

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENGHADAPI
HANDLING COMPLAIN NASABAH PADA APLIKASI BSB
MOBILE DI BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS KM 6**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Menyelesaikan Pendidikan Progam
DIII Jurusan Keuangan dan Perbankan**



**Diajukan Oleh:
Maulidina Anggrani
NRP. 2101130003**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2024**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Maulidina Anggraini
Nomor Pokok : 2101130003
Jurusan/Prog. Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Konsentrasi : Pratik Bank Mini
Judul Laporan Akhir : Peran Customer Service Dalam Menghadapi Handling Complain Nasabah Pada Aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal ^{28/9-2024}

Pembimbing 1 :
Ellen Sumiarni, S.E, M.M
NIDN. 0223116001

Tanggal ^{30/9-2024}

Pembimbing 2 :
Umi Hasanah, S.E, M.M
NIDN. 0220016002

26 /PS/DFEB/ 24

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal ^{30/9-2024}

Ketua Program Studi

Tanggal ^{30/9-2024}



Dr. Msy Mikial, S.E., M.Si.AK.CA.CSRS
NIDN. 0205026401

Nur Effen, S.E, M.M
NIDN. 0220076102

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Maulidina Anggraini
Nomor Pokok : 2101130003
Jurusan/Prog. Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Konsentrasi : Pratik Bank Mini
Judul Laporan Akhir : Peran Customer Service Dalam Menghadapi Handling Complain Nasabah Pada Aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6

Penguji Laporan Akhir :

Tanggal 28/9-2024

Ketua Penguji :
Ellen Sumiarni, S.E, M.M
NIDN. 0223116001

Tanggal 30/9-2024

Penguji I :
Umi Hasanah, S.E, M.M
NIDN. 0220016002

Tanggal 28/9-2024

Penguji II :
Syahyuni, S.E, M.M
NIDN. 0226106101

26 /PS/DFEB/ 24

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 30/9-2024



Dr. Msy Mikial, S.E., M.Si.AK.CA.CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 30/9-2024

Nur Effen, S.E, M.M
NIDN. 0220076102

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

- Tujuan dari sebuah ilmu itu adalah untuk mengamalkannya, maka ilmu yang hakiki adalah ilmu yang tereflesikan dalam kehidupannya, bukan ilmu yang hanya bertengger di kepala. (Imam Syafi'i)
- Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. (Qs. Al-Insyirah : 5-6)
- Kesuksesan adalah produk dari kegigihan, ketekunan, dan rasa ingin tahu yang tak terbatas. (Nikola Tesla)

Kupersembahkan:

- ♥ Allah SWT, sebagai wujud memberikan beribu ilmu
- ♥ Bapak Nurman Fitriansyah dan Ibu Mardiana yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan support yang tak terhingga
- ♥ Untuk Adikku tersayang beserta keluarga besar
- ♥ Almamaterku

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulidina Anggraini

NRP : 2101130003

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : D III Keuangan dan Perbankan

Judul : Peran Customer Service Dalam Menghadapi Handling Complain Nasabah Pada Aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan jiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2024



Maulidina Anggraini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tanpa halangan yang berarti. Penulisan Laporan Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program DIII Jurusan Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS., selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Misy Mikial, S.E,M.Si.Ak.CA.CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Nur Effen, S.E,M.M., selaku Ketua Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Tridianti.
4. Ibu Ellen Sumiarni, S.E,M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Umi Hasanah, S.E,M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/ Ibu Dosen beserta Staff Karyawan Prodi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
7. Bapak Dian Arista selaku Pimpinan Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 beserta Staff Karyawan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan riset ini.

8. Orang tua ku Ayahanda Nurman Fitriansyah dan Ibunda saya Mardiana terima kasih telah memberikan support kepada ku dengan support dan keyakinan ini penulis bisa menyelesaikan penelitian.
9. Adik saya Ahmad Rizki Saputra dan Muhamad Fachri Syahputra beserta keluarga besar terima kasih telah membantu dan memberikan support kepada penulis.
10. Teman seangkatan Prodi DIII Keuangan dan Perbankan yang telah saling memberikan dorongan semangat dan support satu sama lainnya.
11. Untuk orang yang telah bersama saya dari tahun 2020 hingga sekarang terima kasih untuk Afrandi, S.Pd telah menemani saya dari awal kuliah hingga dititik sekarang terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, kepercayaan, motivasi, serta memberikan waktu luang untuk menjadi tempat pendengar dan menemani saya menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu satu persatu terima kasih telah membantu memberikan dukungan demi kelancaran penulisan penelitian ini.
13. Terakhir untuk diri sendiri Maulidina Anggraini terima kasih sudah sekuat ini berjuang, dan berusaha menjalani semua proses untuk mendapatkan gelar yang diimpikan. Yang tidak menyerah sedikitpun yang tidak mengenal lelah dalam proses menyusun Laporan Akhir.

