ABSTRAK

Karyawan khususnya bagian *front liner* yang secara langsung berinteraksi dengan para nasabah, kinerja *front liner* yang baik dan memuaskan akan menciptakan *image* yang baik pula bagi perusahaan. Kinerja *front liner* akan sangat mempengaruhi kesuksesan suatu bank dan membuat tujuan perusahaan dapat tercapai, PT Bank Mandiri (persero) Tbk adalah salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia, Bank Mandiri saat ini perkembangannya cukup signifikan, Bank Mandiri harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Semakin baik kualitas pelayanan, maka nasabah akan merasa puas¸tetapi pada kenyataannya berdasarkan data yang bersumber dari SQO Area Bandung Asia-Afrika dapat dikemukakan beberapa masalah yang menyangkut kinerja *front liner* KCP Bandung Soekarno-Hatta masih belum mencapai standar yang diharapkan terlihat dari bobot nilai *Shopper* Mei - Juni bobot untuk *Customer Service* 77.26 dan *Teller* 89.30 sedangkan nilai standar pencapaian target yang di tetapkan oleh PT. Bank Mandiri KCP Bandung Soekarno-Hatta *Customer Service* adalah 91.00 dan untuk *Teller* 95.00. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir **"Tinjauan Pelaksanaan Kuaitas Pelayanan *Frontliner* di PT Bank Mandiri persero Tbk KCP Soekarno-Hatta Bandung"** Hambatan dalam kuliatas pelayanan yang dialami oleh Bank Mandiri KCP Soekarno-Hatta salah satunya adalah menumpuknya nasabah yang bertransaksi di KCP tersebut, solusi yang telah dilakukan pihak Bank Mandiri adalah seperti melakukan sertifikasi *front liner*, membuat jadwal *role play* dan menerapkan *Reward and Punishment*. Diharapkan dari solusi-solusi tersebut Bank Mandiri KCP Soekarno-Hatta Bandung dapat memeperbaiki kualitas pelaksanaan pelayanan pada divisi *front liner*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Employees especially the front liners who directly interact with customers , front liner good performance and satisfactory will create an image that is good for the company . Performance front liners will greatly influence the success of a bank and make the company's goals can be achieved , PT Bank Mandiri (Persero) Tbk is one of the largest state-owned bank in Indonesia , Bank Mandiri is currently a significant development , the Bank should continue to improve the quality of service they have. The better the quality of service , the customer will feel puas¸tetapi in fact based on data sourced from SQO Area Bandung Asia- Africa can be put forward some issues regarding the performance of the front liner KCP Soekarno-Hatta Bandung has yet to reach the expected standard look of the weight value Shopper May-June weights for Customer Service Teller 77.26 and 89.30 while the standard value in achieving the targets set by the PT . Bank Mandiri KCP Bandung Soekarno-Hatta Customer Service is 91.00 and for Teller 95.00 . Based on this, the authors are interested in taking the title Final " Review Implementation Services kuaitas Frontliner in PT Bank Mandiri Tbk owned KCP Soekarno-Hatta Bandung "Barriers in kuliatas service experienced by Bank Mandiri KCP Soekarno-Hatta one of which is the accumulation of customers who transact in KCP , a solution which has been carried out by the Bank are as certifying front liner , make schedules role play and apply Reward and Punishment . Expected from the solutions, Bank Mandiri KCP Soekarno-Hatta Bandung can Touch ups the quality of service at the front liner division .

Keywords : Service Quality