

ABTRSAK

Nama/ NIM : Karyati/2016-0502-027

Judul : Peran Customer Service dalam Menangani
Komplain Pada PT.Nusantara Card Semesta

Jumlah Halaman : 51 Halaman

KataKunci : Peran, *Customer Service*, Komplain

Daftar Pustaka : 20 buku (1985-2016), 3 jurnal, (2016-2017)

Penelitian Peran Customer Service dalam Menangani Komplain di PT.Nusantara Card Semesta bertujuan untuk mengetahui fungsi Customer Service, Pelaksanaan Customer Service dan Peran Customer Service dalam menangani komplain. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus tipe 4 dan pengambilan Purposive Sampling. Penelitian ini menggunakan Role Theory dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian pada Fungsi Customer Service PT.Nusantara Card Semesta yaitu Fungsi sebagai Deksmen dimana befungsi untuk memberikan pelayanan berupa informasi dan kebutuhan permintaan yang diajukan oleh klien, Fungsi sebagai Komunikator berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan, Fungsi sebagai Customer Relation Officer berfungsi untuk membina hubungan baik dengan klien. Pelaksanaan Customer Service dalam menangani komplain dimana pelaksanaannya PT.Nusantara Card Semesta memilih menggunakan syteam secara berurutan (Step By Step) untuk dapat diatasi dan terselesaikan. Pelaksanaannya meliputi: Menerima komplain masuk dengan baik, Menunjukkan empati dan komunikasi dengan baik, Mempelajari jenis komplain yang masuk, Menangani komplain dengan segera, Memonitor inproses kiriman dan komplain, Memecahkan masalah komplain, Memberikan hasil solusi terbaik untuk klien. Peran Customer Service dalam menangani komplain pada PT.Nusantara Card yaitu customer service berperan untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan klien, peran tersebut perlu di jalankan oleh PT.Nusantara Card Semesta digunakan agar Customer Service bisa memelihara dan menjaga hubungan baik dengan pihak internal yaitu cabang-cabang NCS dan pihak eksternal yaitu klien dimana fungsi tersebut membantu kelancaran bisnis perusahaan dengan klien.

ABSTRACT

Name/StudentNumber : Karyati/2016-0502-027
Title : The Role Of Customer Service in Handling Complaints at PT.Nusantara Card Semesta
NumberofPages : 51 Pages
Keywords : Role, Customer Service, Complaint
References : 20 Books (1985-2016), 3 Journals (2016-2017)

Research on the Role of Customer Service in Handling Complaints at PT.Nusantara Card Semesta aims to determine the function of Customer Service, Implementation of Customer Service and the Role of Customer Service in handling complaints. In this study, using a qualitative approach with type 4 case studies and purposive sampling. This study uses Role Theory with data collection techniques using observation and in-depth interviews. The results of research on the Customer Service Function of PT.Nusantara Card Semesta, namely the function as a Deksman where it functions to provide services in the form of information and requests submitted by clients, Function as a Communicator functions as a liaison between companies, Function as Customer Relations Officer functions to foster good relations with client. Implementation of Customer Service in handling complaints where the implementation of PT.Nusantara Card Semesta chooses to use syteam sequentially (Step By Step) to be resolved and resolved. Its implementation includes: Receiving incoming complaints properly, Showing empathy and good communication, Studying the types of incoming complaints, Handling complaints immediately, Monitoring incidents of submissions and complaints, Solving complaint problems, Providing the best solutions for clients. The role of Customer Service in handling complaints at PT.Nusantara Card, namely customer service plays a role in providing services and fostering relationships with clients, this role needs to be carried out by PT.Nusantara Card Semesta is used so that Customer Service can maintain and maintain good relations with internal parties, namely branches - NCS branches and external parties, namely clients.