

LEMBAR PENGESAHAN
HASIL REVISI LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Lengkap : Gina Rahma Pratiwi
No. Pokok Mahasiswa : 173404025
Jurusan/Fakultas : D-3 Perbankan dan Keuangan/Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Prosedur *Handling Complaint* dalam *Service Excellent* pada Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Tanggal Sidang : 15 April 2020

Nama Lengkap	Keterangan	Tanggal Pengesahan	Tanda Tangan
Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si	Pembimbing I		
Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si	Pembimbing II		
Hj. Noneng Masitoh, Ir. M.M	Penguji I		
Agi Rosyadi, S.E., M.M	Penguji II		

Tasikmalaya, April 2020

Koordinator Program Studi
D-3 Perbankan dan Keuangan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M
NIDN.042126301

**PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT*
PADA NASABAH DI PT.BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.**

TUGAS AKHIR

Oleh :

GINA RAHMA PRATIWI

173404025

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan
Telah disetujui Tim Pembimbing
Pada Tanggal Seperti Tertera di Bawah Ini

Tasikmalaya, ... April, 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.
NIDN 0425067802

Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.
NIDN 0415127802

Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-3
Manajemen Perbankan dan Keuangan

Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., AK., CA., CPA.
NIDN 0413116801

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.
NIDN 0428126301

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/ tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Ahli Madya) baik di Universitas Siliwangi maupun di Perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri , tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Gina Rahma Pratiwi

173404025

ABSTRACT

**HANDLING COMPLAINT PROCEDURE ON EXCELLENT
SERVICE TO PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk.,
CUSTOMERS**

By :

Gina Rahma Pratiwi

173404025

Under Guidance :

Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

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

The purpose of this field work practice research activity is to know about the role of bank, spesifically from the customer service section on doing the handling complaint procedure for their customer at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., the collecting data methods that applied on this research are participant observer method and dept interview method. The result of this research will discuss about problem solving that occurs in the customers handle quickly and responsively by PT. Bank Negara Indonesia Tbk., so that the customers will get an excellent service from the bank itself. This thing has a good impact for the bank because it could return the bank's customers. The conclusions of this research are to know about how the bank's customer service do their handling complain procedure and what kind of solution will the give to the customers. The writer suggest that Bank BNI as a commercial bank shall provide their bests services to maintain their customers.

Key words : Procedure, Excellent Service, Bank, Customer Service, Handling Complaint

ABSTRAK

PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT* PADA NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk.

Oleh :

Gina Rahma Pratiwi

173404025

Pembimbing :

Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

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

Tujuan dari penelitian kegiatan praktek kerja ini adalah untuk mengetahui tentang peranan bank terutama *Customer service* dalam melaksanakan prosedur *handling complaint* (penanganan komplain) kepada nasabahnya pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode *participant observer studies* dan *dept interview*. Hasil dari penelitian ini membahas penanganan masalah yang terjadi pada nasabah ditangani secara cepat dan tanggap oleh PT. Bank Negara Indonesia Tbk. , sehingga nasabah mendapatkan *Service Excellent* dari bank tersebut. Hal ini memberikan dampak yang baik karena dapat mempertahankan nasabah pada bank tersebut. Adapun simpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian tersebut yaitu bagaimana prosedur *handling complaint* yang dilakukan *Customer Service* dan solusi yang diberikan kepada nasabah. Saran dari penulis, Bank BNI sebagai Bank Umum harus memberikan pelayanan terbaik agar dapat mempertahankan nasabahnya.

Kata Kunci : Prosedur, Service Excellent, Bank, Customer Service, Handling Complaint

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tugas akhir yang berjudul “**PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT* KEPADA NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk.**” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D-3 Perbankan dan Keuangan untuk memenuhi gelar Ahli Madya di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Dalam penyusunan naskah tugas akhir ini penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, serta saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, semangat serta bimbingan kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Siliwangi hingga dapat menyelesaikan naskah tugas akhir ini.

