

ABSTRAK

PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG TASIKMALAYA

**Oleh :
GINA APRIANI
173404042**

**Pembimbing :
DEDEH SRI SUDARYANTI, SE.,M.Si.
Hj. NONENG MASITOH, Ir., M.M.**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service*, hambatan yang ditemui beserta dengan cara penyelesaiannya pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah metode *Participant Observer Studies* atau Observasi Langsung dan metode wawancara mendalam atau *In Depth Interview*. Prosedur pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya menunjukkan bahwa *customer service* mampu menerapkan strategi-strategi yang sudah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT Bank BRI Syariah ini meliputi bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperhatikan, kecepatan, keramahan, dan kenyamanan. Adapun hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya yaitu sistem mengalami *offline* atau gangguan. Alternatif penyelesaiannya yang dilakukan adalah melakukan *update* sistem program dalam komputer *customer service*. Dengan demikian prosedur pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* berjalan normal sesuai yang diharapkan.

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