**ABSTRAK**

LIA YUNITA. NPM : 160110013. Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Komplain Nasabah pada Bank bjb Kantor Cabang Bogor. Dibawah bimbingan Aang Munawar.

Kegiatan utama bank adalah memberikan pelayanan keoada masyarakat, baik melalui penyediaan roduk atau jasa. Di setiap memberikan pelayanan tidak akan terlepas dari adanya keluhan atau komplain. Komplain sendiri terjadi akibat adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan. Untuk memberi rasa nyaman, maka bank harus mampu melakukan penanganan terhadap komplain yang diajukan nasabah.

Tujuan dari pembahasan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan dan penanganan komplain nasabah serta mengetahui apakah penanganan komplain pada Bank bjb sudah sesuai dengan prosedur.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa prosedur dalam pengajuan dan penanganan komplain yaitu dengan mendatangi *customer service* , mengajukan komplain dan menunggu hasil dari pengecekan komplain oleh unit *electronic banking* pada divisi pusat. Lalu dalam penanganan komplain yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur penanganan komplain yang seharusnya sehingga komplain dapat diselesaikan dengan baik.

*Keyword :* Prosedur, Penanganan, Keluhan.

**ABSTRACT**

LIA YUNITA. NPM : 160110013. Procedures of handling and settling customer complaints of the BJB Bank Bogor Branch Office. Under the guidance of Aang Munawar.

The main activity of the bank is to provide services to the community, both through the supply of machinery or services. Each service will not be separated from complaints or complaints. Complaints themselves occur due to the gap between what is expected and what is obtained. To give a sense of comfort, the bank must be able to handle complaints submitted by customers.

The purpose of this discussion is to find out how the procedure for filing and handling customer complaints and to know whether handling complaints at Bank BJB is in accordance with procedures.

The results of the discussion indicate that the procedure in filing and handling complaints is by visiting customer service, filing complaints and waiting for the results of checking complaints by electronic banking units in the central division. Then in the handling of complaints carried out in accordance with the procedures for handling complaints that should be so that complaints can be resolved properly.

Keyword: Procedure, Handling, Complaints.