

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir yang **berjudul “Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis”** dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Siliwangi.
2. Dr. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.
3. Ibu Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan.
4. Bapak Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M. selaku Wali Dosen penulis selama kuliah di Universitas Siliwangi
5. Ibu Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing,Memeriksa, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan Proposal tugas akhir ini.
6. Bapak Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, serta memberikan petunjuk dalam penyusunan Proposal tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu.

8. Seluruh staff bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
9. Sahabat seperjuangan penulis selama berkuliah di Jurusan Vokasi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yaitu Nur aisah dan Selinda oktaviani, Acep yang memberi semangat serta membersamai penulis.
10. Seluruh teman-teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya teman-teman Perbankan dan Keuangan angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis.
11. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian laporan magang ini dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar- besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya,.....Juni 2024

Penulis

Intan Arsinta