

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Kontribusi *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah (*handling complaint*) di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar” ini ditulis oleh Iis Noviantina, NIM. 17401163130, pembimbing Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM..

Dalam perbankan, petugas *frontliner* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan harus memberikan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam penelitian ini karena saat ini tingkat persaingan yang semakin ketat di antara perbankan syariah yang ada di Blitar. Hal utama yang harus dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar agar mampu mempertahankan nasabah yang loyal maka pihak perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang baik atas masalah yang dihadapi oleh setiap nasabahnya tanpa harus memandang status sosial nasabah tersebut.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan rumusan masalah antara lain bagaimana kontribusi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan (*Handling Complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar? Kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah? Bagaimana solusi yang diberikan Customer Service atas masalah yang dihadapi oleh nasabah? dan tujuan dalam penelitian ini adalah guna untuk mendeskripsikan mengenai kontribusi *Customer Service*, selain itu penulis juga ingin mengetahui kendala yang dihadapi oleh nasabah dan bagaimana solusi yang diberikan *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar atas masalah yang dihadapi oleh nasabah sehingga dapat membuat nasabah menjadi loyal.

Sedangkan objek penelitian ini adalah keluhan nasabah (*handling complaint*). Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap data – data yang peneliti butuhkan untuk mengetahui bagaimana proses penanganan keluhan nasabah (*handling complaint*) yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar dengan teori pada prinsipnya adalah sama, yaitu sama – sama untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar ini dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah adalah dengan menggunakan teknik analisis data reduksi, penyajian data dan menarik kesimpulan dan setelah dilakukan penelitian pihak *customer service* dapat menyelesaikan masalah dengan melakukan *cross selling* kepada nasabah, agar nasabah semakin jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dan sekaligus menjelaskan mengenai produk yang dimiliki oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Kata kunci : pelayanan, *handling complaint*, nasabah

## **ABSTRACT**

*This thesis with the title "Contribution of Customer Service in handling customer complaints (handling complaints) at Bank Muamalat Blitar Branch Office" was written by Iis Noviantina, NIM. 17401163130, supervisor Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE., MM ..*

*In banking, frontliners are encouraged to provide good service and must provide satisfaction to customers. Customer satisfaction is a top priority in this study because currently the level of competition is getting tighter among Islamic banks in Blitar. The main thing that must be done by Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar in order to be able to maintain loyal customers, banks must be able to provide good service for the problems faced by each customer regardless of the customer's social status. The technique used in this research is qualitative using descriptive analysis. Whereas in this study using the formulation of the problem, among others, how is the contribution of Customer Service in overcoming complaints (Handling Complaints) to improve customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia Blitar Sub-Branch Office? Constraints faced by Customer Service in handling customer complaints? What are the solutions provided by Customer Service for problems faced by customers? and the purpose of this study is to describe the contribution of Customer Service, besides that the author also wants to know the obstacles faced by customers and how the solutions provided by Customer Service at Bank Muamalat, Blitar Sub-Branch Office, for the problems faced by customers so that they can make customers be loyal.*

*While the object of this research is customer complaints (handling complaint). Here the researcher goes directly to the field to make observations, interviews and documentation of the data that the researcher needs to know how the customer complaint handling process at Bank Muamalat Indonesia, Blitar Sub-Branch Office, with the same principle, which is the same. - together to solve problems faced by customers.*

*The results in this study indicate that the Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar in solving the problems experienced by customers is by using data reduction analysis techniques, data presentation and drawing conclusions and after doing research the customer service can solve problems by cross selling to customers, so that customers are more clear about the problems faced and at the same time explain the products owned by the Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.*

*Keywords:* service, handling complaint, customer.