



## 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.