

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

(Tugas Akhir)

Oleh

**Siti Romelah
NPM 2106061015**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

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

Oleh

Siti Romelah

Tugas Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADIYAH (A.Md.)

Pada

Program Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2024**

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

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

Nama Mahasiswa : **Siti Romelah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2106061015**

Program Studi : **Diploma III Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.
NIP. 198504042023212044

2. Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran


Mediva Destalia, S.A.B., M.A.B.
NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.



Penguji Utama

: Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 16 Oktober 2024

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Romelah
NPM : 2106061015
Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung” adalah benar hasil karya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Pembimbing. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab dan menerima sanksi yang sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Bandar Lampung, 20 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Siti Romelah
NPM. 2106061015

RIWAYAT HIDUP



Siti Romelah, lahir di Kuripan pada 07 Agustus 2003 dari pasangan Bapak Ponirin dan Ibu Siti Isrohmi, merupakan anak keempat dari empat bersaudara.

Penulis mengenyam pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 1 Kuripan pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Limau tahun 2016 dan melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Limau dengan mengambil jurusan IPA pada tahun 2019 sampai tahun 2021.

Penulis terdaftar menjadi mahasiswa jurusan Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur Vokasi pada tahun 2021. Selain aktif mengikuti perkuliahan, penulis terdaftar dan aktif dalam Himpunan Mahasiswa Diploma III (HMD) Administrasi Perkantoran sebagai Sekretaris Umum, juga aktif dalam organisasi lain yaitu LPM REPUBLICA FISIP UNILA. Pada tanggal 31 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024 penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. FIF GROUP Cabang Lampung dengan mengambil judul laporan “*Standart Operating Procedure (SOP)* Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung”. Kemudian penulis melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir di PT. FIF GROUP Cabang Lampung.

PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya atas kemudahan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Bapak dan Ibu yang telah Membesarkan, Mendidik, Membimbing, serta Memberikan Cinta dan Kasih Sayang yang Tiada Habisnya. Terkhusus Ibunda Tercinta Terima Kasih Sudah Bertahan dan Menjadi Garda Terdepan untuk Anak Bungsumu ini. Terima Kasih Telah Mendo'akan dan Berjuang Untuk Kehidupanku.

Untuk Kakak dan keponakanku Tersayang

Terima Kasih Telah Memberikan Dukungan, Motivasi, dan Terima kasih telah Hadir serta Memberikan Warna Dalam hidupku.

Keluarga Besar dan Sahabat-Sahabat Tercinta.

Dosen Pembimbing dan Penguji Yang Sangat Berjasa, Membimbing, Mengarahkan dan Memberikan Ilmu Sebagai Bekal Kehidupan Untuk Masa Depan Bagi Penulis.

Serta Almamater tercinta Universitas Lampung.

MOTTO

“Rezeki tidak melulu berupa harta. Terkadang Allah Memberimu Rezeki Berupa Seseorang Yang Membawa Banyak Hal Dari Dirimu.”

(Syaikh Ali Tanthawi)

“Everyone Has A Happy Ending. If You Are Not Happy, It Is Not The End.”

(Siti Romelah)

SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen di PT. FIF GROUP Cabang Lampung”. Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini antara lain:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
3. Dr. Dedy Hermawan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
6. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran.

7. Ibu Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, arahan, saran, dan motivasi yang diberikan. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam urusan akademik dari awal hingga akhir perkuliahan. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
9. Bapak Hary Febriady selaku Kepala Cabang PT. FIFGROUP Cabang Lampung.
10. Ibu Intan Andriantini selaku Petugas Pendamping Lapangan dan HRD PT. FIF GROUP Cabang Lampung.
11. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ponirin dan Malaikat Tanpa Sayapku Ibu Siti Isrohmi, terima kasih atas segala bentuk kasih sayang yang telah kalian berikan kepadaku hingga saat ini dan seterusnya, atas segala bentuk pelajaran hidup yang telah kalian berikan kepadaku yang pada akhirnya membentukku menjadi pribadi yang kuat dan pemberani. Terima kasih telah menjaga dan mengasihiku sedari aku kecil, dan juga atas segala usaha yang telah kalian usahakan demi kebaikan dan kebahagiaanku. Terkhusus untuk panutanku Ibunda tercinta, terima kasih karena sudah menjadi wanita tegar yang selalu memotivasiku, memberikan contoh kemandirian, hingga anak bungsu ini bisa lebih kuat menghadapi tantangan-tantangan di dunia ini, selalu mendukungku dan mengusahakan apapun sampai kerja keras tanpa mengenal waktu. Saat ini kalian akan menjadi alasanku untuk terus berjuang menjalani kehidupanku, kalian akan terus menjadi alasan bahwa aku harus tetap optimis melangkah maju. Semoga kalian berdua senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan agar dapat selalu berada di setiap fase kehidupanku.
12. Seluruh Karyawan PT. FIF GROUP Cabang Lampung, terkhusus kakak-kakak terbaikku yakni: Mba Nikia, Mba Restu, Mba Nisa, Mba Rere, Bang Ariyadi dan Bang Surya, terima kasih telah menerima dan memperlakukan baik penulis sebagai anak magang, terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang sangat luar biasa yang telah Bapak, Ibu dan Kakak-Kakak berikan selama masa magang penulis, terima kasih atas nasihat-nasihat, dukungan serta motivasi yang telah diberikan, semoga kakak-kakak diberikan kesehatan dan kelancaran atas segala urusan pekerjaan dan

bahagia selalu.

13. Teruntuk kakak-kakakku Tercinta, Mba Uus, Mas Muh, Mba Ana, Mba Fu'ah dan Bang Irul, terima kasih telah memberikan, semangat, kebahagiaan, dukungan tiada henti kepada penulis dan merupakan inspirasi terbesar penulis, tidak akan terbayangkan betapa bangganya aku mempunyai sosok kakak-kakak yang hebat. Terima kasih telah memberikan contoh yang luar biasa dalam kehidupanku untuk menjadi anak yang hebat. Semoga kelak, ilmu yang kudapatkan bisa menjadi bekal untuk membahagiakan kalian.
14. Teruntuk keponakan-keponakananku tercinta, Adek Topa, Aisyah, Aqil dan Ainun, terima kasih telah memberikan semangat, kebahagiaan, dan dukungan tiada henti kepada penulis. Semoga kelak, ilmu yang penulis dapatkan bisa menjadi bekal untuk membahagiakan kalian. Mari bersama-sama kita semangat dalam meraih cita-cita untuk membahagiakan, membanggakan serta mengangkat derajat kedua orang tua.
15. Kepada Pemilik Nama Tri Handoko, terima kasih sudah menjadi *partner* penulis sejak awal bertemu saat masa-masa perkuliahan hingga masa perkuliahan hampir berakhir, terima kasih karena selalu ada di dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik berupa tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan, terima kasih atas warna warni kehidupan yang telah diberikan untuk penulis, semoga kita dapat bersama selalu ke depannya.
16. Teman-teman terbaik selama masa perkuliahan *Group Besti* Until Jannah, (Vira Hadi Farhani, Rahmawati Noviana Putri, Putri Reza Afrida Sari dan Suci Dewata) terima kasih banyak atas segala kebaikan, pengalaman, dan kebersamaan yang kalian berikan. Terima kasih untuk pelajaran-pelajaran dari banyaknya hal yang kita lalui Bersama. Terima kasih telah menjadi keluarga dari awal perkuliahan dan semoga tetap menjadi seperti keluarga. Setelah ini perjalanan kita akan berbeda namun tujuan kita tetap sama, Semoga kalian selalu diberi kesehatan dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
17. Teman-teman seperjuangan D3 AP 2021, terima kasih atas pengalaman, pelajaran, dan kenangan yang telah kalian berikan. Sehat selalu dan sukses selalu.
18. Almamater Tercinta Universitas Lampung.
19. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Siti Romelah. Terima kasih sudah

bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini dan telah menyelesaikannya walaupun belum sebaik dan kurang maksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri walaupun belum sempurna. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, Mela. Apapun kurang dan lebihmu bersyukurlah atas nikmat yang selalu Allah SWT berikan, mari merayakan diri sendiri dan berhenti menyakiti diri sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini sudah pasti terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Bandar Lampung, 20 Oktober 2024
Penulis,

Siti Romelah
2106061015

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Teknik Pengumpulan Data	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Penerapan	7
2.2 <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	7
2.1.1 Pengertian <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	7
2.1.2 Indikator Pokok Dalam <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	8
2.1.3 Tujuan dan Manfaat <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP)	10
2.1.4 Penerapan dan Pelaksanaan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) dalam Sebuah Organisasi.....	11
2.3 Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	12
2.3.1 Kualitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	13
2.3.2 Pentingnya Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	13
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Pelyanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	15
2.4 Pengertian Administrasi	15
2.5 Pelanggan/konsumen.....	16

III. HASIL KEGIATAN.....	17
3.1 Gambaran Umum Institusi	17
3.1.1 Sejarah PT. Federal International Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Lampung	17
3.1.2 Nilai-nilai Perusahaan.....	19
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
3.1.4 Logo Perusahaan.....	20
3.1.5 Lokasi PT. FIF GROUP Cabang Lampung	20
3.2 Struktur Organisasi Institusi	21
3.3 Struktur Bagian Pelayanan Administrasi.....	22
IV PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Analisis Penelitian	24
4.1.1 <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung	25
4.1.2 Prosedur Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung	26
4.2 Pembahasan	34
4.2.1 Penerapan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) pada Pelayanan Administrasi BPKB PT. FIF GROUP Cabang Lampung	34
4.2.2 Faktor Penghambat Penerapan <i>Standart Operating Procedure</i> (SOP) Pada Pelayanan Administrasi BPKB PT. FIF GROUP Cabang Lampung	38
V. PENUTUP.....	40
5.1 KESIMPULAN	40
5.2 SARAN	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor FIF Group Cabang Lampung	18
Gambar 2. Logo PT. FIF GROUP	20
Gambar 3. Lokasi PT FIF GROUP	20
Gambar 4. Struktur Organisasi PT. FIF Group.....	21
Gambar 5. Struktur Organisasi Unit BPKB	22
Gambar 6. SOP Pelayanan Administrasi BPKB.....	25
Gambar 7. Ruang Tunggu di Depan Kasir	26
Gambar 8. Ruang Tunggu di Samping Customer Service	27
Gambar 9. Lorong Tempat Berkas Konsumen	27
Gambar 10. Bagian Pertama Ruangan Hasanah.....	28
Gambar 11. Bagian Kedua Ruangan Hasanah	28
Gambar 12. Proses Pengecekan Berkas Konsumen 1	29
Gambar 13. Proses Pengecekan Berkas Konsumen 2	30
Gambar 14. Proses Pencarian BPKB di Brankas	30
Gambar 15. Pencocokan Nomor Kontrak dengan BPKB	31
Gambar 16. Fotokopy Berkas Konsumen	31
Gambar 17. Proses Sistem BPKB	32
Gambar 18. Print Serah Terima	32
Gambar 19. Proses Penyerahan BPKB	33
Gambar 20. Mendata Konsumen dalam Buku Besar	33
Gambar 21. Mendata Konsumen dalam Excel	34
Gambar 22. SOP Pelayanan Adminnistrasi BPKB yang diwakilkan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip wawancara	47
Lampiran 2. Foto Bersama Narasumber di Ruang BPKB.....	48
Lampiran 3. Lembar Observasi Penelitian	54
Lampiran 4. Tabel Triangulasi Penelitian.....	58

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang semakin gempar dengan pertumbuhan di sisi teknologi maupun pengetahuan, bisnis juga mengalami kemajuan dan perkembangan yang signifikan. Masyarakat mulai merintis usaha mulai dari skala kecil hingga skala besar dalam berbagai bidang. Namun, di balik kemajuan dan perkembangan tersebut terdapat persaingan yang ketat antar perusahaan dan perubahan yang sangat cepat sulit untuk diprediksi. Hal ini menuntut perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya dengan tujuan agar tetap bertahan dalam pasar. Salah satu cara untuk mempertahankan bisnis adalah melalui keunggulan kompetitif, penyusunan struktur organisasi yang berkesinambungan, serta membuat dan menerapkan suatu standar untuk mengatur pelaksanaan kegiatan perusahaan. Dengan adanya suatu standar tersebut, seluruh kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

PT. FIF Group Cabang Lampung adalah salah satu cabang dari perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan kredit pembiayaan kendaraan. Menurut pendapat Nur'aini (2020) *Standart Operating Procedure* (SOP) adalah acuan pokok mengenai tahapan yang berhubungan dengan aktivitas kerja dalam sebuah perusahaan. SOP tersebut bersifat mengikat dan membatasi cara karyawan bekerja. Dengan adanya SOP, kegiatan yang dilakukan akan berjalan secara terstruktur dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuannya sesuai dengan visi misi yang dimiliki. Selain itu, SOP juga dibutuhkan untuk meminimalisasi terjadinya hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan sebagai alat ukur atau standar untuk mengevaluasi kinerja karyawan apabila masih belum efektif dan efisien. Dengan diterapkannya SOP, diharapkan aktivitas dalam perusahaan dapat terlaksana secara sistematis, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan (Maksum, 2006). Untuk memastikan bahwa proses administrasi BPKB berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan,

perusahaan perlu memiliki pedoman yang jelas dan konsisten. Inilah mengapa penerapan SOP dalam pelayanan administrasi BPKB menjadi sangat penting.

Semua perusahaan wajib memiliki SOP sebagai rambu-rambu agar semua kegiatan operasional yang dilakukan di dalam perusahaan berjalan secara sistematis sesuai dengan tujuan perusahaan. Sebuah standar tersebut digunakan untuk mengontrol seluruh kegiatan operasional yang terjadi di perusahaan. Diperlukan sebagai acuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sudah sesuai dengan standar yang ada, serta untuk melihat dan mengevaluasi kinerja di perusahaan tersebut. Namun demikian, menerapkan SOP dengan baik pada suatu perusahaan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana. Sering kali terdapat beberapa hambatan yang dialami seperti alur koordinasi pada perusahaan yang rumit, tidak adanya kontrol yang berkelanjutan, dan karyawan yang belum paham mengenai isi dari SOP (Nur'aini, 2020). Dibutuhkan kekompakan dan kepatuhan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang disusun agar perusahaan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misi yang hendak dicapai.

