

**ABSTRACT**

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero)  
Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK  
KOTA TASIKMALAYA**

By,  
**FATIMAH AQIDATUL IZZAH**  
**173404053**

*Advisor :*  
**Hj. Noneng Masitoh., Ir., M.M.**  
**Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.**

*Writing this final project aims to find out the implementation of the Service Excellent by Customer Service in improving services to customers, obstacles encountered and solutions to obstacles in implementing Service Excellent on the PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Cikurubuk City Tasikmalaya. Work practice methods chosen using Participant Observer that is by observing, seeing and looking at Customer Service behavior in serving its customers and with In Depth Interviews that is obtaining information by way of question and answer face to face directly with Customer Service. Work practice result show the implementation of by Customer Service in improving services to it's customer by applying standards in the implementation of Service Excellent that harmonizes the factors of Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability. As for the obstacles in every implementation of Service Excellent is a technical error or an error network, customers are impatient or underestimate the appeal made by Costumer Service, both in dealing or complain and do not understand the procedures for carrying out good transactions, buying products and handling comlaints. With the solution namely escalation to the revelant technology division, as well as paying attention to customer complaints, as well as provide an explanation about procedurs to customers.*

*Key : Service Excellent, Customer Service, The Customer, Bank*

## ABSTRAK

**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero)  
Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK  
KOTA TASIKMALAYA**

Oleh,  
**FATIMAH AQIDATUL IZZAH**  
**173404053**

**Dibawah Bimbingan :**  
**Hj. Noneng Masitoh., Ir., M.M.**  
**Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.**

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, hambatan yang dihadapi dan solusi dari hambatan dalam pelaksanaan *Service Excellent* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya. Metode praktek kerja yang dipilih dengan menggunakan metode *Partisipant Observer* yaitu dengan mengamati, melihat dan mencermati perilaku *Customer Service* dalam melayani nasabahnya dan menggunakan metode *In Depth Interview* yaitu memperoleh informasi dengan cara tanya jawab secara bertatap muka langsung dengan *Customer Service*. Hasil praktek kerja menunjukkan bahwa pelaksanaan *Service Excellent* yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya yaitu dengan menerapkan standar-standar *Service Excellent* yang menyelaraskan pada faktor-faktor *Abillity* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab). Adapun hambatan dalam setiap melaksanakan *Service Excellent* yaitu kesalahan teknis atau mengalami jaringan eror, nasabah tidak sabar atau menganggap sepele terhadap himbauan yang disampaikan oleh *Customer Service* serta tidak paham atas prosedur pelaksanaan baik dalam bertransaksi, membeli produk dan penanganan komplain. Dengan solusinya yaitu eskalasi ke divisi teknologi terkait serta memperhatikan keluhan-keluhan nasabah serta memberika penjelasan prosedur pelaksanaan kepada nasabah.

Kata Kunci : Service Excellent, Customer Service, Nasabah, Bank.