

ABSTRAK

Pelaksanaan pelatihan merupakan upaya perusahaan dalam meningkatkan keahlian dan memperbaiki kinerja pegawai. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun melakukan pelatihan dengan metode *role playing* pada *Frontliner* untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelatihan dengan metode *role playing* pada *Frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan dengan metode *role playing* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Madiun dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu *set up*, *the play*, dan *follow up*. Pada tahapan *set up*, *trainer* yaitu *Supervisor* Layanan menjelaskan skenario kepada *Frontliner*, sebelum dilaksanakannya pelatihan dengan metode *role playing*. Selanjutnya pada tahapan *the play*, *Frontliner* memainkan peran sesuai dengan skenario. Kemudian, pada tahapan *follow up*, adanya diskusi yang disebut dengan evaluasi yang dilakukan oleh *Supervisor* Layanan kepada *Frontliner* mengenai aktivitas *role playing* yang telah dilakukan.

Kata kunci : *pelatihan, role playing, frontliner*