

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN COMPLAINT HANDLING TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION AT BANK RAKYAT INDONESIA GARUT BRANCH OFFICE WANARAJA UNIT

By:

Riyan Herdiansyah
193404026

Guidance I : Andri Helmi Munawar

Guidance II : Dedeh Sri Sudaryanti

This study aims to determine Customer Service in Handling Complaints to Increase Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia, Tbk Wanaraja Unit Garut Branch Office. This study uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques in dept interview, direct observation and literature review. Based on the results of the study, the role of customer service in handling complaints to improve customer satisfaction is very important because the position of customer service is not only handling complaints but also providing services to customers as well as possible so that complaints submitted can be handled directly without being raised to the center. Customer service provides maximum service to get satisfaction from customers and the obstacles experienced by customer service can be overcome properly. The results of the study show that every customer has never filed a complaint with the same problem, meaning that the services provided by customer service provide satisfaction to customers. Any complaints submitted by customers can be resolved by customer service by providing the best solution or problem solving. This shows that the customer service of Bank Rakyat Indonesia Garut Branch Office Wanaraja Unit is very competent in handling any complaints submitted by customers.

Keywords: customer service, handling complaint, customers.

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) TBK UNIT WANARAJA KANTOR CABANG GARUT

Oleh:

Riyan Herdiansyah
NPM. 193404026

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar S.E., M.M.

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si

Penelitian bertujuan untuk mengetahui *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data *in dept interview*, observasi langsung dan tinjauan pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, peranan *customer service* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah sangat penting karena kedudukan *customer service* bukan hanya melakukan *handling complaint* tetapi memberikan juga pelayanan kepada nasabah dengan sebaik mungkin agar keluhan yang diajukan dapat diatasi langsung tanpa dinaikan ke pusat. *Customer service* memberikan pelayanan dengan maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah dan kendala yang dialami oleh *customer service* dapat diatasi dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan setiap nasabah tidak pernah mengajukan keluhan dengan masalah yang sama artinya pelayanan yang diberikan *customer service* memberikan kepuasan kepada nasabah. Setiap keluhan yang diajukan nasabah dapat diatasi oleh *customer service* dengan memberikan solusi atau *problem solving* terbaik. Ini menunjukkan bahwa *customer service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja sangat kompeten dalam penanganan setiap keluhan yang diajukan nasabah.

Kata kunci: *Customer Service*, *Handling Complaint*, Nasabah