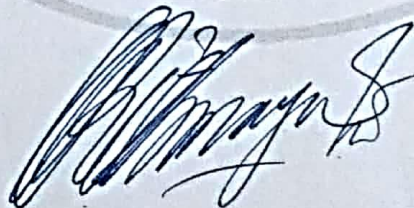
YUNI PRATIWI

NIM : 2016110552

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26 Juli 2019



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM.)

NIDN : 07211068606

TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KUPANG JAYA SURABAYA**

Disusun oleh

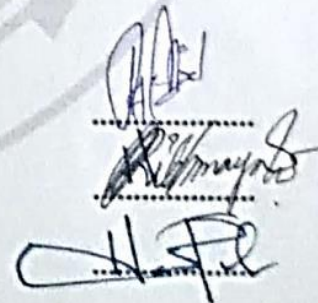
YUNI PRATIWI

NIM : 2016110552

Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 20 - 08 - 2019

Tim Penguji :

Ketua : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.
Sekretaris : Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.
Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuni Pratiwi

Tempat, tanggal lahir : Sidoarjo, 09 Juni 1998

N.I.M : 2016110552

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26 - 08 - 2019

Tanggal : 26 - 08 - 2019

(Dr. Kautsar R. Salman, SE, MSA, Ak) (Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MML)

NIDN : 07211068606

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuni Pratiwi
Alamat : Jl. Tropodo 1 No. 56 RT 85 RW 02 Waru Sidoarjo
NIM : 2016110552
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG JAYA SURABAYA”

Adalah benar – benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah oranglain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan Tugas Akhir tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang Menyatakan,




(Yuni Pratiwi)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

لا حول ولا قوة الا بالله

“ Tidak Ada Daya Dan Kekuatan Kecuali Dengan pertolongan Allah “

PERSEMBAHAN :

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan ibu tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah berhenti mendoakan, dengan cinta kasih selalu memotivasi dan mendukung saya dengan segala yang mereka miliki baik moral dan moril.
2. Seluruh keluarga besarku yang turut serta memberikan motivasi dan mendoakan untuk kelancaran penulisan tugas akhir saya.
3. Teman baikku Chrismi Anggun yang turut menjadi teman susah dan senang selama kuliah, seperjuanganku menulis Tugas Akhir, saling memotivasi dan menguatkan satu sama lain, semoga silaturahmi dan pertemuan kita tidak berakhir di bangku perkuliahan saja.
4. Teman – teman seperjuangan Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya 2016, yang telah menemani dan menerima saya dengan baik selama menempuh studi. Selamat dan sukses, semoga dikemudian hari kita bisa berkumpul lagi.
5. Almamater tercinta STIE Perbanas Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah mahasiswa panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayahnya mahasiswa dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu persyaratan dalam lulus Penyelesaian Program Studi Diploma Tiga Jurusan Perbankan dan Keuangan Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE, M.Si., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr. Kautsar Riza Salman, SE. MSA. Ak. BKP. SAS. CA. selaku Ketua Program Studi D3 dan Bapak Fuad Armansyah, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi D3 yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan pelayanan selama menempuh studi D3 di STIE Perbanas Surabaya
3. Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM. Selaku Dosen Wali yang telah membimbing saya selama menjalani studi di prodi D3 STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Chitra Laksmi Rithmaya, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi dalam proses

penulisan Tugas Akhir sehingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Syarif selaku manajer PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data dan melakukan penelitian.
6. Bapak Dendy Ramadhani selaku *Supervisor* operasional sekaligus *Customer Service* Bank Mandiri PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya yang telah memberikan banyak informasi dan ilmu serta arahan selama penulis melakukan penelitian di perusahaan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, Juli 2019

(Penulis)

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG JAYA SURABAYA

Yuni Pratiwi

2016110552

e-mail : yunitiwi9698@gmail.com

ABSTRAK

PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya telah menerapkan *Service Excellence* yang telah distandarisasi oleh kantor pusat. Pelayanan terbaik yang diberikan petugas *Customer Service* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian pada PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya adalah untuk mengetahui implementasi *Service Excellence* yang di laksanakan oleh *Customer Service* bank mandiri. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Berdasarkan hasil analisis dan hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar *Service Excellence* yang sudah di tetapkan oleh bank mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah bank mandiri puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

Kata Kunci : Implementasi, *Service Excellence*, *Customer Service*.

