

## ABSTRAK

**Rival Suryadi, 16134092 : Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah  
Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Cabang  
Universitas Negeri Padang**

**Pembimbing : Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D**

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. (2) Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Cabang Universitas Negeri Padang, dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa terdapat tujuh tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan keluhan nasabah yaitu, nasabah datang untuk menyampaikan keluhan, melakukan pengecekan data oleh *costumer service*, memproses atau melakukan verifikasi data oleh *costumer service*, nasabah diminta untuk melakukan pengisian formulir data keluhan, *costumer service* menginput data pada aplikasi, *costumer service* melakukan penyelesaian keluhan dan apabila terjadi kesalahan nasabah di janjikan waktu penyelesaian, melakukan *follow up* bila diperlukan. Prosedur tersebut sudah dalam kategori baik dengan perbandingan dengan teori yang ada. Namun adapun saran yang ingin disampaikan adalah mengenai waktu tunggu untuk pengembalian dana agar dapat dipersingkat, meningkatkan kualitas layanan terutama untuk sistem pengembalian dana kepada nasabah. Meningkatkan respon positif dari *costumer service* terhadap semua keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

***Kata kunci : prosedur penanganan keluhan***