

ABSTRACT

This report is going to explain about PT. Lumba Lumba Servindo Tour & Travel Surabaya's Company operational standard in passport arrangement. A company's operational standard is a document that used as a guideline to complete an effective and efficient service. It's used as a some kind of guidance for the worker to do their job.

Activity that often do when in Internship Program such as giving a service in passport arrangement for customer. At this Internship Program, there are some obstacles that causing complain for customer. It means that some changes are needed at the kind of service.

Therefore, based on this study from the Internship Program found, that's important to make company's standard operational procedure that contains direction to give this kind of service to customer. It might help Lumba Tour & Travel Surabaya to maximize their worker's performance in giving service for passport arrangement.

Keywords: Standard Operational Procedure, customer



INTISARI

Laporan ini bertujuan menggambarkan suatu Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang benar pada bagian pengurusan *passport* di PT. Lumba Lumba Servindo *Tour & Travel* Surabaya. SOP merupakan dokumen yang berkaitan dengan alur prosedur layanan yang menjadi acuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan bertujuan untuk memperoleh hasil yang efektif dan efisien. SOP digunakan sebagai pedoman untuk standar kerja karyawan suatu perusahaan.

Aktivitas yang seringkali dilakukan selama praktik kerja lapangan yaitu melayani tamu atau *customer* yang ingin mengurus *passport*. Selama kerja praktik di bagian pengurusan *passport*, ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan banyak *customer* yang komplain. Hal ini menunjukkan bahwa ada yang perlu diperbaiki dari standarisasi layanan yang ada pada layanan pengurusan *passport*.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pembahasan Laporan Kerja Lapangan, peserta kerja praktik membuat suatu SOP yang berisi alur prosedur layanan yang akan sangat membantu Lumba *Tour & Travel* Surabaya memaksimalkan kinerja karyawannya pada bagian pengurusan *passport*.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, *customer*.