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER
SERVICE PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KUPANG JAYA SURABAYA**

Yuni Pratiwi

2016110552

e-mail : yunitiwi9698@gmail.com

ABSTRACT

PT. Bank Mandiri Kupang Jaya Surabaya Sub-Branch Office has implemented Service Excellence that has been standardized by the head office. The best services provided by Customer Service officers are crucial to the level of satisfaction and loyalty of donations. The research objective at PT. Bank Mandiri Kupang Jaya Surabaya Sub-Branch Office is to implement the implementation of Service Excellence that is implemented by Mandiri Bank Customer Service. The research method used is descriptive qualitative research with data collection techniques namely interviews, documentation and questionnaires. Based on the results of the analysis and the results of the study indicate that customer service is able to apply the standards. Service excellence that has been implemented by independent banks in their services. The results of the questionnaire show that most independent banks are filled with the services provided by Customer Services.

Keywords: Implementation, Service Excellence, Customer Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK/RINGKASAN	xi
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	8
2.2 Fungsi, Tugas, Tanggung Jawab dan wewenang <i>Customer Service</i>	10
2.2.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	10
2.2.2 Tugas-Tugas <i>Customer Service</i>	11
2.2.3 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	13
2.2.4 Wewenang <i>Customer Service</i>	13

2.3	Sikap dan penampilan yang baik oleh <i>Customer Service</i>	14
2.4	<i>Service Excellence</i>	16
2.4.1.	Pengertian <i>Service Excellence</i>	16
2.5	Tujuan <i>Service Excellence</i>	19
2.6	Manfaat <i>Service Excellence</i>	20
2.7	Konsep dalam <i>Service Excellence</i>	20
2.7.1	Titik Tolak Kepuasan Nasabah.....	20
2.7.2	Hal-hal yang perlu diketahui oleh <i>Customer Service</i>	21
2.8	Mengatasi <i>Handling Complain</i> bagi <i>Customer Service</i>	23
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Batasan Penelitian.....	28
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1.	Sumber Data	30
3.3.2.	Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2	Visi dan Misi.....	38
4.1.3	Struktur Organisasi	41
4.1.4	<i>Job Description</i>	41
4.1.5	Profil Usaha	50
4.2	Hasil penelitian	57
4.2.1	Kondisi Bank Mandiri Sebelum adanya pelayanan <i>Service Excellence</i>	57
4.2.2	Kondisi Bank Mandiri setelah menerapkan Pelayanan <i>Service Excellence</i>	58
4.3	Pembahasan	69

4.3.1	Tugas dan tanggung jawab <i>Customer Service</i> Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya	69
4.3.2	Sikap dan penampilan <i>Customer Service</i> pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.	71
4.3.3	Persyaratan menjadi <i>Customer Service</i> pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.	73
4.3.4	Standar <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.....	74
4.3.5	Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya.....	81
4.3.6	Hambatan <i>Customer Service</i> ketika menjalankan <i>Service Excellence</i> kepada nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya	82
4.3.7	Solusi atas hambatan yang terjadi pada <i>Customer Service</i> ketika menjalankan <i>Service Excellence</i>	84
4.3.8	Cara mengatasi <i>complain</i> nasabah yang terjadi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya.	86
BAB V	PENUTUP.....	89
5.1	Simpulan.....	89
5.2	Saran	91
5.3	Implikasi	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Profil Bank Mandiri	51
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.3	Deskripsi Usia Responden	60
Tabel 4.4	Deskripsi Karyawan Responden	61
Tabel 4.5	Deskripsi Lama Menjadi Nasabah Bank Mandiri	62
Tabel 4.6	Tabel Interval Class	63
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mengenai Ketepatan	64
Tabel 4.8	Tanggapan Respon Terhadap Indikator Mengenai Keramahan	65
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Mengenai Kenyamanan	67
Tabel 4.11	Standar <i>Service Excellence Customer Service</i> Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya Surabaya	41
Gambar 4.2 Logo Bank Mandiri	52
Gambar 4.3 Prosentase Tingkat Kepuasan Nasabah Dari Setiap Indikator	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Hasil Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Form Kuesioner
- Lampiran 4 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 5 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

