



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN DIVISI
CUSTOMER RELATIONS COORDINATOR (CRC)
DI PT SETIAJAYA TOYOTA BODY & PAINT**



CHIKA AYDA ISWAN

2005311061

LAPORAN TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2023



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Chika Ayda Iswan

NIM : 2005311061

Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Judul Laporan Tugas Akhir : *Prosedur Pelayanan Pelanggan Divisi Customer Relations Coordinator (CRC) di PT Setiajaya Toyota Body & Paint*

Depok, 10 Agustus 2023

Pembimbing I

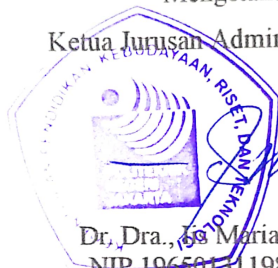
Pembimbing II

Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP.198007112015041001

Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd
NIP.198711122019032011

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Is Mariam, M. Si.
NIP.196501311986032001



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Chika Ayda Iswan
NIM : 2005311061
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : *Prosedur Pelayanan Pelanggan Divisi Customer Relations Coordinator (CRC) di PT Setiajaya Toyota Body & Paint*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10, Agustus
Waktu : 08.00 – 09.00



Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

NIP : 198007112015041001

Penguji I : Risyah Zahrotul Firdaus, S,Ikom., M.Si

NIP : 198609082020122006

Penguji II : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si

NIP : 196203061990032001

Wahyudi Utomo
Risyah Zahrotul Firdaus
Dra. Mawarta Onida Sinaga

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini berjudul **“Prosedur Pelayanan *Customer Relation Coordinator (CRC)* dalam Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT Toyota Setiajaya Body & Paint”** disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Diploma III Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL., M. T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M. Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021-2025.
3. Taufik Akbar, SE., M.S.M selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis periode 2021-2025.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd. selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia mengecek dan mengoreksi penulisan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan yang bisa diterapkan di dalam dunia kerja nanti.
7. Seluruh bapak dan ibu dari Bagian Pelayanan PT Setiajaya Toyota Body & Paint, khususnya Ibu Lita selaku mentor dan pembimbing penulis yang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

telah banyak memberikan bantuan dalam pengerjaan tugas akhir ini serta dukungannya kepada penulis selama kegiatan praktik kerja lapangan sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini.

8. Orang tua penulis yang telah mencurahkan kasih sayang, perhatian, doa, dan dukungan sepenuh hati kepada penulis.
9. Bimo Argo selaku *partner* bisnis dan *partner* hidup penulis yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta memberikan perhatian, doa dan dukungan yang luar biasa.
10. Else Rodearni Girsang, Elvinna Geovani dan Novi Anggriani selaku sahabat penulis yang telah memberikan dukungan sampai tugas akhir ini selesai, terima kasih karna sudah saling mendoakan dan menguatkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hari menerima kritik dan saran yang membangun dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 25 Juli 2023

Chika Ayda Iswan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Teknik Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Prosedur.....	5
2.1.1 Manfaat Prosedur.....	5
2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	6
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.3 Customer Relations.....	7
2.3.1 Tugas Customer Relations.....	8
2.4 Pengertian Pelanggan.....	10
2.5 Keluhan Pelanggan	10
2.5.1 Penanganan Keluhan Pelanggan.....	11
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
3.1 Sejarah Perusahaan	15
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.3 Logo Perusahaan.....	16
3.4 Struktur Organisasi PT Setiajaya Toyota Body & Paint	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Prosedur Pelayanan Customer Relations Coordinator (CRC) Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Pelanggan di PT Setiajaya Toyota Body & Paint.....	20
4.2 Kendala-kendala Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan Pelanggan di PT Setiajaya Toyota Body & Paint.....	31
BAB V KESIMPULAN.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	37

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Setiajaya Toyota Body & Paint.....	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Setiajaya Toyota Body & Paint	17
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pelayanan Customer Relations Coordinator (CRC) Dalam Melakukan Follow Up Customer di PT Setiajaya Toyota Body & Paint	22
Gambar 4. 2 Software SAP Business One	23
Gambar 4. 3 Follow Up Customer	24
Gambar 4. 4 Feedback Positive Saat Follow Up Customer.....	26
Gambar 4. 5 Feedback Negative Saat Follow Up Customer	27
Gambar 4. 6 Rekap Harian Follow Up	29



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	37
Lampiran 2 Daftar Pelanggan Toyota Bulan Maret 2023	38
Lampiran 3 Ketentuan <i>Follow Up Customer</i> di PT Setiajaya Toyota Body & Paint	46



Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak yang lainnya. pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk melayani pelanggannya dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memuaskan kebutuhannya dan keinginannya dengan suatu produk atau jasa. Seperti halnya pada PT Setiajaya Toyota Body & Paint berusaha untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Setiajaya Toyota Body & Paint dalam bidang jasa perbaikan kendaraan. Selain itu, pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi *Costomer Relations Coordinator (CRC)* di PT Setiajaya Toyota Body & Paint dalam menghadapi pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. *Customer Relations Coordinator (CRC)* merupakan pilar utama yang memiliki pengaruh besar dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan PT Setiajaya Toyota Body & Paint. Membangun hubungan baik dengan pelanggan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan karena semakin puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan semakin baik pula respon dan penilaian pelanggan terhadap perusahaan sehingga hal tersebut tentunya berpengaruh terhadap reputasi perusahaan yang akan semakin baik.

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk tersebut. Menurut Kotler, terdapat beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dua di antaranya adalah *Customer Satisfaction Surveys* (Survei kepuasan pelanggan) dan *Complaint and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran). Kedua cara itu dilakukan agar perusahaan mengetahui puas atau tidaknya pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya *Customer Relations*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Coordinator (CRC) di PT Setiajaya Toyota Body & Paint dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan agar dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan juga melakukan *Customer Satisfaction Surveys* atau yang biasa disebut dengan *Follow Up* pelanggan, kegiatan tersebut dilakukan bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta menjadi sistem keluhan dan saran terhadap pelanggan yang kurang puas atas hasil yang didapatkan. Setiap perusahaan pasti selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, meskipun pada pelaksanaannya seringkali tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Toyota Body & Paint yang terkadang masih memiliki kekurangan dan belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat melalui adanya keluhan pelanggan pada saat melakukan *Follow Up* pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT Setiajaya Toyota Body & Paint. Pelanggan yang mengajukan keluhan ke PT Setiajaya Toyota Body & Paint mengekspresikan ketidakpuasannya terhadap perusahaan dengan harapan akan mendapatkan suatu tanggapan atau penyelesaian yang cepat dari pihak yang bertanggung jawab. *Customer Relations Coordinator (CRC)* melakukan *Follow Up Customer* pada saat pelanggan selesai melakukan perbaikan kendaraan, hal tersebut dilakukan jika terdapat keluhan dapat segera ditangani agar proses penanganan keluhan menjadi efektif, sehingga dapat membangun hubungan baik dengan pelanggan PT Setiajaya Toyota Body & Paint.

Salah satu kunci sukses perusahaan dalam memelihara kepuasan pelanggan adalah dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Maka pelayanan kepada pelanggan dilakukan tidak hanya saat proses pendekatan dan proses melayani tetapi juga pada saat setelah selesai melakukan pembelian barang/jasa. Hal tersebut dilakukan guna membina customer relations, hubungan yang baik akan dapat tercipta dan berlangsung lama karena adanya komunikasi yang dibangun dan terbina dengan baik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa menjaga hubungan baik dengan pelanggan sangat lah penting. maka penulis tertarik untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang dilakukan *Customer Relations Coordinator (CRC)* di PT Setiajaya Toyota Body & Paint. Penulis juga ingin mengetahui tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang telah diberikan serta kendala-kendala apa yang di hadapi *customer relations coordinator (crc)*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis memutuskan untuk membuat laporan tugas akhir dengan judul *Prosedur Pelayanan Pelanggan Divisi Customer Relations Coordinator (CRC) Di PT Setiajaya Toyota Body & Paint*.

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka ruang lingkup yang dirumuskan oleh penulis sebagai berikut :

- a. Bagaimana prosedur pelayanan oleh *Customer Relations Coordinator (CRC)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan di PT Toyota Setiajaya Body & Paint?
- b. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi oleh *Customer Relations Coordinator (CRC)* dalam proses membangun hubungan baik dengan pelanggan?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan yang dirumuskan oleh penulis sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan oleh *Customer Relation Coordinator (CRC)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan di PT Toyota Setiajaya Body & Paint.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh *Customer Relation Coordinator (CRC)* dalam proses membangun hubungan baik dengan pelanggan.

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan *customer relations coordinator (crc)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan di PT Setiajaya Toyota Body & Paint sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Adanya prosedur *follow up customer* membuat PT Toyota Setiajaya Body & Paint dapat lebih efektif dan efisien dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan PT Setiajaya Toyota Body & Paint.
- b. Dalam pelaksanaannya, prosedur pelayanan *customer relations coordinator (crc)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan di PT Setiajaya Toyota Body & Paint masih memiliki beberapa kendala yang disebabkan karena kelengkapan data, pelanggan yang tidak memberikan *feedback*, pelanggan yang kurang kooperatif dan kurangnya kecepatan *service advisor* dalam memberikan tanggapan terkait keluhan secara teknis. Adanya kendala yang dialami membuat proses pelayanan *customer relations coordinator (crc)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan menjadi terhambat dan tidak maksimal.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk prosedur pelayanan *customer relations coordinator (crc)* dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan di PT Setiajaya Toyota Body & Paint. adalah sebagai berikut:

- a. *Customer relations coordinator (crc)* PT Setiajaya Toyota Body & Paint tetap melayani pelanggan sesuai dengan SOP atau prosedur yang berlaku pada saat *follow up*. Jika terdapat keluhan petugas dapat memberikan edukasi terhadap permasalahan yang terjadi dan tetap menjaga komunikasi dengan mendengarkan keluhan pelanggan dengan sabar dan solutif.
- b. *Customer relations coordinator (crc)* dan *sevice advisor* harus membangun komunikasi dan meningkatkan *teamwork* agar bila terjadi keluhan dapat segera teratasi dengan segera, sehingga kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan bisa meningkat dan akan terjalinnya hubungan yang berkesinambungan.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=wchcDwAAQBAJ>
- Azhar, A. R. (2011). Pengaruh Customer Care Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Ramayana Supermarket Cabang Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 8(3), 83–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.31851/jmwe.v8i3.4262>
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Tenaga Kesehatan: Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.30873/jbd.v2i1.615>
- Iswadi et.al. (2023). *Kewirausahaan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Kasali, R. (2005). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. PT Pustaka Utama Grafiti.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Puspaningrum, A. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=7MpGDwAAQBAJ>
- Rusdiana, & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Penerbit Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Prenadamedia Group.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tambunan, T. S. (2019). *SOP (Standar Operasional Prosedur) Instansi Pemerintah*. Yrama Widya.

Wibowo Ari, H., & Fauzi, M. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Parama Publishing.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur pelayanan *customer relation coordinator* saat melakukan *follow up customer* di PT Toyota Setiajaya Body & Paint ?
2. Bagaimana *customer relation coordinator* dalam menangani keluhan pelanggan saat melakukan *follow up customer*?
3. Saat ada keluhan pelanggan apakah *customer relation coordinator* segera menanggapi dan perlu waktu berapa lama?
4. Kendala apa saja yang dihadapi *customer relation coordinator* saat melakukan *follow up customer* di PT Toyota Setiajaya Body & Paint?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 2 Daftar Pelanggan Toyota Bulan Maret 2023

REKAP HARIAN				
3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP				
MARET				
NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
1	33751	01/03/23	02/03/23	DINAR WAHYU INDRAS SUARI
2	33824	01/03/23	02/03/23	MICHAEL
3	33714	01/03/23	02/03/23	ALEXANDER GUNADISASTRA
4	33776	01/03/23	02/03/23	IDA HASTUTI
5	33723	01/03/23	02/03/23	ADE RIZKI
6	33875	01/03/23	02/03/23	IRNA PRIMAWATI
7	33861	01/03/23	02/03/23	RAMA NARAYUDANA
8	33847	01/03/23	02/03/23	NONI
9	33782	01/03/23	02/03/23	MAGHFIROH
10	33858	01/03/23	02/03/23	SUMARYADI
11	33930	01/03/23	02/03/23	HARRY MULYANTORO
12	33918	01/03/23	02/03/23	DWI PUTRI SARI
13	33852	02/03/23	03/03/23	SAMER KAAWACHE HASSAN
14	33683	02/03/23	03/03/23	SARASWATY S SE.
15	33311	02/03/23	03/03/23	DEWI BASA LUMBAN TOBING
16	33903	02/03/23	03/03/23	ANISA OKTAVIA
17	33900	03/03/23	04/03/23	SJM CIBUBUR
18	33770	03/03/23	04/03/23	PETRUS DEDE TUMPAL
19	33480	03/03/23	04/03/23	ELISABET IRMA DEWI K
20	33851	03/03/23	04/03/23	RIDWAN ABDUL MALIK
21	33916	03/03/23	04/03/23	DR MERY T P HUTAGALUNG
22	33753	03/03/23	04/03/23	FIRDAUS SEMBIRING
23	33854	03/03/23	04/03/23	SRI RAHMAWATI
24	33721	03/03/23	04/03/23	SYAMSUL BAHRI
25	33820	03/03/23	04/03/23	EFRI RAMADHAN
26	33894	03/03/23	04/03/23	SRI UTAMI
27	33879	03/03/23	04/03/23	H Aidar ALI BAHAR
28	33939	03/03/23	04/03/23	EDY TEDJA
29	33869	04/03/23	06/03/23	ANGGIL KRISMA
30	33725	04/03/23	06/03/23	HANA ELKANA SIHOMBING

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN 3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP MARET

NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
30	33725	04/03/23	06/03/23	HANA ELKANA SIHOMBING
31	33855	04/03/23	06/03/23	PUTRI NURDIANAWATI
32	33790	04/03/23	06/03/23	PT MULTI MAKMUR SEJATI / ALI JUNARDI
33	33840	04/03/23	06/03/23	MECKAH MERDIYAN
34	33880	04/03/23	06/03/23	BELLA SAFIRA
35	33812	04/03/23	06/03/23	DR DESIANA NURHAYATI SPA
36	33440	04/03/23	06/03/23	YETI WULANDARI
37	33927	04/03/23	06/03/23	EMI HERTATI
38	33895	04/03/23	06/03/23	LUCIA A KUSRAHAYUNINGSIH
39	33053	04/03/23	06/03/23	RAINY DWI ARMYTA
40	33859	04/03/23	06/03/23	IR RUDY BERLIANDY
41	33796	06/03/23	07/03/23	JOESOEF KRESNADI T
42	33893	06/03/23	07/03/23	KASIYONO
43	33860	06/03/23	07/03/23	HO YANTO HARTONO
44	33834	06/03/23	07/03/23	KARTIKA RINI
45	33988	06/03/23	07/03/23	SUTOPO
46	33907	06/03/23	07/03/23	ABDULLAH
47	33530	06/03/23	07/03/23	MONITA SUGIANTO
48	33461	07/03/23	08/03/23	SUDJITO
49	33960	07/03/23	08/03/23	ARIE MEDY DAMAYANTI
50	33784	07/03/23	08/03/23	PT.JAGADLAB INDONESIA / SONY SATRIO
51	33912	07/03/23	08/03/23	WELLEN
52	33923	07/03/23	08/03/23	PT.ZELINDO
53	33909	07/03/23	08/03/23	M.VERGES
54	33928	07/03/23	08/03/23	OKTAVIANA
55	33885	07/03/23	08/03/23	SARAH FEBRIYANTI
56	33950	08/03/23	09/03/23	KRISMARSYAF TAMBA
57	33926	08/03/23	09/03/23	SYAHZMIL MOHAZIDAN GOSARLI
58	33956	08/03/23	09/03/23	BUDI MULIA SARAGIH
59	33921	08/03/23	09/03/23	JULIANTO ADJI SAPUTRO
60	33924	08/03/23	09/03/23	SONY SATRIO
61	33978	08/03/23	09/03/23	KELIK
62	33902	08/03/23	09/03/23	IMELDA CHRISTIE
63	33699	08/03/23	09/03/23	KHOTIMATUN
64	33810	08/03/23	09/03/23	PT EMS INDOAPPLIANCES / RIDWAN HIDAYA
65	33897	09/03/23	10/03/23	RIKI ALDIYANSYAH



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN 3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP MARET

NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
65	33897	09/03/23	10/03/23	RIKI ALDIYANSYAH
66	33962	09/03/23	10/03/23	LILI SURYANI
67	33636	09/03/23	10/03/23	TJU DAVID
68	33955	09/03/23	10/03/23	MARIA MONICA B.N
69	33635	09/03/23	10/03/23	RIRIS HIMAWATI
70	33931	09/03/23	10/03/23	METTY LASTRIANA / KHADIRUN
71	33915	09/03/23	10/03/23	FAKHRI NOVIANDI
72	33906	09/03/23	10/03/23	SARIANI
73	33947	09/03/23	10/03/23	MUHAMMAD FANY ANDREAN
74	34038	09/03/23	10/03/23	MOH ALFIAN WIBOWO
75	33398	09/03/23	10/03/23	HIDAYATUR ROMDLAN
76	33838	10/03/23	11/03/23	UMIYAT / ENDANG SOLEHUDIN
77	33901	10/03/23	11/03/23	DANIEL LAWRENCE ANGELO LAW
78	33798	10/03/23	11/03/23	HERI HERMANSYAH
79	33890	10/03/23	11/03/23	ALDY RINALDY
80	33728	10/03/23	11/03/23	NURMAZAYA CHURIN IN
81	33747	10/03/23	11/03/23	YAYAT ARDIANSYAH
82	33957	10/03/23	11/03/23	EKO SULISTYONO
83	33983	10/03/23	11/03/23	RULLI PARULIAN
84	33896	10/03/23	11/03/23	TRI JOKO WIDODO
85	31045	10/03/23	11/03/23	ARDYO BIMO DWICAHYONO
86	33969	11/03/23	13/03/23	MUHAMAD ARI APRIADI
87	33964	11/03/23	13/03/23	PT INTERNASIONAL NIAGA GLOBALINDO
88	33936	11/03/23	13/03/23	ROLAND KOKO PARDOMUAN
89	33944	11/03/23	13/03/23	PT GREEN CHEMICALS INDONESIA
90	33911	11/03/23	13/03/23	I GEDE ASTAYASA
91	33951	11/03/23	13/03/23	ANDHIKA PRATAMA AKBAR
92	32554	11/03/23	13/03/23	LUKISAH NIRWANA
93	33987	11/03/23	13/03/23	BUDI SETIAWAN
94	34030	11/03/23	13/03/23	WINDA YUNITASARI S KED
95	33914	11/03/23	13/03/23	HASUDUNGAN HUTAGALUNG
96	33994	11/03/23	13/03/23	DWI PUTRANTI SETIANINGSIH
97	33989/34065	11/03/23	13/03/23	SLAMET
98	33945	11/03/23	13/03/23	GHIFARI NURULLAH
99	33943	11/03/23	13/03/23	NUR ROCHMANIAH
100	33832	11/03/23	13/03/23	SYAEFUL AMIN

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN 3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP MARET

NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
100	33832	11/03/23	13/03/23	SYAEFUL AMIN
101	33877	11/03/23	13/03/23	YANUAR TRI PRASETYA
102	33905	11/03/23	13/03/23	PRATAMA NURSAFARUL
103	33985	11/03/23	13/03/23	H HERI SUPRIYANTO, SE
104	33968	13/03/23	14/03/23	AZZAHRA VENUSYAH KANTRI
105	33238	13/03/23	14/03/23	HASPIAH BT H AHMAD
106	34069	13/03/23	14/03/23	ZULFIKAR RIZQI AKBAR PRAMUDI
107	33953	13/03/23	14/03/23	MOHAMAD JAILANI
108	34014	13/03/23	14/03/23	ANTONIUS GINTING
109	33989/33917	13/03/23	14/03/23	DESAK GEDE ARIE YUDHANTARI
110	33739	13/03/23	14/03/23	HANA KAUTSARINA
111	33954	13/03/23	14/03/23	NIKO AGUSTIAN
112	34021	14/03/23	15/03/23	BETTY NAULI DINA
113	33935	14/03/23	15/03/23	PT ZELINDO
114	33867	14/03/23	15/03/23	AURORA LESTARI RAHAJU SH
115	33922	14/03/23	15/03/23	DR. VERONIKE
116	34018	14/03/23	15/03/23	R SUJAYADI
117	33887	14/03/23	15/03/23	ZULRAFLI
118	33999	14/03/23	15/03/23	EKO YULI DWI LESTIYANDARI
119	34025	14/03/23	15/03/23	ANDRY MAULANA
120	33507	14/03/23	15/03/23	PT SINAR ESATAMA MANDIRI
121	33997	15/03/23	16/03/23	RUSDI AMIN SH
122	33705	15/03/23	16/03/23	WISNU WIBOWO
123	33974	15/03/23	16/03/23	TIARA HERMAYANI
124	33959	15/03/23	16/03/23	NUGRADIKI ADRASARDUAN
125	33872	15/03/23	16/03/23	RATNA MURLITAWATI
126	33976	15/03/23	16/03/23	ACHMAD TAKBIRAHMANSYAH
127	34053	15/03/23	16/03/23	PT BIRAWA PUTRA MANDIRI
128	34008	15/03/23	16/03/23	PT SETIAJAYA TOYOTA PARUNG
129	34109	15/03/23	16/03/23	SARA ANDRIANA
130	33411	15/03/23	16/03/23	MUJIATIN
131	34001	16/03/23	17/03/23	PATRICIA OKTA SUSANTI
132	34060/34028	16/03/23	17/03/23	EVERSON SIMAMORA
133	33826	16/03/23	17/03/23	HERMAWATI
134	34073	16/03/23	17/03/23	DEWA AYU PUTU ANDRIYATI



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN				
3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP				
MARET				
NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
134	34073	16/03/23	17/03/23	DEWA AYU PUTU ANDRIYATI
135	33866	16/03/23	17/03/23	CALFIEN FEBRYTTO
136	34049	16/03/23	17/03/23	ARDIYANSYAH
137	34010	16/03/23	17/03/23	FATMAH SKM MSC
138	34004	16/03/23	17/03/23	HENDRI DANIEL J PAKPAHAN
139	33608	16/03/23	17/03/23	PT ZELLINDO
140	33899	16/03/23	17/03/23	SAN SANG
141	33990	16/03/23	17/03/23	ANDRYADI BAMBANG K
142	33981	16/03/23	17/03/23	EVITACANDRA
143	34002	17/03/23	18/03/23	WINANDAR RACHMAN
144	33856	17/03/23	18/03/23	PT SEKAWAN ENERGI MAKMUR
145	33846	17/03/23	18/03/23	VITTI ERWIN
146	34078	17/03/23	18/03/23	VEMRI ARDHKA
147	33768	17/03/23	18/03/23	YULIANTI
148	34009	17/03/23	18/03/23	E.KOSASIH
149	33971	17/03/23	18/03/23	EVA ROSALINA SILITONGA
150	33966	18/03/23	19/03/23	SEPTIAN CAHYA
151	34019	18/03/23	19/03/23	FITRIA MADA WULANDARI
152	34139	18/03/23	19/03/23	EBEN EZER / ZAINAL
153	33982	18/03/23	19/03/23	ENDANG WERDININGSIH
154	34020	18/03/23	19/03/23	R RIZKI PRIYA ANANDA
155	34099	18/03/23	19/03/23	JONNY PAHALA PAKPAHAN
156	34072	18/03/23	19/03/23	YUPERINA SIRYA
157	34109	18/03/23	19/03/23	SARA ANDRIANA
158	34077	18/03/23	19/03/23	SY RODIAH ALATTAS
159	34055	18/03/23	19/03/23	MUHAMMAD ROMY TARIGAN
160	34068	18/03/23	19/03/23	DRS H MOH ARIF
161	33791	18/03/23	19/03/23	MARYAN DASTARI
162	34058	18/03/23	19/03/23	CHRISTAN HERMANTO
163	33975	18/03/23	19/03/23	LEONARDO PAKPAHAN
164	33970	18/03/23	19/03/23	TIFFANI DWIARINE AFIFA
165	33886	18/03/23	19/03/23	DAVID JOHN KEVIN

