

## ABSTRAK

Bank harus mempersiapkan petugas yang mempunyai untuk memberikan layanan yang prima yang mampu menangani kebutuhan serta keinginan nasabah. Petugas yang diharapkan dapat memberikan layanan yang prima yaitu *Frontliner*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *frontliner* di PT Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng berdasarkan sudut pandang *customer*. Penelitian ini menggunakan metode *servqual - six sigma*. Tujuannya untuk menganalisis hasil pengukuran Servqual dengan lima dimensi yaitu, *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* dengan nilai kesenjangan atribut layanan untuk menentukan variabel kritis, kemudian menghitung nilai DPMO (*Defect per Million Opportunity*) dan sigma dari variabel kritis tersebut, sehingga dapat melihat variabel mana yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan *frontliner* Unit KCU Menteng. Penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan nasabah di Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng.

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 1 atribut memiliki *gap score* bernilai positif, 19 atribut memiliki *gap score* yang bernilai negatif, dan 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu tunggu antrean (Rel4) dengan nilai sigma 2,32 dan DPMO 206.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller*) dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat sesuai yang ditentukan (Rel1) dengan nilai sigma 2,60 dan DPMO 136.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller*) dapat menyelesaikan transaksi dengan tepat tanpa kesalahan pencatatan (Rel2) dengan nilai sigma 2,72 dan DPMO 112.000. Petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller, Security*) tanggap saat menerima keluhan dari nasabah (Res1) dengan sigma 2,73 dan DPMO 110.000.

Kata Kunci : *Frontliner, Servqual, Six Sigma, Bank, Covid 19*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The Bank must prepare a professional officer to provide excellent services that are able to handle the needs and desires of customers. The officer who is expected to provide excellent service is Frontliner. This research aims to find out the quality of frontliner services at PT Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng based on customer's point of view. The study used the servqual - six sigma method. The goal is to analyze the results of Servqual measurements with five dimensions, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy with service attribute gap values to determine critical variables, then calculate the values of DPMO (Defect per Million Opportunity) and sigma of the critical variable, so that they can see which variables are the priority for improving the service frontliner KCU Menteng Unit. This study used 100 respondents who were customers at Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng.*

*The results of the data analysis from this study showed that there is 1 attribute has a positive gap score, 19 attributes have a negative gap score, and 4 attributes that are priority improvements, namely queue waiting time (Rel4) with sigma value 2.32 and DPMO 206,000. Frontliner officer (Customer Service, Teller) can complete transactions quickly as specified (Rel1) with sigma value 2.60 and DPMO 136,000. Frontliner Officer (Customer Service, Teller) can complete transactions appropriately without recording errors (Rel2) with sigma value 2.72 and DPMO 112,000. Frontliner (Customer Service, Teller, Security) responds when receiving complaints from customers (Res1) with sigma 2.73 and DPMO 110,000.*

*Keywords:* Frontliner, Servqual, Six Sigma, Bank, Covid 19

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA