

**KINERJA FRONTLINER DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG
BOGOR DEWI SARTIKA**

Syahrul Anwar dan Rachmatullaily

Universitas Ibn Khaldun Bogor

ABSTRAK

Persaingan bisnis jasa khususnya perbankan saat ini berubah dengan sangat cepat. Kondisi tersebut di ikuti dengan adanya sistem pasar global dimana tingkat persaingannya semakin terasa baik domestik maupun internasional. Setiap bank bersaing untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya untuk keberlangsungan operasional bank itu sendiri. Oleh karena itu, dunia perbankan mau tidak mau harus meningkatkan profesionalisme, kompetensi dan daya saing agar mampu bertahan pada kondisi apapun. Lembaga keuangan perbankan perlu juga memunculkan produk-produk yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat luas saat ini tentunya dengan konsep pemasaran dan pelayanan yang diperhitungkan.

Peran *Frontliner* sangat penting untuk menghadapi pesaing, *Frontliner* adalah para petugas yang pertama kali berinteraksi dengan calon pelanggan. Mereka mengemban tanggung jawab untuk menciptakan kesan pertama, kesan kedua atau kesan terakhir.

Kata Kunci : Frontliner ,Kinerja dan Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia modern ini, peranan dunia perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali pada masyarakat serta memberikan jasa keuangan lainnya.

Bagi suatu bank, konsep pemasaran yang cocok adalah konsep pemasaran yang bersifat kemasyarakatan. Keinginan dan kepuasan pelanggan harus benar-benar diperhatikan. Hal ini mendorong lembaga keuangan khususnya perbankan untuk selalu meningkatkan kualitas dan mutu baik dalam pelayanan, mengembangkan produk dan jasa yang nantinya akan dirasakan oleh nasabah.

Dalam pergaulan sehari-hari, kesan adalah hal yang paling lama bertahan. Dalam lingkungan dunia bisnis, hal itu tentu disadari oleh

pimpinan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan sarana promosi, jenis kertas untuk kartu nama, brosur, majalah, bungkus produk, semua dipilih dari bahan berkualitas tinggi.

Dalam bisnis jasa, apakah itu Bank, Hotel, Restourant, Maskapai Penerbangan, Pusat Pembelanjaan, dan lainnya, pencipta kesan pertama sering diistilahkan *frontliner*. Mereka adalah para petugas yang pertama kali berinteraksi dengan calon pelanggan. Mereka mengemban tanggung jawab untuk menciptakan kesan pertama, kesan kedua atau kesan terakhir.

Para petugas frontliner ini bukanlah petugas biasa, yang menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan, melainkan kunci kedua setelah manajemen. Mereka bukan sekedar ujung tombak, seperti kebanyakan orang menyebutkan, namun mereka adalah hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting dari sebuah bisnis jasa, apabila kesan yang didapatkan tidak seperti yang dibayangkan sebelumnya.

Penciptaan kesan pertama merupakan titik awal yang harus diperhatikan. Dengan sambutan hangat yang mengesankan maka diharapkan para pelanggan akan merasa senang, merasa dihargai dan diperhatikan sehingga mau menggunakan jasa lagi di kemudian hari dan menjadi pelanggan fanatik dan loyal.

Kualitas yang tinggi harus mampu diraih karena selalu muncul sebagai ukuran yang tidak boleh diabaikan. Dalam kondisi persaingan yang hebat dewasa ini, prestasi yang sudah dicapai senantiasa harus terus ditingkatkan ke titik yang paling tinggi, menjadi upaya yang tidak pernah usai. Proses ini harus dilakukan secara berkelanjutan karena bagaimanapun usaha telah dilakukan untuk mencapai kualitas maksimal, namun pada akhirnya penilaian akhir tetap berada pada tangan pelanggan yang keinginannya juga terus berkembang.

Pengalaman membuktikan bahwa kecakapan dan kemahiran dalam bekerja saja tidaklah cukup bila tanpa didasari "pesona". Pengalaman juga membuktikan bahwa pemenuhan atas uraian tugas (*job description*) saja tidak akan pernah mampu memuaskan dan memberi kesan khusus kepada pelanggan. Bahkan sering kali yang muncul adalah pelayanan yang hambar dan tidak istimewa atau biasa-biasa saja.