Dalam menyusun Laporan Akhir penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dan jauh dari kata sempurna.. Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar kedepannya lebih baik lagi. Penulis sangat menerima kritikan dari semua pihak agar penulis dapat memperbaiki kekeliruan yang ada dalam penelitian ini demi penyempurnaan untuk kepentingan dimasa yang akan datang. Untuk dimasa selanjutnya berikanlah penelitian yang jauh lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir, dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama rekan-rekan mahasiswa, khususnya bagi mahasiswa Universitas Tridinanti Prodi DIII Keuangan dan Perbankan jika ada kesalahan baik kata bahasa maupun kekeliruan lainnya, penulis minta maaf dan kepada Allah mohon ampun.

Palembang, 13 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Peranan	9
2.2 Customer Service.....	10
2.3 Handling Complain.....	16
2.4 Mobile Banking	20
2.5 Dampak Penggunaan Mobile Banking	25
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	27

3.1 Sejarah Bank Sumsel Babel	27
3.2 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel.....	28
3.3 Logo Bank Sumsel Babel.....	28
3.4 Strategi Bank Sumsel Babel.....	30
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas.....	30
3.6 Produk dan Aktivitas Usaha Bank Sumsel Babel	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
4.1 Syarat Dan Cara Membuat Akun BSB Mobile	35
4.2 Fasilitas BSB Mobile	36
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.4 Bentuk Dan Penyelesaian Handling Complain BSB Mobile.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara.....	54
Tabel 4.2 Bentuk dan Penyelesaian Handling Complain.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	45
-------------------------------------	----

ABSTRAK

MAULIDINA ANGGRAINI, Peran Customer Service Dalam Menghadapi Handling Complain Nasabah Pada Aplikasi BSB Mobile Di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.

(Dibawah bimbingan Ibu Ellen Sumiarni, S.E,M.M dan Ibu Umi Hasanah, S.E,M.M).

Customer Service merupakan pemegang peranan yang sangat penting di perusahaan. *Customer Service* itu ibarat wajah terdepan sebuah bank sebagai pembina hubungan yang baik yang berhadapan langsung kepada masyarakat atau nasabah. Selain sebagai Pembina hubungan antara nasabah seorang *Customer Service* harus mampu memberikan solusi atau mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran Customer Service dalam menghadapi Handling Complain pada aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan yang penting dalam menyelesaikan *Handling Complain* nasabah, *Customer Service* sebagai penanganan *Handling Complain* yaitu penyalur informasi masalah dan pelayanan solusi. Penyalur informasi masalah yaitu *Customer Service* menerima keluhan dari nasabah, kemudian mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan, dan memonitor ke-unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.

Kata Kunci: Bank Sumsel Babel Mobile (BSB Mobile), Bank Sumsel Babel, Customer Service (CS).

RIWAYAT HIDUP

Maulidina Anggraini dilahirkan di Palembang pada tanggal 19 Mei 2003 buah cinta dari Bapak Nurman Fitriansyah dan Ibu Mardiana, anak pertama dari tiga saudara merupakan satu-satunya anak perempuan. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2014 di Sekolah Dasar Negeri 32 Talang Kelapa, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2017 di Sekolah SMP Negeri 51 Palembang, Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2020 di Sekolah SMA Negeri 21 Palembang. selanjutnya menempuh pendidikan pada tahun 2021 memasuki Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dunia modern manusia dimanjakan dengan teknologi yang semakin canggih. Dengan muncul nya teknologi yang canggih membawa perubahan yang baik seperti berinteraksi dengan cara yang mudah dan beragam. *Internet* sangat melekat pada masyarakat zaman modern karena *Internet* dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Dengan berjalannya waktu dari tahun ke tahun penggunaan internet dan kemajuan teknologi semakin pesat. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi sangat berpengaruh dan dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang menjangkau dan disajikan secara elektronik. Manfaat penggunaan *Internet* dapat dirasakan oleh semua masyarakat dan nantinya akan bermanfaat untuk pemakainya.