Penerapan SOP yang baik sesuai standar merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam pelaksanaan bisnis. Menurut Soemohadiwidjojo (2014) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan lancar. Penggunaan SOP tersebut bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai yang telah ditetapkan. Budihardjo (2014) berpendapat juga pada dasarnya SOP adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, yang dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standart Operating Procedure* atau disingkat SOP.

PT. FIF GROUP Cabang Lampung termasuk salah satu perusahaan pelayanan kredit yang salah satunya menyediakan jasa penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). Dalam beberapa tahun terakhir, perusahaan ini telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik dalam hal jumlah konsumen maupun volume transaksi. Namun, pertumbuhan ini juga membawa tantangan baru dalam hal pelayanan administrasi, seperti

peningkatan jumlah permohonan BPKB yang harus diproses secara cepat dan akurat. SOP pelayanan administrasi BPKB memberikan pelayanan kepada pihak konsumen, mulai dari permintaan pengambilan hak konsumen BPKB sampai ke proses pengeluaran dari sistem dan pembuatan serah terima yang nantinya akan diberikan kepada konsumen. Akan tetapi pada realitanya masih terdapat beberapa karyawan pelayanan administrasi BPKB konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung yang belum bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku. Salah satu nya masih terdapat antrean panjang pada konsumen untuk mendapatkan layanan atau respons dan keterlambatan dalam penanganan permintaan, seperti ketidakjelasan atau informasi yang tidak lengkap yang mengharuskan pelanggan atau staf untuk mengulang langkah atau bertanya berulang kali. Penanganan pada proses verifikasi yang memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya, maupun pada proses pencarian BPKB konsumen dalam brankas penyimpanan yang sulit dicari. Belum menerapkan sistem antre, seperti yang diketahui banyaknya permintaan konsumen dalam sehari mencapai 30-50 konsumen, tak jarang konsumen menunggu sangat lama maupun dengan karyawan yang bekerja saat jam istirahat atau jam pulang semakin lama. Dalam konteks ini, penerapan SOP pelayanan administrasi BPKB konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung sangat relevan. Dengan adanya penerapan SOP yang benar dalam perusahaan dapat memastikan bahwa setiap proses administrasi dilakukan dengan cara yang sama dan konsisten, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, SOP juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan untuk bisa terapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Adapun manfaat yang diharapkan untuk dapat diterapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber pengetahuan dan pemahaman untuk penulis dan pembaca tentang bagaimana penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) dilakukan.
- b. Penelitian ini dapat berguna dalam pengembangan teori-teori yang terkait dengan penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) dan dapat digunakana sebagai sumber referensi untuk berbagai pihak seperti (penulis dan pembaca).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan-perusahaan dalam melakukan pengukuran kinerja karyawan dengan menjadikan sumber informasi guna melakukan evaluasi apakah *Standart Operating Procedure* (SOP) yang sudah ada dan sedang berjalan saat ini masih layak atau perlu dilakukan penyesuaian ulang atau bahan acuan karyawan perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan.

1.5 Metode Penelitian

Dalam pengerjaan tugas akhir ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu model analisis interaktif. Miles & Huberman (1992) yaitu, dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, analisis data dapat dilakukan sekaligus dengan proses pengumpulan data, baik ketika peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian pendekatan kualitatif sering disebut penelitian pendekatan naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi alamiah (*natural setting*). penelitian dengan pendekatan kualitatif didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk

menyelidiki kondisi alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, yaitu menggabungkan berbagai pendekatan, dan analisis data dilakukan secara induktif dan kualitatif. Hasil penelitian pendekatan kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019):

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna.

Menurut Sugiyono (2019), dalam Penelitian pendekatan kualitatif tidak menggunakan pengukuran, melainkan eksplorasi untuk menemukan. Oleh karena itu, peneliti sendiri menjadi instrumen atau alat penelitian.

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Partisipatif: Menurut Sugiyono (2019) observasi partisipatif adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai karakteristik khusus jika dibandingkan dengan teknik lainnya. Ini tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga objek alam lainnya. Observasi partisipatif dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data melalui pengamatan atau tinjauan cermat dan langsung pada lokasi penelitian. Penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh objek penelitian, yang berguna sebagai sumber data penelitian. Dengan melakukan observasi partisipatif, data yang diperoleh lebih lengkap dan tajam, sehingga memudahkan penulis dalam proses penyusunan penelitian. Observasi partisipatif dilakukan penulis dengan mengamati kegiatan pelayanan yang dilakukan karyawan PT. FIF GROUP pada bagian pelayanan administrasi yang dilaksanakan pada tanggal 31 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024.
2. Wawancara : Menurut Moleong (2007) "wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu, di mana peneliti dan responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan tujuan mengumpulkan

data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian". Penulis menggunakan wawancara terbuka dalam penelitian ini. Wawancara terbuka adalah jenis wawancara yang tidak memiliki pertanyaan terbatas atau jawaban terikat. Pertanyaan biasanya akan memberikan penjelasan dan pendapat dari narasumber yang diwawancarai. Ini berarti bahwa pertanyaan yang disampaikan tidak ditanyakan pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam atau dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Wawancara dilakukan kepada Ibu Nikia Dini Putri dan Bapak Ariyadi, mereka merupakan karyawan atau biasa disebut *Credit Collateral Processor* (CCP) yang bertugas dan memiliki tanggung jawab pada bagian pelayanan administrasi pada tanggal 31 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024 di PT. FIF GROUP Cabang Lampung.

3. Dokumentasi : "Dokumentasi adalah elemen penting dalam penelitian kualitatif, yang digunakan bersamaan dengan metode observasi dan wawancara. Dokumen ini dapat berupa berbagai bentuk, seperti foto, gambar kehidupan, atau sketsa". Sugiyono (2019). Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melakukan pengumpulan data dengan dokumentasi selama proses observasi partisipatif pada tanggal 31 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 10 Januari 2024 di PT. FIF GROUP Cabang Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan adalah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Penerapannya memerlukan pelaksana jaringan dan birokrasi yang efektif untuk memastikan bahwa setiap tugas administrasi dilakukan dengan cara yang sama dan konsisten. Dalam konteks pelayanan administrasi, pelaksanaan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan *profesionalisme* dalam penyelenggaraan tugas administrasi. Dengan adanya SOP, setiap pegawai akan memiliki panduan yang jelas tentang bagaimana melakukan tugas administrasi dengan benar dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

2.2 *Standart Operating Procedure* (SOP)

2.1.1 Pengertian *Standart Operating Procedure* (SOP)

Menurut Santosa (2014), secara khusus SOP dapat dipahami sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan regulasi perusahaan atau organisasi. Langkah-langkah atau prosedur tersebut disusun sedemikian rupa dalam sebuah dokumen yang dapat diakses dan tentu saja dimiliki oleh setiap anggota organisasi.

Sementara itu menurut Purnamasari (2015) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau perusahaan. Prosedur-prosedur tersebut dibuat agar kegiatan-kegiatan yang dilakukan lebih efektif dan efisien. Pihak yang diuntungkan dalam pembuatan SOP adalah manajer, supervisor, staf, *client*, dan pemegang saham. Sailendra (2015) mengatakan SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang berisi standar prosedur operasional yang digunakan dalam organisasi untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas yang digunakan oleh anggota organisasi tersebut dapat berlangsung secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis. Dalam proses penyusunan dan penerapannya, SOP membutuhkan keterlibatan dari seluruh pihak yang terkait, sebab merekalah yang lebih memahami kondisi yang ada di lapangan dan akan merasakan langsung dampak dari implementasi SOP tersebut. SOP yang disusun juga harus disesuaikan dengan kondisi di mana SOP itu akan diterapkan. SOP sangat penting bagi suatu organisasi karena berfungsi sebagai pedoman dan landasan hukum, mempermudah karyawan melaksanakan pekerjaan, memudahkan mendeteksi hambatan-hambatan yang mungkin akan dialami pekerja, dan mendorong karyawan untuk lebih disiplin dan bertanggung dalam bekerja.

2.1.2 Indikator Pokok Dalam *Standart Operating Procedure* (SOP)

Menurut Santosa (2014) terdapat tujuh hal pokok dalam SOP yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

1. Efisiensi, dapat diartikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan ketepatan. Pada pelaksanaannya, aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan tujuan perusahaan serta target yang dituju oleh perusahaan. Dengan prosedur yang terstandar dengan baik, karyawan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas

pekerjaannya karena adanya proses pembelajaran yang secara terus menerus selama pelaksanaan pekerjaan (Gie dalam Anggriani & Herfianti, 2017).

2. Konsistensi, dapat diartikan sebagai ketetapan atau konstan. Keadaan yang konstan atau hal-hal yang tidak berubah dapat memudahkan dalam pengukuran untung dan rugi dalam sebuah perusahaan. Kedisiplinan yang tinggi sangat dibutuhkan agar konsistensi dapat tercapai. SOP akan berdampak positif apabila diterapkan dengan benar secara konsisten dan terus menerus (Chen et al., 2016).
3. Meminimalisir Kesalahan, sebagai panduan dalam menjalankan kegiatan pekerja dalam perusahaan, SOP berperan sebagai kompas agar kegiatan yang dilakukan berjalan secara sistematis. SOP diharapkan dapat mengurangi berbagai macam kesalahan atau error pada setiap ranah kerja yang dapat berakibat fatal dan merugikan perusahaan.
4. Penyelesaian Masalah, SOP merupakan salah satu instrumen yang dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persyaratan kerja dan membantu mengidentifikasi potensi masalah (Steiner, 2014). SOP dapat membantu perusahaan dalam penyelesaian masalah atas konflik antar pekerja yang mungkin timbul selama melakukan aktivitas kerja dalam perusahaan. Adanya SOP menjadikan pihak yang berkonflik harus tunduk pada SOP dan kembali bekerja sesuai acuan dan batasan yang ada.
5. Perlindungan tenaga kerja, merupakan langkah atau tahapan yang memuat segala tata cara untuk melindungi unit kerja serta karyawan dari kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi organisasi. SOP berperan untuk melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu untuk menjamin hak-haknya, serta berfungsi sebagai standar dalam melindungi keselamatan karyawannya pada saat mereka bekerja (Bhattacharya, 2015).

6. Peta kerja, adalah pola dimana semua kegiatan tersusun secara sistematis dan dapat memperjelas alur kerja masing-masing pegawai sehingga menjadi lebih fokus dan tidak meluas kemana-mana. Peta kerja berhubungan dengan poin efisiensi dan konsistensi. Pada poin efisiensi yang salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan, mapping atau pemetaan suatu pekerjaan atau akan membantu kemajuan perusahaan. Sementara itu pada poin konsistensi, peta kerja yang jelas akan membentuk perilaku disiplin. Efisiensi dan konsistensi yang diterapkan akan mempermudah perusahaan untuk mewujudkan visi misi yang hendak dicapai. SOP membantu menciptakan sebuah standar yang disepakati dan meningkatkan koordinasi serta komunikasi antar karyawan. SOP juga membantu dalam pengambilan keputusan dalam kondisi yang berpotensi menimbulkan stres (Steiner, 2014).
7. Batas pertahanan, pada indikator ini SOP diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena segala aktivitas perusahaan sudah tercantum dengan jelas dalam prosedur. Oleh karena itu, pemeriksaan dari luar perusahaan tidak dapat menyebabkan perubahan pada isi SOP dan tidak dapat merubah atau menggoyahkan perusahaan.

2.1.3 Tujuan dan Manfaat *Standart Operating Procedure* (SOP)

Menurut Fatimah (2015) tujuan utama menyusun SOP pada dasarnya untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut:

- a) Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja.
- b) Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c) Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- d) Mempermudah proses monitoring dan fungsi control dari setiap proses kerja.
- e) Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.
- f) Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.

- g) Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja.
- h) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
- i) Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- j) Memberikan keterangan tentang dokumen- dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
- k) Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis.

Adapun manfaat dari penerapan SOP yaitu:

- a) Untuk pelaksanaan aktivitas kegiatan, baik pada operasional maupun *administrative* dalam perusahaan.
- b) Menjamin konsisten kegiatan produksi serta penyampaian produk kepada *customer*.
- c) Sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan dan kepastian rangkaian kegiatan perusahaan.
- d) Menjamin efektivitas dan efisiensi aktivitas kerja serta mencegah pemborosan tenaga, biaya, material, dan waktu.
- e) Menjaga kualitas kinerja setiap unit kerja agar tetap komite dengan menetapkan indikator kinerja masing-masing.
- f) Meminimalisir kesalahan, pelanggaran, atau kegagalan dalam masing-masing aktivitas kerja di tiap unitnya (Soemohadiwidjojo, 2014).

2.1.4 Penerapan dan Pelaksanaan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam Sebuah Organisasi

Proses penerapan SOP dalam perusahaan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan yang dikehendaki dapat dicapai. Menurut Nur'aini (2020), penerapan SOP harus memperhatikan hal-hal berikut:

- a) Setiap pelaksana harus mengetahui mengenai SOP serta alasan perubahannya.
- b) Salinan SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan setiap pelaksana dipastikan dapat mengakses SOP tersebut.
- c) Setiap pelaksana mengetahui perannya masing-masing dalam SOP dan menggunakan semua pengetahuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara efektif.

- d) Dalam menerapkan SOP, terdapat sebuah mekanisme untuk memantau kinerja dan mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul.

Dalam penerapan SOP pemantauan atau monitoring dan evaluasi terhadap berjalannya SOP sangatlah penting. Monitoring bertujuan untuk memelihara dan melakukan audit pelaksanaan dan penerapan SOP dalam jangka waktu tertentu (Nur'aini, 2020). Monitoring harus dilakukan secara terus menerus dan detail agar proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Kritik dan saran dalam proses monitoring dapat menjadi bahan untuk evaluasi yang akan dilakukan. Evaluasi ini memiliki peran untuk melihat seberapa signifikan peran SOP terhadap kemajuan perusahaan.

2.3 Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Menurut Ritonga (2020) pengertian pelayanan secara etimologi merujuk pada usaha dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang tidak berwujud dan ditujukan kepada pelanggan atau konsumen yang dilayani. Pelayanan mencakup beragam aspek, termasuk kegiatan yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, serta merupakan serangkaian kegiatan yang merupakan proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dalam konteks ini, pelayanan juga melibatkan interaksi langsung antara pihak yang memberikan pelayanan dengan pihak yang menerima pelayanan, baik secara fisik maupun melalui mesin. Karakteristik pelayanan dinyatakan bahwa:

- a) Mempunyai sifat yang tidak bisa dirasakan secara fisik, sifatnya berlawanan dengan produk barang jadi yang berwujud atau secara fisik.
- b) Merupakan tindakan yang nyata.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi tidak bisa dipisahkan secara nyata.

Sederhananya, Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Pelayanan prima dapat didefinisikan sebagai suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang

mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima memiliki beberapa karakteristik, seperti pelayanan yang baik dan ramah, sikap yang sopan dan penuh rasa hormat, serta penampilan yang rapih dan bersih. Pelaksanaan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam hal pelayanan administrasi pemerintahan desa maupun pelayanan administrasi di perusahaan.

2.3.1 Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Sesuai Pendapat Vincent Gespersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri dalam kutipan Ritonga (2020) bahwa kualitas pelayanan mempunyai dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a) Kecepatan waktu pelayanan.
- b) Akurasi atau ketepatan pelayanan.
- c) Kesopanan dan keramahan pelaku usaha.
- d) Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan.
- e) Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya.
- f) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan ketersediaan informasi, lokasi pelayanan dan petunjuk atau panduan lainnya
- g) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi lainnya.

Pelayanan prima memiliki dua elemen penting yang saling berhubungan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang disampaikan oleh beberapa ahli, namun terdapat beberapa kesamaan di antaranya, seperti kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan, kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan, mencakup produk, proses, barang, jasa, manusia, dan lingkungan, serta merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, proses, barang, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan.

2.3.2 Pentingnya Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan yang prima dalam bidang bisnis memiliki peran penting bagi kedua sisi pelanggan, yaitu eksternal dan internal, karena mempengaruhi kemungkinan kemarahan

pelanggan terhadap perusahaan atau organisasi. Sama halnya dengan kondisi ketika pelayanan prima ini diberikan oleh pihak pemerintah atau non-komersial. Ritonga (2020) menjelaskan bahwa pertama Pelayanan prima bagi pelanggan internal merujuk pada orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Para pelaku bisnis berpendapat bahwa "Anda tidak akan memiliki pelanggan yang terpuaskan, jika pegawai tidak terpuaskan". Oleh karena itu, melaksanakan pelayanan prima di lingkungan internal akan menunjang kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa. Jika pembudayaan pelayanan prima berhasil di lingkungan internal, hal ini dapat menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan prima di lingkungan eksternal. Kedua Pelayanan yang sangat baik bagi pelanggan eksternal merupakan peluang besar bagi perusahaan, instansi pemerintah, dan organisasi non-komersial untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan masyarakat. Dalam konteks bisnis, pelayanan prima memiliki peran penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Begitu juga dalam konteks pemerintahan dan organisasi non-komersial, implementasi pola manajemen yang mendukung pelayanan prima bertujuan untuk memfasilitasi kerjasama, kebersamaan, dan upaya lain guna mencapai tujuan organisasi serta menarik manfaat dalam menyelesaikan misi mereka.

Dalam sektor pemerintahan, pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan memuaskan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya pemerintah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan prima juga diharapkan dapat memberikan kepuasan yang melebihi harapan masyarakat, sehingga mampu menarik manfaat dalam menyelesaikan misi pemerintahan. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya penting dalam konteks bisnis, tetapi juga dalam pemerintahan dan organisasi non-komersial. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki peran yang sangat signifikan dalam memengaruhi loyalitas pelanggan dan masyarakat, serta dalam mencapai tujuan dan misi organisasi.

2.3.3 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dengan fokus pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pelayanan prima pada sektor publik didasarkan pada konsep bahwa "Pelayanan adalah pemberdayaan", sedangkan pada sektor bisnis pelayanan prima berorientasi pada profit. Pelayanan prima pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik, meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan tugas administrasi. Pemerintah kini sudah berbenah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dan sudah ada undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik. Standar pelayanan harus dipenuhi dan dipampangkan pada tempat yang jelas terlihat oleh warga masyarakat. Keberhasilan pelayanan prima secara lebih luas menurut Ritonga (2020) yaitu Pelanggan memutuskan untuk segera membeli produk atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga memiliki dampak positif, antara lain menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, mempertahankan loyalitas pelanggan, mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, dan menghindari terjadinya tuntutan atau keluhan yang tidak perlu dari pelanggan. Keputusan pelanggan untuk segera membeli dapat mencerminkan kepuasan atas produk atau jasa yang ditawarkan dan dapat memperkuat hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan.

2.4 Pengertian Administrasi

Djani (2022), berpendapat bahwa istilah administrasi, secara etimologi administrasi berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri dari 2 kata yaitu kata *Ad* dan *Ministrate* yang mengandung pengertian *to serve*, berarti melayani ataupun memenuhi. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial yang hidup subur dalam kehidupan bermasyarakat, yang tidak terlepas dari sejumlah unsur, seperti adanya tujuan dan sasaran yang ditentukan sebelum melakukan sesuatu pekerjaan, kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta, dan adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai. Bahan baku administrasi adalah manusia, karena manusia adalah sumber adanya administrasi dan tujuan administrasi adalah untuk kepentingan manusia sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat. Pelaksanaan SOP pelayanan administrasi bertujuan untuk meningkatkan

kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, serta meningkatkan profesionalisme pegawai dan karyawan dalam melaksanakan tugas administrasi.

2.5 Pelanggan/konsumen

Menurut Daryanto dan Setiabudi (2014) pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Pelanggan atau konsumen merujuk kepada individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan produk atau jasa. Mereka melakukan pembelian berdasarkan keputusan pribadi atau kelompok, dengan pertimbangan kualitas, tempat, dan faktor lainnya. Istilah "pelanggan" dan "konsumen" sering digunakan secara bergantian, namun secara umum, pelanggan cenderung membeli dalam jumlah besar dan dapat menjual kembali, sementara konsumen membeli produk untuk kebutuhan pribadi dan tidak dengan tujuan untuk menjualnya kembali. Dalam konteks bisnis, menjaga kepuasan pelanggan sangat penting karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, meningkatkan pendapatan perusahaan, dan dapat berperan sebagai agen pemasaran tanpa biaya tambahan.

III. HASIL KEGIATAN

3.1 Gambaran Umum Institusi

3.1.1 Sejarah PT. Federal International Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Lampung

PT. Federal International Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Kota Bandar Lampung merupakan anak perusahaan PT. Astra International yang bernaung dibawah payung *ASTRA Finance Service* yang berkantor pusat di Jakarta dengan memiliki jaringan kantor cabang dan perwakilan yang tersebar di berbagai pulau Jawa, Bali, Sumatra, Kalimantan dan Sulawesi. PT. Federal Internasional Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Kota Lampung ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembiayaan khususnya pembiayaan kredit kepemilikan sepeda motor Honda yang didirikan dengan akte pendirian No. 01 tanggal 1 Mei 1989 dengan nama awal PT. Mitrapusaka Arta Finance. Berdasarkan izin usaha yang diperolehnya maka perseroan bergerak dalam bidang sewa guna usaha, anjak piutang, dan pembiayaan konsumen pada tanggal 21 Oktober 1991 berubah menjadi nama PT. Federal International Finance (FIF) namun seiring dengan perkembangan waktu dan guna memenuhi permintaan pasar, perseroan mulai memfokuskan diri pada bidang pembiayaan konsumen secara retail pada tahun 1996. Ketika badai krisis moneter mulai menerpa pada tahun 1997, saat itu pula merupakan titik balik bagi perseroan untuk melakukan konsolidasi internal dalam rangka persiapan menuju ke suatu sistem komputerisasi yang tersentralisasi dan terintegrasi.

Walaupun krisis moneter tersebut di luar dugaan berkembang menjadi krisis multi dimensi, namun berkat kerja keras jajaran direksi beserta seluruh karyawan perseroan tetap dapat berjalan. Perseroan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh PT. Asrta International, Tbk ini tahun demi tahun lebih memantapkan dirinya sebagai perusahaan pembiayaan terbaik dan terpercaya di industrinya, sehingga pada saat penerbitan obligasi pertama tahun 2002

hingga obligasi kelima tahun 2004 mendapatkan tanggapan positif dari investor. Dari tahun ke tahun pelanggan semakin banyak sehingga dipandang perlu untuk membuka cabang maka berdirilah PT. Federal International Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Lampung pada tahun 2005 yang hingga saat ini bertempat di jln. Teuku Umar No. 67, Surabaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141.



Gambar 1. Kantor FIF Group Cabang Lampung
Sumber: Dokumen Peneliti (2023)

FIFGROUP berkembang menjadi group manajemen dari beberapa perusahaan dengan lima *product service* yaitu:

- a. FIFASTRA, jasa layanan pembiayaan sepeda motor Honda, baik baru maupun bekas berkualitas.
- b. SPEKTRA, jasa layanan pembiayaan multiguna untuk menjawab berbagai kebutuhan masyarakat, mulai dari alat elektronik, perabot rumah tangga, *furniture*, *gadget*, produk *lifestyle*, dan kebutuhan lainnya.
- c. DANASTRA, diluncurkan untuk menjawab kebutuhan publik untuk solusi pembiayaan dalam pengembangan bisnis dan modal kerja serta untuk pembiayaan multi guna.
- d. FINATRA, merupakan salah satu *Brand Service* yang fokus pada pembiayaan produktif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pembiayaan pada para pelaku UMKM untuk menumbuhkan dan mengembangkan usahanya.
- e. AMITRA, telah mempromosikan perjalanan religius unggulannya dalam bentuk Umroh Reguler, Umroh Plus, dan Haji. Semua kontrak di AMITRA dibuat dalam akad berbasis syariah.

3.1.2 Nilai-nilai Perusahaan

Kinerja perusahaan yang baik tidak terlepas dari budaya kerjanya, PT. FIF GROUP unggul dengan mengembangkan budaya kerja yang diinspirasi dari Catur Dharma. Astra dan *Astra Management System* (AMS), yaitu nilai-nilai TEAM.

1. *Teamwork*

Kerjasama sinergis secara profesional antara individu atau kelompok berlandaskan saling menghargai dan saling percaya dengan semangat kebersamaan untuk mencapai tujuan perusahaan. *Sub values* dari *Team Work* yaitu sinergis, semangat kebersamaan, saling menghargai, dan saling percaya.

2. *Excellence*

Proaktif meningkatkan kualitas layanan dan produk melalui optimalisasi sumber daya dan perbaikan proses berkesinambungan untuk menghasilkan nilai tambah bagi *stakeholder*. *Sub values* dari *Excellence* yaitu peningkatan kualitas dan perbaikan berkesinambungan.

3. *Achieving*

Berkomitmen menghasilkan inovasi-inovasi berlandaskan integritas, semangat pemenang dan pantang menyerah untuk mencapai prestasi terbaik. *Sub values* dari *Achieving* yaitu inovatif, professional, dan fokus pada prestasi.

4. *Moving Forward*

Berwawasan luas dan berpandangan jauh ke depan dalam menemukan dan menciptakan peluang untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi PT. Federal International Finance (PT. FIF GROUP) Cabang Kota Lampung sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi pemimpin industri yang dikagumi secara nasional.

b. Misi

Membawa kehidupan yang lebih baik untuk masyarakat.

3.1.4 Logo Perusahaan



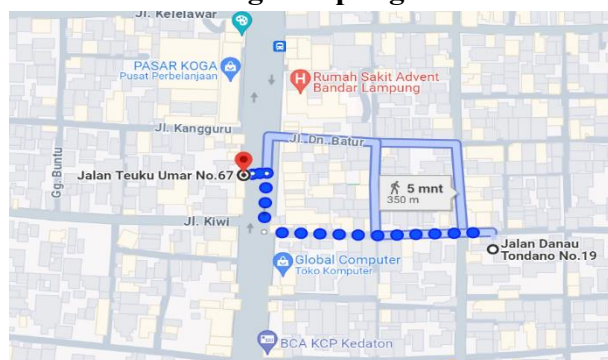
Gambar 2. Logo PT. FIF GROUP

Sumber : Web Fifgroup Cabang Lampung (2024)

Logo PT. FIF GROUP merupakan logo baru terkait dengan *Brand New Identify* PT. FIF GROUP yang membawa ide sentral dari PT. FIF GROUP, yaitu “Menjalani Kehidupan Yang Lebih Baik Untuk Masa Depan Yang Lebih Baik”. Ide tersebut dilambangkan dalam bentuk logo sidik jari yang telah didesain khusus berwarna biru dan juga bertuliskan “member of ASTRA GROUP” yang bertujuan untuk menekankan bahwa PT. FIF GROUP merupakan bagian dari group ASTRA. Sidik jari tersebut memiliki karakteristik simbol visual yang melambangkan 3 poin berikut:

1. **Komitmen**, menggambarkan komitmen tertinggi dari PT. FIF GROUP (*Shareholders* maupun *Stakeholders*) terhadap individu, pelanggan, dan mitranya.
2. **Fokus terhadap Konsumen**, memposisikan konsumen sebagai sentral dalam bisnis PT. FIF GROUP
3. **Kustomisasi**, mengekspresikan kebutuhan setiap pelanggan.

3.1.5 Lokasi PT. FIF GROUP Cabang Lampung

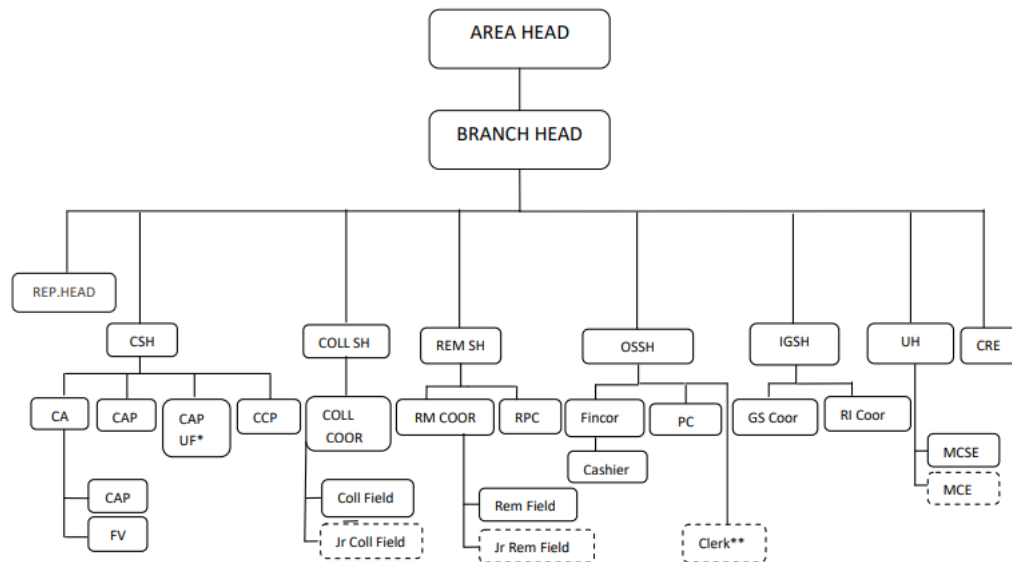


Gambar 3. Lokasi PT FIF GROUP

Sumber : Web Fifgroup Cabang Lampung (2024)

Terletak di Jl. Teuku Umar No.67, Surabaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141.

3.2 Struktur Organisasi Institusi



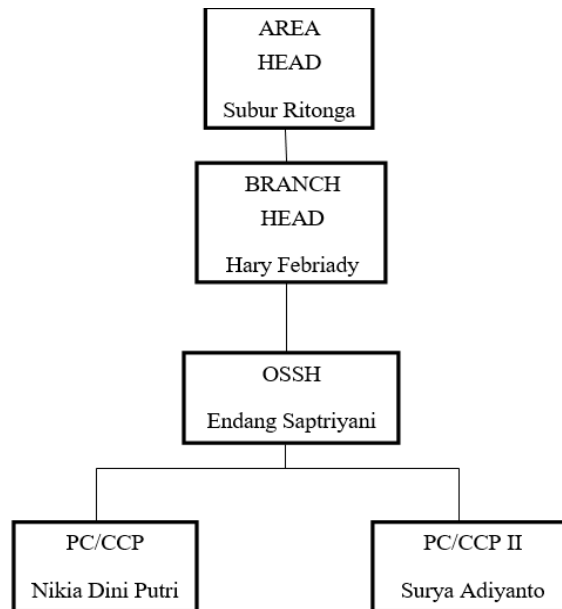
Gambar 4. Struktur Organisasi PT. FIF Group
 Sumber : PT. FIF GROUP Cabang Lampung (2024)

Secara garis besar wewenang dan tanggung jawab dalam struktur organisasinya terbagi atas beberapa bagian yang memiliki tugas masing-masing yaitu:

- Area Head* yaitu kepala wilayah.
- Branch Head* yaitu kepala Cabang.
- Rep Head* yaitu Kepala Pos PT. FIF GROUP yang menangani pos-pos di setiap wilayah PT. FIF GROUP seperti di Central Lampung, Jati Agung, Natar, Tanjung Bintang dan lain-lain.
- Credit Section Head* yaitu kepala bagian *credit*.
- Collection Section Head* yaitu kepala bagian penagihan.
- Remedial Section Head* yaitu kepala bagian penagihan dan penarikan unit
- Operational Support Section Head* yaitu kepala bagian ke HR dan dan *finance/accounting/pajak*.
- Inventory General Section Head* yaitu kepala bagian gudang dan penanganan aset-aset kantor.
- Unit Head* yaitu kepala kios khusus pinjaman dana tunai FIF.

- j. *Customer Relation Executive* yaitu orang-orang yang menangani customer jika ada yang diajukan *credit/complein customer*.

3.3 Struktur Bagian Pelayanan Administrasi



Gambar 5. Struktur Organisasi Unit BPKB
Sumber : PT. FIF GROUP Cabang Lampung (2024)

Secara garis besar tugas dan wewenang jabatan bagian unit magang di BPKB yaitu:

1. *AREA HEAD*

Tugas seorang *Area Head* atau kepala wilayah yaitu :

- a. Memimpin tim dengan baik.
- b. Dapat memberikan nasihat dan mendorong dengan terus semangat dalam menjalankan tugasnya.
- c. Melatih dan mengembangkan mereka serta mendorong kreativitas tim.

2. *BRANCH HEAD*

Tugas seorang *Branch Head* atau kepala cabang yaitu:

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional di kantor cabang maupun sub cabang.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang.

- c. Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan diruang lingkup kantor cabang.
- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- e. Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

3. OSSH (*Operational and Service Section Head*)

Tugas seorang OSSH (*Operational and Service Section Head*) atau kepala seksi operasional dan pelayanan umum yaitu, bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan operasional di bagian keuangan (*finance*) dan anggotanya.

4. PC/CCP (*Credit Collateral Processor*)

Tugas seorang CCP (*Credit Collateral Processor*) atau petugas bagian pengelolaan aset perusahaan seperti (BPKB, BPIH, Emas dan Sertifikat) yaitu :

- a. Melakukan pelayanan konsumen yang ingin mengambil BPKB, BPIH, Emas dan Sertifikat.
- b. Melakukan semua hal yang berhubungan dengan pengelolaan aset PT. FIF GROUP.

V. PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan Administrasi BPKB di PT. FIF GROUP Cabang Lampung sudah berjalan cukup baik, hanya saja dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen masih belum berjalan maksimal karena beberapa hal seperti berikut.
 - a) Dari prosedur pelayanan yang diberikan sudah sederhana, tidak berbelit-belit hanya saja terdapat kesulitan dalam menyesuaikan pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan, terutama dalam pelayanan pengambilan BPKB seperti persyaratan-persyaratan yang perlu dipersiapkan. Beberapa orang kurang memahami alur pelayanan dikarenakan kurangnya informasi tertulis yang terpampang jelas seperti spanduk.
 - b) Dari waktu penyelesaian pelayanan sudah cepat dan tepat waktu seperti yang diharapkan konsumen hanya saja ada beberapa pelayanan administrasi BPKB yang terkadang tidak bisa diselesaikan dengan cepat mengingat jumlah konsumen yang meminta pelayanan sangat banyak, seperti dalam proses validasi dan verifikasi berkas konsumen pengambilan BPKB yang menggunakan surat kuasa (diwakilkan) perlu perlakuan khusus dibandingkan proses pengambilan BPKB tidak diwakilkan selain itu jika BPKB sulit ditemukan, prosesnya bisa memakan waktu lebih lama.
 - c) Dari sarana dan prasarana yang sudah ada di PT. FIF GROUP Cabang Lampung terutama di bagian pelayanan administrasi BPKB, sudah cukup memadai, dilihat dari prasarana yang tersedia ada ruang tunggu yang cukup nyaman, tersedia AC, TV, kursi juga sudah nyaman dan tidak kekurangan kursi. Tempat penyimpanan BPKBnya (brankas) sudah sangat aman, selain itu

terdapat fasilitas seperti beberapa komputer, *router wifi*, mesin fotokopi, dan sistem antrian dengan penggunaan nomor urut untuk mendukung pelayanan.

