

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN
HANDLING COMPLAINT NASABAH ATAS PEMBAYARAN
GAGAL MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSEL BABEL
KANTOR KAS KM 6**

LAPORAN AKHIR

**Untuk memenuhi dari syarat-syarat guna menyelesaikan pendidikan
program D.III keuangan dan perbankan**



Diajukan oleh :

Riska Alia Desiani

NPM : 2101130008

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

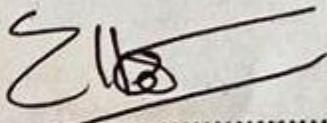
2024

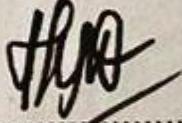
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Riska Alia Desiani
Nomor Pokok/NPM : 2101130008
Jurusan/Prog. Studi : Keuangan Dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III (DIII)
Konsentrasi : Praktik Bank Mini
Judul Laporan Akhir : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENYELESAIKAN HANDLING COMPLAINT
NASABAH ATAS PEMBAYARAN GAGAL
MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSEL
BABEL KANTOR KAS KM 6**

Pembimbing Laporan Akhir

Tanggal 30-09-2024 Pembimbing I : 
Ellen Sumiarni, S.E., M.M
NIDN : 0223116001

Tanggal 30-09-2024 Pembimbing II : 
Syahyuni, S.E., M.M
NIDN : 0226106101

032/PS/DFEB/24

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Msy Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN : 0205026401

Nur Effen, S.E., M.M
NIDN : 0202076102

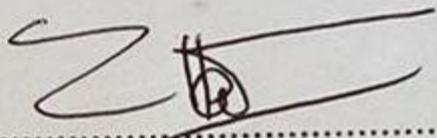
UNIVERSITAS TRIDINANTI

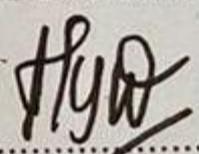
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

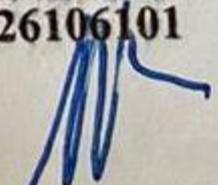
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Riska Alia Desiani
Nomor Pokok/NPM : 2101130008
Jurusan/Prog. Studi : Keuangan Dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III (DIII)
Konsentrasi : Praktik Bank Mini
Judul Laporan Akhir : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENYELESAIKAN HANDLING COMPLAINT
NASABAH ATAS PEMBAYARAN GAGAL
MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSEL
BABEL KANTOR KAS KM 6**

Penguji Laporan Akhir :

Tanggal... 30-09-2024 Ketua Penguji : 
Ellen Sumiarni, S.E., M.M
NIDN : 0223116001

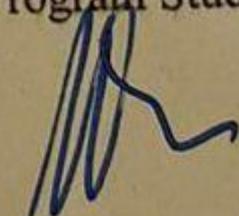
Tanggal... 30-09-2024 Penguji I : 
Syahyuni, S.E., M.M
NIDN : 0226106101

Tanggal... 01-10-2024 Penguji II : 
Nur Effen, S.E., M.M
NIDN : 0202076102



Mengesahkan :

Ketua Program Studi


Nur Effen, S.E., M.M
NIDN : 0202076102

Tanggal : 01-10-2024

Tanggal : 01-10-2024

Motto Dan Persembahan

Motto :

Jika anda tidak bisa melakukannya dengan baik, lakukanlah dengan cinta.(mother teresa)

Percintaan kamu boleh gagal tapi karir kamu tidak boleh gagal.(Riska Alia Desiani)

Kupersembahkan Kepada :

- Ayahanda Dan Ibunda Tercinta**
- Adik-Adikku Tersayang**
- Diri saya sendiri Riska Alia Desiani**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir ini, yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan dunia kerja pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.

Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Diploma III di Program Studi DIII Keuangan Dan Perbankan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti. Berbagai kesulitan sering kali penulis temukan mengingat keterbatasan, kemampuan dan waktu dalam penyusunan laporan akhir ini. Namun berkat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya laporan tugas akhir ini terselesaikan.

Dalam penyusunan laporan akhir ini tentu tak lepas dari arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Msy Mikial, SE. M.Si.Ak.AC.CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
2. Ibu Nur Effen, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi DIII Keuangan Dan Perbankan.
3. Ibu Ellen Sumiarni, S.E., M.M selaku Ketua Dosen Pembimbing I dan Ibu Syahyuni, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II, yang telah

memberikan arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan laporan akhir ini.

