

INTISARI

Industri perbankan saat ini semakin menjadikan kualitas layanan sebagai salah satu fokus utama untuk meningkatkan pertumbuhan bisnisnya, hal tersebut tentunya didukung oleh peran dan fungsi dari humas. Tujuan ditulisnya Laporan Akhir ini adalah untuk membahas profil perusahaan Bank Mandiri Kantor Cabang Pemalang, dan peran serta fungsi humas eksternal yang dilakukan oleh para *frontliner* untuk memberikan layanan prima kepada seluruh nasabah, khususnya nasabah prioritas di Bank Mandiri Kantor Cabang Pemalang. Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah dengan menjalani program magang di Bank Mandiri cabang Pemalang sejak 12 Juli hingga 30 November 2021 menggunakan metode kualitatif, dengan cara observasi lapangan di Bank Mandiri Kantor Cabang Pemalang, wawancara kepada manajer dan staff *frontliner* di Bank Mandiri Pemalang, dan studi pustaka sebagai sumber literasi melalui buku, *e-book*, dan artikel online terkait penelitian tersebut. Data yang diperoleh tersaji pada Laporan Akhir ini disajikan dalam Bahasa Inggris secara deskriptif. Bank Mandiri sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang perbankan, memiliki salah satu tugas utama yaitu untuk membangun citra baik perusahaan, memberikan informasi perbankan dan layanan prima terhadap seluruh nasabahnya terutama nasabah prioritas. Di tengah perkembangan pesat dunia digital saat ini, selain mengikuti perkembangan zaman dengan melakukan berbagai inovasi di sektor *digital banking*, Bank Mandiri juga tetap mempertahankan layanan konvensional dengan berinteraksi langsung antara staff *frontliner* bank dengan para nasabahnya, dengan tetap mengedepankan asas *excellent service* yang kualitas layanannya senantiasa dibawah kontrol dan terus dipantau secara berkala, agar tetap dapat memberikan *service experience* terbaik kepada seluruh nasabah Bank Mandiri khususnya bagi para nasabah prioritas.

Kata Kunci: Bank Mandiri, Frontliner, Service Excellent, Public Relations, Digital Banking, Nasabah Prioritas.

ABSTRACT

The banking industry today is increasingly making the quality of services one of the main focus for increasing business growth, which is supported by the role and function of the public relations section. The purpose of writing this Final Report is to discuss the company profile of Bank Mandiri Pemalang Branch Office, and the role and function of external public relations carried out by frontliners to provide excellent service to whole customers especially to priority customers at Bank Mandiri Pemalang Branch Office. The method used in data collection is to undergo an internship program at Bank Mandiri Pemalang branch from 12 July to 30 November 2022 using qualitative methods, by means of field observations at Bank Mandiri Pemalang Branch Office, interviews with managers and frontliner staff at Bank Mandiri Pemalang, and literature study as a source of literacy through books, e-books, and online articles related to the research. The data obtained are presented in this Final Report and are presented in English descriptively. Bank Mandiri as a state-owned company engaged in banking service, has one of the main tasks, namely to build a good company image, provide banking information and excellent service to all its customers, especially priority customers. In the midst of the rapid development of the digital world today, in addition to keeping up with the times by carrying out various innovations in the digital banking sector, Bank Mandiri also maintains conventional services by interacting directly between the bank's frontliner staff and its customers, while continuing to prioritize the excellent service principle whose service quality is always below control and continue to be monitored regularly, in order to continue to provide the best service experience to all Bank Mandiri customers, especially for priority customers.

Keywords: Bank Mandiri, Frontliner, Service Excellent, Public Relations, Digital Banking, Priority Customer.