



PERAN PIC *BOOKING* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *BOOKING SERVICE* PADA PT SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR

© 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.

GHASSANI ZACHRA SHARFINA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Peran PIC *Booking* dalam Meningkatkan Pelayanan *Booking Service* pada PT Setiajaya Mobilindo Bogor” 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 ini.

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

Bogor, Juli 2022

Ghassani Zachra Sharfina
J3A219331



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© 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.



RINGKASAN

GHASSANI ZACHRA SHARFINA. Peran PIC *Booking* dalam Meningkatkan Pelayanan *Booking Service* pada PT Setiajaya Mobilindo Bogor. *The Role of PIC Booking in Improving Booking Service at PT Setiajaya Mobilindo Bogor* Dibimbing oleh SUPARMAN

PIC *Booking* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan yang akan melakukan *booking service* kendaraan di PT Setiajaya Mobilindo Bogor. Keberadaan PIC *Booking* semakin penting dalam membantu perkembangan bisnis perusahaan. Hal ini dapat berpengaruh bagi kelangsungan PT Setiajaya Mobilindo Bogor baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui peran PIC *Booking* dalam meningkatkan pelayanan *booking service* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor. Data yang terkumpul adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data dalam penulisan laporan akhir ini adalah observasi, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka. Data dikumpulkan pada saat Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama tiga bulan, terhitung mulai tanggal 01 Februari 2022 sampai 31 April 2022 di PT Setiajaya Mobilindo Bogor yang berlokasi di Jl. Pajajaran, Bantarjati, Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat.

Peran PIC *Booking* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor yaitu memberikan pelayanan informasi *booking service*, mencari data pelanggan di aplikasi SAP *Business One*, melengkapi data pelanggan pada *website booking service*, menerima panggilan telepon dari pihak pelanggan, dan melakukan komunikasi dengan pihak pelanggan. Upaya yang dilakukan PIC *Booking* dalam meningkatkan pelayanan yaitu menjaga penampilan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memperkuat strategi pelayanan *booking service* terhadap pelanggan.

Terdapat hambatan yang dialami PIC *Booking* ketika menjalankan perannya dalam meningkatkan pelayanan *booking service* di PT Setiajaya Mobilindo Bogor. Hambatan yang dihadapi terbagi menjadi hambatan teknis dan hambatan non teknis, namun dari hambatan tersebut PIC *Booking* selalu dapat mencari solusi dan menanganinya.

Kata Kunci: *booking service*, PIC *Booking*, PT Setiajaya Mobilindo Bogor

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.



© 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 2022
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, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

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



PERAN PIC *BOOKING* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *BOOKING SERVICE* PADA PT SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR

GHASSANI ZACHRA SHARFINA



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
2022**

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.



© 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.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Guruh Ramdani, S.Sn.,M.Sn.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan : Peran PIC *Booking* dalam Meningkatkan Pelayanan *Booking Service* pada PT Setiajaya Mobilindo Bogor
Nama : Ghassani Zachra Sharfina
NIM : J3A219331

Disetujui oleh

Pembimbing:
Ir. Suparman, M.M.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M. Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M. Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(05 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
28 JUL 2022

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.