Berdasarkan uraian diatas, pada Karya Ilmiah ini penulis berkeinginan untuk membahas mengenai **“Kinerja Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.”**

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan ini adalah untuk :

1. Mengetahui standar pelayanan Frontliner pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Mengetahui sikap Frontliner dalam melayani keluhan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
3. Mengetahui manfaat yang didapat bank dalam pelayanan Frontliner pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Frontliner

Frontliner adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen), yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Contoh dari frontliner adalah *Customer Service, Sales, Receptionis* dan lain-lain. Frontliner adalah ujung tombak perusahaan perbankan yang dalam hal ini biasanya mencakup Customer Service, Teller dan Satpam bank.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh seseorang yang bertugas sebagai frontliner :

1. Menghadapi pelanggan yang punya "niat lain", para frontliner juga harus bisa menjaga diri. Misalnya, tidak mudah terpancing emosinya. Mereka harus tetap sopan dan

memperlakukan pelanggan secara baik. "Yang penting adalah tetap fokus pada masalah perusahaan,"

2. Begitu pula ketika ada pelanggan yang mulai menggoda dan menjurus ke masalah pribadi. Godaan tersebut bisa diatasi jika sejak awal frontliner menunjukkan bahasa tubuh atau pemilihan tata bahasa yang "tidak mengundang" .
3. Ada perusahaan yang memang mewajibkan frontlinernya berpakaian seksi. Memang mengundang. Tapi, kalau diimbangi sikap yang sopan serta pemilihan bahasa yang tepat, kesan tersebut akan hilang.
4. Selain menjaga kosa kata yang digunakan, intonasi, dan bahasa tubuh, ada satu hal lagi yang perlu diperhatikan, menjaga batas antar individu saat bercakap-cakap. Usahakan menjaga jarak sekitar 60-80 centimeter dari klien. Sebab, itu jarak paling aman. Kalau jaraknya lebih dekat itu sudah masuk zona pribadi. Kalau terlalu jauh justru dapat menghambat efektivitas komunikasi.

2.1.1. Peranan Frontliner Dalam Industri Jasa

Seperti diungkapkan Sunarto (2003:244), "mengidentifikasi Interaksi Pegawai seperti keramahan,

sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang sebagai salah satu dimensi dasar dan kualitas”.

Senada dengan hal tersebut, Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), menyebutkan “Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan anggota organisasi layanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas serta *empathy*, yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan merupakan peranan yang mesti dijalankan para frontliner dalam menjalankan tugas-tugasnya”.

1. Bagian-bagian Frontliner

a. Customer Service

Customer Service Pelayanan Nasabah atau yang sering kita dengar sebagai Customer Service Officer berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayanan.

b. Teller

Teller adalah petugas bank yang menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh

nasabah. Peralatan kerja teller berupa mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (*tell-strook*).

c. Satpam

Satuan Pengamanan atau sering juga disingkat Satpam adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan di lingkungan kerjanya.

2.2. Pengertian Kinerja

Menurut Wirawan (2012:5), “Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu”.

Sistem manajemen kinerja biasanya mencakup perilaku (apa yang dilakukan karyawan) dari hasil (hasil dari perilaku karyawan). Definisi kinerja tidak mencakup hasil dari perilaku karyawan, tetapi perilaku itu sendiri. Jadi kinerja ialah tentang perilaku atau apa yang dilakukan karyawan, bukannya apa yang diproduksi atau apa hasil dari kerja mereka.

Faktor apa yang menyebabkan seorang karyawan bisa melaksanakan pada tingkatan tertentu? Mengapa seseorang bisa melakukan dengan

lebih baik dari pada yang lain? Ada tiga faktor yang membuat sementara orang bisa melakukan dengan lebih baik daripada yang lain, yakni:

a. Pengetahuan Deklaratif.

Pengetahuan deklaratif adalah informasi tentang fakta-fakta dan hal-hal termasuk informasi mengenai persyaratan tugas yang telah diberikan, label, prinsip, dan tujuan.

b. Pengetahuan Procedural.

Pengetahuan prosedural ialah kombinasi antara apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya, pengetahuan ini mencakup keterampilan-keterampilan yang bersifat kognitif (*cognitive*), fisik, perspektual, motor dan interpersonal.

c. Motivasi.

Menurut Hasibuan (1999:95), menyebutkan bahwa motivasi kerja adalah “Pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

2.3.Pengertian Pelayanan

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2011:50), Pelayanan adalah “Kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya”.

Pelayanan bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

BAB III

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

3.1. Standar Pelayanan Nasabah *Frontliner* dan Petugas

1. Satpam Bagian Dalam *Seragam dan Kelengkapan*

- 1) Baju seragam tidak kusam

- 2) Atribut lengkap (Nama, Emblem kesatuan, Kopel/Tongkat/Borgol/Sangku.
- 3) Sepatu bersih dan dalam keadaan baik.

