

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE BY CUSTOMER SERVICE IN PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk. OFFICE OF TASIKMALAYA PADAYUNGAN CASH

By:

ADITTYA MARYANA

173404078

Mentor:

DEDEH SRI SUDARYANTI, SE., M.SI.

YUYUN YUNIASIH, SE., M.SI

This type of research is field research by taking research location at PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Office Of Tasikmalaya Padayungan Cash. Using a qualitative approach. The data in this study consist of primary data and secondary data obtained using the method of deph interview with customer service, observation, and literature study.The results showed that customer service is able to implement the standards set by PT.Bank Tabunagan Negara (Persero) Tbk. Office Of Tasikmalaya Padayungan Cash. Into a service that has become a duty, but not any service but excellent service covering the basic aspects Accountability, Action, Attention, Appearance, Attitude and Abilitty who are able to satisfy and attract customers to remain loyal to PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Office Of Tasikmalaya Padayungan Cash. The obstacles in the implementation of service excellent by Customer service is the occurrence of the work tool as a result of lightning strikes.Alternative solution should have a working tool spare parts where disaster can be directly replaced and Customer Service can work as usual without interruption.So that the implementation of excellent service can run with the expected.

Keywords: Customer service, Service Excellent, Bank

ABSTRAK

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk. KANTOR KAS
PADAYUNGAN TASIKMALAYA**

Oleh:

ADITTYA MARYANA

173404078

Pembimbing :

DEDEH SRI SUDARYANTI, SE., M.SI.

YUYUN YUNIASIH, SE., M.SI.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya. dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode *Depth interview* (wawancara) dengan *customer service*, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya. kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellent*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya. Adapun hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *Customer service* yaitu terjadinya kerusakan alat kerja akibat sambaran petir. Alternatif penyelesaiannya harus mempunyai suku cadang alat kerja dimana jika terjadi bencana bisa langsung di ganti dan *Customer Service* bisa bekerja seperti biasa tanpa adanya gangguan. Sehingga pelaksanaan *service excellent* dapat berjalan dengan yang di harapkan.

Kata Kunci: *Customer service, Service excellent, Bank*