4. Bapak Dian Arista selaku Pimpinan yang ada di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6, yang telah memberikan izin untuk penelitian di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.
5. Pihak Bank Sumsel Babel KM 6 yang telah memberikan masukan dan ilmu yang bermanfaat selama penyusunan laporan akhir ini.
6. Kepada ayahanda dan ibunda tercinta terimakasih telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Kepada adikku tersayang Repaldo R Saputra, Ria Mutiara Agustina Dan Repika Olivia Agustine, Terimakasih atas dukungan dan alasan penulis untuk pulang kerumah.
8. Untuk diri saya sendiri Riska Alia Desiani terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan laporan akhir ini. Semoga saya tetap rendah hati karna ini baru awal dari semuanya.
9. Untuk teman-teman penulis yang sudah mendengarkan keluh kesah penulis dan yang selalu ada disamping penulis kapanpun penulis butuhkan terimakasih atas dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.
10. Dan untuk yang terakhir kepada seseorang yang belum bisa dituliskan dengan jelas namanya, terimakasih sudah menjadi salah satu alasan

PENYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Alia Desiani

NPM : 2101130008

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : DIII Keuangan Dan Perbankan

Judul : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM**

MENYELESAIKAN HANDLING COMPLAINT

NASABAH ATAS PEMBAYARAN GAGAL

MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSEL BABEL

KANTOR KAS KM 6

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya akan menerima sanksi dengan berupa pembatalan laporan tugas akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2024



Riska Alia Desiani
NPM : 2101130008

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian	6
1.4.1 Lokasi Penelitian	6
1.4.2 Waktu Penelitian	7
1.4.3 Sumber Data Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5 Sistem Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Bank	9
2.1.1 Pengertian Bank Menurut Para Ahli	9
2.2 Fungsi Bank	10
2.3 Tujuan Perbankan	11
2.3.1 Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya.....	11
2.4 Pengertian Customer Service.....	12
2.5 Pengertian Mesin Edc.....	13

2.5.1 Fitur	13
2.6 Pengertian Handhing Complaint.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	15
3.1 Sejarah Bank Sumsel Babel.....	15
3.1.1 Sekilas Perubahan Nama Bank Sumsel Babel.....	16
3.2 Visi Dan Misi.....	17
3.2.1 Visi	17
3.2.2 Misi.....	17
3.3 Logo Bank Sumsel Babel	18
3.3.1 Arti Warna Pada Logo Bank Sumsel Babel.....	19
3.3.2 Nilai-Nilai Yang Dianut Oleh Bank Sumsel Babel.....	19
3.4 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	20
3.4.1 Tugas-Tugas Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	20
3.5 Produk-Produk Dan Aktivitas Usaha Bank Sumsel Babel.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
4.1 Prosedur Cara Kerja Mesin Edc.....	26
4.1.1 Ada Juga Beberapa Hal Yang Bisa Membuat Pembayaran Gagal Melalui Mesin EDC	27
4.2 Penanganan Handling Complaint	27
4.2.1 Proses Penanganan Handling Complaint Nasabah	31
4.3 Prosedur Wawancara Nasabah.....	32
4.4 Prosedur Dokumentasi	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
Daftar Pustaka	36
Lampiran.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian	6
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank Sumsel Babel.....	18
Gambar 4.2 Formulir Handling Complain Nasabah.....	31

ABSTRAK

Riska Alia Desiani. Peran Customer Service Dalam Menyelesaikan Handling Complaint Nasabah Atas Pembayaran Gagal Melalui Mesin EDC Di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 (Dibawah Bimbingan Ibu Ellen Sumiarni, S.E., M.M Dan Ibu Syahyuni, S.E., M.M)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan untuk mengatasi **Handling Complaint Nasabah** kepada Bank Sumsel Babel mengenai pembayaran gagal melalui mesin EDC. Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan juga merupakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data wawancara dan data dokumentasi di Bank Sumsel Babel KM 6. Data yang di olah adalah simpulan dari data wawancara dilapangan yaitu dengan informasi yang ditemui dilapangan langsung.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan strategi yang diterapkan oleh customer service dalam mengatasi handling complaint nasabah atas **PEMBAYARAN GAGAL MELALUI MESIN EDC** sesuai dengan standar yang ada di Bank Sumsel Babel sudah benar.

PENYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riska Alia Desiani

NPM : 2101130008

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : DIII Keuangan Dan Perbankan

Judul : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENYELESAIKAN HANDLING COMPLAINT
NASABAH ATAS PEMBAYARAN GAGAL
MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSEL BABEL
KANTOR KAS KM 6**

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya akan menerima sanksi dengan berupa pembatalan laporan tugas akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2024

Riska Alia Desiani
NPM : 2101130008

RIWAYAT HIDUP

Riska Alia Desiani, lahir di Palembang pada tanggal 01 Desember 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri bapak Riduan Dan ibu Kristin. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis bertempat tinggal di Jl. Sriwijaya Lr. Bersama No. 1148 Palembang.

Penulis menyelesaikan pendidikan di SD N 25 Palembang, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 22 Palembang, penulis lulus dari SMK N 5 Palembang dengan jurusan Multimedia.

Penulis kemudian melanjutkan kuliah di Universitas Tridinanti jurusan DIII Keuangan Dan Perbankan dan sampai penulisan laporan akhir ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif.

Palembang, September 2024

Riska Alia Desiani

NPM : 2101130008

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan masyarakat.

Melihat perkembangan dunia perbankan dan situasi moneter negara kita sekarang dituntut agar lebih efisien dalam menjalankan usahanya, terutama efisien dalam pengelolaan dana. Menurut undang-undang No 7 Tahun 1992, kegiatan bank berhubungan dengan penghimpunan dana bagi bank. Didalam menjalankan usahanya bank akan melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk alternatif investasi.

Bagi suatu negara, bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Karena itu, peranan perbankan sangat memengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank disuatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengedalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Jika ditelusuri lewat sejarah sejak dahulu sampai sekarang ini, peranan perbankan dalam menunjang perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu saat ini dan dimasa yang akan datang setiap negara individu kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan "nyawa" untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, mengamankan uang, tempat melakukan investasi, dan jasa keuangan lainnya.

Karena dalam setiap pelayanan bank, tidak secara keseluruhan melakukan yang namanya kesalahan dalam pelayanan, ada beberapa faktor yang memengaruhi hal kesalahan pelayanan misalnya kesalahan dari sumber daya manusia, kesalahan produk maupun kesalahan yang bersifat non-teknis

Tidak hanya itu saja kadang nasabah juga mengalami banyaknya keluhan faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengeluh terhadap bank misalnya menunggu antrian yang berjalan kurang cepat akibat tellernya yang kurang banyak, pelayanan customer service yang kurang dipahami oleh nasabah, fasilitas kantor untuk pelanggan yang minim, pembayaran gagal menggunakan mesin EDC padahal saldo sudah terpotong, dan permasalahan layanan lainnya.

Penanganan keluhan nasabah yang buruk, akan membuat nasabah tidak puas terhadap layanan bank tersebut. Sedangkan penanganan keluhan nasabah yang baik, akan memberikan kepuasan untuk nasabah itu sendiri. Oleh karena itu dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka bank itu sendiri harus mempunyai strategi dalam menangani keluhan nasabah. Karena ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan terutama dalam menangani keluhan, maka nasabah akan menjadi loyal dari nasabah tersebut akan mendatangkan nasabah baru. Hal ini disebabkan oleh pengalaman dari seseorang yang akan diceritakan kepada orang lain sehingga dengan pengalaman yang baik terhadap menangani keluhan yang berimplikasi pada nasabah baru.

Itu saja latar belakang yang penulis dapat sampaikan, dari uraian diatas penulis tertarik menulis laporan yang berjudul **"PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENYELESAIKAN HANDLING COMPLAINT NASABAH ATAS PEMBAYARAN GAGAL MELALUI MESIN EDC DI BANK SUMSELBABEL KANTOR KAS KM6"**

1.2 Rumus masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis tulis, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana prosedur handling complaint nasabah atas pembayaran gagal melalui mesin EDC di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 dan bagaimana cara penyelesaian handling complaint.

1.3 Tujuan dan manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian handling complaint nasabah terhadap mesin EDC di Bank Sumsel Babel kantor kas KM 6 yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran customer service dalam mengatasi Handling Complaint
2. Mengembangkan studi, yang mana biasanya peneliti akan kembangkan berbagai teori mengenai pandangan ilmiah tertentu sehingga studi yang dilakukan lebih luas.
3. Penelitian bertujuan menggali suatu hal atau permasalahan yang ada pada handling complaint.
4. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswa selama proses perkuliahan.
5. Untuk membuktikan atau menguji tentang kebenaran dari berbagai pengetahuan yang sudah ada.

