

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Petugas *frontliner* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya, dalam memberikan pelayanan yang *exellent* kepada para nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun juga tidak terhindar dari yang namanya komplain nasabah. Karena adanya keluhan, maka dibutuhkanlah cara bagaimana menangani keluhan dari nasabah. Penanganan keluhan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Kesimpulannya, Prosedur *Handling Customer Complain* yang di terapkan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya pada prinsipnya sama dengan prosedur *handling complain* pada umumnya. Yaitu sama-sama untuk menangani dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh para nasabah maupun pelanggan. Serta, prosedur *handling customer complain* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Surabaya sudah terealisasikan dengan sangat baik.