

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

2.1.1.1 Pengertian Bank

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Bank

Dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Melihat jenis perbankan sebelum keluar Undang-Undang perbankan Nomor 10 Tahun 1998 dengan sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, maka terdapat beberapa perbedaan.

Namun setelah keluar Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 maka jenis bank terdiri dari:

1. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasi dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut bank komersil (*commercial bank*).

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

2.1.1.3 Tujuan Bank

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat.

2.1.1.4 Tugas-Tugas Bank

1. Menetapkan dan Melaksanakan Kebijakan Moneter
 - a. Menetapkan sasaran-sasaran moneter dengan memerhatikan sasaran laju infalsi yang ditetapkannya.
 - b. Melakukan pengendalian moneter dengan menggunakan cara-cara yang termasuk, tetapi tidak terbatas.
 - c. Memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, paling lama Sembilan puluh hari kepada bank untuk mengatasi kesulitan pendanaan jangka pendek bank yang bersangkutan.
 - d. Melaksanakan kebijakan nilai tukar berdasarkan sistem nilai tukar yang telah ditetapkan.
 - e. Mengelola cadangan devisa.
 - f. Menyelenggarakan survei secara berkala atau sewaktu-waktu diperlukan yang dapat bersifat makro dan mikro.
2. Mengatur dan Menjaga Kelancaran Sistem Pembayaran
 - a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atau penyelenggaraan jasa sistem pembayaran.

- b. Mewajibkan penyelenggaraan jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan kegiatannya.
 - c. Menetapkan penggunaan alat pembayaran.
 - d. Mengatur sistem kliring antar bank baik dalam mata uang rupiah maupun asing.
 - e. Menyelenggarakan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank.
 - f. Menetapkan macam, harga, ciri uang yang akan dikeluarkan, bahan yang digunakan dan tanggal mulai berlakunya sebagai alat pembayaran yang sah.
 - g. Mengeluarkan dan mengedarkan uang rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran, termasuk memberikan penggantian dengan nilai yang sama.
3. Hubungan dengan Pemerintah
- a. Bertindak sebagai pemegang kas pemerintah
 - b. Untuk dan atas nama pemerintah Bank Indonesia dapat menerima pinjaman luar negeri, menata usahakan serta menyelesaikan tagihan dan kewajiban keuangan pemerintahan terhadap pihak luar negeri.
 - c. Pemerintahan wajib meminta pendapat bank Indonesia dan atau mengundang bank Indonesia dalam sidang kabinet yang membahas masalah ekonomi, perbankan dan keuangan yang berkaitan dengan tugas Bank Indonesia atau kewenangan bank Indonesia.

- d. Memberikan pendapatan dan pertimbangan kepada pemerintahan mengenai Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta kebijakan lain yang berkaitan dengan tugas dan wewenang Bank Indonesia.
 - e. Dalam hal pemerintahan menerbitkan surat-surat utang negara, pemerintahan wajib terlebih dulu berkonsultasi dengan bank Indonesia dan pemerintah juga wajib terlebih dulu berkonsultasi dengan Dewan Perwakilan Rakyat.
 - f. Bank Indonesia dapat membantu penerbitan surat-surat utang negara yang diterbitkan pemerintahan.
 - g. Bank Indonesia dilarang memberikan kredit kepada pemerintahan.
4. Hubungan dengan Dunia Internasional
- a. Dapat melakukan kerja sama dengan Bank Sentral negara lain dan Organisasi dan Lembaga Internasional.
 - b. Dalam hal dipersyaratkan bahwa anggota Internasional dan atau lembaga multilateral adalah negara, maka Bank Indonesia dapat bertindak untuk dan atas nama negara Republik Indonesia sebagai anggota.

2.1.1.5 Manfaat Bank

Lembaga keuangan ini mengumpulkan dana dari masyarakat (*funding*) berbentuk tabungan dan menggunakan dana tersebut untuk disalurkan ke masyarakat berupa pinjaman (*lending*). Berikut adalah beberapa manfaat bank bagi masyarakat.