Kerapihan

- 1) Rambut tercukur rapi
- 2) Kumis tercukur rapi
- 3) Tidak berjenggot dan berjambang
- 4) Tidak bau badan

Sikap Satpam Bagian Dalam

Saat nasabah datang :

- 1) Berada di area *banking hall*
- 2) Membantu membukakan pintu
- 3) Tersenyum, mengucapkan salam dan menawarkan bantuan
- 4) Mengawasi/mengatur antrian
- 5) Membantu nasabah, jika ada nasaba yang bertanya letak dan jenis form: antar nasabah ke *writing desk* dan berikan form yang dibutuhkan
- 6) Tidak melakukan hal yang tidak berhubungan dengan nasabah seperti mengobrol dengan rekan kerja/pekerja BRI

Saat nasabah keluar :

- 1) Tersenyum, membantu membukakan pintu
- 2) Mengucapkan terima kasih dan salam

2. Customer Service

Penampilan

- 1) Seragam lengkap dengan KTPP
- 2) Rambut tidak menutupi muka dan diikat menggunakan hair net untuk yang panjang/cepol (wanita)
- 3) Untuk ukuran rambut sedang (sebahu) diperkenankan menggunakan jepit rambut warna hitam (wanita)
- 4) Tidak diperkenankan menggunakan “jepit bebek” dan jepit warna warni
- 5) Rambut tercukur rapi (pria)
- 6) Kumis tercukur rapi (pria)
- 7) Tidak berjenggot dan berjambang
- 8) Hindarkan pemakaian jelly berlebihan model spike diperkenankan untuk karyawan pria dengan panjang maksimal 1-1.5 cm dan harus terkesan rapi.

Sikap Customer Service

- 1) Tersenyum
- 2) Berdiri saat menyambut nasabah dan saat nasabah selesai bertransaksi
- 3) Mengucapkan salam
- 4) Berjabat tangan
- 5) Menyapa nasabah dengan sebutan Pak/Bu (untuk nasabah baru tidak diperkenankan menyapa dengan sebutan Mas, Mbak, Teh, dsb).

- 6) Memperkenalkan diri dan mempersilahkan duduk dengan kata dan isyarat
- 7) *Eye to eye contact* dengan nasabah terjaga
- 8) Posisi selama melayani tidak bersandar dan maju ke arah nasabah
- 9) Menanyakan nama nasabah
- 10) Menggunakan nama nasabah di awal layanan, saat melayani dan diakhir layanan
- 11) Meminta maaf saat mengintrupsi pelayanan
- 12) Tidak berbicara dengan rekan lain saat melayani
- 13) Antusias saat melayani
- 14) Menawarkan bantuan akhir
- 15) Mengucapkan terima kasih dan salam di akhir layanan
- 16) Tidak meninggalkan nasabah lebih dari 2 kali
- 17) Tidak diperkenankan melayani nasabah yang menyela antrian
- 18) Tidak diperkenankan menerima telepon atau HP saat jam kerja
- 19) Tidak menggunakan rekening karyawan untuk sebagai perantara transaksi nasabah

Skill

- 1) Jajaki kebutuhan nasabah
- 2) Tanyakan apakah nasabah pernah memiliki rekening di BRI sebelumnya

- 3) Tawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
 - 4) Jelaskan fitur dan *benefit* produk yang diminati nasabah (Tabungan BRI, BritAma, Deposito BRI, Simpedes, Giro BRI dll)
 - 5) Menjelaskan fitur dan benefit layanan e-banking : (ATM, SMS Banking, Phone Banking)
 - 6) Menggunakan *sales skill brosur* saat menunjukan kepada nasabah bagian yang dijelaskan
 - 7) Membujuk nasabah untuk menggunakan layanan e-banking
 - 8) Melakukan cross selling untuk produk BRI yang lain
 - 9) Fotocopy identitas nasabah harus ditanyakan oleh petugas
- Skill tanggapan terhadap keluhan nasabah*
- 1) Dengarkan keluhan nasabah
 - 2) Sampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan nasabah
 - 3) Tunjukkan empati
 - 4) Tanyakan lebih lanjut tentang permasalahan nasabah
 - 5) Berikana solusi ke nasabah
- Skill tanggapan terhadap penutupan rekening*
- 1) Tanyakan alasan menutup

