

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA LAYANAN NAGARI MOBILE BANKING PT. BANK NAGARI CABANG BATUSANGKAR

*Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Ahli Madya
Manajemen Pemasaran dari Program studi Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



DESSY KURNIA SARI, SE, M.Bus, Ph.D

NIP.1980121120050120002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**

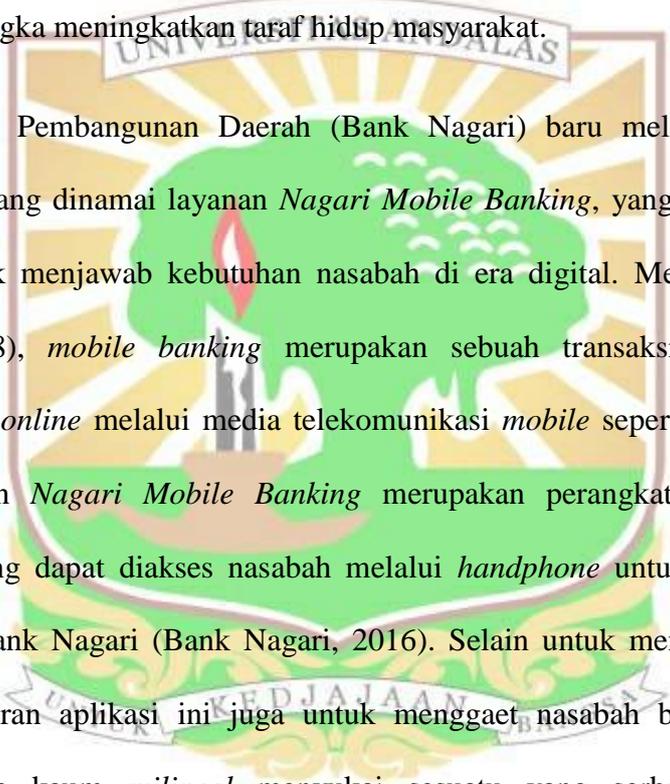
UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi dari tahun ke tahun membuat para pelaku bisnis disektor industri jasa perbankan harus mengetahui kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan produk maupun jasa perbankan yang terus mengalami peningkatan. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.



PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Nagari) baru meluncurkan layanan berbasis digital yang dinamai layanan *Nagari Mobile Banking*, yang mana peluncuran layanan ini untuk menjawab kebutuhan nasabah di era digital. Menurut Fadlan dan Dewantara (2018), *mobile banking* merupakan sebuah transaksi keuangan yang dilakukan secara *online* melalui media telekomunikasi *mobile* seperti *handphone* atau tablet. Sedangkan *Nagari Mobile Banking* merupakan perangkat mobile berbasis GSM/CDMA yang dapat diakses nasabah melalui *handphone* untuk bisa melakukan transaksi pada Bank Nagari (Bank Nagari, 2016). Selain untuk menjawab kebutuhan nasabah, peluncuran aplikasi ini juga untuk menggaet nasabah baru seperti kaum *milineal*. Dimana kaum *milineal* menyukai sesuatu yang serba instan, mudah, terjangkau, murah, dan tentunya cepat, disamping itu layanan ini juga bisa membuat nasabah sebelumnya atau yang sudah ada semakin loyal terhadap bank.