

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF A SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) IN THE OPERATIONS DIVISION OF PT BANK TABUNGAN NEGARA, BANDAR LAMPUNG BRANCH TO IMPROVE SERVICE EFFICIENCY.

By

Anggun Almardia

Banking operations require fast, accurate service that meets established standards. In this regard, the implementation of a Service Level Agreement (SLA) is an important benchmark for maintaining quality and timeliness of service. The focus of this final report is whether the implementation of the Service Level Agreement in the operational division of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Bandar Lampung Branch Office, has been optimally implemented in accordance with Standard Operating Procedures (SOPs). The purpose of this final report is to determine the implementation of the Service Level Agreement (SLA) in the operational division of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Bandar Lampung Branch Office, identify obstacles encountered in its implementation, and determine the efforts made to improve service efficiency. The method used in this paper is descriptive with a qualitative approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and literature review. The results of this study indicate that the implementation of the Service Level Agreement (SLA) is carried out through six stages: the bank receives the document from Bank Indonesia, processes it through the clearing system, checks the clearing results, obtains management approval, funds are received by 4:00 PM WIB (Western Indonesian Time), and transaction settlement. The implementation of the Service Level Agreement (SLA) has been successful and largely complies with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). However, several obstacles remain that cause delays in transaction settlement, particularly those affected by transaction execution time and system disruptions. Therefore, increased monitoring and management of transaction time are needed to ensure the implementation of the Service Level Agreement is more optimal and consistent.

Keywords: Service Level Agreement (SLA), bank operations, clearing, service efficiency.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) PADA DIVISI OPERASIONAL PT BANK TABUNGAN NEGARA KCU BANDAR LAMPUNG UNTUK MENINGKATKAN EFESIENSI LAYANAN.

Oleh

Anggun Almardia

Kegiatan operasional perbankan menuntut pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, penerapan *Service Level Agreement* (SLA) menjadi salah satu acuan penting dalam menjaga kualitas serta ketepatan waktu pelayanan. Masalah dalam laporan akhir ini adalah apakah penerapan *Service Level Agreement* pada divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung telah dilaksanakan secara optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan penulisan laporan akhir ini untuk mengetahui penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada divisi operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Lampung, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengetahui upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan efisiensi layanan. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penulisan menunjukkan bahwa penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dilakukan melalui 6 tahapan, yaitu bank menerima warkat dari BI, diproses melalui sistem kliring, dilakukan pengecekan hasil kliring, persetujuan pimpinan, dana masuk maksimal pukul 16.00 WIB, serta penyelesaian transaksi. Dalam pelaksanaannya *Service Level Agreement* (SLA) telah berjalan dengan baik dan sebagian besar telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian transaksi, terutama yang dipengaruhi oleh waktu pelaksanaan transaksi dan gangguan sistem. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan serta pengelolaan waktu transaksi agar penerapan *Service Level Agreement* dapat berjalan lebih optimal dan konsisten.

Kata kunci : *Service Level Agreement* (SLA), operasional bank, kliring, efisiensi layanan.