

**ABSTRACT**

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE  
IN IDENTIFYING AND ADDRESSING  
CUSTOMER COMPLAINTS AT PT. BANK  
NEGARA INDONESIA OFFICE  
TASIKMALAYA BRANCH**

By:

Mela Hemaliya Fitri Yani  
213404027

*Supervisor I: Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.*

*Supervisor II: Dede Arif Rahmani, S. Pd., M.M.*

*The research aims to determine customer service in identifying and resolving customer complaints at PT Bank Negara Indonesia Tasikmalaya Branch Office. This research uses a qualitative descriptive research method with interview data collection techniques, direct observation and literature review. Based on the research results, the role of customer service in identifying and resolving customer complaints is very important because the position of customer service is not only handling complaints but also serving customers as well as possible so that complaints submitted can be resolved directly. The way customer service handles customer complaints is by identifying the problems raised so that they can be resolved appropriately. Customer service provides maximum service to obtain satisfaction from customers and obstacles experienced by customer service can be resolved well. The results of this research show that customer service must be friendly and responsive in solving problems for customers in providing good service and always strive for customer desires in knowing, providing information and helping to resolve customer complaints from start to finish in order to gain customer satisfaction and trust in the BNI Office. Tasikmalaya*

*Branch Keywords: Customer Service, Identifying, Resolving Complaints, Customers*

## ABSTRAK

# PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGIDENTIFIKASI DAN MENGATASI KELUHAN NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

**Mela Hemaliya Fitri Yani**

213404027

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.  
Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S. Pd., M.M.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi langsung dan tinjauan pustaka. Berdasarkan hasil penelitian peranan *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah sangat penting karena kedudukan *customer service* bukan hanya melakukan penanganan keluhan tetapi juga pelayanan kepada nasabah dengan sebaik mungkin agar keluhan yang diajukan dapat diatasi langsung. Cara *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dengan cara diidentifikasi masalah yang diajukan agar tepat dalam penyelesaiannya. *Customer service* memberikan pelayanan dengan maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah dan kendala yang dialami *customer service* dapat diatasi dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan *customer service* harus ramah dan cepat tanggap dalam pemecahan masalah terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik dan selalu mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, memberikan informasi serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak BNI Kantor Cabang Tasikmalaya

Kata Kunci: *Customer Service*, Mengidentifikasi, Mengatasi Keluhan, Nasabah