- d) Dari kompetensi petugas pemberi layanan berjalan dengan baik diterapkan oleh petugas pelayanan administrasi BPKB di PT. FIF GROUP Cabang Lampung dan hampir keseluruhan petugas sudah mampu memberikan pelayanan sesuai aturan yang berlaku, namun perlu adanya mempelajari ilmu pelayanan prima lagi setiap pegawainya dan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepatuhan terhadap SOP, agar kualitas pelayanan meningkat.

2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB di PT. FIF GROUP Cabang Lampung antara lain kurangnya informasi secara tertulis terkait dengan persyaratan pengambilan BPKB, kurangnya tingkat *profesionalisme* karyawan serta keterbatasan sarana dan prasarana seperti sistem antrian.

5.2 SARAN

Adapun hasil penelitian dan pembahasan yang disimpulkan di atas, maka beberapa saran yang ingin penulis sampaikan terkait penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi BPKB di PT. FIF GROUP Cabang Lampung, antara lain:

1. Disarankan untuk membuat informasi tertulis terkait persyaratan pengambilan BPKB agar dapat memberikan kemudahan untuk karyawan dan juga pengguna layanan. Konsumen tidak kebingungan dengan aturan yang ada.
2. Kualitas sumber daya manusia di PT. FIF GROUP Cabang Lampung di bagian pelayanan administrasi BPKB sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya, hampir semua paham dan menerapkan segala aturan yang sudah dibuat namun lebih baik lagi apabila SDM terkait terus ditingkatkan lagi kualitasnya karena tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang disediakan oleh karyawan sudah sangat banyak sehingga membuat karyawan harus beradaptasi dalam memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada konsumen yang bermacam-macam karakteristiknya.
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana dengan cara menata dan menyimpan dengan baik barang sudah ada.

4. *Standart Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Administrasi BPKB Konsumen PT. FIF GROUP Cabang Lampung untuk pengambilan BPKB yang diwakilkan.

**STANDART OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ADMINISTRASI BPKB
YANG DIWAKILKAN PT. FIF GROUP CABANG LAMPUNG**

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANAAN					MUTU BUKU		
		SATPA M	KASIR	CUSTOMER SERVICE	OPERATIONAL AND SERVICE SECTION HEAD (OSSH)	CREDIT COLLATERAL PROCESSOR (CCP)	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Konsumen mendatangi kantor cabang PT. FIF GROUP terdekat saat melakukan pengambilan BPKB. Petugas satpam akan mengarahkan untuk mendatangi kasir.						-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	5 Menit	Nomor Antrian.
2.	Konsumen melakukan pelunasan seluruh pembayaran kredit.						-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	5 Menit	Kuitansi Pelunasan Kredit.
3.	Konsumen menemui <i>customer service</i> untuk menyerahkan berkas pengambilan BPKB.						-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	5 menit	Berkas Konsumen diterima.
4.	<i>Customer Service</i> memberikan berkas persyaratan kepada CCP						-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	2 Menit	Berkas Konsumen diterima.
5.	Verifikasi OSSH.						-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	2 menit	Berkas konsumen diperiksa OSSH dengan memberi paraf.
6.	Setelah berkas persyaratan masuk maka unit CCP akan melakukan pengecekan berkas persyaratan yang ada.					 NO YES	-Bukti Identitas -Nomor Kontrak -Surat Kuasa bermaterai	2 menit	berkas sudah lengkap akan langsung di proses, dan jika belum pihak CCP akan mengembalikan berkas tersebut.
7.	Pemrosesan BPKB oleh CCP, dikeluarkan melalui sistem.						ATK	3 menit	-BPKB Konsumen -Serah terima BPKB.
8.	Setelah selesai fisik BPKB kemudian dibagikan oleh pihak CCP.						-Bukti Identitas. -Kuitansi Pelunasan. -Serah Terima BPKB. -BPKB Konsumen	2 menit	-Bukti Identitas (KTP aktif). -Kuitansi Pelunasan kredit Terakhir. -BPKB Konsumen

Gambar 22. SOP Pelayanan Adminnistrasi BPKB yang diwakilkan

Sumber: PT. FIF GROUP Cabang Lampung (2024)

DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, I., & Herfianti, M. 2017. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 5(2), halaman 93–102. Tersedia: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i2.378>.
- Bhattacharya, J. 2015. Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOP). [Online], halaman 1–55. Tersedia: <http://www.epa.gov/QUALITY/qs-docs/g6-final.pdf>. [5 April 2024]
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Penyusunan Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Chen, C., Kan, T., Li, S., Qiu, C., & Gui, L. 2016. Use and implementation of Standart operating procedures and checklists in prehospital emergency medicine. *Journal of Emergency Medicine*. Vol. 34, Issue 12, pp. 2432–2439. Tersedia: <https://doi.org/10.1016/j.ajem.2016.09.057>.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djani, William. 2022. *Administrasi Publik (Teori dan Pergeseran Paradigma ke Era Digital)*. Sidoarjo: Zifatma Jawa.
- Fatimah, Nur Endah. 2015. *Strategi Pintar Menyusun Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gishella, S. 2018. Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Proses Produksi Pada Pt Pertiwimas Adi Kencana. *Jurnal AGORA*. Vol 6(2), halaman 56-70.
- Maksum, H. 2006. Teknik Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) (Struktur, Isi, dan Manajemen). *Jurnal Fokus Manajemen*. Vol. 4. No. 1. Page 77-86.
- Miles, M. B. & Huberman, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nur'aini, Fajar. 2020. *Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan Operating Procedure (SOP) di Segala Macam Bisnis* (1st ed.). Yogyakarta: Quadrant.
- Purnamasari, E.P. 2015. *Panduan Menyusun Standart Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Tengah: Tahta Media Group.
- Ritonga, Wier. 2020. *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya.
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, Joko Dwi. 2014. *Lebih Memahami Standart Operating Procedure (SOP)*. Surabaya: Kata Pena.
- Soemohadiwidjojo, T.A. 2014. *Mudah Menyusun Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Steiner, P. N. 2014. Standart Operating Procedures (SOP) Emergency Situations In Health Systems. *Journal of Management in Health*. Vol.18(4), pp. 14–16.
- Wulandari, R., & Sulistianingsih, E. 2013. Implementasi Standar Operasional Dan Prosedur Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Pembangunan*. Vol 1(3), halaman 219–323.