

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Bank	9
2.1.2 Customer Service	12
2.1.3 Pelanggan	18
2.2 Pendekatan Masalah.....	23
2.2.1 Standar Operasional Prosedur	23

2.2.2 Nasabah	25
---------------------	----

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	31
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	31
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan.....	34
3.1.4 Logo dan Makna	35
3.1.5 Struktur Organisasi	36
3.1.6 Job Description.....	36
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.3 Teknik Analisa Data.....	44

BAB IV HASIL PRAKTEK KERJA DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Standar Layanan Customer Service Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Nasabah	45
4.1.2 Peranan Customer Service Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Nasabah	46
4.1.3 Kendala Yang Dihadapi Customer Service Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Nasabah	49

4.2 Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5.2 Jadwal Penelitian	8

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Er : Google Maps 2021	7
Gambar 3.1 Logo BNI.....	30
Gambar 3.1 Struktur PT Bank BNI KCP Pangandaran	32