

ABSTRACT

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA *FRONT OFFICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK

By:

ZIPY ALKAUSA

NPM: 193404018

Advisor:

Pembimbing I : Agi Rosyadi.,S.E.,M.M

Pembimbing II : Hj.Ir. Noneng Masitoh., M.M

The purpose of this study was to find out how the standard operating procedures (SOP) at the Front Office at PT. Bank Negara Indonesia Sub-Branch Office Cikurubuk Tasikmalaya. This study uses qualitative research methods, which analyze data and interpretations of the object of study and historically, the implementation of qualitative research begins with interviews and observations. The technique used in data collection uses in-depth interview techniques (In Depth Interview) which is the process of obtaining information for research purposes by way of question and answer while face to face between the interviewer and the respondent or the person being interviewed. Based on the results of research and discussion at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. KCP Cikurubuk, there are three points that are applied to the service in its operational activities, namely Fulfillment according to laws and principles, guaranteeing a sense of security and comfort, time discipline and promises to customers. In the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at the Front Office, several problems arise. However, the Front Office quickly and responsively was able to solve all problems.

Keywords: Standard Operating Procedur, Front Office, BNI

ABSTRAK

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA *FRONT OFFICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK

Oleh:

ZIPY ALKAUSA

NPM: 193404018

Pembimbing:

Pembimbing I : Agi Rosyadi.,S.E.,M.M

Pembimbing II : Hj. Ir. Noneng Masitoh., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana metode ini menganalisis data dan interpretasi atas objek kajian dan secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari wawancara dan observasi. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam (*In Depth Interview*) yang dimana ini adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. KCP Cikurubuk, ada tiga poin yang diterapkan terhadap pelayanan dalam kegiatan operasionalnya, yaitu Pemenuhan sesuai hukum dan prinsip, jaminan terhadap rasa aman dan nyaman, disiplin waktu dan janji terhadap nasabah. Dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* ini ada beberapa masalah yang timbul. Namun pihak *Front Office* secara cepat dan tanggap mampu menyelesaikan semua permasalahan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, *Front Office*, BNI