

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Waktu Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH..... 8

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Peranan	8
2.1.2 <i>Customer Service</i>	8
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	8
2.1.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	9
2.1.2.3 Peran <i>Customer Service</i>	10

2.1.2.4 <i>SOP Customer Service</i> PT BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.....	14
---	----

2.1.3 Keluhan Nasabah	15
2.1.3.1 Pengertian Nasabah	15
2.1.3.2 Pengertian Keluhan Nasabah.....	15
2.1.3.3 Penanganan Keluhan Nasabah.....	16
2.1.3.4 Proses Penanganan Keluhan Nasabah	19
2.1.3.5 Penyelesaian Keluhan Nasabah	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pendekatan Masalah	24
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.1.1 Sejarah Singkat PT.BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	27
3.1.2 Visi dan Misi PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	28
3.1.3 Budaya PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	28
3.1.4 Logo dan Makna PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna ..	30
3.1.5 Struktur Organisasi PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	31
3.1.6 Produk PT. BPR Nusumma Kator Cabang Singaparna	32
3.1.7 Job Desk <i>Customer Service</i> PT. BPR Nusumma Kator Cabang Singaparna	32
3.2 Metode Penelitian	33
3.2.1 Jenis Penelitian	34
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	40
4.1.2 Analisis Data Penelitian	42
4.1.2.1 Peran <i>Customer service</i> dalam menangani keluhan nasabah pada PT BPR Nusumma Kantor Singaparna	42
4.1.2.2 Hambatan yang dihadapi <i>Customer service</i> dalam menangani keluhan nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Singaparna.....	49

4.1.2.3 Solusi dari hambatan yang dihadapi <i>Customer service</i> dalam menangani keluhan nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Singaparna.	51
4.2 Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Hasil Penelitian	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
RIWAYAT HIDUP/BIODATA PENULIS.....	68

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	SOP <i>Customer Service</i> PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.....	14
3.1	Logo PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	32
3.2	Struktur Organisasi Kantor Non Pusat Operasional PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	33
4.1	Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pegaduan	39

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Penanganan <i>Customer Service</i> Dalam Komplain Nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna	3
1.2	Jadwal Penelitian	7

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
	Lampiran 1 Pedoman Wawancara	60
	Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian di BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.....	67
	Lampiran 3 Biodata Penulis	68