- 2) Apabila memungkinkan memberikan solusi agar tidak menutup rekeningnya

3. Teller

Penampilan

- 1) Seragam lengkap dengan KTPP
- 2) Rambut tidak menutupi muka dan dicepol untuk yang panjang (wanita)
- 3) Untuk ukuran rambut sedang (sebahu) diperkenankan menggunakan “jepit bebek” dan jepit warna warni
- 4) Rambut terukur rapi (pria)
- 5) Kumis terukur rapi (pria)
- 6) Tidak berjenggot dan berjambang. Hindarkan pemakaian jelly berlebihan (model *spike* untuk karyawan pria karena terkesan tidak “*business like*”.

Sikap Teller

- 1) Tersenyum
- 2) Berdiri saat menyambut nasabah dan saat nasabah selesai bertransaksi
- 3) Mengucapkan salam
- 4) Menyapa nasabah dengan sebutan Pak/Bu (untuk nasabah baru tidak diperkenankan menyapa dengan sebutan Mas, Mbak, Teh, dsb).
- 5) Menawarkan bantuan awal

- 6) *Eye to eye contact* dengan nasabah terjaga

- 7) Menanyakan nama nasabah
- 8) Menggunakan nama nasabah diawal, saat melayani dan diakhir layanan
- 9) Meminta maaf saat mengintrupsi pelayanan
- 10) Tidak meninggalkan nasabah lebih dari 2 kali
- 11) Tidak diperkenankan melayani nasabah yang menyela antrian
- 12) Tidak diperkenankan menerima telepon atau HP saat jam kerja
- 13) Menawarkan bantuan akhir
- 14) Mengucapkan terima kasih dan salam di akhir layanan
- 15) Tidak menggunakan rekening karyawan untuk sebagai perantara transaksi nasabah

Skill

- 1) Meminta ijin kepada nasabah ketika akan menghitung uang
- 2) Minta nasabah untuk melihat penghitungan uang
- 3) Meminta ijin saat harus meninggalkan nasabah
- 4) Mencocokkan isian yang ada dislip dengan fisik uang
- 5) Tanggal di slip harus diisi
- 6) Mencocokkan nomor rekening dengan nama pemilik rekening
- 7) Mencocokkan antara terbilang dan angka

- 8) Konfirmasikan jumlah uang yang diterima
- 9) Menanggapi permintaan penukaran uang dengan baik
- 10) *Referral* layanan *e-banking*

3.2. Sikap Frontliner Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah

Selain penjelasan singkat yang telah dibahas diatas mengenai skill dalam menanggapi keluhan nasabah, ada beberapa point tambahan dalam menghadapi keluhan nasabah sebagai berikut:

- 1) Memohon maaf/empati
- 2) Tetapkan apa yang nasabah inginkan untuk dilakukan penyelesaian
- 3) Usahakan membantu, bukan menyalahkan
- 4) Berhati-hati jika tidak setuju dengan pendapat nasabah
- 5) Jangan menyindir atau meremehkan
- 6) Jangan abaikan keluhannya
- 7) Minta persetujuan nasabah
- 8) Menjaga rahasia nasabah
- 9) Bila perlu, informasikan pada atasan
- 10) Jangan merendahkan reputasi bank
- 11) Catat dan klasifikasikan complain sebagai pelajaran bagi perusahaan

- 12) Melakukan langkah konkrit untuk secepatnya menangani complain

- 13) Mengucapkan terimakasih

3.3. Manfaat Kinerja Frontliner bagi Bank

Manfaat kinerja frontliner bagi bank tentu saja sangat berpengaruh besar bagi kemajuan perusahaan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kesan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah akan kembali lagi dan menyimpan uangnya di bank
- 2) Memberikan citra yang baik bagi bank
- 3) Menunjukkan kualitas pekerja yang baik, sehingga akan berpengaruh juga terhadap kualitas perusahaan menjadi lebih baik
- 4) Berbagai jenis pelayananakanselalu dikritikoleh pelanggan, tetapibila pelayanan memenuhi harapan pelanggan makasecara tidak langsung pelayanan di katakan bermutu.

