

ABSTRAK

***FRONTLINER* DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (PERSERO), Tbk. KANTOR CABANGPEMBANTU INDIHIANG**

Oleh:

Rahmawati Kamila

183404007

Pembimbing:

Hj. Noneng Masitoh, Ir. M.M

Agi Rosyadi, S.E., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peranan seorang petugas *frontliner* dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang, serta hambatan yang ditemukan dan cara penyelesaiannya. Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *participant observant* dan *in depth interview*. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *frontliner* merupakan element yang sangat penting dan menjadi barisan plaing depan yang berhadapan langsung dengannasabah maupun calon nasabah. Simpulan yang didapat pada penelitian ini adalah bagaimana peranan *frontliner* dalam upaya meningkatkan pelayanan pada nasabah, penulis memberikan saran kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang agar focus kepada nasabah yang dihadapi dan cepat menangani berbagai macam keluhan nasabah walaupun latar belakang nasabah berbeda-beda.

Kata kunci: Peranan, *Frontliner*, Pelayanan, Nasabah, Bank

ABSTRACT