

## **ABSTRAK**

### **PERANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA**

**Oleh :**

**Lia Nurisca Arfianti**

**163404054**

**Pembimbing :**

**Hj. Noneng Masitoh**

**Heri Herdiana**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna, serta hambatan dan penyelesaiannya. Untuk mencapai sasaran praktik kerja yang penulis harapkan, maka penulis menggunakan metode *participant observation* (observasi langsung) dan *in depth interview* (wawancara mendalam). Hasil praktek kerja menunjukkan bahwa *Frontliner* menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah dan menjadi barisan depan dalam pelayanan nasabah. Adapun simpulan yang diperoleh berdasarkan praktik kerja yaitu mengenai bagaimana peranan *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah, hambatan yang ditemui saat melayani nasabah dan juga bagaimana solusi yang diberikan atas hambatan hambatan tersebut. Penulis memberikan saran pada PT.Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna untuk fokus kepada nasabah yang dihadapi dan cepat menangani berbagai macam keluhan nasabah walaupun latar belakang nasabah berbeda.

**Kata Kunci: Peranan,Frontliner,Pelayanan,Bank**