

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI  
BANK MANDIRI CABANG PEMBANTU KUPANG INDAH**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah Program  
Pendidikan Diploma III  
Jurusan Perbankan dan Keuangan



Oleh :  
**CHRISMI ANGGUN DWI LESTARI**  
NIM : 2016110390

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG INDAH  
SURABAYA**

Diajukan oleh :

**CHRISMI ANGGUN DWI LESTARI**

**NIM : 2016110390**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 28 Juli 2019



(Chitra Laksmi Rithmaya, SE.MM)

NIDN: 07211068606

**HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR  
TUGAS AKHIR**

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG INDAH  
SURABAYA**

Disusun oleh

**CHRISMI ANGGUN DWI LESTARI**

**NIM : 2016110390**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Tugas Akhir  
pada tanggal 19 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si

Sekretaris : Chitra Laksmi Rithmaya, SE.MM

Anggota : Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.



Two handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the list of examiners. The top signature is above a dotted line, and the bottom signature is above another dotted line.

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Chrismi Anggun Dwi Lestari  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 1 Juni 1998  
N.I.M : 2016110390  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Diploma 3  
Tanggal: 28 Juli 2019

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 28 Juli 2019

(Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. Ak.)  
NIDN: 0727068503

(Chitra Laksmi Rithmaya, SE.MM)  
NIDN: 07211068606

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chrismi Anggun Dwi Lestari

Alamat : Jalan Semolowaru Elok Blok A No.1 Surabaya

NIM : 2016110390

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KUPANG INDAH SURABAYA”.

Adalah benar benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian 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, 28 Juli 2019

Yang menyatakan,



Chrismi Anggun Dwi Lestari

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto:

“Tidak akan ada orang yang akan membantumu untuk berlari mengejar angan-anganmu, mereka punya angan-angan yang juga mereka kejar.”

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah mengizinkan saya untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan mengabulkan serta melancarkan semua doa saya .
2. Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, mendukung untuk tetap rajin dan semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Kakak kandung yang selalu mendukung dan mengingatkan saya agar segera menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Chrismi Jelita kembaran saya yang selalu membantu doa untuk saya dan memberikan pendapat mengenai Tugas Akhir ini.
5. Mas Sahrul selaku pihak Bank Mandiri yang telah membantu untuk memperlancar penelitian Tugas Akhir Saya.
6. Mas Dendi selaku pihak Supervisor Customer Service Bank Mandiri yang telah menyempatkan waktu untuk wawancara Tugas Akhir saya.
7. Sahabat-sahabat saya yang berada di Kalimantan maupun yang berada di Surabaya yang telah menyemagati saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
8. Teman seperjuangan Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya 2016. Selamat dan sukses kalian semua, semoga ilmu yang kalian dapatkan bisa berguna di lingkungan kerja nanti.

**ALMAMATERKU TERCINTA**

**STIE PERBANAS SURABAYA**

**2019**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan segala kenikmatan luar biasa banyaknya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW. Tugas Akhir mahasiswa ini dibuat untuk memenuhi salah satu kewajiban dalam penyelesaian kuliah. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bantuan baik berupa materiil maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka disampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan untuk menempuh studi pada jenjang Diploma 3.
2. Bapak Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak., BKP., SAS., CA selaku Ketua Program Studi Diploma 3 dan Bapak Rohmad Fuad Armasnyah, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Diploma 3 yang telah memberikan dukungan dan pelayanan selama menempuh studi Diploma 3 di STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Chitra Laksmi Rithmaya SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing kami sampai akhir dan menyempatkan waktunya agar kami dapat bimbingan.



4. Bapak Syarif Kepala Kantor Cabang Bank Mandiri Kupang yang telah memberikan izin untuk melakukan wawancara.
5. Bapak Dendi Supervisor Customer Service Bank Mandiri Kantor Cabang Kupang Indah yang telah menyempatkan waktunya untuk dapat kami wawancarai.
6. Mas Sahrul yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan dan Ridho-Nya atas segala bantuan yang telah diberikan. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan diterima. Dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kami semua.