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN

3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP

MARET

NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
165	33886	18/03/23	19/03/23	DAVID JOHN KEVIN
166	34086 / 33996	18/03/23	19/03/23	JAUHARTIEN AQUARINI
167	34057	19/03/23	20/03/23	NABILA ALDA YUNIAR
168	33973	19/03/23	20/03/23	ISTO WIDODO
169	33967	19/03/23	20/03/23	SUGIYANTO
170	33845	19/03/23	20/03/23	IYUS RUSTIANA
171	33941	19/03/23	20/03/23	DEBBIE GENIAWATI
172	34075	19/03/23	20/03/23	MUHAMMAD ANIS PRASETIO
173	33530	19/03/23	20/03/23	MONITA SUGIANTO
174	33963	19/03/23	20/03/23	RENATA S
175	34027	19/03/23	20/03/23	NORMA IMELDA AMBARITA
176	33706	19/03/23	20/03/23	YULIANTI
177	33958	19/03/23	20/03/23	HARDIYANTO
178	34150	19/03/23	20/03/23	HERMAN
179	34029	19/03/23	20/03/23	KHOSIYAH
180	34071	21/03/23	23/03/23	GRACE MARYADI
181	33998	21/03/23	23/03/23	NUSWANSARI
182	34079	21/03/23	23/03/23	JUAN MICHAEL KANE GANI
183	33773	21/03/23	23/03/23	PT.SETIAJAYA MOBILINDO PARUNG
184	34031	21/03/23	23/03/23	UNGKAP ROBINSON
185	34167	21/03/23	23/03/23	ALFIA MAHARANI PUTRI
186	34063	21/03/23	23/03/23	KRISNA MEGA
187	33980	21/03/23	23/03/23	STELLA LEONITA
188	34112	21/03/23	23/03/23	MUHAMMAD TAUFAN BRIAN S
189	34093	21/03/23	23/03/23	YULIANTI LESTARI
190	34044	21/03/23	23/03/23	ABDUL WAHID
191	34016	21/03/23	23/03/23	PT ZELINDO
192	34043	21/03/23	23/03/23	SEPTI BINTARTI
193	34162	21/03/23	23/03/23	HIDAYAT TRI WAHYUDI
194	34149	21/03/23	23/03/23	RIKA OKTAYANI
195	34056	21/03/23	23/03/23	ANDRI KRESTIANTO
196	34101	21/03/23	23/03/23	MAHPUDIN
197	34166	21/03/23	23/03/23	YUYUN YUNENSIH
198	34070	23/03/23	24/03/23	THERESIA NUGRAHANI

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN

3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP

MARET

NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
198	34070	23/03/23	24/03/23	THERESIA NUGRAHANI
199	34035	23/03/23	24/03/23	RUKIJO
200	34059	23/03/23	24/03/23	TURSINI
201	33929	23/03/23	24/03/23	LAVERDY PRAMULA
202	34108	23/03/23	24/03/23	OKTIANDA YUDHI PUTRA
203	33921	23/03/23	24/03/23	JULIANTO ADJI SAPUTRO
204	34096	23/03/23	24/03/23	CRISTINA CATUR WIDAYATI
205	33608	23/03/23	24/03/23	PT ZELLINDO
206	33965	23/03/23	24/03/23	BIMA SAKTI NUGROHO
207	34045	23/03/23	24/03/23	SUGENG PRIBADI SE
208	34051	23/03/23	24/03/23	BOBY SETIAWAN KUSNADI
209	34034	23/03/23	24/03/23	EVY DIANA SILITONGA DRG
210	34115	24/03/23	25/03/23	AGUSTINA ERNI KUSUMASTUTI
211	34000	24/03/23	25/03/23	MUJIYONO
212	34116	24/03/23	25/03/23	SETIAJAYA MOBILNDO DEPOK
213	33587	24/03/23	25/03/23	PT DHARMA KARYATAMA MULIA / ARWIN :
214	33952	24/03/23	25/03/23	BERLINA SARAGI
215	33696	24/03/23	25/03/23	ELVO DIENTY UMMI KALSUM
216	34052	24/03/23	25/03/23	ZAKIAH
217	34104	25/03/23	27/03/23	NORMAN SANTOSO
218	34131 / 34113	25/03/23	27/03/23	AGUS SUTEJO
219	33933	25/03/23	27/03/23	HANNY
220	34074	25/03/23	27/03/23	EMI SUPRIHATIN
221	34164	25/03/23	27/03/23	DWIYANTO
222	34012	25/03/23	27/03/23	BUDI JOESWANTORO
223	34148	25/03/23	27/03/23	NIKEN AYU KUMARA S.TP
224	32965	25/03/23	27/03/23	TENGGU NASRULLAH
225	33908	25/03/23	27/03/23	HIDAYATUR ROMDLAN
226	34081	25/03/23	27/03/23	DWI SAGITA
227	33779	25/03/23	27/03/23	DIMAS KUSRIANTO SE
228	33889	25/03/23	27/03/23	MUHAMMAD IQBAL
229	34105	25/03/23	27/03/23	KRISTIANSSEN PURBA
230	34141	25/03/23	27/03/23	ABRAM SEPTIAN
231	33993	25/03/23	27/03/23	HELMON NATANEL PIRIE

