**ABSTRAK**

**TANIA ADELIA PUTR**I, NPM : 160110058, Tinjauan Penanganan Keluhan Nasabah pada PT. Bank Mega Syariah Djuanda Bogor. Dibawah Bimbingan Sinta Listari,SE., MM.

Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masayarakat dalam bentuk kredit atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan atau syarat –syarat tertentu yang disepakati. Tetapi, penarikannya tidak dapat menggunakan cek atau bilyet giro . untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat digunakan berbagai sarana atau alat penarikan melalui Buku Tabungan ,Slip Penarikan, Kwitansi,Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Keluhan/Komplain merupakan ungkapan ketidakpuasaan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian yang dialami nsabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak bank.

Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk lebih mengetahui secara detail bagaimana proses pengaduan keluhan nasabah meneurut PT Bank Mega Syariah .

Hasil dari pembahasan menunjukan bahwa komplain atau keluhan pada PT Bank Mega Syariah Cabang Djuanda memiliki sistem penanganan komplain yang mudah dan efektif sesuai Standar Penanganan Prosedur (SOP). Penanganan komplain telah terselesaikan dalam kurung waktu 7 – 14 hari kerja .

Keyword : Tabungan,Keluhan/Komplain.