

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) AS SUPPORT OF CUSTOMER SERVICE PERFORMANCE AT PT. BANK STATE OF INDONESIA TASIKMALAYA BRANCH OFFICE**

By:

**ELSA AGUSTIANINGRUM**

203404081

#### *Guidance*

*Guidance I* : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

*Guidance II* : Wilman San Marino, S.E., M.M.

*The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for Customer Service as Supporting Customer Service Performance. The approach used in this research is qualitative with descriptive method with participant observation data collection techniques, in-depth interviews and literature studies. The types of data used are primary data and secondary data. The results of this study are discussing Standard Operating Procedures which are a form of work plan and at the same time guidelines for work. As one of the work guidebooks that have been written systematically in a guidebook (manual), one of the obstacles in the implementation of the customer time standard that exceeds the limit with a predetermined time, the standard of appearance in customer service clothing is not dressed that is not in accordance with operational standards procedures (SOP), and unfriendly customer service attitudes, or different customer behavior in filing complaints.*

*Keywords: Implementation, Standard Operating Procedures, Customer service, Customer service performance, Bank.*

**ABSTRAK**  
**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER**  
**SERVICE PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG**  
**TASIKMALAYA**

Oleh :

**ELSA AGUSTIANINGRUM**

203404081

Pembimbing:

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Pembimbing II : Wilman San Marino, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data partisipan observasi, wawancara mendalam serta studi kepustakaan. Jenis Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Hasil dari penelitian ini yaitu membahas mengenai Standar Operasional Prosedur adalah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja. Sebagai buku pedoman kerja yang sudah tertulis secara sistematis dalam suatu buku pedoman (manual), salah satu hambatan dalam pelaksanaan standar waktu nasabah yang melebihi batas dengan waktu yang telah ditentukan, standar penampilan dalam berpakaian *customer service* tidak berpakaian yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dan sikap pelayanan *Customer service* yang kurang ramah, atau perilaku nasabah yang berbeda-beda dalam mengajukan komplain.

Katakunci: Pelaksanaan, Standar Operasional Prosedur, *Customer Service*, Kinerja *Customer Service*, Bank.