



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi ialah proses penyampaian pesan atau informasi yang dilakukan setiap manusia dalam melakukan aktivitasnya. Komunikasi sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari manusia. Istilah komunikasi juga 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 Cangara (2014:25) komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang.

Customer service merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk sebagai penerima tamu untuk berkomunikasi langsung dengan konsumen dan memberikan informasi terkait perusahaan kepada konsumen. Tugas dari *customer service* juga sangat erat dengan citra baik perusahaan, mempertanyakan kebutuhan konsumen, serta mengarahkan dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen tersebut akan diawasi dan dibimbing oleh *Customer service Officer*.

Customer service dan *Customer service Officer* dalam perusahaan memiliki beberapa perbedaan yaitu *customer service* sering berhadapan langsung dengan konsumen dan mendapatkan pengarahan di rapat internal bersama karyawan lainnya, sedangkan *Customer service Officer* mengawasi atau sebagai *monitor customer service*. *Customer service Officer* memiliki tugas layaknya seorang *public relations* di perusahaan swasta lainnya. Tugas dan fungsi tersebut penting adanya komunikasi yang efektif sehingga koordinasi antara *Customer service Officer* dengan karyawan berjalan lancar.

Komunikasi efektif sangat dibutuhkan dalam perusahaan. *Public relations* merupakan suatu ujung tombak organisasi karena memiliki peranan penting dalam aktivitas komunikasi yang terdapat dalam organisasi pemerintah maupun swasta. *Public relations* pada dasarnya juga memiliki fungsi dan cara berbeda-beda di setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta yaitu bertanggung jawab langsung dalam penentuan citra baik organisasi tersebut. Peran ini juga ternyata memiliki kemiripan tugas dan fungsi dengan *Customer service Officer* pada perusahaan swasta, yaitu sebagai sumber informasi dan membangun citra positif terhadap konsumen maupun dengan instansi lainnya.

Produk atau jasa yang bersaing di pasar semakin kuat sehingga sangat berpengaruh terhadap konsumen, maka dari itu semakin penting peran *Customer service Officer* dalam membedakan produk atau jasa dengan pesaing. Pelayanan yang prima kepada konsumen bukanlah hal yang mudah dan bukan juga hal yang sulit. Kegiatan ini dapat dikerjakan oleh siapa pun dalam organisasi apa pun, dan memang sudah seharusnya kegiatan ini dilakukan supaya bisnis semakin berkembang. Menurut Rangkuti (2013:01) pelayanan prima yaitu dengan memberikan apa yang diinginkan konsumen secara konsisten dan berkelanjutan maka konsumen akan terkesan dan merasa dihargai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

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

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

PT Sun Star Motor merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan alat transportasi yang terletak di beberapa kota besar, salah satunya di Kota Surabaya Jl. Raya Ngagel No 83-85 merupakan cabang dealer besar di kota Surabaya. PT Sun Star Motor yang ada di Surabaya ini juga melayani beberapa cabang lain yang ada di Surabaya. Kualitas layanan merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan keuntungan, sehingga dapat menjadi senjata keunggulan dalam bersaing.

PT Sun Star Motor Surabaya memiliki *Customer service Officer* untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan dalam perusahaan. Tugasnya yaitu selain memonitori segala pelayanan yang ada di perusahaan juga sebagai harmonisasi hubungan internal dan eksternal serta untuk menciptakan citra positif perusahaan. Pada perusahaan seorang *Customer service Officer* sangat dibutuhkan dalam kualitas pelayanan prima serta mampu menjadi senjata bersaing dengan perusahaan lain, maka dari itu saya sebagai penulis tertarik untuk membahasnya dan mengambil judul “Pelayanan Prima *Customer service Officer* dalam Kepuasan Pelanggan di PT Sun Star Motor Surabaya.”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut.

- 1) Apa tugas dan fungsi dari *Customer service Officer* di PT Sun Star Motor Surabaya?
- 2) Bagaimana pelayanan prima *Customer service Officer* di PT Sun Star Motor Surabaya terhadap kepuasan pelanggan?
- 3) Bagaimana Hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan prima di PT Sun Star Motor Surabaya?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tugas dan fungsi dari *Customer service Officer* di PT Sun Star Motor Surabaya
- 2) Menjelaskan pelayanan prima *Customer service Officer* di PT Sun Star Motor Surabaya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan
- 3) Menjelaskan hambatan yang dihadapi saat melakukan pelayanan dan memberikan solusi terhadap pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT Sun Star Motor yang berlokasi di Jl. Ngagel 83-85 Ngagel Wonokromo Surabaya Jawa Timur 60246. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung dari tanggal 17 Juni 2019 sampai tanggal 01 Agustus

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.