

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup tentunya tidak dapat terlepas dari proses komunikasi atau dapat dikatakan sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan baik membuat manusia bisa saling berinteraksi dengan baik. Menurut Cangara (2014:25) komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Istilah komunikasi kian hari kian populer, adapun istilahnya yaitu komunikasi timbal balik, komunikasi tatap muka, komunikasi langsung, komunikasi tidak langsung, komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), komunikasi dengan diri sendiri (intrapersonal communication), dan sebagainya.

Menurut Kasmir (2017:57) *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. *Customer service* sengaja dibentuk sebagai penerima tamu untuk melakukan komunikasi secara langsung ataupun tidak langsung dengan pelanggan guna memberikan informasi terkait perusahaan kepada pelanggan. Tanggung jawab dari *customer service* dalam meningkatkan pelayanan tentunya akan diawasi dan dibimbing oleh *customer service Officer*.

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*. Bagian inilah yang berperan penting sebagai penghubung antara perusahaan dengan konsumen, memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama pada pelayanan komunikasi. Pelayanan dapat dikatakan baik dan berkualitas apabila layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya.

Saat ini, PT Graha Segara sudah memiliki standard mutu ISO 9001:2015 mengkomunikasikan dan meninjau secara periodik kesesuaian-nya terhadap sistem, sasaran, target dan program yang ditetapkan, pada seluruh proses dan kegiatan di PT Graha Segara secara konsisten dengan melibatkan seluruh pegawai, mitra kerja dan pihak-pihak terkait lainnya. Produk ataupun jasa yang bersaing di pasar semakin kuat sehingga sangat berpengaruh terhadap konsumen, hal tersebut membuat peran *customer service* semakin penting dalam membedakan produk atau jasa dengan para pesaing. Hal ini tentunya dapat membantu dalam perkembangan bisnis perusahaan.

PT Graha Segara memiliki *customer service* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dalam perusahaan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan sangatlah penting bagi kesuksesan perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh bagi kelangsungan PT Graha Segara baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Disisi lain kualitas pelayanan merupakan kunci bagi keberhasilan PT Graha Segara. Peran dari *customer service* di PT Graha Segara yaitu memonitori segala pelayanan yang ada di perusahaan, menjaga hubungan baik secara internal maupun eksternal, dan menciptakan citra positif terhadap pelanggan.

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 IPI.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPI.

Rumusan Masalah

Suatu pembahasan laporan akhir dilakukan karena adanya permasalahan. Rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana peran *customer service* di PT Graha Segara?
- 2) Upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Graha Segara?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi selama menjadi *customer service* di PT Graha Segara?

Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan beberapa tujuan penulisan laporan akhir ini adalah:

- 1) Menjelaskan peran *customer service* di PT Graha Segara.
- 2) Menjelaskan upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Graha Segara.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi selama menjadi *customer service* di PT Graha Segara.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data 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.

Data dan Instrumen

Penyusunan laporan ini dilakukan menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder. Data dan instrumen merupakan dua hal penting yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada. Data adalah sumber yang didapatkan secara langsung maupun tidak langsung yang dapat dijadikan landasan untuk menjawab permasalahan, sedangkan instrumen adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data untuk laporan akhir ini adalah:

- 1) Data primer
Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Dalam hal ini sumber data primer yang digunakan meliputi *Human Resource Development (HRD)* PT Graha Segara, Kepala Divisi *Customer service*, *customer service*, *finance*, dan karyawan lainnya di PT Graha Segara.