

**UPAYA *FRONTLINER* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU
PAHLAWAN SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program
Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen



Oleh :

CINDY AZIANI SEPUTRI

NIM : 2013110057

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA

2015

TUGAS AKHIR

UPAYA *FRONTLINER* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU PAHLAWAN SIDOARJO

Diajukan oleh :

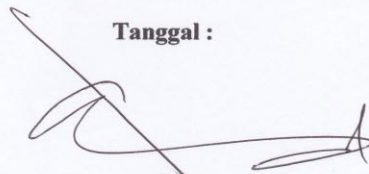
CINDY AZIANI SEPUTRI

NIM : 2013110057

Tugas akhir ini telah dibimbing dan dinyatakan siap
dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

TUGAS AKHIR

UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU PAHLAWAN SIDOARJO

Dipresentasikan oleh :

CINDY AZIANI SEPUTRI

NIM : 2013110057

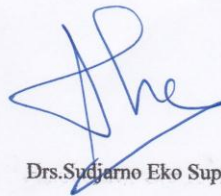
Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir

Pada tanggal :

Tim Evaluasi,



Hj..Anggraeni.SE.MSi



Drs.Sudjarno Eko Supriyona.M.M

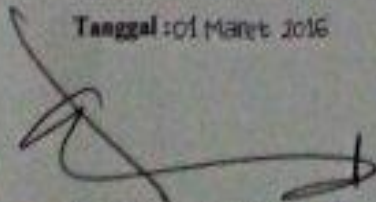
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Cindy Aziami Seputri
Tempat, Tanggal Lahir : Sragen, 06 Desember 1994
Nim : 2013110057
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Upaya *Frontliner* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Nasabah BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PEMBANTU PAHLAWAN SIDOARJO

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Diploma

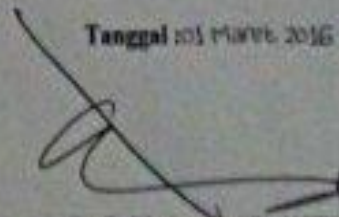
Tanggal : 01 Maret 2016



Dra. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 01 Maret 2016



Dra. Ec. Mochammad Farid, MM

MOTTO

TIDAK ADA MASALAH YANG TIDAK BISA
DISELESAIKAN SELAMA ADA KOMITMEN
DARI DIRI SENDIRI UNTUK
MENYELESAIKANNYA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan kata syukur alhamdulillah dengan puji syukur kehadirat Allah atas segala rahmatnya, hidayah, karunia, dan anugerahnya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan Diploma jurusan Manajemen Perbankan dan Keuangan pada STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid M.M selaku dosen pendamping yang telah membantu saya dalam tata cara penulisan laporan kerja magang ini sehingga bisa terselesaikan dengan tepat dan cepat.
3. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid M.M selaku Ketua program Studi Diploma
4. Bapak Drs.Ec. Mochammad Farid M.M selaku Dosen Wali saya.
5. Pegawai BRI yang sudah membantu saya melaksanakan proses penelitian

6. Kedua orang tua dan Adek saya yang selalu memberikan dukungan, doa serta motivasi saya agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Serta seluruh dosen dan karyawan di STIE Perbanas Surabaya saya ucapkan terima kasih banyak atas kerja samanya selama ini.
8. Sahabat-sahabat saya Ratna, Evi, Lilis, Rizky ivanoni, Adindha, Uswa yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Dan rekan-rekan angkatan 2013 Diploma III Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayah, karunia, dan anugerahnya dalam penulisan Tugas Akhir ini, saran dan kritik yang bersifat membantu penulis sangat harapkan, sehingga laporan ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN.....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Karyawan.....	10
2.2. Frontliner.....	11
2.3. Perilaku Penting Frontliner.....	21
2.4. Etika Frontliner.....	25

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Perusahaan.....	30
3.2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	32
3.3. Struktur Organisasi.....	33
3.4. Job Description.....	34
3.5. Profil Usaha.....	37

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1. Syarat Menjadi Frontliner.....	42
4.2. Tugas, Tanggung Jawan Dan Wewenang Frontliner.....	45
4.3. Peranan Frontliner.....	50
4.4. Hambatan Di Frontliner.....	57
4.5. Pemecahan Masalah.....	58

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

3.3. Struktur Organisasi Bank Bri.....	33
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Daftar pernyataan penelitian

Lampiran 2 :Surat pernyataan

***FRONTLINER EFFORTS TO IMPROVE SERVICES TO
CUSTOMERS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
SIDOARJO BRANCH PAHLAWAN***

ABSTRACT

CINDY AZIANI SEPUTRI
STIE Perbanas Surabaya
E-mail: CINDY.AZIANI@GMAIL.COM

Frontliner very important for banks because it influences on service and customer satisfaction that is very closely linked, and which belong to the frontliner it self is Customer service, Teller, Security. Frontliner services provide an impetus to the customer to establish a strong bond with the bank, such a bond is in the long term allow improved customer satisfaction. This is bank can improve customer satisfaction which banks maximize effective service experince. Frontliner bank is required to provide excellent service the frontliner should be familiar with the characteristics of its customers, customer are all demanding a bank meets the quality standards will therefore give effect to the bank, in the current era of customer satisfaction is an extremely important.

Grounded in the mindset of the above, the authors specfy a title for the research is “Frontliner Efforts To Improve Services To Customers Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Sidoarjo Branch Pahlawan”

Keywords : Frontliner, Customer, Bank

