



PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT GRAHA SEGARA

MUHAMMAD DICKY SYAPUTRA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Peran *Customer service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT Graha Segara” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Muhammad Dicky Syaputra
J3A218461



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

MUHAMMAD DICKY SYAPUTRA. 2021. Peran *Customer service* dalam Meningkatkan Pelayanan di PT Graha Segara. *The Role Of Customer service In Improving The Quality Of Service at PT Graha Segara.* Dibimbing oleh BAGUS PRIYO PURWANTO

Customer service merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, penggadaian, lembaga pembiayaan, leasing, transportasi, rumahsakit atau lainnya. Keberadaan *customer service* di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi tidak dapat di abaikan. Tidak ada satupun perusahaan dan organisasi maju yang tidak memerlukan peran *customer service*.

Tujuan laporan akhir ini adalah menjelaskan peran *customer service* di PT Graha Segara, menjelaskan upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Graha Segara, serta menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi selama menjadi *customer service* di PT Graha Segara.

Laporan akhir ini berdasarkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di PT Graha Segara yang berlokasi di Jl. Timor Raya No. 1, Koja Tanjung, Tanjung Priok, RW.1, Koja, Kec. Koja, Kota Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14140. Waktu pelaksanaan selama dua bulan dihitung mulai tanggal 01 Maret 2021 sampai dengan 30 April 2021, lima hari dalam seminggu mulai pukul 08.00 – 17.00 WIB. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, diskusi, dan studi pustaka.

PT. Graha Segara merupakan Perusahaan Swasta Nasional bergerak di bidang penyedia fasilitas Behandle petikemas khusus impor dibawah naungan Ekanuri Group yang berlokasi di Tanjung Priok Jakarta Utara,

Peran *customer service* di PT Graha Segara yaitu memasukkan data pelanggan ke dalam *software* verifikasi, menerima panggilan telepon dari pihak pelanggan, dan melakukan komunikasi dengan pihak eksternal. Upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan pelayanan yaitu meningkatkan sarana dan prasarana, menjaga penampilan sesuai SOP, memperkuat strategi pelayanan terhadap pelanggan.

Terdapat hambatan yang dialami *customer service* ketika menjalankan perannya dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Graha Segara. Hambatan yang dialami seperti komputer bermasalah, suara bising dari pihak pelanggan, dan terdapat pelanggan yang keras kepala. Hambatan yang dialami *customer service* diatasi dengan adanya solusi-solusi yang dilakukan untuk menghadapi hambatan tersebut seperti melakukan restart komputer, memohon untuk mengencangkan suaranya, serta lebih sabar dalam menghadapi pelanggan tersebut.

Kata Kunci: *customer service*, peran, PT Graha Segara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB



PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI PT GRAHA SEGARA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

MUHAMMAD DICKY SYAPUTRA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Pengeji pada ujian laporan akhir: Vivien Febri A., SIKom, MIKom



Judul Laporan Akhir : Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT Graha Segara
 Nama : Muhammad Dicky Syaputra
 NIM : J3A218461

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Disetujui oleh

Pembimbing : Dr. Ir. Bagus Priyo Purwanto M. Agr.



Digitally signed by:
 Bagus Priyo Purwanto
 (7D432466AAC6AC8E)
 Date: 23 Sep 2021 11:04:11 WIB
 Verify at dsign@ipb.ac.id



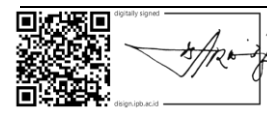
Sekolah Vokasi
 College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
 NIP. 19670410 199103 100 1



Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
 NIP. 19610618 198609 100 1



Tanggal Ujian:
 (16 Agustus 2021)

Tanggal Lulus:
 ()