

ABSTRAK

**PENERAPAN TERRA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)
Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI KABUPATEN
TASIKMALAYA**

Oleh:

**Shania Putri Nahestania
NPM 213404034**

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

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti penerapan TERRA dalam meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan karyawan dan observasi interaksi pelayanan *customer service*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa TERRA dapat meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* dengan memperkuat budaya tanggung jawab dan akuntabilitas di antara karyawan. Penerapan TERRA telah menghasilkan peningkatan partisipasi karyawan, perbaikan komunikasi, dan peningkatan kepuasan nasabah. Namun, penelitian ini juga menyoroti beberapa tantangan yang dihadapi bank dalam menerapkan TERRA, termasuk resistensi terhadap perubahan dan pelatihan yang tidak cukup. Penelitian ini menyimpulkan bahwa TERRA adalah alat yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*, namun penerapannya memerlukan perencanaan yang hati-hati, komunikasi yang efektif, dan dukungan yang terus-menerus.

Kata kunci : TERRA, *Customer service*, Penerapan