

**ABSTARCT**

***CUSTOMER SERVICE COMMUNICATION STRATEGY IN HANDLING  
CUSTOMER COMPLAINTS AT PT BPR NUSUMMA SINGAPARNA HEAD  
OFFICE***

*By:*

**Dhinda Deni Saputra**

NIM 183404050

*Guidance:*

Dedeh Sri Sudaryanti., S.E., M.Si

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

*The purpose of the research is to find out the role, complaints, communication strategies, supporting factors and inhibitory factors of customer service in handling customer complaints at PT BPR Nusumma Singaparna Head Office. The research uses qualitative methods supported by primary data sources. Data collection techniques used in-depth interviews and participant observers to obtain information about customer service communication strategies in handling customer complaints, observation directly and directly involved in daily bank operations, then using literature studies that obtain information from various sources of scientific books or other sources related to the object of research. One of the roles of customer service is to handle customer complaints, customer service as the front line must be able to handle and answer complaints well can also be understood by the customer, so that communication strategies are needed so as not to confuse customers, customers will feel satisfied and the implementation of communication will be successful in accordance with the goals to be achieved.*

*Keywords: Strategy, Communications, customer service, Complaints, Customer, Bank.*

## ABSTRAK

### STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH DI PT. BPR NUSUMMA KANTOR PUSAT SINGAPARNA

Oleh:

**Dhinda Deni Saputra**

NIM 183404050

Bimbingan :

Dedeh Sri Sudaryanti., S.E., M.Si

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mengetahui peranan, keluhan, strategi komunikasi, faktor pendukung serta faktor penghambat *customer service* dalam menangani keluhan nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna. Penelitian menggunakan metode kualitatif yang didukung oleh sumber data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara mendalam dan *participant observer* untuk memperoleh informasi mengenai strategi komunikasi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah, pengamatan secara langsung dan terlibat langsung kegiatan operasional bank sehari-hari, kemudian menggunakan studi kepustakaan yakni memperoleh informasi dari berbagai sumber buku ilmiah atau sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Salah satu peranan *customer service* yaitu menangani keluhan nasabah, *customer service* sebagai lini terdepan harus mampu menangani dan menjawab keluhan dengan baik juga dapat dimengerti oleh nasabah, sehingga diperlukan strategi komunikasi supaya tidak membingungkan nasabah, nasabah akan merasa puas dan pelaksanaan komunikasi akan berhasil sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, *Customer Service*, Keluhan, Nasabah, Bank.