

## ABSTRAK

**Hikmatun Raydhah.** 2019. *Service Excellent pada Customer Service di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I). Dr. H.Sukarni, M.Ag. (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima (*Service Excellent*), *Customer Service*, PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, Deskriptif Kualitatif.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pentingnya pelayanan prima dalam sebuah bisnis. *Service excellent* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan nasabah, dengan senantiasa memberikan *service excellent* kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellent* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelaksanaan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku tersebut adalah seorang *customer service*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif di mana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung sehingga mampu menggali dan mendapatkan informasi lebih jauh mengenai pelaksanaan pelayanan prima dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode interview (wawancara) dengan *customer service*, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu menerapkan standar yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya yaitu, pelayanan prima yang meliputi aspek dasar kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), pertanggungjawaban (*Accountability*). Adapun kendala *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu kendala dalam pengoperasionalan komputer disebabkan oleh jaringan komputer yang lamban, keterbatasan karyawan dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap penjelasan yang diberikan oleh *customer service*.