1. Menghimpun Dana

Kehadiran bank sangat bermanfaat bagi masyarakat atau nasabah untuk menyimpan uang mereka dalam bentuk tabungan, deposito, rekening giro, dan lain sebagainya. Manfaat ini bisa membuat nasabah merasa aman ketika menabung di bank.

2. Menyediakan beragam fasilitas dalam negeri hingga luar negeri

Bank juga menjadi penyedia layanan dalam negeri hingga luar negeri. Bagi nasabah yang membutuhkan transaksi ke luar negeri, bisa memanfaatkan layanan yang ada, baik untuk kepentingan pribadi maupun bisnis.

3. Hadirnya layanan pinjaman yang mudah

Bank juga menjadi penyedia dana agar nasabah bisa meminjam uang untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

2.1.2 Customer Service

2.1.2.1 Pengertian Customer Service

Menurut Kasmir (2014:249) secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagai seorang *Customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilakukannya. Fungsi dan tugas-tugas

Customer Service harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

2.1.2.2 Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu lebih ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* juga harus bertanggung jawab terhadap nasabah dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Dalam buku *Customer Service Excelent* Kasmir (2017:252), fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang ingin berurusan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal menerima nasabah *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara

lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer*

Service juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

2.1.2.3 Tugas *Customer Service*

Menurut Kasmir (2014:252) berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih, percaya diri, ramah, dan penuh senyum, menyapa dengan lembut, tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, serta mampu meyakini nasabah memberikan kepuasan. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Tugas tersebut harus dilaksanakan secara bersungguh-sungguh mengingat betapa pentingnya peran *customer service* sebagai bank.

Dikutip dari modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank, (2014:2) tugas *customer service* adalah:

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya.
2. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service*.
3. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.

4. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru selesai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

2.1.2.4 Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diembun seorang *customer service* relatif cukup berat. Oleh sebab itu sebelum ditetapkan, karyawan yang bertugas sebagai *customer service* terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Menurut Kasmir (2017:154) adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* sebagaiberikut:

1. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus menarik, manis, cantik atau ganteng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari muka hingga tangan. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tingginya. Jangan melebihi berat normal yang diinginkan. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula sebaiknya *customer service* jangan terlalu pendek atau terlalu tinggi, karena menyangkut penampilan di depan nasabah menjadi kurang menarik.

2. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfiksi tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat yang akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya. Hal ini penting apabila berhubungan dengan masalah keuangan nasabah yang beragam. *Customer service* tidak silau atau iri atau rasa ingin memiliki terhadap uang yang dimiliki oleh nasabah. Jika sikap jujur dan bertanggungjawab ini perlu dimiliki dan ditanamkan di setiap jiwa *customer service*.

3. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut serta sifat simpatik dalam melayani nasabah. *Customer service* juga harus lincah, energik dan gesit. *Customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

4. Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan berbudi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dan memiliki kepedulian dengan semua kalangan.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013:86), SOP (Standar Operasional Prosedur) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standard an sistematis.

Menurut Budiharjo (2014:7), bagi dunia kerja, SOP merupakan salah satu acuan karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar efektif dan efisien. Pada dasarnya SOP (Standard Operating Procedure) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur suatu tahapan proses kerja atau suatu prosedur.

Menurut Sailendra (2015:11), standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.

Dapat disimpulkan dari penjelasan di atas mengenai standar operasional prosedur (SOP) merupakan sebuah tahapan atau mekanisme untuk melaksanakan pekerjaan agar efektif dan efisien. Apabila tahapan tersebut tidak sesuai dengan pekerjaannya maka tidak akan berjalan dengan baik.

