

**TINJAUAN PELAKSANAAN TUGAS DAN WEWENANG *BACK OFFICE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. BANK BTPN KC
AHMAD YANI BANDUNG**

Disusun oleh : Lifia Maudi

Pembimbing : Teguh Iman Basuki,

ABSTRAK

Dalam persaingan jasa yang diberikan dunia perbankan haruslah terampil, menarik, setiap bank juga harus memberikan pelayanan yang membuat nasabah merasa sangat terpenuhi harapannya. Begitu pula pada PT. Bank BTPN dalam mewujudkan perusahaan jasa perbankan satu dengan lainnya, agar terciptanya tim kerja yang andal, ramah, dan profesional maka dari itu bank membentuk suatu divisi yaitu *Back Office*.

Penelitian ini bertujuan mengetahui tinjauan pelaksanaan tugas dan wewenang *back office* dalam meningkatkan pelayanan pada Bank BTPN. Metode yang digunakan penulis yaitu metode deskriptif, untuk pengumpulan data penulis menggunakan Studi Kepustakaan dan Praktik Kerja Lapangan yang mencakup observasi dan wawancara.

Berdasarkan hasil studi menunjukan bahwa tugas dan wewenang *back office* dalam meningkatkan pelayanan mempunyai tanggung jawab memproses semua data yang didapatkan oleh *front office* untuk dianalisa, selain itu *back office* juga sebagai pendukung operasional *back office*. Adapun hambatan yang terjadi diantaranya hambatan pada proses pengkinian yang masih manual dan kurang lengkapnya data nasabah. Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas dari karyawan tersebut.

Kata kunci : Tugas dan wewenang, *Back Office*, Pelayanan

REVIEWING THE IMPLEMENTATION OF BACK OFFICE'S DUTIES AND AUTHORITIES IN IMPROVING SERVICE TO THE BTPN BANK

Compiled by: Lifia Maudi

Advisor: Teguh Iman Basuki,

ABSTRACT

In the competition for services provided by the banking world, it must be skilled, attractive, each bank must also provide services that make customers feel very fulfilled. Similarly, at PT. BTPN Bank in realizing one banking service company with another, so that the creation of a reliable, friendly and professional work team from that bank formed a division namely Back Office.

This study aims to determine the review of the implementation of back office duties and authority in improving service to the BTPN Bank. The method used by the writer is descriptive method, for data collection the author uses Literature Study and Field Work Practice which includes observation and interviews.

Based on the results of the study, it was shown that the back office's duties and authority in improving service had the responsibility of processing all data obtained by the front office for analysis, in addition to that the back office also supported back office operations. The obstacles that occur include obstacles to the updating process that are still manual and incomplete customer data. The solution to overcome these obstacles is to improve the quality of these employees.

Keywords: Duties and authorities, Back Office, Services