

## DAFTAR ISI

Halaman

### COVER

### HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

### PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

LEMBARAN PERSEMBAHAN ..... i

KATA PENGANTAR ..... ii

*ABSTRACT* ..... iv

ABSTRAK ..... v

DAFTAR ISI ..... vi

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 4

1.3 Tujuan Penelitian ..... 5

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 5

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka ..... 8

2.1.1 Pengertian Bank ..... 8

2.1.2 Tujuan Bank ..... 9

2.1.3 Fungsi Bank ..... 9

2.1.4 Jenis-Jenis Bank di Indonesia .....	11
2.1.5 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	17
2.1.6 Pengertian Prosedur .....	18
2.1.7 Pengertian <i>Handling Complaint</i> .....	19
2.1.8 Aspek Penting <i>Handling Complaint</i> .....	21
2.1.9 <i>Complaint Management System</i> .....	22
2.1.10 Pengertian <i>Service Excellent</i> .....	23
2.1.11 Fungsi <i>Service Excellent</i> .....	24
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Gambaran Umum .....	28
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Negara Indonesia.....	28
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia .....	30
3.1.3 Budaya Kerja BNI .....	30
3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Negara Indonesia.....	32
3.1.6 <i>Job Description</i> PT. Bank Negara Indonesia.....	34
3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan Dan Kinerja Usaha Terkini .....	40
3.2 Metode Penelitian.....	62
3.2.1 Jenis Dan Sumber Data.....	62
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.3 Teknik Analisis Data .....	64
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Kasus <i>Handling Complaint</i> pada Nasabah .....	66
4.1.2 Standar Operasional Prosedur.....	69
4.1.3 Prosedur <i>Handling Complaint</i> .....	70
4.1.3 Solusi <i>Customer Service</i> Dalam Menyelesaikan <i>Handling Complaint</i> .	76
4.1.4 Sikap Melayani Nasabah .....	79
4.2 Pembahasan .....	85
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	89
<b>LAMPIRAN</b> .....	90

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Matriks Target Waktu Penelitian .....	7
---	---

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Bank Negara Indonesia.....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia KC.....	34
Gambar 4.1 Prosedur Media <i>Handling Complaint</i> .....	72
Gambar 4.2 Prosedur <i>Handling Complaint</i> .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Formulir Pengkinian Data .....	90
Lampiran 2 Biodata Penulis .....	92