

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA

PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk

KC SOLO SRIWEDARI



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Dias Rahardika Putra

20120031

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk
KC SOLO SRIWEDARI

Disusun Oleh

DIAS RAHARDIKA PUTRA

20120031

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh pembimbing laporan kuliah kerja
usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah tugas
akhir Program Studi Manajemen

Surakarta, 25 Juni 2023

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen.



Tri Ratna Pamitkatsih, S.E., M.B.

Dosen Pembimbing



Atik Lusia, S.E., M.B.A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniannya-Nya sehingga kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini hingga penyusunan laporan kegiatan Kuliah Kerja Usaha dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan yang berjudul STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk KC SOLO SRIWEDARI. Sholawat serta salampun kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabatnya, yang telah memberikan tauladan baik sehingga akal dan fikiran penyusun mampu menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini, semoga kita termasuk umatnya yang kelak mendapatkan syafa'at dalam menuntut ilmu.

Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan Kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) diantaranya :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H selaku Rektor Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamitkatsih, S.E., M.B., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Surakarta
3. Ibu Atik Lusia, S.E., M.B.A., selaku Pembimbing/supervisor pelaksanaan KKU
4. Bapak R Aswin Bramasta, S.E., selaku penyelia unit Bank Mandiri KC Solo Sriwedari beserta staf yang telah mendukung semua program yang dijalankan.
5. Pelanggan Bank Mandiri KC Solo Sriwedari yang juga ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan.

6. Serta pihak-pihak lain yang telah membantu dari pelaksanaan KKU hingga tersusunnya laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini, kami menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta cara penulisan laporan ini, karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini sangat kami harapkan.

Akhirnya, semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan juga bermanfaat bagi penyusun pada khususnya.

Surakarta, 25 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Dias Rahardika Putra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN.....	3
C. POKOK MASALAH	9
D. PEMBAHASAN	11
E. KESIMPULAN DAN SARAN	13
DAFTAR PUSTAKA	16
LAMPIRAN.....	17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi	3

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Log Buku KKU	17

**LAPORAN KULIAH KERJA USAHA
STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk
KC SOLO SRIWEDARI**

A. LATAR BELAKANG

KC Solo Sriwedari merupakan sebuah kantor cabang yang menyediakan berbagai layanan kepada pelanggan, seperti perbankan, asuransi, dan produk keuangan lainnya. Dalam era digital dan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat, kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan mandiri semakin meningkat.

Namun, dalam pelaksanaannya, KC Solo Sriwedari masih menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan layanan mandiri. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi meliputi kurangnya pemahaman pelanggan tentang layanan mandiri yang tersedia, kesulitan dalam penggunaan teknologi yang diperlukan untuk layanan mandiri, serta kekurangan peralatan mandiri yang diperlukan.

Selain itu, dengan adanya persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan dan keuangan, peningkatan pelayanan mandiri menjadi salah satu faktor kunci untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Dalam upaya memenuhi harapan pelanggan dan memperbaiki kualitas pelayanan, KC Solo Sriwedari perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan.

Dengan latar belakang tersebut, laporan KCU ini ditujukan untuk menggali lebih dalam mengenai masalah dan tantangan yang dihadapi KC Solo Sriwedari dalam mengimplementasikan layanan mandiri. Tujuannya adalah memberikan rekomendasi yang konkret dan berdasarkan analisis terhadap peningkatan pelayanan mandiri yang dapat dilakukan oleh KC Solo Sriwedari guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saingnya dalam industri perbankan dan keuangan.

Dalam konteks perbankan dan layanan keuangan, pelayanan mandiri memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin tinggi akan kemudahan dan aksesibilitas. Melalui pelayanan mandiri, pelanggan dapat melakukan transaksi perbankan, mengakses informasi akun, dan melakukan aktivitas keuangan lainnya secara mandiri tanpa harus mengandalkan bantuan petugas atau waktu operasional kantor.

