

## HALAMAN ABSTRAK

Penanganan klaim nasabah merupakan upaya memperbaiki pelayanan yang tidak tersampaikan dengan baik kepada nasabah. Pengelolaan penanganan klaim yang baik dapat lebih meningkatkan performansi perusahaan dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua nasabahnya. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pelaksanaan penanganan klaim nasabah dari persepsi nasabah itu sendiri, guna mengetahui kireja pegawai melalui penilaian kinerja pegawai dari persepsi nasabah yang secara langsung menerima pelayanan pada Bank BTN Cabang Samarinda. Variabel independen pada penelitian ini adalah kecepatan penanganan klaim ( $X_1$ ), kepuasan ( $X_2$ ), dan kemudahan prosedur ( $X_3$ ), serta penilaian kinerja pegawai sebagai variabel dependen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan termasuk kedalam jenis penelitian causal study. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh 100 orang responden. Hasil data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif, secara umum pelaksanaan penanganan klaim nasabah berada pada kondisi baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penilaian kinerja pegawai yang dilakukan nasabah termasuk kategori baik secara umum. Dengan menggunakan analisis jalur diketahui bahwa secara simultan penanganan klaim nasabah berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja pegawai. Hasil pengujian secara parsial juga menunjukkan bahwa kecepatan penanganan klaim dan kepuasan setelah trimming berpengaruh langsung sebesar 41.5% dan 56%. Sisanya sebesar 2.5% adalah dipengaruhi oleh factor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : penanganan klaim nasabah, kecepatan penanganan klaim, kepuasan, kemudahan prosedur, penilaian kinerja pegawai, dan analisis jalur.