

STANDAR PELAYANAN *FRONTLINER (TELLER)* DI BANK BJB KCP

PEMKOT BANDUNG

ABSTRAK

Oleh :

Reni Meilawati

Pembimbing : Merry Maulin SH., M.Hum., M.Kn

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui penerapan standar pelayanan *frontliner (teller)*, faktor yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima, dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode studi yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Untuk mengumpulkan data menggunakan studi kepustakaan dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang mencakup observasi langsung dan wawancara.

Berdasarkan pembahasan yang tercantum, didapatkan hasil yaitu bahwa penerapan standar pelayanan *frontliner (teller)* di bank bjb Kantor Cabang Pembantu Pemkot Bandung dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterapkan di bank bjb Kantor Cabang Pembantu Pemkot Bandung, maka *teller* selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan maksimal sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun kendala *frontliner (teller)* seperti komputer yang sering *error* dan kinerja petugas *teller* yang kurang kompeten. Tindakan bank bjb Kantor Cabang Pembantu Pemkot Bandung dalam menangani kendala *frontliner (teller)* yaitu selalu memeriksa sistem komputer dan melakukan pelatihan berkesinambungan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, *Teller*

SERVICE STANDARD FRONLINER (TELLER) AT BANK BJB KCP

PEMKOT BANDUNG

ABSTRACT

By :

Reni Meilawati

Adviser : Merry Maulin SH., M.Hum., M.Kn

The purpose of the preparation of this Final Project is to know the application of service standard frontliner (teller), factor that need to be considered in providing service excellent, and to improve the quality of service.

Study method used in this Final Project is a descriptive method. For data collection using literature study and Work Practice (PKL) that includes direct observation and interviews.

Based on discussion mentioned, that the implementation of standard services believed frontliner (teller) in bank bjb KCP Pemkot Bandung be carried out in accordance with Standard Operating Procedure (SOP) which have been implemented in bank bjb sub-branch office of Pemkot Bandung, then a teller will always try to meet the needs of customers with a maximum so that customers are satisfied with the service provided. The constraints fronliner (teller) like a computer is often error and performance of less competent officer. The bjb sub-branch office of Pemkot Bandung actions in always checking the computer system and doing continuous training.

Keywords : Service Standard, Teller