

ABSTRAK

Pelayanan jasa perbankan tidak luput dari pengaduan komplain nasabah. Komplain terjadi karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah bisa menyampaikan komplain melalui *contact center*, *e-mail contact center*, maupun datang langsung ke bank menuju ke *Customer Service*. Komplain dipandang sebagai kesempatan untuk mengevaluasi kesalahan, meningkatkan pelayanan, dan mengetahui apa yang benar-benar pelanggan inginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penyelesaian komplain terhadap peningkatan layanan *Customer Service*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyajian data secara deskriptif. Subyek penelitian merupakan nasabah BTN KCP ITS yang pernah melakukan komplain melalui *Customer Service*. Teknik pengumpulan data dari kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelesaian komplain oleh *Customer Service* berdasarkan 4 indikator yaitu, proses penyelesaian komplain, gaya pemberian pelayanan penyelesaian komplain, kecermatan, dan sarana dan prasarana yang mendukung sudah efektif namun masih terdapat sejumlah aspek yang harus diperbaiki.

Kata Kunci: Komplain, *Customer Service*, Efektivitas

ABSTRACT

Banking services can not be separated from customers complaints. Complaints presence because customer's expectation is unmatched with service they get. Customers can convey complaints through call center, email, or by meeting Customer Service at bank. Complaints can be used to evaluate mistakes, improve service, and find what customers really want. This study aims to determine the effect of complaints completion on the improvement of Customer Service service.

This research uses quantitative method with descriptive data presentation. Subject of research is customer of BTN KCP ITS who have done complaint through Customer Service. The technique of collecting data is questionnaire.

The results of this study indicate that the complaint settlement by Customer Service based on 4 indicators there are, complaint settlement process, service delivery style of complaint settlement, accuracy, and supporting facilities and infrastructure have been effective but there are still some aspects that must be improved.

Keywords: Complaints, Customer Service, Effectiveness