

ABSTRACT

THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT PT. BPR

OFFICE NUSUMMA SINGAPARNA BRANCH

By: Intan Nurhasanah

213404047

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

Supervisor II: Cindera Syaiful Nugraha, S., Hut. M.M

This research aims to determine customer service in handling customer complaints at PT BPR Nusumma Singaparna Branch Office. This research uses qualitative research methods with interview data collection techniques, direct observation and literature study. Based on the research results, the role of customer service in handling customer complaints is very important because customer service not only handles complaints but also serves customers well so that complaints submitted can be resolved immediately. Customer service provides maximum service to get satisfaction from customers and problems experienced by customer service can be resolved well. The results of this research indicate that customer service must be friendly and responsive in resolving customer problems in providing good service and always strive for customer wishes in knowing, helping resolve customer complaints from start to finish in order to obtain customer satisfaction and trust in BPR Nusumma Singaparna Branch Office.

Keywords: Customer Service, Resolving Complaints, Customer.

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENANGANI KELUHA NASABAH DI PT. BPR NUSUMMA KANTOR CABANG SINGAPARNA

Oleh:

Intan Nurhasanah

213404027

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

Pembimbing II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan nasabah dalam menangani pengaduan nasabah pada PT BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi langsung dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah sangat penting karena *customer service* tidak hanya menangani keluhan saja namun juga melayani nasabah dengan baik sehingga keluhan yang disampaikan dapat segera diselesaikan. *Customer service* memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah dan permasalahan yang dialami oleh *customer service* dapat terselesaikan dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* harus ramah dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik dan selalu mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir guna memperoleh kepuasan nasabah dan kepercayaan pada BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.

Kata Kunci: *Customer Service*, Mengatasi Keluhan, Nasabah