Dalam laporan KCU ini, latar belakang yang melatarbelakangi peningkatan pelayanan mandiri di KC Solo Sriwedari adalah sebagai berikut:

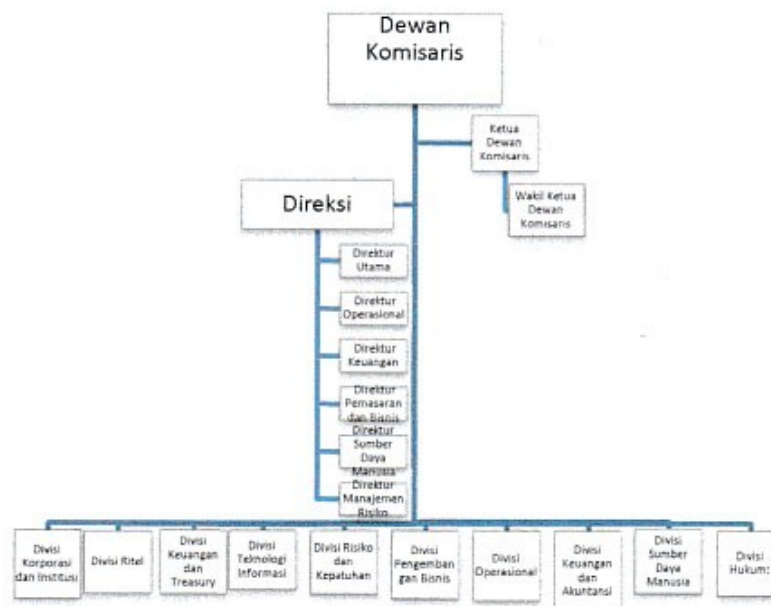
- 1) Perkembangan Teknologi: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara orang berinteraksi dan melakukan transaksi keuangan. Pelanggan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, sehingga KC Solo Sriwedari perlu mengikuti perkembangan ini dengan menyediakan layanan mandiri yang efektif.
- 2) Persaingan Industri: Industri perbankan dan keuangan semakin kompetitif, dengan hadirnya berbagai lembaga keuangan seperti bank online, fintech, dan layanan keuangan digital. Untuk tetap bersaing, KC Solo Sriwedari perlu meningkatkan pelayanan mandiri untuk mempertahankan dan menarik pelanggan, serta memperbaiki pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
- 3) Kebutuhan Pelanggan: Kebutuhan pelanggan yang semakin beragam dan dinamis menuntut adanya layanan yang responsif, fleksibel, dan mudah diakses. Pelayanan mandiri dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin melakukan transaksi dan mengelola keuangan mereka tanpa harus datang ke kantor secara fisik.
- 4) Efisiensi Operasional: Dengan mengimplementasikan pelayanan mandiri yang efektif, KC Solo Sriwedari dapat meningkatkan efisiensi operasionalnya. Pelanggan yang menggunakan layanan mandiri dapat mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan oleh petugas dalam

memproses transaksi manual, sehingga memberikan manfaat baik bagi pelanggan maupun institusi itu sendiri.

Dengan latar belakang tersebut, peningkatan pelayanan mandiri di KC Solo Sriwedari menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Laporan KKU ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, menganalisis kebutuhan pelanggan, dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu KC Solo Sriwedari dalam meningkatkan layanan mandiri secara efektif dan memenuhi harapan pelanggan di era digital ini.

B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN

Struktur Organisasi Bank Mandiri:



Gambar 1. Struktur Organisasi

a. Dewan Komisaris:

- Ketua Dewan Komisaris
- Komisaris

b. Direksi:

- Direktur Utama
- Direktur Operasional
- Direktur Keuangan
- Direktur Pemasaran dan Bisnis
- Direktur Sumber Daya Manusia
- Direktur Manajemen Risiko

c. Divisi atau Departemen:

1) Divisi Korporasi dan Institusi:

- Manajer Korporasi
- Manajer Institusi

2) Divisi Ritel:

- Manajer Ritel
- Manajer Produk Ritel

3) Divisi Keuangan dan Treasury:

- Manajer Keuangan
- Manajer Treasury

4) Divisi Teknologi Informasi:

- Manajer Infrastruktur IT
- Manajer Pengembangan Aplikasi

5) Divisi Risiko dan Kepatuhan:

- Manajer Risiko
- Manajer Kepatuhan

6) Divisi Pengembangan Bisnis:

- Manajer Pengembangan Bisnis
- Manajer Hubungan Pelanggan

7) Divisi Operasional:

- Manajer Operasional
- Manajer Layanan Pelanggan

8) Divisi Keuangan dan Akuntansi:

- Manajer Akuntansi
- Manajer Pelaporan Keuangan

9) Divisi Sumber Daya Manusia:

- Manajer Rekrutmen dan Seleksi
- Manajer Pengembangan Sumber Daya Manusia

10) Divisi Hukum:

- Manajer Hukum Perusahaan
- Manajer Litigasi

Job Description (Deskripsi Pekerjaan) di Bank Mandiri:

I. Direktur Utama:

- Mengelola keseluruhan operasional Bank Mandiri
- Mengambil keputusan strategis dan mengawasi kinerja perusahaan

- Membangun hubungan dengan pemegang saham dan pemangku kepentingan utama

2. Direktur Operasional:

- Mengawasi operasional harian Bank Mandiri
- Mengelola jaringan kantor cabang
- Memastikan pelayanan pelanggan yang optimal
- Mengelola kepatuhan terhadap regulasi perbankan

3. Direktur Keuangan:

- Mengelola keuangan dan anggaran Bank Mandiri
- Membuat proyeksi keuangan dan laporan keuangan
- Mengelola likuiditas dan investasi perusahaan
- Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan keuangan

4. Direktur Pemasaran dan Bisnis:

- Mengembangkan strategi pemasaran dan pengembangan bisnis
- Mengelola hubungan dengan nasabah dan pelanggan
- Mengembangkan produk dan layanan baru
- Memastikan pencapaian target penjualan

5. Direktur Sumber Daya Manusia:

- Mengelola kebijakan dan program sumber daya manusia
- Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan

- Mengelola kompensasi

6. Direktur Manajemen Risiko:

- Mengelola dan mengawasi manajemen risiko di Bank Mandiri
- Mengembangkan kebijakan risiko dan prosedur pengendalian
- Melakukan analisis risiko dan identifikasi potensi risiko
- Memastikan kepatuhan terhadap regulasi risiko perbankan

7. Manajer Korporasi:

- Mengelola hubungan dengan nasabah korporasi
- Mengidentifikasi peluang bisnis dengan korporasi
- Mengelola portofolio nasabah korporasi
- Memastikan kepuasan nasabah korporasi

8. Manajer Ritel:

- Mengelola hubungan dengan nasabah perorangan
- Mengembangkan strategi pemasaran dan penjualan produk ritel
- Mengelola portofolio nasabah ritel
- Memberikan pelayanan pelanggan yang optimal

9. Manajer Keuangan:

- Mengelola keuangan perusahaan
- Merencanakan anggaran dan pengeluaran perusahaan
- Melakukan analisis keuangan dan perencanaan keuangan jangka panjang
- Memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan

10. Manajer Teknologi Informasi:

- Mengelola infrastruktur IT perusahaan
- Mengembangkan dan memelihara sistem dan aplikasi perbankan
- Mengelola keamanan dan privasi data
- Memastikan ketersediaan dan keandalan sistem IT

11. Manajer Risiko:

- Mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko operasional, kredit, pasar, dan likuiditas
- Mengembangkan kebijakan dan prosedur pengendalian risiko
- Melakukan evaluasi risiko secara berkala
- Memberikan rekomendasi pengelolaan risiko yang efektif

12. Manajer Hubungan Pelanggan:

- Membangun hubungan yang baik dengan nasabah dan pelanggan
- Mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai
- Mengelola pengaduan dan masalah pelanggan
- Memastikan kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan yang tinggi

13. Manajer Operasional:

- Mengawasi operasional harian Bank Mandiri
- Mengelola proses operasional dan efisiensi kerja
- Mengoptimalkan sistem dan prosedur operasional
- Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi perbankan

14. Manajer Hukum Perusahaan:

- Memberikan nasihat hukum kepada manajemen perusahaan
- Menyusun dan meninjau kontrak dan perjanjian
- Memastikan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi perbankan

- Mengelola masalah hukum dan litimigasi.

