

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT AND AUTHENTICATION
BY CUSTOMER SERVICE AT PT BANK MANDIRI TASPEN
TASIKMALAYA BRANCH OFFICE**

By :

Zahra Madina Putri As'ari

NIM 193404138

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

Guidance II : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M

This study aims to determine the implementation of service excellent and authentication by customer service at PT. Bank Mandiri Taspen Tasikmalaya Branch Office. The method used in this research is the qualitative method. The type of data taken from this research is using observation, interviews, and literature study. The author obtains data by direct observation in the field by observing the workings of customer service, the activities carried out by customer service to do their duties, and also conducting interviews with customer service to get the desired results and conducting literature studies on related books. with research. Data collection techniques carried out by the author are participant observers and interviews. The participant-observer technique is by observing customer service activities and the interview technique is by conducting questions and answers with customer service. The results of this study indicate that the implementation of service excellent customer service at PT. Bank Mandiri Taspen Tasikmalaya Branch Office has been implemented and is by the provisions and also the implementation of authentication goes well and smoothly.

Keywords: *Service Excellent, Authentication, Customer Service, Bank.*

ABSTRAK

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* DAN OTENTIKASI OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh :

Zahra Madina Putri As'ari

NIM 193404138

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

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *service excellent* dan otentikasi oleh *customer service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Jenis data yang diambil dari penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Penulis mendapatkan data dengan cara observasi secara langsung di lapangan dengan mengamati cara kerja *customer service*, kegiatan yang dilakukan oleh *customer service* untuk mengerjakan tugas-tugasnya dan juga melakukan wawancara pada *customer service* untuk mendapatkan hasil yang diinginkan serta melakukan studi pustaka pada buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yaitu *participant observer* dan wawancara. Teknik *participant observer* yaitu dengan mengamati kegiatan *customer service* dan teknik wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan *customer service*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya sudah diterapkan dan sudah sesuai dengan ketentuan dan juga pelaksanaan otentikasi berjalan dengan baik dan lancar.

Kata Kunci : *Service Excellent*, Otentikasi, *Customer Service*, Bank.