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

REKAP HARIAN				
3 DAYS FOLLOW UP - SJM BP				
MARET				
NO	Call ID	OUT	F/U	Nama Pelanggan
231	33993	25/03/23	27/03/23	HELMON NATANEL PIRIE
232	33938	25/03/23	27/03/23	PONTAS ROMULO TAMBUNAN
233	33871	25/03/23	27/03/23	NOVIAN MANGSOER ARIF
234	34111	27/03/23	28/03/23	MUHAMMAD MAWARDI
235	34037	27/03/23	28/03/23	ABDUL BIYA
236	34161	27/03/23	28/03/23	DAMIAN BAYU IMAN
237	33891	27/03/23	28/03/23	PRABANDARI
238	34120	28/03/23	29/03/23	IMAM MUHAMMAD SULAIMAN HAKIM
239	34185	28/03/23	29/03/23	FIRMANSYAH
240	34119	28/03/23	29/03/23	SALOMO SIAHAAN
241	34123	28/03/23	29/03/23	LUTHFI FERDIAN
242	33838	28/03/23	29/03/23	UMIYAT / ENDANG SOLEHUDIN
243	33671	28/03/23	29/03/23	NENY SETIANINGSIH
244	34083	28/03/23	29/03/23	NURUL ATILA ZAHRA
245	34084	29/03/23	30/03/23	EVI SILAWATI
246	34133	29/03/23	30/03/23	REZA ADYATORIK HAKIM
247	34039	29/03/23	30/03/23	ISWADI
248	34136	29/03/23	30/03/23	ARLANGGA KSATRIA
249	34129	29/03/23	30/03/23	RIAN PRAWIRA SUFANI
250	34192	29/03/23	30/03/23	DWI ATMI NINUK
251	34159	29/03/23	30/03/23	MADE HARTA DWIJAKSARA
252	34198	30/03/23	31/03/23	SYLVIA SILIMANG
253	33977	30/03/23	31/03/23	SONY WICAKSONO
254	34128	30/03/23	31/03/23	ASEP KURNIAWAN
255	34153	30/03/23	31/03/23	PT WIDODO MAKMUR PERKASA
256	34107	30/03/23	31/03/23	DAYAT
257	34134	30/03/23	31/03/23	FERDIAN YANUAR DR
258	33853	30/03/23	31/03/23	YUSUP
259	33394	30/03/23	31/03/23	YAN SUNDANA
260	33747	30/03/23	31/03/23	YAYAT ARDIANSYAH
261	34211	30/03/23	31/03/23	AGUS BOB ENDRICO
262	34022	31/03/23	01/04/23	SETIAWAN
263	34224	31/03/23	01/04/23	PT ZELINDO
264	34177	31/03/23	01/04/23	DESAK GEDE ARIE YUDHANTARI
265	34032	31/03/23	01/04/23	DJODI ROBAIN
266	34172	31/03/23	01/04/23	DALYONO

Hak Cipta :


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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Ketentuan Follow Up Customer di PT Toyota Setiajaya Body & Paint



SETIAJAYA MOBILINDO
Authorized TOYOTA Dealer | PENJAJARAN • BENGKEL • BUKU CADANG

HEADQUARTER :
Jl. Margonda Raya No.348 • Depok
Telp: 021 752 0034 • Fax: 021 776 4339

Petunjuk Pelaksanaan
Perihal : Post Service Follow Up (PSFU) – 3 Days Follow Up

Pelaksana Tugas di Cabang : Petugas PSFU (VSP) & CRC (BP).

Pelaksanaan PSFU :
Aktifitas PSFU dilakukan pada Pelanggan 3 s/d 5 hari setelah service / produksi (BP) kendaraan terakhir dilakukan.

Detail Proses PSFU :

1. Petugas mengunduh data pada menu WO Harian di SAP atau dari berkas WO yang bisa diperoleh dari SA.
2. Pastikan kendaraan sudah tidak berada di bengkel / sudah diserahkan pada Pelanggan.
3. Siapkan data-data kendaraan tersebut untuk proses Follow Up
4. Pertanyaan Utama yang disampaikan pada saat Follow up, adalah :
 - 4.1 Lead time / kesesuaian lama waktu pengerjaan
 - 4.2 Quality / kualitas service / produksi (BP)
 - 4.3 On Time Delivery / ketepatan penyerahan kendaraan

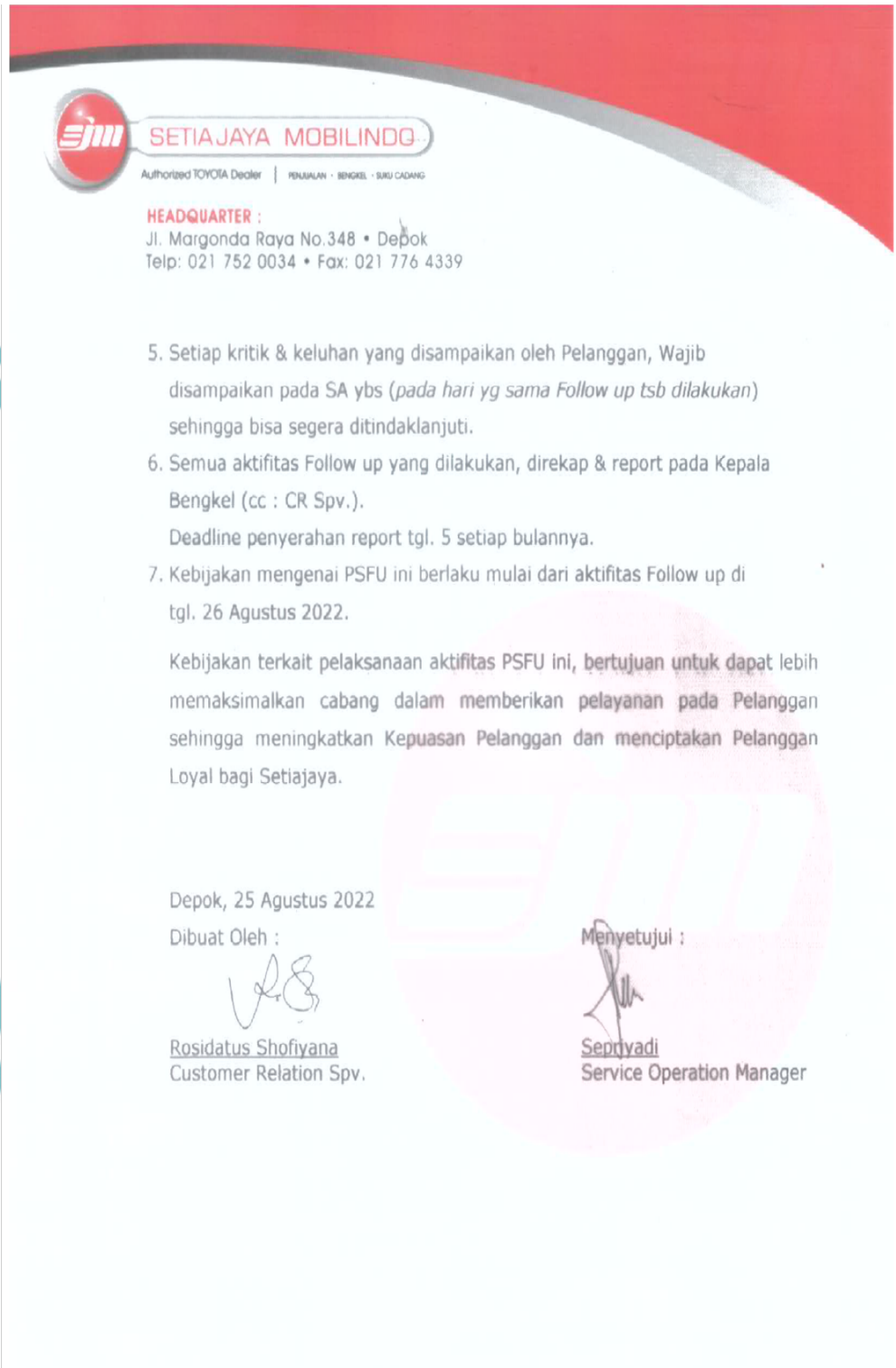
Pertanyaan pada link Survey VOC, antara lain :


- 4.4 Apakah Puas dengan Pelayanan di Setiajaya (nama cabang) ?
- 4.5 Di bagian apa Anda merasa Puas / Tidak Puas ? Sebut alasan.
- 4.6 Edukasi Penilaian NPS, berupa informasi :
 - Sekitar 7 hari setelah service, ada Survey Kepuasan Pelanggan.
 - Melalui WA dari Toyota Indonesia.
 - Jika Puas, mohon berkenan memberi nilai minimal 9.
 - Jika Belum Puas, mohon disampaikan pada kami di nomor ini atau pada SA yang melayani Bpk / Ibu supaya bisa dibantu.

Cabang dapat menambahkan pertanyaan lain, disesuaikan dengan kebutuhan cabang.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta




 **SETIAJAYA MOBILINDO**
Authorized TOYOTA Dealer | PENJALAN • BENGKEL • SIKU CADANG


HEADQUARTER :
Jl. Margonda Raya No.348 • Depok
Telp: 021 752 0034 • Fax: 021 776 4339

5. Setiap kritik & keluhan yang disampaikan oleh Pelanggan, Wajib disampaikan pada SA ybs (*pada hari yg sama Follow up tsb dilakukan*) sehingga bisa segera ditindaklanjuti.
6. Semua aktifitas Follow up yang dilakukan, direkap & report pada Kepala Bengkel (cc : CR Spv.).
Deadline penyerahan report tgl. 5 setiap bulannya.
7. Kebijakan mengenai PSFU ini berlaku mulai dari aktifitas Follow up di tgl. 26 Agustus 2022.

Kebijakan terkait pelaksanaan aktifitas PSFU ini, bertujuan untuk dapat lebih memaksimalkan cabang dalam memberikan pelayanan pada Pelanggan sehingga meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan menciptakan Pelanggan Loyal bagi Setiajaya.

Depok, 25 Agustus 2022

Dibuat Oleh :

Rosidatus Shofiyana
Customer Relation Spv.

Menyetujui :

Septyadi
Service Operation Manager