

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Bank	8
2.1.1.1 Pengertian Bank	8
2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank	9
2.1.1.3 Tujuan Bank	10
2.1.1.4 Tugas-Tugas Bank	10
2.1.1.5 Manfaat Bank.....	12
2.1.2 Customer Service.....	13
2.1.2.1 Pengertian Customer Service	13
2.1.2.2 Fungsi Customer Service	14
2.1.2.3 Tugas Customer Service	16
2.1.2.4 Syarat Seorang Customer Service.....	17
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	19
2.1.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	19
2.1.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	20
2.1.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	20

2.1.4 Pengertian Pelayanan Prima	22
2.1.5 Kinerja	23
2.1.5.1 Pengertian Kinerja.....	23
2.2 Pendekatan Masalah	24
BAB III GABARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	27
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya	30
3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Taskmalaya.....	31
3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	33
3.1.6 Job Description	34
3.1.6.1 Job Description PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	34
3.1.7 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	38
3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini	43
3.2 Metode Penelitian	46
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	50
4.1.2 Analisis data.....	50
4.1.2.1 Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer service Sebagai Pendukung Kinerja Customer service pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	50
4.1.2.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.....	55
4.1.2.3 Solusi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	56
4.2 Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2. 1	Skema Pendekatan Masalah	26
Gambar 3. 1	Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	31
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya	33

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.	1Matriks Penelitian	7

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Wawancara dengan customer service Bank BNI.....	65
Lampiran 2	Dokumentasi dengan supervisor.....	66