

ABSTRAK

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA PADA KSP KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG

Oleh
RANGGA DEWA TRIANA

Standar operasional prosedur adalah suatu pedoman proses kerja yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan. Dalam suatu organisasi standar operasional prosedur merupakan modal terpenting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif. Standar operasional prosedur diterapkan bertujuan untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur *customer service* sebagai pendukung kinerja dalam menghadapi persaingan pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan standar operasional prosedur yang dilaksanakan di perusahaan pada bidang pelayanan terhadap anggota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur di perusahaan digunakan untuk mempermudah proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap anggota dan berfungsi secara efektif sebagai pendukung kinerja. Standar operasional prosedur yang diterapkan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kinerja.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Kinerja