



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu PKL	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PT SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR	3
Sejarah PT Setiajaya Mobilindo Bogor	4
Visi dan Misi PT Setiajaya Mobilindo Bogor	5
Logo PT Setiajaya Mobilindo Bogor	5
Struktur Organisasi PT Setiajaya Mobilindo Bogor	6
PERAN PIC <i>BOOKING</i> di PT SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR	8
Menjaga Citra Perusahaan	8
Memberikan Pelayanan Informasi <i>Booking Service</i>	11
Mencari Data Pelanggan di Aplikasi SAP <i>Business One</i>	12
Melengkapi Data Pelanggan pada <i>Website Booking Service</i>	14
<i>Reminder</i> Pelanggan melalui Aplikasi Whatsapp	17
Menerima Panggilan Telepon dari Pihak Pelanggan	18
Melakukan Komunikasi dengan Pihak Pelanggan	20
UPAYA PIC <i>BOOKING</i> DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN <i>BOOKING SERVICE</i>	22
Memprioritaskan Kepuasan Pelanggan	23
Menjaga Penampilan Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	26
Memperkuat Strategi Pelayanan <i>Booking Service</i> Terhadap Pelanggan	28
HAMBATAN DAN SOLUSI YANG DIALAMI PIC <i>BOOKING</i>	30
Hambatan	30
Solusi	31
SIMPULAN DAN SARAN	32
Simpulan	32
Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	39



DAFTAR GAMBAR

1	PT Setiajaya Mobilindo Bogor	5
2	Logo PT Setiajaya Mobilindo Bogor	5
3	Struktur organisasi PT Setiajaya Mobilindo Bogor	6
4	<i>Service</i> berkala kendaraan Toyota	10
5	Login SAP <i>Business One</i>	13
6	Mencari data pelanggan pada SAP <i>Business One</i>	13
7	Data pelanggan pada SAP <i>Business One</i>	14
8	<i>Website Booking Service</i>	15
9	Data pelanggan pada <i>Website Booking Service</i>	15
10	<i>Form Booking Service</i>	16
11	Rak Dokumen <i>Booking Service</i>	17
12	<i>Reminder</i> melalui <i>Whatsapp</i>	18
13	Contoh seragam karyawan PT Setiajaya Mobilindo Bogor	27
14	<i>Website Booking Service</i>	29

DAFTAR LAMPIRAN

1	Penulis saat menjadi PIC <i>Booking</i> di PT Setiajaya Mobilindo Bogor	35
2	Penulis saat menerima telepon dari pelanggan yang akan melakukan <i>booking service</i>	35
3	Penulis bersama PIC <i>Booking</i> saat di Departemen Servis PT Setiajaya Mobilindo Bogor	36
4	Penulis bersama <i>Customer Relation Coordinator (CRC)</i> dan PIC <i>Booking</i>	36
5	<i>Work Sequence Sheet</i> PIC <i>Boooking</i>	37

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.