Bahkan di Indonesia atau di seluruh dunia telah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas teknologi yang semakin memudahkan dalam berinteraksi untuk transaksi. Dengan pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat industri terpengaruh dengan hadirnya teknologi informasi. Industri perbankan merupakan salah satu industri yang sangat terpengaruh dengan penggunaan teknologi. Industri perbankan di Indonesia sudah menyatu dengan teknologi informasi dan merupakan hal yang sangat melekat satu sama lain. Teknologi informasi adalah sistem layanan pada bank yang mendukung dan dapat memiliki nilai atas kemajuan suatu bank. Teknologi informasi berfungsi untuk mengolah serta menyebarkan berita atau informasi yang bersifat financial

ataupun non financial. Di zaman modern peran perbankan sangat berpengaruh dalam perekonomian suatu negara. Bahkan setiap sektor yang berkaitan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan masa yang akan datang kita tidak dapat terlepas dari dunia perbankan, jika hendak mengerjakan aktivitas keuangan, baik perorangan, sosial maupun perusahaan.

Salah satu hal yang selalu dibutuhkan di sektor perbankan adalah pemberian layanan nasabah atau Customer Service. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang perekonomian terkhusus bank pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah *Customer Service*. Menurut Kasmir (2014:249) pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Peranan Customer Service sangatlah penting karena merupakan garda terdepan yang berhadapan langsung dengan pelanggan atau nasabah.

Kegiatan yang diperuntukan atau dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabah, serta mampu menjelaskan berbagai produk dan informasi bank dan mampu menyelesaikan masalah ataupun keluhan nasabah merupakan tugas *Customer Service*. Dalam mempertahankan loyalitas terhadap nasabah pihak bank memberikan layanan yang terbaik terhadap nasabah agar mendapatkan citra dan nama baik untuk perusahaan. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sering juga terjadinya keluhan nasabah kepada pihak bank. Sering ditemukannya nasabah mengeluhkan atas kurang puas atas kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Customer Service berperan penting dalam menyelesaikan keluhan nasabah atau *Handling Complain* yang terjadi pada nasabah dan menyelesaikan masalah nasabah serta memberikan solusi atas masalah yang nasabah keluhkan. Yang dimaksud *Handling Complain* Menurut Daryanto dan Setyabudi, (2014 : 32) “Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk”.

Di zaman yang modern penggunaan teknologi yang canggih digunakan oleh semua kalangan usia dari yang muda hingga yang telah berusia. Penggunaan teknologi yang digunakan dimanapun dan kapanpun adalah *Mobile Banking*. Aplikasi BSB Mobile atau *Mobile Banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang sangat kerap dipakai oleh nasabah dalam melakukan transaksi serta memungkinkan nasabah untuk melaksanakan transaksi hanya lewat handphone. Tujuan dari aplikasi ini memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran seperti Transfer, Top up pembayaran listrik, Sekolah, pembelian Vocer dan lainnya. Dengan adanya layanan aplikasi ini memudahkan layanan bertransaksi yang mudah, cepat, efektif dan efisien.

Dibalik kemudahan bertransaksi menggunakan BSB Mobile sering terjadi *Handling Complain* yang dikeluhkan oleh nasabah. Salah satu risiko kecil yang terjadi adalah lupakan Password dan User Id aplikasi *Mobile Banking*. Peran *Customer Service* menangani dan menyelesaikan masalah haruslah cepat dalam menyelesaikan keluhan dengan cara permintaan maaf, pemecahan masalah, dan sikap sopan dan penanganan keluhan secara cepat. Penanganan keluhan dijadikan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas

penanganan *Complain* yang diberikan akan tetap setia pada perusahaan, dan memastikan tidak beralih pada bank lain.

Berdasarkan hasil pengamatan, dan latar belakang diatas, peneliti telah paparkan maka penulis sangat tertarik agar dapat melakukan penelitian yang berjudul “PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENGHADAPI HANDLING COMPLAIN NASABAH PADA APLIKASI BSB MOBILE DI BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS KM 6 ”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, maka Rumusan Masalah yang muncul adalah:

1. Bagaimana peran Customer Service menyelesaikan Handling Complain Nasabah pada Aplikasi BSB Mobile.
2. Apa saja faktor- faktor yang menghambat dan mengatasi keluhan Handling Complain pada Aplikasi BSB Mobile.
3. Mengapa sering ditemukannya keluhan nasabah pada Aplikasi BSB Mobile.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penulisan Laporan Akhir ini tentunya peneliti memiliki tujuan penelitian untuk menjawab dan memecahkan masalah merupakan tujuan utama yang harus dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran Customer Service dalam menghadapi Handling Complain pada aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel KM 6.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor- faktor yang menghambat dan mengatasi keluhan Handling Complain pada Aplikasi BSB Mobile.

