

ABSTRAK

PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER SERVICE* PD.BPR ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT KOTA TASIKMALAYA

Oleh :

**Acep Ali Akbar
163404050**

Pembimbing :

**Yuyun Yuniasih
Mira Rahmawati**

Tujuan Praktek kerja ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KANTOR PUSAT KOTA TASIKMALAYA, apa hambatan yang dihadapi *Customer Service* PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG KP. Tasikmalaya dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dan Bagaimana penyelesaian dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) tersebut. Metode pemecahan masalah menggunakan metode Observasi langsung dan wawancara mendalam. Berdasarkan hasil dari pengamatan dan pembahasan Tugas Akhir ini, Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh *Customer Service* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* yang telah ditentukan sebelumnya oleh Divisi Operasional, diantaranya adalah pada pelayanan pembukaan rekening, pelayanan menyiapkan pembukaan rekening, melayani nasabah dalam pembukaan rekening baru, memproses pembukaan rekening baru, menyiapkan pemeliharaan nasabah, mengidentifikasi yang memerlukan perhatian, serta dalam menangani nasabah yang memerlukan perhatian. Saran yang harus di lakukan oleh PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya adalah Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan menjaga hubungan baik dengan nasabah seperti selalu menggunakan prinsip 3S (senyum,salam,sapa) apabila nasabah datang ke kantor.

Kata Kunci: Prosedur, Bank, Pembukaan rekening, PD. BPR Artha Galunggung