Untuk penempatan divisi penulis ditempatkan pada divisi Security dan hubungan pelanggan dengan aktivitas sebagai berikut ini:

- 1) Pelayanan nasabah dengan di bantu teller dan CSA
- 2) Pembukaan Rekening Tabungan rencana milik nasabah
- 3) Pembagian buku dan kartu milik nasabah
- 4) Penarikan uang dan setor uang milik nasabah

C. POKOK MASALAH.

Terdapat beberapa poin masalah yang dapat digaris bawahi sebagai berikut:

- 1) kurangnya pemahaman pelanggan tentang penggunaan layanan mandiri.
Selama penulis melaksanakan kuliah kerja usaha penulis memperhatikan terdapat beberapa permasalahan yang ada selama proses operasi pelayanan perbankan. Masalah yang dapat diidentifikasi antara lain kurangnya pemahaman pelanggan tentang penggunaan layanan mandiri seperti pelanggan yang sudah berumur tidak bisa menggunakan atm atau menulis formulir dengan tulisan yang tidak kecil sehingga tidak terlihat, kesulitan menggunakan teknologi yang diperlukan untuk layanan mandiri seperti ketidak tahuan perusahaan payroll menggunakan aplikasi Kopra By Mandiri, dan kurangnya perangkat layanan mandiri yang diperlukan seperti ATM belum bisa digunakan untuk setoran tanpa kartu. Selain itu, dengan semakin ketatnya persaingan di sektor perbankan dan keuangan, munculnya layanan mandiri merupakan salah satu faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan. KC Solo Sriwedari perlu mengevaluasi layanan yang ada dan mengidentifikasi area untuk perbaikan guna memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

2) Nasabah kurang paham pada teknologi sehingga kesulitan menggunakan teknologi yang diperlukan untuk layanan mandiri, dan kurangnya perangkat layanan mandiri yang diperlukan. Penting untuk diketahui bahwa memberikan layanan nasabah yang baik secara langsung terkait dengan pengetahuan produk yang baik. Kurangnya pengetahuan produk juga menyebabkan pengembangan layanan menjadi terhambat. Gabungan antara kepuasan nasabah yang rendah, kekurangan nasabah baru.

3) Pelayanan kurang maksimal

Penulis juga menemukan kurangnya pelayanan pelanggan yang belum maksimal. Lamanya antrian sering di keluhkan oleh pelanggan. Selain itu fasilitas atm juga sering ditemukan error, membuat nasabah harus pindah ke ATM lain. Sehingga efisiensi nasabah dalam melakukan transaksi cukup terganggu. Selain itu nasabah lebih senang berinteraksi dengan staf yang bersemangat dan ingin membocorkan detail tentang produk atau layanan dan bagaimana ini akan menguntungkan bisnis pelanggan. Semangat ini merupakan cerminan positif dari bank secara keseluruhan yang memungkinkan pelanggan untuk mempercayai perusahaan dengan investasi. Tanpa informasi atau pengetahuan yang relevan, nasabah cenderung kurang percaya diri dengan apa yang mereka lakukan dan itu akan berdampak negatif pada bisnis bank. Kurangnya pengetahuan produk layanan tidak hanya berdampak buruk pada kemampuan orang tetapi juga pada bank secara keseluruhan. Nasabah akan berpikir bahwa bank tersebut tidak dapat dipercaya dan profesional.

4) Kurangnya bagian marketing dalam pemasaran produknya.

Penulis juga menemukan kegiatan marketing kurang meluas. Para nasabah cenderung hanya mengetahui produk simpanan satu saja. Padahal produk yang ada di bank cukup banyak. Hal ini juga dapat di indikasikan

pada kurangnya bagian marketing dalam memasarkan produk layanan di bank. Kurangnya marketing akan membuat kinerja dari bank menurun.

