

## **ABSTRAK**

Perusahaan yang besar harus memiliki prosedur pelayanan pelanggan yang baik dalam pelaksanaan pekerjaan yang ada di dalam perusahaan, sehingga dapat mewujudkan kepuasan pelanggan. Laporan ini membahas bagaimana prosedur pelayanan yang diterapkan PT Sinar Musi Jaya dalam penjualan material bangunan. Pelayanan yang efektif dan sistematis menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan penyedia material bangunan, keberadaan prosedur pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja internal perusahaan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mempertahankan dan memperluas pasar. Dengan mengedepankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur, perusahaan berhasil membangun kepercayaan serta memberikan rasa aman bagi pelanggan. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, dan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional dan transparan berdampak langsung pada peningkatan transaksi penjualan. Kesimpulannya, prosedur pelayanan yang dijalankan tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menjadi kunci utama dalam menciptakan mewujudkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Prosedur Pelayanan, Pelayanan Pelanggan, SOP.

## ABSTRACT

*ensure smooth operations and achieve customer satisfaction. This report examines the service procedures applied by PT Sinar Musi Jaya in the context of building material sales. Effective and systematic service delivery is a crucial factor in achieving customer satisfaction, especially in the building materials industry. The existence of well-established service procedures not only improves internal performance but also serves as a strategic instrument for maintaining and expanding market presence. By emphasizing clear and structured Standard Operating Procedures (SOPs), the company has successfully built customer trust and ensured a sense of security. The research was conducted using observation, interviews, and literature studies. The results show that professional and transparent services have a direct impact on increasing sales transactions. In conclusion, the implemented service procedures not only enhance work efficiency but also play a vital role in achieving customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Procedure, Customer Service, SOPs.*