

## **ABSTRACT**

### **HANDLING COMPLAINT PROCEDURE ON EXCELLENT SERVICE TO CUSTOMERS AT PT. BANK INDONESIA TASIKMALAYA BRANCH OFFICE**

By:

**Hilda Natasya Yulian**

NIM 193404112

Guidance:

Guidance I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Guidance II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

*The purpose of this study is to find out about handling complaints to customers at PT. Bank Negara Indonesia Tbk. The research approach used is a qualitative approach with descriptive methods, in-depth interview techniques and observation. The types of data used in this study are primary and secondary data. Primary data is taken by conducting interviews with bank employees, while secondary data is taken from the company and the company's official website. The results of this study discuss the handling of complaints on customers who are handled well and quickly by customer service at PT. Bank Negara Indonesia Tasikmalaya Branch Office. So that with the excellent service, it will be better in handling customer problems. In handling customer complaints, it has been in accordance with the SOP that has been determined. Must treat customers with a friendly attitude, responsibility, have qualified capabilities, and prioritize customers. This will have an impact on the bank so that it can retain customers at the bank. From the results of this study, it can be concluded that the presence of complaint handling procedures in excellent service carried out by customer service is a solution that is needed for customers .*

*Key words : Bank, Procedure, Handling Complaint, Customer Service, Service Excentlent.*

## ABSTRAK

### PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* DALAM *SERVICE EXCELLENT* KEPADA NASABAH DI PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

**Hilda Natasya Yulian**  
NIM 193404112

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang *handling complaint* terhadap nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, teknik wawancara mendalam dan obeservasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diambil dengan melakukan wawancara dengan karyawan bank, sedangkan data sekunder diambil dari perusahaan dan website resmi perusahaan. Hasil dari penelitian ini membahas *handling complaint* pada nasabah yang ditangani dengan baik dan cepat oleh *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya. Sehingga dengan adanya *service excellenct* akan menjadi lebih baik dalam menangani masalah nasabah. Dalam menanangani komplain nasabah telah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Harus memberlakukan nasabah dengan sikap yang ramah, tanggung jawab, memiliki kemampuan yang mumpuni, dan memprioritaskan nasabah. Hal ini akan memberikan dampak terhadap bank sehingga dapat mempertahankan nasabah pada bank tersebut. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan dengan adanya prosedur *handling complant* dalam *service excellent* yang dilakukan oleh *customer service* merupakan solusi yang sangat dibutuhkan bagi nasabah.

Kata kunci : *Bank, Procedure, Handling Complaint, Customer Service, Service Excnlent.*