Penulisan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS., selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan.
4. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu didikan dan bimbingan serta arahan yang berharga bagi penulis selama menjadi mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan.
5. Ibu Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si., selaku pembimbing II sekaligus wali dosen kelas yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, didikan, bimbingan serta arahan yang sangat berharga bagi penulis selama menjadi mahasiswa di D-3 perbankan dan keuangan.
6. Seluruh Staf Pengajar Program Studi Perbankan dan Keuangan yang senantiasa memberi ilmu dan pemahaman.
7. Ibu Yuyu Yulia Mardiana selaku Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., KCP unsil yang telah menerima dan memberikan semangat tiada hentinya kepada penulis.
8. Seluruh staf PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unsil Tasikmalaya, terutama Teh Rani dan Teh Eci yang telah memberikan pengarahan serta menunjang informasi untuk kepentingan naskah tugas akhir ini.
9. Sahabat-sahabat yang telah menemani terutama Andre, Rena, Herlis, Sarah dan Dhika yang selalu memberikan masukan serta memotivasi agar semangat terus kepada penulis.

10. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Perbankan dan Keuangan 2017, terimakasih atas kebersamaannya.

11. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa dan dukungannya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon ridho dan keikhlasannya. Akhir kalam penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca apabila terdapat kekurangan dari penulisan naskah tugas akhir ini. Semoga naskah tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dari berbagai pihak , tidak hanya sebagai sumber pengetahuan semata tetapi dapat menjadi sumber yang merangsang kreativitas dalam mengikuti teknologi ilmu pengetahuan, khususnya dalam dunia perbankan.

Tasikmalaya, februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Praktek Kerja	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja	3
1.4 Kegunaan Praktek Kerja	3
1.5 Metode Praktek Kerja	4
1.6 Lokasi Dan Jadwal Kegiatan Praktek Kerja.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bank	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Asas Bank.....	9
2.1.3 Tujuan Bank	9
2.1.4 Fungsi Bank	10

2.1.5 Jenis-jenis Bank di Indonesia.....	11
2.2 Prosedur	14
2.2.1 Pengertian Prosedur	14
2.2.2 Prinsip – Prinsip Prosedur	15
2.3 <i>Service Excellent</i>	16
2.3.1 Pengertian <i>Service Excellent</i>	16
2.3.2 Jenis Pekerjaan Khusus <i>Service Excellent</i>	18
2.4 <i>Customer Service</i>	20
2.4.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	20
2.4.2 Peranan <i>Customer Service</i> Lembaga Keuangan	21
2.4.3 Fungsi <i>Customer Service</i> Lembaga Keuangan	21
2.5 <i>Handling Complaint</i>	22
2.5.1 Pengertian <i>Handling Complaint</i>	22
2.5.1 Faktor penyebab terjadinya komplain.....	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Perusahaan.....	25
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	25
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	27
3.1.3 Makna dan Bentuk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk....	28

3.1.4 Nilai Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	29
3.1.5 Produk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	30
3.2 Pengertian Struktur Organisasi	37
3.2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	38
3.2.2 Tugas dan Fungsi Jabatan.	39
3.3 Arbitrase.....	41
 BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA	
4.1 Jenis – jenis <i>complaint</i> nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	43
4.1.1 Prosedur <i>handling complaint</i>	46
4.2 Penerapan <i>Service Excellent</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	55
4.3 Peranan <i>Customer Service</i> dalam menangani komplain	58
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	 63

DAFTAR TABEL

No Tabel	Jadwal	Halaman
Tabel 1.1	Matriks Praktek Kerja.....	6
Tabel 4.1	Contoh penyampaian <i>handling complaint</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul	Halaman
Gambar 3.1	Logo BNI dari tahun ke tahun.....	28
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank BNI KCP Unsil.....	38
Gambar 4.1	Alur Penanganan Komplain Nasabah.....	50
Gambar 4.2	Alur Penanganan Komplain Nasabah.....	51
Gambar 4.3	Alur Penanganan Komplain Nasabah.....	52
Gambar 4.4	Alur Penanganan Komplain Nasabah.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Laporan Program Magang.....	65
Lampiran 2.	Laporan Kehadiran Program Magan.....	66
Lampiran 3.	Bukti Tanda Terima Komplain.....	68
Lampiran 4.	<i>Special Thanks</i>	69