

ABSTRAK

Pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* Berbasis *SOP* (Standar Operasional Prosedur) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Cabang Padang

Oleh: Ghinaa Rahmah Hidayat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan berbasis *SOP* (Standar Operasional Prosedur) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Cabang Padang dengan menerapkan konsep A4 pelaksanaan *service excellent* yaitu *attitute* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *anticipation* (antisipasi).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif, yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan dan mengembangkan berbagai hal yang menyangkut dengan pelaksanaan *service excellent* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Cabang Padang.

Hasil dari penelitian dijelaskan bahwa *customer service* mampu melaksanakan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Cabang Padang kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun pelayanan yang diberikan bukanlah sekedar pelayanan biasa saja tetapi pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan prima (*service excellent*) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tabing Cabang Padang.