

**ANALISIS PELAKSANAAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB
FRONT LINER DALAM MELAYANI NASABAH
PT. BANK RIAU KEPRI KEDAI PASAR SAIL
PEKANBARU**

Oleh :

ABDUL HADI
NPM : 167121015

ABSTRAK

Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri Nomor: 056/Kepdir/2017 tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi Nomor: 33/Kepdir/2013 tanggal 28 Maret 2013 tentang Buku Pedoman Perusahaan mengatur kualitas pelayanan PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri dan pedoman pengelolaannya menyebutkan bahwa untuk meningkatkan daya saing PT. Bank Riau Kepri perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk memenuhi kepuasan dan menciptakan loyalitas sekaligus dapat membangun ikatan yang solid antara bank dan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* serta faktor penghambat dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru. Teknik pengumpulan data melibatkan 40 orang nasabah melalui wawancara dengan pimpinan kedai, satpam, *costumer service* dan teller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tugas dan tanggung jawab satpam tergolong cukup baik dan tingkat kepuasan nasabah atas satpam mendapatkan jawaban terbanyak cukup memuaskan. 2) Tugas dan tanggung jawab *costumer service* tergolong baik dan tingkat kepuasan nasabah atas *costumer service* mendapatkan jawaban terbanyak memuaskan. 3) Tugas dan tanggung jawab *teller* tergolong baik dan tingkat kepuasan nasabah atas *teller* mendapatkan jawaban terbanyak memuaskan. 4) Secara keseluruhan, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* dalam melayani nasabah tergolong baik dan tingkat kepuasan nasabah merasa cukup memuaskan sehingga masih ditemukan faktor penghambat. 5) Faktor penghambat dari faktor internal yaitu manajemen bank diantaranya adalah keterbatasan sarana dan prasarana, beban kerja satpam yang terlalu tinggi, *costumers service* yang merangkap sebagai teknisi *maintenance* ATM, dan sistem panggilan nomor antrian masih secara verbal belum ada papan antrian digital. Dari faktor eksternal yaitu nasabah diantaranya adalah kurang kooperatif kepada *teller*, dan rendahnya kedisiplinan nasabah atas waktu tunggu nomor antrian. Disarankan pimpinan PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru menambah karyawan untuk mengontrol ATM dan mengedukasi nasabah yang tidak disiplin, dan mengintensifkan sosialisasi produk bank kepada satpam.

Kata Kunci : Tugas dan tanggung jawab, *front liner*, Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru

**AN ANALYSIS OF TASK AND RESPONSIBILITY OF FRONT LINER IN
SERVING CUSTOMERS OF PT. BANK RIAU KEPRI
KEDAI PASAR SAIL PEKANBARU**

By:

ABDUL HADI
NPM: 167121015

ABSTRACT

Based on the directors decision of PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri number: 056 / Kepdir / 2017 on third amendment letter of decision of directors number: 33 / Kepdir / 2013 dated March 28, 2013 about Company Manual regulate service quality of PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri and management guidance mention that to increase power competitiveness of PT. Bank Riau Kepri needs to improve the quality of service in order to meet satisfaction and create loyalty as well as to build a solid bond between banks and customers. The purpose of this study is to determined task and responsibility of front liner in serving customers of PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru. Data collection techniques involved 40 customers and supported by interviews with the manager, security, customer service and teller. The results showed that 1) Task and responsibilities of the security are quite good and the level of customer satisfaction were quite satisfaction answer. 2) Task and responsibilities of customer service is good and customer satisfaction level on customer service got the most answer satisfaction. 3) Tasks and responsibilities of tellers are good and customer satisfaction level of teller got the most answers satisfaction. 4) Overall, the implementation of front liner task and responsibilities in serving customers is good but customer satisfaction level feels quite satisfaction so there is still an inhibiting factor. 5) Thus inhibiting factors from internal factors such as bank management include the limited facilities and infrastructure, security workload is too high, costumers service that doubles as an ATM maintenance technician, and the system calls the queue number is still verbally there is no digital queue board. From external factors that customers are less cooperative to teller, and low customer discipline over queue number waiting time. The leader of PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru suggested add more employees to control ATM and educate undisciplined customers, and it is necessary to improves the intensify of products socialization from the security.

Keywords: Task and responsibilities, front liner, costumers of PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru