

ABSTRAK**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI BPKB KONSUMEN PT.
FIFGROUP CABANG LAMPUNG****Oleh :****Anies Anzali Adha
2006061007**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT Fifgroup Cabang Lampung. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Melalui teknik analisis interaktif, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, dalam pengambilan BPKB konsumen belum ada sistem antre seperti di bank dengan menggunakan nomor antrian. Kedua, belum ada SOP yang jelas antara tugas Customer Service dan pelayanan BPKB dalam hal pengembalian BPKB yang sudah dilunasi oleh konsumen.

Kata Kunci: Pelayanan prima, Konsumen, Kualitatif, SOP, Sistem Antre

ABSTRACT***ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICE FOR CONSUMER BPKB PT
FIFGROUP LAMPUNG BRANCH******By :******Anies Anzali Adha
2006061007***

This study aims to determine the Consumer BPKB Administrative Services of PT Fifgroup Lampung Branch. This research is a field research using a descriptive qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, documentation, and observation. Through interactive analysis techniques, the following research results are obtained: First, when taking BPKB consumers, there is no queuing system like at a bank using a queue number. Second, there is no clear SOP between Customer Service duties and BPKB services in terms of returning BPKB that have been paid by consumers.

Keywords: Excellent service, Consumer, Qualitative, SOP, antre system.