D. PEMBAHASAN

1. Meningkatkan pemahaman Pelanggan dengan meningkatkan Kepuasan penggunaan Mandiri

Dalam meningkatkan pemahaman pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara memberikan program edukasi secara berkala. Edukasi ini terkait dengan produk dari layanan bank mandiri. Program ini dapat dilakukan dengan membuka seminar ke masyarakat dari desa ke desa atau dapat dengan membuat suatu edukasi mengenai penggunaan layanan mandiri, apa saja produknya, bagaimana cara membuat formulir tabungan bank mandiri dan sebagainya.

2. Kesulitan menggunakan teknologi layanan mandiri, dan kurangnya perangkat layanan mandiri yang diperlukan.

Untuk dapat mengatasi kesulitan dalam menggunakan teknologi adalah pihak bank dapat membuat semacam tutorial untuk menggunakan teknologi dari layanan bank mandiri, semisal membuat tutorial bagaimana melakukan transfer lewat atm, mengambil uang melalui ATM kemudian di upload melalui youtube. Penggunaan ini dirasa akan efektif karena terdapat cara yang mudah dimengerti oleh nasabahnya. Cara ini pernah dilakukan dengan bank mandiri dengan mengupload tutorialnya melalui media Youtube. Atau juga dengan menempelkan tata cara penggunaan mesin atm bagaimana cara mentransfer dan mengambil uang di tempat papan pengumuman bank mandiri agar dapat diketahui oleh banyak pihak terutama kepada nasabah. Untuk kurangnya perangkat layanan mandiri yang diperlukan pihak bank dapat menambahkan fasilitas yang dirasa kurang di beberapa titik, misalkan menambah fasilitas atm di tempat public yang dirasa belum ada atm dari bank mandiri. Selain itu untuk menambah kemudahan bagi nasabah

manajemen bisa mengadakan sosialisasi di perusahaan payroll dan mengarahkan transaksi dengan m-banking Livin By Mandiri yang dimana lebih mudah dan limit melebihi transaksi melalui ATM, untuk nasabah new to bank bisa diarahkan langsung pada waktu pembukaan rekening.

3. Pelayanan kurang maksimal

Untuk pelayanan yang kurang maksimal dalam melayani nasabahnya seperti lamanya antrian sering di keluhkan oleh pelanggan. Selain itu fasilitas atm juga sering ditemukan error, membuat nasabah harus pindah ke ATM lain. Sehingga efisiensi nasabah dalam melakukan transaksi cukup terganggu. dari pihak karyawan dapat menambah pegawai customer service dan eler yang dirasa nasabah karena karyawan yang sedikit sehingga pelayanannya cenderung lama. Serta jika antrian dirasa lama maka kemungkinan nasabah bank semakin banyak oleh karena itu dapat membuat cabang bank di tempat lain sehingga nasabah dapat di bagi menjadi beberapa cabang bank mandiri. Dari keluhan keluhan nasabah tersebut solusi untuk manajemen adalah penambahan sdm untuk teller dan customer service, update atau pembaharuan atm yang sudah tidak layak pakai, upgrade cabang pembuka biasa ke cabang pintar (smart branch) yang dimana cabang pintar lebih mudah dan cepat untuk transaksi dan nasabah bisa di arahkan untuk memakai m-banking Livin By Mandiri.

4. Kurangnya bagian marketing dalam pemasaran produknya

Untuk kurang bagian marketing dalam memasarkan produknya bank dapat memberi target kepada karyawan bagian marketingnya untuk memperluas wilayahnya, yaitu dengan strategi mendatangi satu persatu calon nasabah. Selain itu bank dapat menggunakan sarana teknologi dalam marketingnya. Misalnya memberikan promo yang menarik bagi nasabah yang akan menabung atau melakukan aktivitas kredit. Promo yang diberikan seperti memberikan imbalan jasa bunga pada nasabah yang akan menabung, seperti

contoh deposito. Pemberian promo dilakukan di both Mandiri yang terletak di Mall atau di event event tertentu.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pemahaman Pelanggan: Laporan KKU menunjukkan bahwa pemahaman pelanggan tentang layanan mandiri di KC Solo Sriwedari masih perlu ditingkatkan. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan pelanggan tentang layanan mandiri yang tersedia.