2.1.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Puji (2014:35), SOP adalah penjelasan secara rinci tentang aturan dan pengawasan terhadap kinerja dalam setiap bidang pekerjaannya yang sesuai tata tertib yang berlaku dan terstruktur sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

1. Untuk menjaga konsisten penampilan kinerja atau kondisi tertentu, dan lingkungan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
3. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan menjalankan alur tugas, wewenang, dan tanggungjawab dari petugas.
4. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja apabila terjadi kesalahan dan kesalahan *administratif* lainnya.

2.1.3.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tambunan (2013:108) manfaat SOP sebagai pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan dengan efektif, sehingga membantu organisasi dalam mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Secara terperinci, peran dan manfaat SOP sebagai pedoman didalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

1. Menjadi Pedoman Kebijakan

Sebagai suatu pedoman kebijakan merupakan peran dan manfaat pertama SOP bagi organisasi. SOP yang efektif pastilah disusun dengan berdasarkan kebijakan yang ada didalam organisasi. Kebijakan-kebijakan ini

menjadi sumber prosedur operasional standar. Jadi, boleh dikatakan bahwa SOP adalah bentuk praktis kebijakan organisasi.

2. Menjadi Pedoman Kegiatan

Sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berperan mengurangi pengalaman kerja yang tidak perlu. Karena pengulangan kerja adalah bentuk lain dari ketidak efektifan. Jadi, sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi dan dalam kondisi apapun.

3. Pedoman Birokrasi.

Penerapan SOP, seharusnya birokrasi kegiatan menjadi lebih jelas dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, peran dan manfaat terkait dengan anggota-anggota organisasi pada tingkatan jabatan yang mempunyai wewenang birokrasi. SOP diharuskan menggambarkan setiap titik pengesahan birokrasi sebagai kontrol keabsahan langkah-langkah kegiatan.

4. Menjadi pedomana dministrasi

Sangat penting bagi organisasi untuk menyelenggarakan administrasi secara baik, sebab banyak bukti praktis yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik, tidak adagunanya tanpa administrasi yang baik. Setiap standar operasional prosedur pada dasarnya mengandung juga kegiatan administrasi.

5. Menjadi Pedoman Evaluasi Kinerja

Penerapan SOP, diorganisasi akan mempunyai ukuran kinerja yang lebih baik. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan dengan penerapan SOP, merupakan ukuran ketaatan (*compliance*) kepada prosedur. Ukuran ketaatan ini apabila berjalan secara optimal dapat membantu organisasi untuk mengurangi terjadinya penggelapan dan penyelewengan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakannya.

2.1.4 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty (2014:17), “pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan”.

Ada beberapa konsep pelayanan prima, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan atau keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.

2. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus diperlihatkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*Apperurance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu mereflesikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attetion*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dari keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggungjawab (*Accountability*)

Suatu sikap terhadap pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian ketidakpuasan pelanggan.

2.1.5 Kinerja

2.1.5.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi. Kepuasan konsumen atau nasabah, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah perilaku. Perilaku adalah suatu cara dimana seseorang bertindak atau melakukan. Karena dapat menentukan apa yang akan dilakukan dalam setiap situasi, seseorang dapat

menentukan kinerjanya. Kinerja tingkat tinggi adalah hasil dari melakukan sesuatu yang benar pada waktu yang tepat.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Armstrong dan Baron (2017:84) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya:

