

Analisis manajemen pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan di PT. BNI Life Insurance = Complaint management analysis on financial service sector at PT. BNI Life Insurance

Naufal Virindra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465839&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas Analisis Manajemen Pengaduan pada salah satu Pelaku Usaha Jasa Keuangan di Indonesia yaitu PT. BNI Life Insurance yang ditujukan untuk mengetahui prosedur dan proses pelayanan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan konsumen di Pelaku Usaha Jasa Keuangan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi untuk perbaikan proses pelayanan pengaduan dan menekan tingginya angka pengaduan konsumen di sektor Jasa Keuangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Post Positivist dengan teknik pengambilan data kualitatif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Manajemen Pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan adanya temuan data pelayanan pengaduan yang melebihi jangka waktu yang diatur pada peraturan internal perusahaan dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Peneliti menyarankan agar PT BNI life Insurance dapat membuat suatu sistem yang dapat diakses secara aktif oleh konsumen untuk mengetahui sejauh mana pengaduan konsumen telah diproses dan sampai dengan pengaduan diselesaikan.

ABSTRACT

The focus of this Thesis is to Analyze Complaint Management in one of Financial Service Institution in Indonesia that is PT. BNI Life Insurance purposing to explain about the complaint procedure and the process of complaint service, handling, and completion on related Financial Service Institution. This research expectation is to evaluate and recommend to enhance the complaint service process and to press the level of complaint in Financial Service Sector. This research is using Post Positivist approach with qualitative data gathering technique. Applied theory in this research is Complaint Management Theory. This research resulting a data founding indicate a length of complaint service exceed than applied period on internal company regulation and Otoritas Jasa Keuangan policy. Researcher suggested PT BNI Life Insurance to create a system that actively accessible by consument to know how far the customer complaint process progress until it being solved.