3. Untuk mengetahui mengapa sering ditemukannya keluhan nasabah pada aplikasi BSB Mobile.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan selesai melakukan penelitian. Kegunaan dari hasil penelitian dapat bersifat teoritis dan praktis. Hasil yang di dapat dari peneitian ini yaitu, peneliti berharap memberikan banyak manfaat kepada pihak lain berupa manfaat teoritis maupun praktis.

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan banyak manfaat dan wawasan pengetahuan untuk pembaca yang berkaitan terkhususnya tentang peran Customer Service dalam menghadapi Handling Complain nasabah pada aplikasi BSB Mobile.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi peneliti

Diharapkan penilitian ini menambah pembelajaran wawasan dan pengetahuan lebih luas yang berkaitan dengan peran Customer Service dalam menghadapi *Handling Complain* nasabah pada aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 dan mengetahui faktor- faktor menghambat *Handling Complain* dan mengapa sering terjadinya keluhan *Handling Complain* nasabah pada aplikasi BSB Mobile.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat mengenalkan eksistensi Bank Sumsel Babel Kantor Kas km 6 kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan mengenai peran *Customer Service* guna

meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman untuk penyelesaian Handling Complain.

c. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menjadi salah satu hasil penelitian yang bermanfaat di masa mendatang.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan yang berlokasi di Kota Palembang tepatnya di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 beralamatkan di Jl. Kol. H. Burlian KM.6 No.189, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Sumatera Selatan.

1.4.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data:

a. Sumber data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari wawancara nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 yang mengeluhkan kurang puasnya atas pelayanan atau Handling complain.

b. Sumber data Sekunder

Data sekunder sumber dari informasi yang diperoleh dari berupa foto-foto dan dokumen yang tersedia di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan teknik pengumpulan data, penulis menggunakan tiga teknik adapun tekniknya sebagai berikut:

a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan, pengumpulan data terhadap aktivitas dan prospek kerja yang dilakukan agar mendapatkan data tertulis yang relevan.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara kepada nasabah dan mengajukan pertanyaan- pertanyaan yang berstruktur agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Peneliti mencari data dokumentasi yang dapat dijadikan data yang relevan sebagai rujukan dalam penelitian, terkhususnya dokumentasi yang berhubungan dengan *Handling Complain*.

1.5 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang mempelajari fenomena yang sedang terjadi di lingkungan sekitar. Data yang didapat sesuai dengan realitas mengenai fenomena yang terjadi tempat penelitian di Bank Sumsel Babel Kantor KM 6. Maka dari itu agar mendapatkan data yang sesuai dan realitas peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada nasabah serta mengamati hal apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang telah terjadi pada masa sekarang atau masa yang akan berlangsung. Artinya dalam melakukan penelitian ini peneliti memberikan gambaran masalah dan keterangan informasi yang

diperoleh dari nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 mengenai *Complain* yang terjadi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai pandangan dan penjelasan mengenai uraian latar belakang, rumuan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, teknik analisa dan sistem penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab mengkaji teori tentang *Customer Service*, Peran *Customer Service*, *Handling Complain*, *Mobile Banking*.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah Bank Sumsel Babel, visi misi, logo perusahaan, struktur organisasi, aktivitas perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan peran *Customer Service* dalam menghadapi *Handling Complain* Nasabah pada aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6, bagaimana peran *Customer Service* dalam menyelesaikan *Handling Complain* nasabah, apa saja faktor- faktor yang menghambat dan mengatasi keluhan *Handling Complain* pada Aplikasi BSB Mobile, mengapa sering ditemukannya keluhan nasabah pada Aplikasi BSB Mobile.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Peran *Customer Service* Dalam Menghadapi *Handling Complain* Nasabah Pada Aplikasi BSB Mobile di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, dkk. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Fandy Tjipto, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.

Fandy Tjiptono. (2012). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima* (Adi (ed.); Edisi 2).

Kasmir 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Kasmir 2008, *Manajemen perbankan*, jakarta:PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir 2014. *Manajemen. Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers

Kusuma, 2019. *Strategi pelayanan Customer Service* Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta : Andi, 2011

Soekanto.2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sumarwan Ujang. “*Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*”. Bogor. Ghalia Indonesia. 2011.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 Ayat (17)