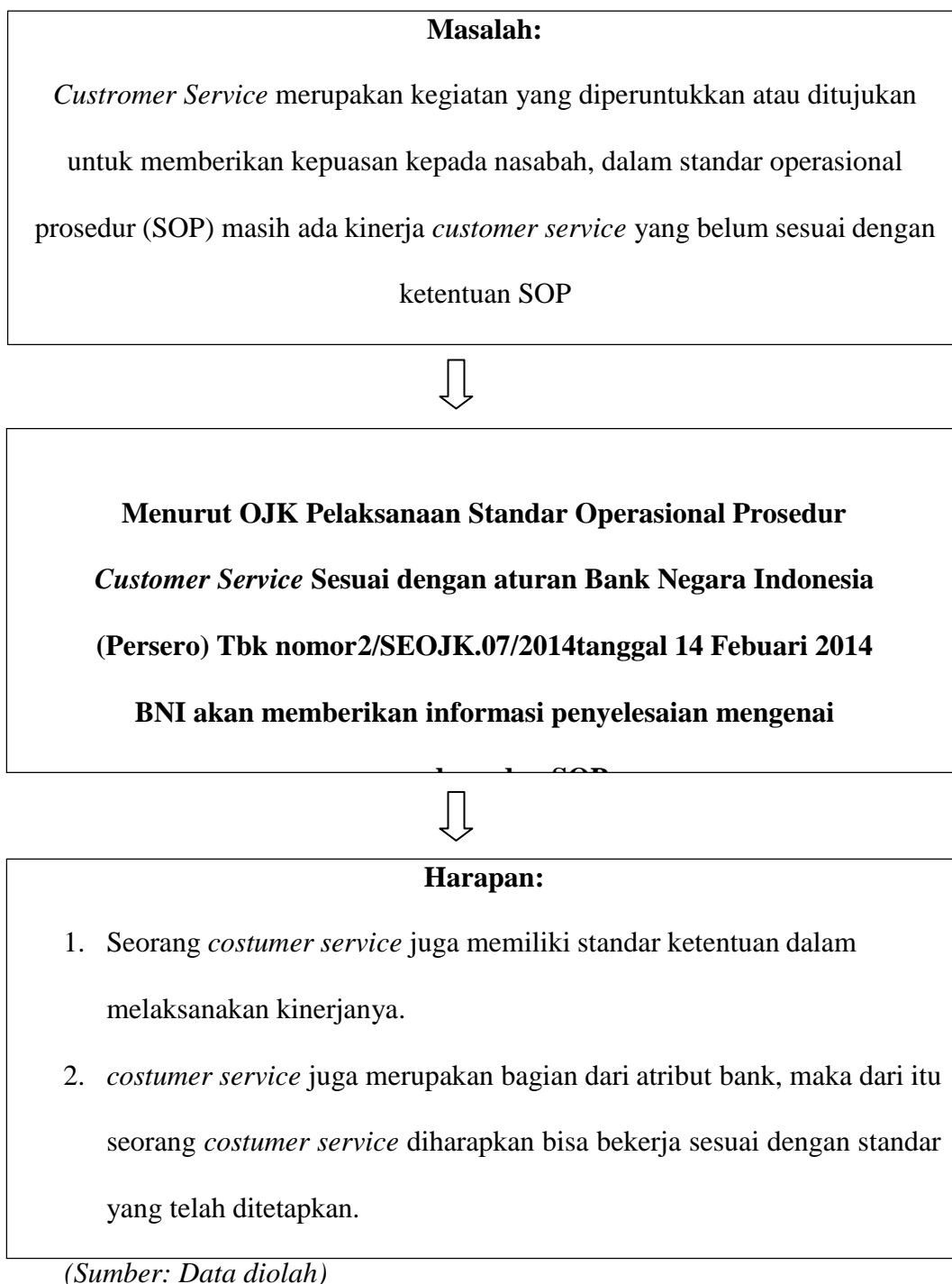
1. Personal Faktor, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership* Faktor, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
3. *Team* Faktor, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. Sistem Faktor, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situational* Faktor, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

2.2 Pendekatan Masalah

Bank Merupakan lembaga keuangan yang dimana harus menjaga citra baik dan positif di mata nasabah. *Customer Service* merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah khususnya sebagai pendukung kinerja *customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Seorang *costumer service* juga memiliki standar ketentuan dalam melaksanakan kinerjanya, dikarenakan *costumer service* juga merupakan bagian dari atribut bank, maka dari itu seorang *costumer service* diharapkan bisa bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan standar kerja *costumer service* merupakan salah satu contoh dari wujud prinsip kehati-hatian bank terhadap kemungkinan risiko yang akan terjadi.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif mengenai Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.



Gambar 2. 1

Skema Pendekatan Masalah