

ABSTRAK

Nama : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Penanganan *Complaint* Nasabah Yang Dilakukan Oleh
Customer Service Pada Bank BNI Cabang Menteng
Jakarta Pusat
Pembimbing : Drs. Gufroni Sakaril, MM

Bibliografi: 5 BAB 138 Hal + Lampiran + 33 Buku + 4 Internet

Komplain nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian *financial* yang dialami nasabah yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Pengaduan ini pertama kali akan di layangkan kepada petugas *Customer Service*, dalam hal menangani keluhan dari nasabah inilah *Customer Service* menjadi salah satu petugas yang berperan penting dalam menyelesaikan keluhan dari nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penanganan *Complaint* Nasabah Yang Dilakukan Oleh *Customer Service* Pada bank BNI Cabang Menteng Jakarta dengan menggunakan 5 tahap penanganan komplain nasabah menurut Thomas S. Kaihatu yaitu mendengarkan dan memahami, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action* dan terakhir *follow up*.

Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan paradigma post positivisme dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam kepada PBN, Penyelia, *customer service* dan nasabah Bank BNI Cabang Menteng.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, seorang *customer service* menjalankan fungsi sebagai *reciprocal two-way traffic communication* yang berkaitan dengan fungsi *Public Relations*. Prosedur penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BNI Cabang Menteng telah mengikuti standar yang telah diatur dan sudah terealisasi dengan baik, itu terbukti saat ada yang mengajukan komplain pihak *Customer Service* mendengarkan keluhan, memberikan klarifikasi dan penjelasan yang baik, meminta maaf, memberikan solusi serta melakukan *follow up* dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang baik bagi nasabah maupun calon nasabah.

Kata kunci : *Handling Complaint, Public Relations, Customer Service, Bank BNI*

ABSTRACT

Name : Aldy Prasetyo
NIM : 44218120039
Study Program : Faculty of Communication
Tittle Report : Handling of Customer Complaints Made by Customer Service at Bank BNI Menteng Jakarta Branch
Counsellor : Drs. Gufroni Sakaril, MM

Bibliography: 5 CHAPTER 138 Pages + Attachment + 33 Books + 4 Internet

Customer complaints are expressions of customer dissatisfaction caused by financial losses experienced by customers allegedly due to bank errors or negligence. This complaint will be submitted to a Customer Service officer for the first time. In terms of handling complaints from customers, Customer Service is one of the officers who plays an important role in resolving complaints from customers.

This study aims to determine the Handling of Customer Complaints Made by Customer Service at BNI bank Menteng Jakarta Branch by using 5 stages of handling customer complaints according to Thomas S. Kaihatu, namely listening and understanding, clarifying and equalizing perceptions, explanations and apologies, solutions and taking action and finally follow up.

The research method uses descriptive qualitative with a post-positivism paradigm and data collection techniques using in-depth interviews with PBN, Supervisors, customer service and customers of BNI Bank Menteng Branch.

Based on the results of the research, it shows that a customer service performs a function as a reciprocal two-way traffic communication related to the Public Relations function. Complaint handling procedures carried out by Customer Service at Bank BNI Menteng Branch have followed the standards that have been regulated and have been well realized, this is evident when someone submits a complaint the Customer Service listens to complaints, provides good clarifications and explanations, apologizes, provides solutions as well as follow up in providing services so as to provide good satisfaction for customers and prospective customers.

Keywords: Handling Complaints, Public Relations, Customer Service, Bank BNI