

ABSTRAK

PENERAPAN *STANDART OPERATING PROCEDURE* (SOP) PELAYANAN ADMINISTRASI BPKB KONSUMEN PT. FIF GROUP CABANG LAMPUNG

Oleh :

**Siti Romelah
2106061015**

Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan administrasi Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) konsumen merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh staf *Credit Collateral Processor* (CCP) untuk dapat meningkatkan efisiensi, akurasi dan meminimalisir adanya ketidakpuasan pelanggan dalam memberikan layanan di PT. FIF GROUP Cabang Lampung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, serta dokumentasi dan observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam SOP yang telah dilaksanakan sudah melakukan tahapan-tahapan yang sesuai, namun masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, seperti pemborosan waktu pada kegiatan verifikasi berkas-berkas konsumen dan ketidakteraturan sistem antrian yang dijalankan dalam proses pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dalam pelatihan staf untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepatuhan terhadap SOP serta penyempurnaan SOP untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Standart Operating Procedure*, SOP, Pelayanan Administrasi dan Konsumen.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) FOR CONSUMER BPKB ADMINISTRATION SERVICES PT. FIF GROUP LAMPUNG BRANCH

By:

**Siti Romelah
2106061015**

The implementation of Standard Operating Procedure (SOP) in consumer Motor Vehicle Ownership Book (BPKB) administration services is an activity carried out by Credit Collateral Processor (CCP) staff to improve efficiency, accuracy and minimize customer dissatisfaction in providing services at PT. FIF GROUP Lampung Branch. This research is a type of research with a qualitative approach. Data collection techniques using interviews, documentation and participatory observation. The results of the study indicate that the SOP that has been implemented has carried out the appropriate stages, but there are still several obstacles in its implementation, such as wasting time on verifying consumer files and irregularities in the queuing system carried out in the service process. This study recommends improvements in staff training to improve understanding of the importance of compliance with SOPs and refinement of SOPs to improve service quality.

Keywords: Standard Operating Procedure, SOP, Administrative and Consumer Services