

**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK**

**Implementasi Kualitas Layanan *Teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor**

**Cabang Tanjung Karang di Tengah Pandemi Covid-19**



**Oleh :**

**Clarencia Cindy Henry**

**1712120040**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

**BANDAR LAMPUNG**

**TAHUN 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK (KP)**

**Implementasi Kualitas Layanan Teller pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor  
Cabang Tanjung Karang di Tengah Pandemi Covid-19**

Oleh :

**Clarencia Cindy henry**


(1712120040)


**Telah memenuhi syarat untuk diterima**

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pebimbing Lapangan

  
Delli Maria, S.E., M.Sc

  
Ahmad Sahid Safarin

NIK.01641107

Menyetujui,

Ketua Jurusan Akuntansi

  
Anik Irawati, S.E., M.Sc

NIK.01170305



## **RIWAYAT HIDUP**

### **1. Identitas**

- a. Nama : Clarenia Cindy Henry
- b. NPM : 1712120040
- c. Tempat/Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 01 Maret 1999
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl Wolter Monginsidi gg. Hasan no 27/05
- f. Suku : Chinese
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. E-mail : clarenhr@gmail.com
- i. HP : 082281996493

### **2. Riwayat Pendidikan**

- a. Sekolah Dasar : SD Negeri 05 Cawang
- b. Sekolah Menengah Pertama : SMP Pami Jaya Jakarta
- c. Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 72 Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan di atas adalah benar.

Bandar Lampung, 31 Agustus 2020

**Clarenia Cindy Henry**

NPM. 1712120040

## **RINGKASAN**

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang sebagai salah satu Bank yang sudah terkemuka, sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui inovasi, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana untuk mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku di Bank tersebut.

*Teller* menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku, jika *Teller* dan *Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Mengingat adanya pandemi Covid-19 di Indonesia jam Operasional Bank pun belum stabil, Bank hanya boleh beroperasi 6 jam saja dan masih banyaknya kantor cabang pembantu yang ditutup oleh kantor pusat sehingga meningkatnya antrian nasabah yang membuat kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang masih belum efektif dan efisien serta Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan dengan baik.