3.4. Standar pelayanan nasabah ketika dalam keadaan emosional tidak stabil bagi frontliner:

- 1) Tetap bekerja dengan profesionalitas tinggi

- 2) Memberikan pelayanan sesuai standar operasional, apabila terjadi kesalahan maka diberikan teguran untuk memperbaiki kesalahan tersebut
- 3) Apabila perlu, lakukan eskalasi atau meminta bantuan ke supervisor atau atasan
- 4) Memasukan tiap complaint ke Complaint Handling System (mendapat no. antrian)
- 5) Apabila ada frontliner dalam keadaan kurang baik/sehat maka frontliner bisa memanfaatkan hak cuti kerjanya sesuai aturan Depnaker.

3.5. Prosedur penilaian kinerja frontliner oleh Quality Assurance

Quality Assurance (QA) adalah suatu kegiatan yang terencana dan sistematis untuk memonitor, memastikan dan memperbaiki kinerja layanan telah sesuai dengan standar yang diharapkan serta telah mencapai kepuasan nasabah. Kualitas layanan sangat bervariasi, baik antar waktu maupun antar orang yang memberikan pelayanan. Sangat diperlukan aktivitas QA agar kualitas layanan dapat konsisten sepanjang waktu.

QA dapat memonitor, mengevaluasi dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi manager Kanca tentang seberapa baik Kanca telah memberikan layanan kepada nasabah. QA juga dapat mengidentifikasi dan merekomendasi tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki layanan atau untuk meningkatkan kemampuan Kanca dalam memberikan layanan sehingga tujuan menciptakan kepuasan nasabah dapat dicapai.

QA dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui pengamatan langsung, pengamatan tersembunyi, wawancara dan survey.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Peranan Frontliner dalam industry jasa sangat diperlukan dalam rangka melakukan pencitraan (*image building*) terutama dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan. Frontliner adalah pencipta kesan yang memiliki peranan strategis dalam upaya pencapaian kepuasan pelanggan melalui kompetensi yang seharusnya dimilikinya. Untuk itu direkomendasikan

kepada para pimpinan dalam perusahaan yang sangat mengutamakan mutu layanan untuk memperhatikan kemampuan dan keahlian para frontliner dalam mencapai kepuasan pelanggan, melalui peningkatan kompetensi standar pelayanan melalui *profesional skill* ataupun *human relation skill*.

2. Ketika Nasabah menyampaikan keluhan atau pengaduannya, hal yang pertama harus dilakukan adalah mendengarkan dengan seksama pengaduannya dengan menunjukkan rasa simpati kemudian jika pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan singkat (*quick kill*) maka sampaikan solusi yang bisa ditawarkan. Perlu disampaikan juga bahwa pengaduan mereka terhadap produk dan jasa yang ditawarkan merupakan masukan yang sangat berarti bagi Bank dan yang paling harus diingat adalah Nasabah yang merasa diperhatikan dan merasa puas atas penyelesaian pengaduan yang diajukan biasanya menjadi Nasabah yang loyal.
3. Dengan pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan profesionalitas yang tinggi dari pegawai BRI, diharapkan manfaat

yang didapat adalah tercapainya kesepakatan bersama dalam masalah peningkatan mutu pelayanan tersebut, sehingga dapat meminimalkan resiko kerugian dan tercapainya kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang tinggi. Mempertahankan Nasabah sangatlah penting selain untuk meningkatkan penggunaan fasilitas Bank oleh Nasabah juga akan membantu secara reputasi bagi Bank yang bersangkutan

4.2. Saran

1. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga kualitas produk, kualitas kenyamanan dan kualitas pelayanan tentunya dengan memperhatikan hal-hal kecil seperti mengecek kesiapan peralatan kantor atau pengecekan kebutuhan dan kelengkapan data nasabah yang memang sangat mungkin sekali untuk terjadinya kesalahan.
2. Agar kepercayaan yang sedang dibangun dapat berjalan efektif, dalam hal ini kinerja *frontliner* sangat berperan penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi bank. Diharapkan kepada *frontliner* tetap dapat mempertahankan pelayanan yang

3. diberikan kepada para pelanggan agar apa yang diinginkan pelanggan dapat terwujud sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013.
- Kasmir. *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2014.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2014.
- Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Critical Service Area*. Jakarta: BRI. 2009.
- PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Seratus Tahun Bank Rakyat Indonesia 1895-1995*. Jakarta: BRI. 1995.
- Suwarto, F.X. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka. 2014.
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. 2012.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *Pasal 1 Ayat 1 Tentang Perbankan*.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 *Pasal 1 Ayat 2 Tentang Bank*.
<http://mashuritahili.blogspot.com/2010/02/pengertian-motivasi-kerja-pegawai-dan.html>
- <https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-tugas-dan-tanggung-jawab-teller-bank/>