

ABSTRAK

Globalisasi mendorong pertumbuhan ekonomi yang pesat dan membutuhkan peran bank untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bank menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah persaingan yang ketat. Kepuasan nasabah menjadi kunci utama bagi bank untuk mencapai kesuksesan. *Service Excellent* merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa *Service Excellent* yang dilakukan *Teller* pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Samsat Cimahi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa *Service Excellent* yang dilakukan Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Samsat Cimahi sudah sangat baik karena telah menerapkan nilai-nilai budaya perusahaan yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT. *Teller* telah menerapkan konsep *Service Excellent* A6 yaitu Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab. Hambatan yang dialami adalah hanya terdapat satu *teller*, kecepatan dalam melayani yang tidak sesuai dengan durasi semestinya dan waktu dalam menghitung uang yang selalu melebihi 14 detik. Adapun solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan menambah konter *teller*, *teller* perlu memperhatikan durasi dalam melayani, meningkatkan kemampuan dalam menghitung uang dan diperlukan adanya proses evaluasi rutin dalam menghitung uang, serta menggunakan mesin penghitung koin.

Kata Kunci: *Service Excellent, Teller*

ABSTRACT

Globalization encourages rapid economic growth and requires the role of banks to improve the welfare of society. Banks face various challenges, one of which is intense competition. Customer satisfaction is the main key for banks to achieve success. Excellent service is an important factor to increase customer satisfaction. This study aims to analyze the excellent service provided by Teller at Bank BJB Samsat Cimahi Sub-Branch Office. The research method used is descriptive qualitative using primary and secondary data. Based on the results of the analysis, it is known that the excellent service provided by Bank BJB, Sub-Branch Office of Samsat Cimahi is very good because it has implemented the corporate culture values that have been formulated, namely GO SPIRIT. Teller has implemented the concept of excellent service A6 namely Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability. The obstacles experienced are that there is only one teller, the speed in serving which is not in accordance with the proper duration and the time in counting money which always exceeds 14 seconds. The solutions that can be done are by adding a teller counter, Teller needs to pay attention to the duration of service, improve the ability to count money and the need for a routine evaluation process in counting money. and using a coin counter machine.

Keywords: *Service Excellent, Teller*