Surabaya, 23

Juli 2019



Penulis



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK  
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU  
KUPANG INDAH SURABAYA**

**Chrismi Anggun Dwi Lestari**

**2016110390**

**e-mail : 2016110390@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRAK**

Dalam dunia perbankan pelayanan sangat di butuhkan sebagai penunjang dalam kegiatan operasional sehari-hari, memberikan pelayanan adalah salah satu tugas dari *Customer Service*. Untuk melaksanakan perannya sebagai pemberi pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya memiliki standar operasional yang telah di tetapkan oleh kantor pusat. Pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi perbankan. Dalam hal ini PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Jaya harus menerapkan standar operasional yang tetapkan oleh kantor pusat. Tujuan penelitian pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu adalah untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan melaksanakan wawancara secara terbuka dengan bagian *Customer Service*, pengamatan dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan melaksanakan wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah di tetapkan oleh kantor pusat dan cara yang digunakan dalam mengatasi permasalahan nasabah telah dilakukan dengan baik.

Kata kunci : Peranan, *Customer Service*, Pelayanan

**IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING  
THE SERVICE TO THE CUSTOMERS IN BANK  
MANDIRI SUB-BRANCH OFFICE OF  
KUPANG INDAH SURABAYA**

**Chrismi Anggun Dwi Lestari**

**2016110390**

**e-mail : [2016110390@students.perbanas.ac.id](mailto:2016110390@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*In the banking zone, service is much needed as a support in daily operational activities, providing service is one of the duties of Customer Service. In order to carry out its role as a service provider to customers, Customer Service at Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya has operational standards set by the head office. The best service provided by Customer Service is very influential on customer satisfaction when conducting banking transactions. In this case, Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya Company must implement operational standards set by the head office. The aims of this research at Bank Mandiri Sub Branch Office of Kupang Jaya is to determine the role of Customer Service in improving service to its customers. The research method used is descriptive qualitative research by conducting open interviews with Customer Service, observation and documentation. Based on the results of this research by conducting interviews and observations show that the role of Customer Service in improving service to customers has been working in operational standards set by the head office and the methods used to overcome customer problems has been explaining well.*

**Key words : Implementation, Customer Service, Services**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakangMasalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1    Pengertian <i>Customer Service</i> .....	6
2.2.    Fungsi <i>Customer Service</i> .....	8
2.3    Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	11
2.3.1 Tugas <i>Customer Service</i> .....	12
2.3.2 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	14
2.3.3Wewenang <i>Customer Service</i> .....	14
2.4    Konsep Dasar Etiket dan Penampilan Diri .....	15
2.4.1 Pengertian Etiket .....	16
2.4.2 Nilai-nilai yang Mendukung Etiket.....	16
2.4.3 Persamaan dan Perbedaan Etika dan Etiket .....	16

2.4.4	Penampilan Prima .....	17
2.5	Standar sikap dan penampilan Customer Service.....	17
2.6	Pengertian Pelayanan.....	23
2.6.1.	Sikap Melayani Nasabah.....	24
2.6.2	Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Desain Penelitian .....	29
3.2	Batasan Penelitian.....	31
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian.....	34
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan .....	34
4.1.2.	Visi dan Misi.....	37
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	40
4.1.4.	Job Description.....	40
4.1.5.	Profil Usaha.....	49
4.1.6.	Logo Bank Mandiri .....	50
4.2.	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Tugas <i>Customer Service</i> Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah.....	52
4.2.2	Wewenang <i>Customer Service</i> Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah .....	54
4.2.3.	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	54
4.2.4.	Strategi Pelayanan Yang Dilakukan.....	54
4.2.5.	Strategi Pelayanan dibandingkan Pesaing.....	55
4.2.6.	Hambatan Dan Solusi dari Hambatan Yang Dihadapi Oleh <i>Customer Service</i> .....	55
4.3.	Pembahasan .....	56

4.3.1. Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang <i>Customer Service</i> pada Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah.....	56
4.3.2. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah? .....	68
4.3.3. Strategi Pelayanan yang dilakukan <i>Customer Service</i> Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah Dibandingkan Pesanig?..	73
4.3.4. Hambatan yang dialami <i>Customer Service</i> Bank Mandiri Cabang Pembantu Kupang Indah dalam melayani nasabah?.....	74
4.3.5. Solusi yang dilakukan <i>Customer Service</i> dalam mengatasi hambatan yang di hadapi dalam melayani nasabah?.....	75
Bab V PENUTUP .....	78
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran.....	80
5.3. Implikasi Penelitian .....	81
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero)	40
Gambar 4.2	Logo bank mandiri	50
Gambar 4.3	Flowchart pembukaan rekening tabungan	60



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Hasil Penelitian Dari Perusahaan  
Lampiran 2 : Hasil Turnitin  
Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan  
Lampiran 4 : Berita Acara Daftar Perbaikan Tugas Akhir

