

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN ENHANCING CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK MANDIRI TASPEN TASIKMALAYA BRANCH OFFICE

By:

Nadia Safira Komara

NPM 213404023

Guide I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Guide II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

This study aims to understand the role of customer service in enhancing customer satisfaction and identify the obstacles and solutions at PT Bank Mandiri Taspen, Tasikmalaya Branch Office. The research method employed is a qualitative approach, collecting data through participatory observation and in-depth interviews. The findings indicate that customer service plays a crucial role as receptionists, desk officers, customer relation officers (CRO), and communicators. As receptionists, they create a positive first impression and provide clear initial information. As desk officers, they ensure accuracy in document handling and efficiency in transactions. As CROs, they build long-term relationships with customers and tailor services to customer needs. As communicators, they convey information clearly and listen to customer complaints. The challenges faced include inconsistent service quality and limitations in facilities and infrastructure. Service quality inconsistency is due to the lack of regular training, while technological issues and inadequate physical facilities hinder service efficiency. External challenges include high customer expectations and competition with other banks. To address these obstacles, it is recommended to conduct periodic performance evaluations of customer service, enhance competencies through regular training, and invest in better technology and infrastructure. Implementing these solutions is expected to improve service quality and customer satisfaction, as well as strengthen the bank's competitive position in the market.

Keywords: role, customer service, customer satisfaction.

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA

By:

Nadia Safira Komara

NPM 213404023

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta mengidentifikasi hambatan dan solusinya di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* memiliki peran penting sebagai resepsionis, deskman, *customer relation officer* (CRO), dan komunikator. Sebagai resepsionis, mereka menciptakan kesan pertama yang positif dan memberikan informasi awal yang jelas. Sebagai deskman, mereka memastikan ketelitian dalam pengelolaan dokumen dan efisiensi dalam transaksi. Sebagai CRO, mereka membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nasabah. Sebagai komunikator, mereka menyampaikan informasi dengan jelas dan mendengarkan keluhan nasabah. Hambatan yang dihadapi meliputi ketidakonsistenan kualitas pelayanan dan keterbatasan sarana serta prasarana. Kualitas pelayanan yang tidak merata disebabkan oleh kurangnya pelatihan berkala, sementara keterbatasan teknologi dan fasilitas fisik menghambat efisiensi layanan. Hambatan eksternal termasuk ekspektasi nasabah yang tinggi dan kompetisi dengan bank lain. Untuk mengatasi hambatan ini, direkomendasikan adanya evaluasi kinerja *customer service* secara periodik, pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkala, dan investasi dalam teknologi serta infrastruktur yang lebih baik. Implementasi solusi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta memperkuat posisi kompetitif bank di pasar.

Kata Kunci: peranan, *customer service*, kepuasan nasabah