

1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan meentukan dalam menumbuh kembangkan bank agar tetap eksis dalam menghadapi pesaing. Dalam perbankan masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini, bank konvensional khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat. Mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, dan kebersamaan (Andri Soemitra, Kencana 2009) .

Hal tersebut terjadi pada bank BRI cabang Sidoarjo khususnya tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan terutama dengan posisi sebagai *front liner* adalah sumber daya manusia yang dimiliki bank sebagai ujung tombak perusahaan dan sangat berperan dalam melayani nasabahnya seperti *teller, customer service* dan *security*. Bank sebagai salah satu lembaga terpercaya masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan keouasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan, merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus bekerja selalu team work untuk memuaskan pelanggannya

2. Tujuan dan Manfaat Pengamatan

2.1 Tujuan Pengamatan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, Maka tujuan dari makalah ini adalah :

- a. Untuk mengetahui syarat untuk menjadi *frontliner*
- b. Untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab *frontliner*
- c. Untuk mengetahui peranan *frontliner* untuk meningkatkan pelayanan
- d. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada *frontliner*
- e. Untuk mengetahui pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan *frontliner*

2.2 Manfaat Pengamatan

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan yaitu:

1. Akademis
 - a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan, sekaligus mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah. Sehingga dapat memahami serta mengerti secara langsung tentang pelayanan frontliner yang baik di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo.

- b. Pihak lain

Dapat memberikan manfaat tambahan yang berupa informasi dan refrensi, khususnya bagi mahasiswa D3 Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

2. Praktis (Perusahaan)

Sebagai bahan informasi, masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanan yang di terapkan oleh frontliner di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo.

3. Metode Pengamatan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Dokumentasi :

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku, catatan-catatan, dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan frontliner.

2. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab/wawancara dengan responden. Adapun wawancara yang dilakukan oleh Peneliti dengan menggunakan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan frontliner. Dan apabila dalam pertanyaan yang diajukan ada hal yang kurang dimengerti oleh Peneliti, maka Peneliti akan meminta penjelasan.

3. Metode Analisis Data

Berdasarkan observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan mengenai pelayanan *Frontliner* di Bank BRI. Dengan demikian, diperoleh data yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu dengan cara membandingkan atau mengevaluasi antara pelayanan *Frontliner* di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo. dengan teori. Berdasarkan hasil analisis

masalah tersebut dapat diketahui penyebab dari masalah yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan

4. Subyek Pengamatan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

5. Ringkasan Pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang syarat untuk menjadi *frontliner*, tugas dan tanggung jawab *frontliner*, peranan *frontliner* untuk meningkatkan pelayanan, hambatan yang terjadi pada *frontliner* dan yang terakhir pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan *frontliner* semua itu didapat dari hasil wawancara di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo pada tanggal 07 Desember 2015 hari Senin pukul 15.00

6. Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka dapat di ambil kesimpulan-kesimpulan bahwa dengan dilaksanakannya wawancara di Bank Rakyat Indonesia saya mendapatkan informasi yang benar tentang :

1. Syarat menjadi frontliner pada Bank Rakyat Indonesia :
2. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab *Frontliner*
3. Peranan Frontliner untuk Meningkatkan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia
4. Hambatan yang terjadi pada *frontliner*
5. Pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan

6.2 Saran

Dari penelitian yang sudah dilakukan penulis mengetahui hambatan-hambatan yang sering di alami oleh frontliner di Bank Rakyat Indonesia cabang pembantu Pahlawan Sidoarjo, dan penulis memberi saran untuk pemecahan masalah yang ada sebagai berikut :

Customer Service :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain karena pelayanan frontliner yang kurang cepat atau memuaskan maka bank harus melakukan pelatihan ulang untuk para frontliner dan mengupdate selalu alat-alat pembantu pekerjaan frontliner.
2. Menjelaskan produk atau jasa bank untuk nasabah yang sulit mengerti sebaiknya dapat di lakukan dengan cara memberi gambar atau brosur nyata produk atau jasa bank itu sehingga mudah untuk dipahami.

3. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

Teller :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain karena dana yang sudah disetorkan tidak segera masuk maka *Teller* sebaiknya mengecek kembali transaksi yang sudah terjadi
2. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

Security :

1. Mengidentifikasi masalah yang di alami nasabah sehingga nasabah complain, jika complain kepada security sebaiknya security segera mengarahkan nasabah tersebut kepada *Customer Service* yang seharusnya menangani.
2. Jika setiap hari selalu ada surat edaran yang diperuntuhkan untuk frontliner sebaiknya diberikan langsung kepada supervisi agar supervisi lah yang menyampaikannya langsung kepada *Frontliner*

DAFTAR RUJUKAN

- Ali Hasan, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor, Ghalia Indonesia
- Buku pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya
- Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen syariah dan Praktik*, Jakarta, Gema Insani Press.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset
- Kasmir. 2008. *Etika customer service*. Edisi Revisi 2008
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.
- Modul *Klasikal Laboratorium Operasional Bank* STIE Perbanas Surabaya
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2, Jakarta, Prenhallindo
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta
- Soeharto, BdulMajid, *Customer Service dalam Bisnis*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009)
- Soemitra, Andri, *Bank dan lembaga keuangan*, (Jakarta : Kencana, 2009)
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran bank* (Malang ,2005)
- Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*
- Walker, Dennis, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan* (Pondok Cabe, 2011)