

ABSTRACT

***THE IMPORTANCE OF IMPROVING SERVICE EXCELLENCE IN PD. BPR
ARTHA GALUNGGUNG TASIKMALAYA CITY***

By:

Sani Rahma Azhari

NIM. 203404097

Guidance:

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

Guidance II : Ali Subrata S.E.,M.M

Writing this final project aims to determine the importance of improving service excellence in PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya City. To achieve the success of this study the authors used qualitative methods with library data collection techniques and direct field studies with customer service. Service is one of the important factors in increasing the number of customers as well as in the sale of products and services. Service can be interpreted as an act or deed of a person or organization to give the papacy to customers or fellow employees. Based on the research results it can be concluded that every employee of PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya City Head Office to implement a strategy that has been determined in accordance with standard operating procedures (SOP) using the basic concept of excellent service consisting of Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action (Action) and Accountability (Responsibility). Obstacles in the implementation of service excellence in PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya City Head Office consists of obstacles caused by parties from outside the bank, namely obstacles that come from customers and obstacles caused by parties within the bank itself.

**PENTINGNYA PENINGKATAN *SERVICE EXCELLENCE* DI PD. BPR
ARTHA GALUNGGUNG KOTA TASIKMALAYA**

Oleh:

Sani Rahma Azhari

Nim. 203404097

Pembimbing I : Dede Arif Rahmani S.pd.,M.M

Pembimbing II : Ali Subrata S.E.,M.M

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya peningkatan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya. Untuk mencapai keberhasilan penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data kepustakaan dan studi lapangan langsung dengan *customer service*. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan jumlah pelanggan maupun dalam suatu penjualan produk dan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya untuk menerapkan strategi yang sudah ditetapkan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dengan menggunakan konsep dasar pelayanan prima yang terdiri dari *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Hambatan dalam pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya terdiri dari hambatan yang disebabkan oleh pihak-pihak dari luar bank yaitu hambatan yang datang dari nasabah dan hambatan yang disebabkan oleh pihak-pihak dalam bank itu sendiri.

Kata kunci: Pelayanan prima, Standar Operasional Prosedur (SOP), Peningkatan.