

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SUNGAI SUNGKAI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Pesaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh:

ANGGIE SALVIA

BP/NIM: 2018/18134008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

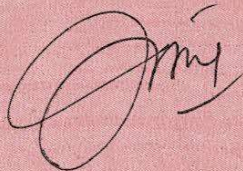
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SUNGAI SUNGKAI**

Nama : Anggie Salvia
BP/NIM : 2018/18134008
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2022

Diketahui Oleh

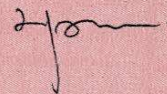
**Koordinator Program Studi
DIII Manajemen Perdagangan**



Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D.
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh

Pembimbing Tugas Akhir



Abel Tasman, SE, MM
NIP. 19810711 201012 1 003

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

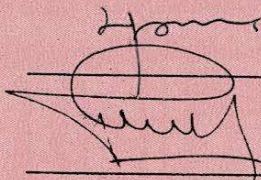
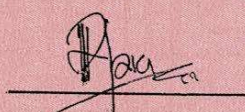
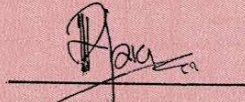
**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH KANTOR KAS
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SUNGAI SUNGKAI**

Nama : Anggie Salvia
NIM/BP : 2018/18134008
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Februari 2022

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Abel Tasman, SE, MM	(Ketua)	
2. Thamrin, S.Pd, MM	(Anggota)	
3. Rizki Sri Lasmini, S.E.MM.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angie Salvia
Thn. Masuk/NIM : 2018/18134008
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Sungkai, 18 Januari 2000
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Sungai Sungkai Nagari Sei Kuyit Kec. Sangir Balai
Jango Kab. Solok Selatan
Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank
Rakyat Indonesia Unit Sungai Sungkai

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Maret 2022
Yang Menyatakan,



Angie Salvia
NIM. 18134008

ABSTRAK

Anggie Salvia, 18134008 : **Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Sungkai.**

Pembimbing : **Abel Tasman, SE, MM**

Keluhan diartikan sebagai suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan jasa, baik secara lisan maupun tertulis, dari penyampaian keluhan baik internal maupun eksternal, atau ungkapan ketidakpuasan antara harapan dengan fakta terhadap apa yang diterima dalam bentuk produk maupun layanan jasa.

Model perilaku keluhan nasabah mengidentifikasi dua tujuan utama untuk mengeluh. Pertama, nasabah mengeluh akibat antrian bertransaksi di *Costumer Service* yang cukup memakan waktu, sehingga memperlambat pelayanan. Kedua, nasabah mengeluh terjadi adanya gangguan jaringan internet Bank BRI pada saat pelayanan, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai. Mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan prosedur penanganan keluhan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia. Serta mengetahui bagaimana standar pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai. Peneliti 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. Peneliti menggunakan pengumpulan data yang bersifat kualitatif yaitu data bukan berbentuk angka dan nominal, tetapi lebih tepat berbentuk kalimat pertanyaan, uraian dan mengandung suatu makna dan nilai yang diperoleh melalui instrument penggalan data seperti wawancara, observasi dll.

Kata Kunci: prosedur penanganan keluhan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Unit Sungai Sungkai**”.

Shalawat dan Salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan, secara langsung maupun tidak langsung serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Ibunda dan ayahanda beserta saudara/i kandung penulis yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis baik secara normal maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
3. Bapak Ganefri, Ph, D Selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Prof. Dr Idris, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekenomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dr. Susi Evanita, M.S Selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
6. Bapak Abel Tasman, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberi bimbingan, saran, serta nasihat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

7. Ibu Dina Patrisia, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
8. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
9. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
10. Kepada Bapak/Ibu/kakak Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan, karna terbatasnya kemampuan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulis dapat memperbaiki pada karya ilmiah selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca. Atas perhatian dari semua pihak, penulis ucapkan terimakasih.

Padang, Februari 2022

Anggie Salvia
NIM. 18134008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSAKA	9
A. Bank	9
1. Pengertian Bank	9
2. Fungsi Bank	11
3. Jenis-Jenis Bank	12
B. Jasa	13
1. Pengertian Jasa	13
2. Dimensi Kualitas Jasa	14
C. Kepuasan Nasabah	15
D. Strategi Kepuasan Nasabah.....	17
E. Keluhan Pelanggan.....	17
1. Pengertian Keluhan.....	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keluhan Nasabah.....	19
F. Langkah-langkah Penanganan Keluhan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Bentuk Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28

C. Rancangan Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Tahap Penelitian.....	28
3. Prosedur Penelitian	30
4. Objek Penelitian.....	30
5. Sumber Data	31
6. Teknik Pembahasan.....	31
BAB IV PEBAHASAN	32
A. Profil Perusahaan	32
1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)	32
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)	34
3. Struktur Organisasi	35
B. Pembahasan.....	38
1. Keluhan-keluhan yang sering terjadi serta penyebabnya dan serta tindakan, pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.....	38
2. Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Secara Efektif.....	40
3. Standar Pelayanan <i>Costumer Service</i> pada PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.	44
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Jumlah Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai Tahun 2018-2020	3
Tabel 2. Jenis Keluhan dan Masalah Nasabah	4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai	35
Gambar 2. Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara	53
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	55
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian	56
Lampiran 4. Foto Hasil Observasi	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu Negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam Negara tersebut. Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan maka semakin baik pula perkembangan ekonomi Negara itu sendiri. Setiap Bank dituntut memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan laba pertahun. Maka usaha jasa perbankan mengedepankan profesional dari para pegawainya. Dibanding dengan sektor bisnis lainnya Bank sangat mengutamakan pelayanan. Dalam iklim kehidupan perekonomian di Indonesia, Bank harus bersaing sangat ketat untuk mampu bertahan dan memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan. Banyaknya Bank-bank baru yang muncul menyebabkan masyarakat lebih kekuasa dalam menjatuhkan pilihannya.

Agar perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi berbagai kondisi ekonomi yang terus berubah-ubah, maka Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai harus terus berupaya untuk dapat mengefektifkan strateginya. Salah satu strategi tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu sangat kuat kaitannya dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, untuk itu perlu dikaji kualitas jasa pelayanan secara

menyeluruh. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk pada Bank.

Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa keuangan dan pelayanan jasa terkait PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai. Kegiatannya yaitu, bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan jasa keuangan, selain pelayanan jasa secara langsung oleh *Costumer Service* dalam operasionalnya Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.

ATM (anjungan tunai mandiri) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah Bank untuk mengambil uang, pengiriman uang (transfer), mengecek rekening tabungan, pembayaran dan fungsi-fungsi lainnya tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai, selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui, ATM, *mobile banking* dan *Costumer Service*. Bank dapat memberikan solusi kepada nasabahnya, terutama melalui *Costumer Service*, perilaku, tutur kata dan hal-hal lain yang dilakukan oleh karyawan haruslah membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pada tabel berikut kita akan melihat jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesi Kantor Kas Unit Sungai Sungkai untuk tahun 2018 sampai 2020.

Tabel. 1 Data Jumlah Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai Periode Tahun 2018-2020.

No	Jenis rekening	Periode			Pertumbuhan	
		2018	2019	2020	2019	2020
1.	Giro Umum	11	9	12	-18%	33%
2.	Britama	2.517	3.048	3.548	21%	16%
3.	Simpedes	8.763	9.165	9.913	5%	8%
4.	Tabungan Haji	28	28	27	0%	-4%
Total		11.319	12.250	13.500	8%	10%

Sumber: *Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai Januari 2020.*

Tabel. 1 Data jumlah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai, membahas empat jenis rekening yaitu, Giro Umum, Britama, simpedes. Pada periode tahun 2018-2019 jumlah nasabah yang membuka Tabungan Giro Umum pada pertumbuhan tahun 2019 mengalami penurunan -18%, dan periode tahun 2019-2020 nasabah yang membuka Tabungan Haji pada pertumbuhan 2020 juga mengalami penurunan -4%.

Pada periode tahun 2019-2020 nasabah membuka rekening Tabungan Giro Umum pada pertumbuhan tahun 2020 mengalami kenaikan 33%. Walaupun secara keseluruhan jumlah total nasabah pada Bank Rakyat Indonesia. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai mengalami peningkatan.

Namun untuk menjaga stabilitas jumlah nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah kedepannya, secara menyeluruh pada setiap jenis tabungan, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan proses dan kualitas pelayanan pada nasabah, yang

mengalami komplain pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unir Sungai Sungkai.

Tabel. 2
Jenis Keluhan dan Masalah Nasabah

No	Jenis Keluhan	Tahun 2020	Persentase
1.	Nasabah Mengalami kesalahan PIN 3x(PIN Terblokir)	35 Nasabah	40,69 %
2.	Nasabah mengalami kesalahan kartu tertelan di ATM	29 Nasabah	33,72 %
3.	Nasabah kehilangan buku tabungan	22 Nasabah	25,58 %
TOTAL		86 Nasabah	

Sumber: BRI Unit Sungai Sungkai 2020.

Dari tabel di atas dilihat bahwasanya masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah di antara keluhan yang dirasakan pada nasabah pada umumnya yang paling banyak yaitu ketika nasabah menggunakan mesin ATM BRI tapi kartu itu terblokir akibat kesalahan dalam memasukkan pin. Tahun 2020 nasabah yang mengalami kesalahan pada pin yaitu berjumlah sebanyak 35 orang dengan persentase 40,69%. Hal tersebut terjadi karena nasabah jarang dalam menggunakan ATM, nasabah hanya menggunakan ATM dalam waktu yang lama seperti satu kali dalam sebulan ataupun lebih dari satu bulan sehingga nasabah lupa akan pin yang digunakan selain itu, faktor pemicu lainnya yang menyebabkan nasabah lupa akan pin yaitu karena nasabah terburu-buru atau sedang tidak fokus dan akan menyebabkan kartu ATM tersebut terblokir yang disebabkan

memasukkan pin sebanyak tiga kali berturut-turut. Adapun cara untuk mengaktifkan kembali pin yang terblokir akibat kesalahan yaitu dengan cara mendatangi BRI Kantor Kaas Unit Sungai Sungkai terdekat.

Keluhan selanjutnya Kartu nasabah tertelan di ATM, nasabah yang mengalami kesalahan kartu tertelan di ATM berjumlah sebanyak 29 nasabah dengan persentase 33,72% . Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor yaitu (1) nasabah terlalu lama tidak mencabut kartu, biasanya tindakan tidak segera mencabut kartu ini dikarenakan nasabah lebih memilih menghitung uang terlebih dahulu, ini mengakibatkan pengguna lupa untuk mencabut kartu ATM lantaran mendengar bunyi notifikasi dari mesin yang menandakan berakhirnya transaksi di ATM, (2) mesin ATM *error* karena mati listrik. Mesin ATM bekerja menggunakan listrik, jadi jika listrik mati secara mendadak saat anda belum selesai melakukan transaksi, maka kartu ATM akan otomatis tertelan. Kartu tersebut tidak keluar lagi meskipun listrik telah hidup.

Pada tabel 2. Nasabah kehilangan buku tabungan berjumlah sebanyak 22 orang dengan bersentase 25,58% . Kehilangan buku tabungan pada nasabah disebabkan karena nasabah lupa menyimpan dimana letak buku tersebut dan kadang nasabah juga tidak terlalu memperhatikan akan keberadaan atas buku tabungan, sehingga menyebabkan hilangnya buku pada tabungan. Adapun cara untuk mengurus kembali buku tabungan yang hilang yaitu nasabah harus menyiapkan berkas surat kehilangan dan surat

tersebut diurus di kantor polisi, setelah itu nasabah segera mengkonfirmasi pada unit BRI.

Dengan adanya fasilitas pelayanan yang baik akan menunjang rasa nyaman, rasa aman dan dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Unit Sungai Sungkai. Untuk dapat mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian dari sisi prosedur penanganan itu sendiri, oleh karena itu dengan melihat permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Kantor Kas Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Sungkai”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai?
2. Kas Unit Sungai Sungkai?
3. Apa kelebihan dan kekurangan dari prosedur penanganan keluhan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai?
4. Bagaimana standar pelayanan *Costumer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit sungai Sungkai?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penanganan keluhan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.
2. Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari prosedur penanganan keluhan nasabah (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.
3. Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan *Costumer Service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Unit Sungai Sungkai.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan diadakan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Kita dapat mengetahui penerapan teori yang diperoleh dari bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk bahan referensi atau acuan bagi penelitian, selanjutnya dan menindak lanjuti dengan penelitian yang baru. Memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan dalam menetapkan teori-teori yang di dapatkan di bangku kuliah serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Diploma III pada program Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan. Menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian, selanjutnya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

c. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan informasi-informasi yang positif sekiranya terdapat kelemahan dan mampu memberikan yang terbaik bagi Nasabah di masa yang akan mendatang.