

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai keadilan yang diterima oleh nasabah kartu kredit BCA di Surabaya yang pernah melakukan keluhan dan sudah mendapatkan penanganan atas keluhan yang telah disampaikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data *depth interview*. Penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas terhadap 6 orang nasabah kartu kredit BCA yang merupakan pemilik kartu utama dan telah menggunakan selama minimal 6 bulan, pernah melakukan komplain dan telah ditanggapi oleh BCA. Dalam penelitian ini dilakukan transkrip dan *coding*, diantaranya *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*.

Temuan penelitian ini mendapatkan hasil akhir seberapa besar adanya keadilan dan ketidakadilan yang dirasakan oleh nasabah pasca penanganan komplain yang telah dialami oleh nasabah yang bersangkutan. Temuan lain yang didapatkan pada penelitian ini adalah bahwa dalam penanganan keluhan yang telah dilakukan oleh BCA didapati adanya perlakuan yang adil dan yang tidak adil.

Kata kunci: penanganan keluhan, keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif

ABSTRACT

This study aims to dig deeper into the perceived justice by BCA credit card customers in Surabaya who ever did complaints and already got complaint handling for the complaints that have been submitted.

This study used a qualitative approach using depth interviews as data collection methods. This study uses non-probability sample of 6 customer of BCA credit card who are owners of the main card and have been using for at least 6months, ever made complaints and have been addressed in Surabaya. In this study do the transcripts and coding as well, including open coding, axial coding, and selective coding

The findings of this study to get the final result of how much justice and injustice felt by the customer after handling complaints that have been experienced by the customer. Other findings obtained in this study is that in complaints handling by BCA found the fair and unfair treatment.

Keywords: complaint handling, procedural justice, interactional justice, distributive justice