Manfaat Layanan Mandiri: Laporan KKU mengungkapkan bahwa pelanggan yang menggunakan layanan mandiri di KC Solo Sriwedari merasakan manfaat tertentu, seperti kenyamanan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan mandiri memiliki potensi untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Kendala dan Tantangan: Laporan KKU juga mengidentifikasi adanya kendala atau tantangan yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan layanan mandiri di KC Solo Sriwedari. Contohnya bisa meliputi kurangnya literasi digital, kurangnya aksesibilitas, atau masalah teknis yang mempengaruhi penggunaan layanan mandiri. Perlu dilakukan langkah-langkah untuk mengatasi kendala-kendala ini agar pelanggan dapat memanfaatkan layanan mandiri dengan lebih baik.

Rekomendasi Peningkatan: Berdasarkan temuan dalam laporan KKU, disarankan untuk mengambil langkah-langkah berikut guna meningkatkan pelayanan mandiri di KC Solo Sriwedari:

1. Meningkatkan program edukasi dan kesadaran pelanggan tentang layanan mandiri melalui kampanye promosi dan pelatihan.

2. Memperbaiki aksesibilitas dan ketersediaan layanan mandiri dengan memperluas cakupan jaringan atau meningkatkan keandalan teknologi.
3. Meningkatkan dukungan pelanggan melalui penyediaan panduan penggunaan, bantuan teknis, atau pusat layanan pelanggan yang responsif.
4. Melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap pelanggan untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki layanan mandiri.

2. Saran

Berdasarkan peningkatan pelayanan mandiri di KC Solo Sriwedari, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

- a. Perluasan Jangkauan Layanan: Menyediakan akses yang lebih luas dan mudah bagi pelanggan untuk menggunakan layanan mandiri. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah dan lokasi mesin ATM, memperluas jangkauan layanan perbankan elektronik, atau bahkan menyediakan aplikasi perbankan mobile yang lebih user-friendly.
- b. Edukasi dan Pelatihan: Mengadakan program edukasi dan pelatihan bagi pelanggan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan mandiri yang tersedia. Ini dapat mencakup penyuluhan mengenai cara menggunakan mesin ATM, fitur-fitur perbankan elektronik, serta manfaat dan keuntungan dari penggunaan layanan mandiri.
- c. Dukungan Teknis yang Responsif: Memastikan adanya tim dukungan pelanggan yang responsif untuk membantu pelanggan dalam mengatasi kendala teknis yang mungkin mereka alami saat menggunakan layanan mandiri. Tim ini dapat memberikan bantuan langsung baik melalui layanan telepon, email, atau chat online.
- d. Keamanan Informasi: Meningkatkan keamanan informasi pelanggan dengan melibatkan sistem keamanan yang kuat pada layanan mandiri. Bank Mandiri harus memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan melalui layanan mandiri dilindungi dengan enkripsi yang aman dan memiliki lapisan perlindungan lainnya untuk mencegah penyalahgunaan data pelanggan.

- e. Perbaikan Antarmuka Pengguna: Memperbaiki antarmuka pengguna pada mesin ATM dan aplikasi perbankan elektronik. Antarmuka yang intuitif, user-friendly, dan mudah dipahami akan memudahkan pelanggan dalam menggunakan layanan mandiri tanpa mengalami kesulitan.
- f. Pengembangan Fitur Baru: Terus mengembangkan dan memperkenalkan fitur-fitur baru dalam layanan mandiri yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Contohnya, memperkenalkan fitur pembayaran tagihan secara online, transfer dana antarbank dengan cepat, dan kemampuan mengatur tabungan secara otomatis.
- g. Umpan Balik Pelanggan: Mendengarkan umpan balik pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat berdasarkan masukan mereka. Hal ini membantu bank dalam terus meningkatkan pelayanan mandiri agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- h. Kemitraan Strategis: Menjalin kemitraan strategis dengan penyedia layanan teknologi terkemuka untuk mempercepat inovasi dan pengembangan layanan mandiri yang lebih baik. Kolaborasi dengan perusahaan fintech atau penyedia solusi teknologi keuangan lainnya dapat membantu meningkatkan kemampuan dan pengalaman layanan mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., & Nugraha, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri KC Solo Sriwedari. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(2), 115-126.
- Dewi, A. P., & Nugraha, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KC Solo Sriwedari. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29(1), 65-73.
- Fitriyani, R., & Widodo, T. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Mandiri KC Solo Sriwedari dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 18(3), 429-442.
- Marfuah, R., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KC Solo Sriwedari. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 29-39.
- Wulandari, R., & Utama, W. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Mandiri KC Solo Sriwedari Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 134-144.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Log Buku KKU

