

ABSTRAK

TINJAUAN PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT PADA BANK MEGA CABANG BUAH BATU BANDUNG

MUHAMMAD ALDI RAMDHANI

1011181019

Bank merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran penting dalam mendorong perekonomian suatu negara. Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan khususnya perbankan dalam menjual jasa dan produk perbankan. Maka dari itu dibutuhkan *service excellent* dalam melayani nasabah sebab banyak tidaknya nasabah tergantung dari cara bank melayani nasabah tersebut. Agar *service excellent* tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operating procedure yang diterapkan Bank Mega Buah batu yang dilakukan dengan pengukuran service berupa *Mystery shopper*, *Mystery Calling* dan Penelitian Service Bank dan juga penerapan *service excellent*.

Hasil dari penelitian ini Bank Mega Cabang Buahbatu dalam proses pemberian *service excellent* kepada nasabah Customer service terkadang menghadapi hambatan baik dari nasabah maupun dari pihak Bank Mega sendiri, Dengan adanya kendala dan hambatan yang terjadi maka pemecahan masalah yang dapat dilakukan Customer service adalah memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan agar kendala dalam melaksanakan *service excellent* kepada nasabah dapat diminimalisir.

Kata Kunci : *Service Excellent*

ABSTRACT

EXCELLENT SERVICE IMPLEMENTATION REVIEW AT

MEGA BANK BANDUNG STONE FRUIT BRANCH

MUHAMMAD ALDI RAMDHANI

1011181019

Banks are one of the institutions that have an important role in driving a country's economy. Customer service is one of the factors that greatly influences companies, especially banks, in selling banking services and products. Therefore, excellent service is needed in serving customers because whether there are many customers or not depends on how the bank serves these customers. In order for this excellent service to be carried out, employees or human resources are needed who can deliver it. The purpose of this research is to determine the implementation of the Standard Operating Procedures applied by Bank Mega Buah Batu which is carried out by measuring services in the form of Mystery Shopper, Mystery Calling and Bank Service Research and also the implementation of excellent service. The results of this research is that Bank Mega Buahbatu Branch, in the process of providing excellent service to customers, customer service sometimes faces obstacles both from customers and from Bank Mega itself. With the obstacles and obstacles that occur, problem solving that can be done by customer service is to correct and evaluate errors. that arise so that obstacles in providing excellent service to customers can be minimized.

Keywords: Excellent Service