

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* DAN OTENTIKASI OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan D-3 Perbankan dan Keuangan dengan berkat dan karuniaNya.
2. Keluarga tercinta khususnya Ayah Asep Parid As'ari yang telah menyekolahkan saya hingga perguruan tinggi negeri.
3. Enok Herawati selaku Ibu yang terus memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Prof. Dr. Nundang Busaeri, Ir.,MT, selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
5. Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
6. Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M, selaku Koordinator Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi.

7. Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan tugas akhir ini berjalan dengan lancar.
8. Seluruh dosen Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dari awal perkuliahan hingga diselesaikannya tugas akhir ini.
9. Fauziah Benazir Faisal selaku *Customer Service* PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya.
10. Diri sendiri yang tidak pantang menyerah dan selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya tugas akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam tugas akhir ini dan penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Tasikmalaya, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2 Waktu Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Fungsi Bank	7
2.1.3 Jenis-Jenis Bank.....	8
2.1.4 Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2.1.5 Tugas <i>Customer Service</i>	10
2.1.6 Wewenang <i>Customer Service</i>	11
2.1.7 Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	12
2.1.8 Pengertian <i>Service Excellent</i>	12

2.1.9 Tujuan <i>Service Excellent</i>	14
2.1.10 Ciri-Ciri <i>Service Excellent</i>	15
2.1.11 Konsep Dasar <i>Service Excellent</i>	17
2.1.12 Pengertian Otentikasi Nasabah	18
2.2 Pendekatan Masalah.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	21
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	21
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	21
3.1.2 Produk Perusahaan	23
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan	26
3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	28
3.1.6 <i>Job Description</i>	28
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	39
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Matrik Waktu Pembuatan Tugas Akhir	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Grafik Jumlah Nasabah Pensiun dan Non Pensiun	3
2.1	Skema Pendekatan Masalah	20
3.1	Logo PT. Bank Mandiri Taspen.....	26
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Tampilan Otentikasi.....	55
Lampiran 2 Biodata Penulis	56