

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING EXCELLENT SERVICE AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CIAWI TASIKMALAYA SUB -BRANCH OFFICE

By:

Siti Rahmah
NIM 213404032

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

Guide II: Andri Helmi Munawar S.E., M.M.

The purpose of this study was to find out how to apply the role of customer service in increasing excellent service at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Ciawi Tasikmalaya Sub -Branch Office. The approach used in this study is a qualitative approach with qualitative descriptive methods, data collection techniques conducted by primary data taken by conducting interviews, secondary data are taken from relevant books and journals. Based on the research results of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, the Ciawi Tasikmalaya Sub -Branch Office has carried out SOPs well and the role of customer service is also greatly influenced in improving excellent service. Evidenced by the customer's response stating that the services received are always shortening. The obstacle encountered is the existence of customers who compare with other institutions, lack of responsive customers in receiving information, network constraints that often occur and the existence of telephone incoming while serving customers. Suloususi from these obstacles by way of customer service suggested to provide services via call center to facilitate customers, ensuring customers understand the information provided by continuing to ask whether the customer already understands, apologize to the nasabah and waiting for the network improvement, asking permission from the customer to receive the telephone especially In the past and apologized because the customer had to wait.

Keywords: the role of customer service, customer satisfaction, excellent service

ABSTRAK

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT* DI PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI TASIKMALAYA

Oleh:

Siti Rahmah

NIM 213404032

Pembimbing I: Hj Noneng Masitoh Ir., M.M.
Pembimbing II: Andri Helmi Munawar S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Service Excellent* Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang dilakukan data primer yang diambil dengan melakukan wawancara, data sekunder diambil dari buku dan jurnal yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya telah melaksanakan SOP dengan baik dan Peran dari *Customer Service* juga sangat mempengaruhi dalam peningkatan *service excellent*. Terbukti dari respon nasabah yang menyatakan pelayanan yang diterima selalu meningkat. Hambatan yang ditemui yaitu adanya nasabah yang membandingkan dengan lembaga lain, kurang tanggapnya nasabah dalam menerima informasi, kendala jaringan yang sering terjadi dan adanya telepon masuk saat sedang melayani nasabah. Solusi dari hambatan tersebut dengan cara *customer service* menyarankan untuk melakukan layanan via *call center* untuk memudahkan nasabah, memastikan nasabah memahami informasi yang diberikan dengan terus bertanya apakah nasabah sudah paham, meminta maaf kepada nasabah dan menunggu perbaikan jaringan, meminta izin kepada nasabah untuk menerima telepon terlebih dahulu dan meminta maaf karena nasabah harus menunggu.

Kata Kunci: Peran *Customer Service*, Kepuasan Nasabah, *Service Excellent*