



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, rumah sakit atau lainnya. Keberadaan *customer service* di dalam suatu perusahaan ataupun organisasi tidak dapat diabaikan. 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 terhitung 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* verifikator, 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