NO	HARI TANGGAL	WAKTU	TEMPAT KEGIATAN	KEGIATAN	KETERANGAN
1.	RABU 1 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
2.	KAMIS 2 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
3.	JUMAT 3 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
4.	SENIN 6 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT. EFRATA	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. EFRATA	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA

5.	SELASA 7 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
6.	RABU 8 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
7.	KAMIS 9 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
8.	JUMAT 10 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
9.	SENIN 13 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
10	SELASA 14 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN

					TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
11.	RABU 15 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
12.	KAMIS 16 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
13.	JUMAT 17 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
14.	SENIN 20 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
15.	SELASA 21 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA

					DIBANTU CUSTOMER SERVICE
16.	RABU 22 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
17.	KAMIS 23 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
18.	JUMAT 24 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
19.	SENIN 27 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
20.	SELASA 28 FEB 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
21.	RABU 1 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI

					PENARIKAN UANG DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
22.	KAMIS 2 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
23.	JUMAT 3 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
24.	SENIN 6 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
25.	SELASA 7 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
26.	RABU 8 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI

					PENARIKAN UANG DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
27.	KAMIS 9 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
28.	JUMAT 10 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT EFRATA	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. EFRATA	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
30.	SENIN 13 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
31.	SELASA 14 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
32.	RABU 15 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, CCO SOLO	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI

					PENARIKAN DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
33.	KAMIS 16 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
35.	JUMAT 17 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
36.	SENIN 20 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
37.	SELASA 21 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
38.	KAMIS 23 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT EFRATA	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. EFRATA	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA

39.	JUMAT 24 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, REFRESHMENT PRODUK MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI REFRESHMENT PRODUK NASABAH DIPANDU OLEH AXA MANDIRI
40.	SENIN 27 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI, PT DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
41.	SELASA 28 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
42.	RABU 29 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE43
43.	KAMIS 30 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE

44.	JUMAT 31 MARET 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PENARIKAN UANG DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
45.	SENIN 3 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
46.	SELASA 4 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
47.	RABU 5 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
48.	KAMIS 6 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. EFRATA	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA

49.	SENIN 10 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
50.	SELASA 11 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
51.	RABU 12 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
52.	KAMIS 13 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, REFRESHMENT PRODUK MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI REFRESHMENT PRODUK NASABAH DIPANDU OLEH AXA MANDIRI
53.	JUMAT 14 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
54.	SENIN	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI

	17 APRIL 2023			TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
55.	SELASA 18 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
56.	RABU 19 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
57.	KAMIS 20 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
58.	JUMAT 21 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PENARIKAN UANG DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER
59.	SENIN 24 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA

					DIBANTU CUSTOMER SERVICE
60.	SELASA 25 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
61.	RABU 26 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBAGIAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU ATM KE PT. DANLIRIS	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBAGIAN BUKU DAN KARTU DIBANTU CSA
62.	KAMIS 27 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PEMBUKAAN REKENING BARU, PEMBUKAAN TABUNGAN RENCANA MANDIRI	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PEMBUKAAN REKENING DAN TABUNGAN RENCANA DIBANTU CUSTOMER SERVICE
63.	JUMAT 28 APRIL 2023	07.30-16.30	MANDIRI KC SOLO SRIWEDARI	PELAYANAN NASABAH, PENARIKAN UANG, SETOR UANG KE KANTOR CCO	PELAYANAN NASABAH SEHARI HARI PENARIKAN UANG DAN SETOR UANG DENGAN TELLER DAN DRIVER