

**PROSEDUR MENANGANI KELUHAN NASABAH OLEH CUSTOMER SERVICE
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT SOEKARNO
HATTA MALANG**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya
Keuangan dan Perbankan



Oleh :

MUHAMMAD TAUFIK ENLIANA PUTRA

202010190511010

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM DIPLOMA III

DIREKTORAT VOKASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

TUGAS AKHIR

Prosedur Menangani Keluhan Nasabah Oleh Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Soekarno Hatta Malang

oleh :

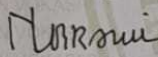
Muhammad Taufik Enliana Putra

202010190511010

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 13 November 2023

Pembimbing I,



Ida Nuraini, SE, M.Si

Pembimbing II,



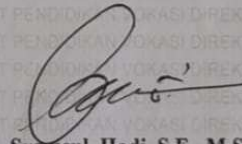
Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak

Direktur,



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si

Ketua Program Studi,



Syamsul. Hadi, S.E., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Prosedur Menangani Keluhan Nasabah Oleh Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Soekarno Hatta Malang

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Muhammad Taufik Enliana Putra**

NIM : **202010190511010**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 13 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

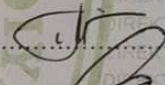
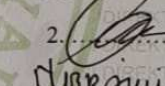
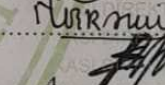
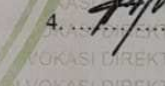
Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Zainal Arifin, SE, M.Si**

Penguji II : **Syamsul. Hadi, S.E., M.Si**

Penguji III : **Ida Nuraini, SE, M.Si**

Penguji IV : **Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M., Ak**

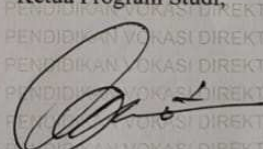
1. 
2. 
3. 
4. 

Direktur,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si


Syamsul. Hadi, S.E., M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Muhammad Taufik Enliana Putra**

NIM : **202010190511010**

Program Studi : **DIII Perbankan dan Keuangan**

Surel : **mupikenlianaputra@gmail.com**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 November 2023



Muhammad Taufik Enliana Putra

202010190511010

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan hidayahnya sehingga saya selaku penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Prosedur Menangani Keluhan nasabah oleh Customer Service pada PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Unit Soekarno Hatta, Malang” sesuai dengan waktu yang ditentukan. Penulisan tugas akhir ini adalah salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Pendidikan program diploma III Perbankan dan Keuangan direktorat vokasi, Universitas Muhammadiyah Malang agar mendapatkan gelar Ahlimadya (Amd).

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dipermudahnya penulis dalam menyusun tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih oleh :

1. Bapak Prof. Dr. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si selaku Direktur Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma-III Perbankan dan Keuangan
4. Ibu Ida Nuraini, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan baik
5. Bu Eris Tri Kurniawati, S.E, M.M, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan baik
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Perbankan dan Keuangan yang telah mengajarkan, membimbing, dan mengarahkan berbagai ilmu selama kegiatan perkuliahan

7. Seluruh Staff dan Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Soekarno Hatta Malang yang telah membantu dan memberikan pengalaman serta ilmu kepada penulis selama kegiatan praktek kerja lapangan.

8. Untuk keluarga tercinta, sebagai penulis menyampaikan banyak terima kasih karena senantiasa memberi semangat, mendoakan, dan telah bersabar telah membiayai saya selama melaksanakan perkuliahan.

9. Untuk Berliana Risyah Damara, penulis menyampaikan terima kasih karena telah menemani, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

10. Seluruh teman-teman yang telah menemani dan menghibur penulis selama kegiatan perkuliahan dan sampai penyusunan Tugas Akhir ini.

Apabila dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, penulis menerima kritik dan saran guna menyempurnakan Tugas Akhir yang penulis susun serta penelitian yang telah dilaksanakan semoga bermanfaat bagi pembaca dalam pelaksanaan *service excellent* sebagai *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.

Malang, 23 Juli 2023

Muhammad Taufik Enliana Putra

202010190511010

ABSTRACT

The task of a customer service person is to serve customers and fulfill customer desires according to the customer's requests. As the front guard, customer service is obliged to provide maximum service to customers. Service at a bank is not only about serving in terms of offering bank products and services, but also serving customer complaints based on the bank products and services they receive. The discomfort felt by customers causes customers to submit their complaints. This is the task of customer service in serving and resolving customer complaints.

The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques use observation and interviews. The informants in the interviews came from office employees at the research location. The data analysis technique uses narrative analysis based on interview results.

The results of this research indicate that the procedures for handling customer complaints at the Bank Rakyat Indonesia Soekarno Hatta unit, Malang, a customer service person must have perfect public speaking skills and have the ability to resolve problems quickly and accurately in providing solutions to customers who are submitting their complaints.

Key Words: Customer Service, Complaints, Serving

ABSTRAK

Tugas seorang *customer service person* adalah melayani pelanggan dan memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan permintaan pelanggan. Sebagai garda terdepan, *customer service* wajib memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan. Pelayanan pada suatu bank tidak hanya sekedar melayani dalam hal penawaran produk dan jasa bank saja, namun juga melayani pengaduan nasabah berdasarkan produk dan jasa bank yang diterimanya. Ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan menyebabkan pelanggan menyampaikan keluhannya. Inilah tugas *customer service* dalam melayani dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Informan dalam wawancara berasal dari pegawai kantor di lokasi penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis naratif berdasarkan hasil wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata cara penanganan pengaduan nasabah di Bank Rakyat Indonesia unit Soekarno Hatta Malang, seorang *customer service* harus mempunyai kemampuan *public speaking* yang sempurna dan mempunyai kemampuan menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat dalam memberikan solusi kepada nasabah yang sedang menyampaikan keluhan mereka.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja	3
BAB II HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	5
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan	12
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang Dijalankan	13
2.4 Pemecahan Masalah yang Diambil	20
BAB III PENUTUP	26
3.1 Kesimpulan	26
3.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28
Lampiran	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Tahun 2023 6



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Logo BRI11
- Gambar 2.2 Alur Menangani Keluhan Nasabah 12
- Gambar 2.3 Alur Menangani Keluhan14



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SKKNI No. 26	30
Lampiran 2 Pengaduan via BRLmo	31
Lampiran 3 Pengaduan Via BRLmo	32
Lampiran 4 Pengaduan Via BRLmo	33



Daftar Pustaka

- Fernandes, Y¹ D² 2018² PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT CABANG UTAMA PADANG. [Online]
Available at: <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Nanda, S¹ 2023¹ Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Ciri, Jenis & Contoh. [Online]
Available at: <https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
[Accessed 5 7 2023]¹
- Ningsih, W¹ L² 2023¹ Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI), Didirikan di Purwokerto. [Online]
Available at: <https://www.kompas.com/stori/read/2023/08/25/070000379/sejarah-bank-rakyat-indonesia-bri-didirikan-di-purwokerto?page=all>
[Accessed 13 10 2023]¹
- Syah, A¹ A² d² K² 2020² IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCEOLEH CUSTOMER SERVICEPADA BMT BISMILLAH SUKOREJO. JURNAL EKONOMI DAN BISNIS ISLAM, 7, Volume Volume 2 Nomor 1, pp²17-18²

PROSEDUR MENANGANI KELUHAN NASABAH OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) Tbk. UNIT SOEKARNO HATTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.linkqu.id

Internet Source

3%

2

repository.uiad.ac.id

Internet Source

3%

3

dspace.uui.ac.id

Internet Source

3%

4

eprints.umm.ac.id

Internet Source

3%

5

123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On