1.3.2 Manfaat penelitian

Adanya penelitian ini dapat mencapai beberapa manfaat bagi pihak instansi, bagi penulis dan bagi pihak akademik :

Bagi Pihak Instansi :

1. Diharapkan dapat menjadikan masukan bagi bank untuk mengetahui dampak keputusan handling complaint.

2. Mahasiswa penelitian akan menjadi asisten bagi karyawan tetap mereka bertugas melakukan pekerjaan kecil yang didelegasikan oleh para karyawan tetap
3. Menjalin kerjasama atau hubungan baik terhadap instansi dan perguruan tinggi

Bagi penulis :

1. Mendapatkan pengalaman dalam meneliti khususnya mahasiswa prodi D3 keuangan dan perbankan
2. Belajar untuk memecahkan berbagai masalah di lingkungan kerja dengan mengandalkan kemampuannya.
3. Kemampuan berpikir secara logis dan sistematis meningkat
4. Meningkatkan kedisiplinan dan keterampilan
5. Mahasiswa jadi mengerti tentang handling complaint nasabah
6. Memberikan pengalaman belajar dan kesempatan untuk memperluas wawasan penulis dalam bidang perbankan.

Bagi Pihak Akademik :

1. Perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas lulusan melalui pengalaman penelitian
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya
3. Penelitian ini mampu mendorong berkembangnya penelitian-penelitian selanjutnya dibidang perbankan.

1.4 Metode penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini yang dilaksanakan berlokasi di kota Palembang tempatnya Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6 Beralamat Jl. Kol. H. Burlian Km.6 No. 189, Sukabangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961

1.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu kurang lebih yaitu bulan Juli - September 2024 jangka waktu tersebut termasuk proses perencanaan dan pelaporan hasil penelitian.

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Juli	Agustus				September
		Minggu 4	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Minggu 1
1	Tahap Persiapan						
2	Tahap Pengumpulan data						
3	Tahap pengelolaan Data						
4	Tahap Penulisan						

1.4.3 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan penelitian adalah :

1. Data primer

Yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti di Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6.

Data tersebut penulis kumpulkan menggunakan teknik sebagai berikut :

A. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung kelokasi penelitian tersebut dan mencatat data yang diperlukan.

B. Wawancara

Yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan, karyawan dan nasabah demi mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

C. Data Dokumentasi

Yaitu data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian seperti dokumentasikan gambar.

2. Data sekunder

Yaitu data informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian melalui buku-buku pendoman yang disusun oleh para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dianalisis.

1.4.4 Teknik analisis data

Dalam menganalisis data penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara

suatu masalah dan data data informasi yang diperoleh dengan menggabungkan teori teori yang ada.

1.5 Sistem penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi pandangan umum penulis terhadap latar belakang rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan metode penelitian

BAB II : Tinjauan Pusaka

Bab ini berisi tentang pengertian bank, fungsi bank, tujuan perbankan, jenis-jenis bank, pengertian customer service, pengertian handling complaint, dan pengertian mesin EDC

BAB III : Gambaran Umum Objek Penelitian

Bab ini berisi tentang sejarah Bank Sumsel Babel, visi dan misi, logo Bank Sumsel Babel, struktur organisasi, aktivitas-aktivitas dan produk yang ada di Bank Sumsel Babel

BAB IV : Pembahasan (Analisis)

Bab ini akan membahas tentang prosedur cara kerja mesin EDC, penanganan cara kerja Handling Complaint, prosedur wawancara nasabah, dan prosedur dokumentasi

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis untuk pembaca

DAFTAR PUSAKA

A.Abdurrachman. pengertian Bank. Ensiklopedia Ekonomi Dan
Perdagangan. Jakarta 1991.

Esterberg. pengertian wawancara dan dokumentasi dikutip dalam
Sugiyono. Alfabeta, 2019.

Hasibuan (2005). Pengertian Bank. Bumi Aksara Jakarta

Ismail Solihin. Bank Dan Fungsi Bank. Pengantar Bisnis, 2014

Kasmir (2005). Etika Customer Service. PT Raja Grafindo persada

Poerwadarminta. Handling Complaint. Kamus Umum Bahasa Indonesia.
Pn Balai Pustaka, 2007

Paduan dari pihak Bank Sumsel Babel. Tentang Handling Complaint Dan
Struktur Bank Sumsel Babel Kantor Kas KM 6

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan