

ABSTRAK

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. KCP KAWALI

Oleh:

Rangga Agus Setiawan
NIM 213404084

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan *service excellence* oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan *customer service* dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* yang efektif mampu meningkatkan kepuasan nasabah, namun terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya, koordinasi internal yang kurang efektif, dan keterbatasan kompetensi teknis *customer service*. Di sisi eksternal, persaingan yang ketat dengan bank lain, tantangan ekonomi, dan perubahan perilaku konsumen juga menjadi kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, solusi yang diusulkan meliputi peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan *customer service*, penambahan sumber daya yang memadai, serta penguatan koordinasi antar departemen. Selain itu, perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran yang lebih efektif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan preferensi nasabah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi PT Bank Negara Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah nasabah di masa mendatang.

Kata Kunci: *Service excellence*, *Customer service*, Jumlah Nasabah.