

ABSTRAKSI

Nama : Kiki Victoria

Judul : Kinerja Customer Service BRI Semarang Pandanaran dalam Menangani
Keluhan Nasabah dengan Pelayanan Prima

NIM : DOCOO6063

Penelitian ini dilandasi oleh ketertarikan peneliti dalam mengkaji proses pelayanan maupun penanganan keluhan customer service perbankan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan customer service merupakan salah satu bagian penting dalam menciptakan image atau citra perusahaan. Ketrampilan dan etika yang baik merupakan modal utama untuk keberhasilan pelayanan prima. Dengan selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah maka customer service BRI Semarang Pandanaran telah menerapkan pelayanan prima.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja customer service BRI Semarang Pandanaran dalam menangani keluhan nasabah dalam pengembangan gerakan pelayanan prima dengan faktor ability hingga faktor accountability. Selain itu, peneliti juga ingin mengetahui apakah terdapat hambatan yang dialami customer service dalam melakukan pelayanan maupun menangani keluhan nasabah. Karena apabila terdapat hambatan akan mempengaruhi kinerja pelayanan customer service. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan data-data yang telah terkumpul yang tujuannya untuk mencari gambaran yang sistematis dan akurat. Penelitian dilakukan dengan interview atau wawancara kepada narasumber atau pihak yang berkompeten dalam memberikan informasi kegiatan pelayanan customer service, yaitu dari pihak customer service dan Manager Operasional. Selain itu, respon masyarakat didapat dari wawancara perwakilan nasabah yang pernah komplain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja customer service yang dilakukan sesuai dengan faktor-faktor pengembangan gerakan pelayanan prima. Pada faktor ability BRI Semarang Pandanaran memberikan training service excellent. Faktor attitude customer service menerapkan cara bersikap dalam bentuk 3S (senyum, sapa, salam) pada nasabah. Faktor appearance, selain penampilan fisik, customer service juga harus baik dalam penampilan pribadi. Faktor attention, customer service menyediakan sarana penyampaian keluhan melalui berbagai cara yaitu melalui telepon, hotline service, form komplain yang bisa diisi langsung oleh nasabah, via email, datang langsung ke petugas customer service, Faktor action, customer service harus bertindak cepat dan tepat dalam menangani keluhan nasabah. Faktor accountability, mengevaluasi setiap tahap kegiatan penanganan keluhan. Respon nasabah terhadap pelayanan customer service BRI Semarang Pandanaran adalah customer service menunjukkan sikap akrab, sopan, pribadi yang ramah dan terbuka, dalam menangani keluhan nasabah customer service bersikap sabar dan menunjukkan rasa tanggung jawab untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan secepat mungkin. Hambatan juga didapati yaitu masalah trouble jaringan ATM yang perlu mendapat koordinasi kantor pusat.

Semarang, Mei 2010

Disetujui oleh Dosen
Pembimbing

Much.Yulianto, S.Sos, M.Si
NIP. 19700704.199903.1.001