



© Hak Cipta milik 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PEMBERIAN JASA TRAINING PADA BKI ACADEMY



Disusun Oleh :

**Cindy Fitria Rosyani**

**NIM : 2105311115**

LAPORAN TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Diploma III

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2024



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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Cindy Fitria Rosyani  
NIM : 2105311115  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Prima  
Pemberian Jasa Training Pada BKI Academy

Depok, 7 Agustus 2024

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Riskon Ginting, S.E, M.Si  
NIP. 196310161990031009

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

  
  

Dr., Dra., Iis Mariam, M.Si.  
NIP. 196501311989032001



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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Cindy Fitria Rosyani  
 NIM : 2105311115  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Prima  
 Pemberian Jasa Training Pada BKI Academy

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 : Rabu  
 Tanggal : 28 Agustus 2024  
 Waktu : 13.00



**TIM PENGUJI**

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

**NIP** : 198007112015041001

(.....)

**Penguji I** : Fachri Aditya, M.M.

**NIP** : 199102062022031005

(.....)

**Penguji II** : Riza Hadikusuma, M.Ag.

**NIP** : 197404032001121002

(.....)



**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

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Laporan tugas akhir ini berjudul “Prosedur Pelayanan Prima Dalam Memberikan Jasa *Training* Pada BKI *Academy*” disusun untuk melengkapi persyaratan kelulusan Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2021 – 2025.
2. Taufik Akbar, S.E., M.S.M sebagai Koordinator Studi Diploma III Administrasi Bisnis Periode 2021 – 2025.
3. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasihat, kritik, serta saran dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Riskon Ginting, S.E, M.Si sebagai dosen pembimbing teknik penulisan tugas akhir yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulisan tugas akhir.
5. Seluruh dosen Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Mba Melviana dan seluruh Staff BKI *Academy* yang telah memberikan informasi terkait data yang ingin penulis dapatkan di PT Biro Klasifikasi Indonesia.
7. Orang tua penulis, Bapak Ahmad dan ibu Ida Royani serta kakak Kiki Rosyani yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan cinta mereka sepenuhnya kepada penulis. Juga memberikan dukungan baik moril maupun materil terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.



## © Hak Cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Sahabat-sahabat penulis, Putri Karisma, Maharani Junissa, Annisa Nur. Mereka mendengarkan keluh kesah saya serta berjuang Bersama dengan tugas akhir masing-masing sehingga penulis merasa tidak sendiri.
9. Seluruh teman-teman kelas AB-6D dan Administrasi Bisnis 2021 yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama masa kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis merasa bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi penyajian maupun materi. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 1 Agustus 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>POLITEKNIK NEGERI JAKARTA</b> .....	<b>i</b>
<b>POLITEKNIK NEGERI JAKARTA</b> .....	<b>i</b>
<b>POLITEKNIK NEGERI JAKARTA</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pengertian Administrasi.....	5
2.2 Pengertian Prosedur.....	6
2.2.1 Karakteristik Prosedur.....	6
2.2.2 Manfaat Prosedur.....	7
2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.3.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	9
2.3.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).....	10
2.4 Pengertian Pelayanan Prima.....	12
2.4.1 Tujuan Pelayanan Prima.....	12
2.4.2 Manfaat Pelayanan Prima.....	13
2.4.3 Fungsi Pelayanan Prima.....	13
2.5 Pengertian Pelatihan.....	14

### 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



## © Hak Cipta milik 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5.1	Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	14
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan .....	16
<b>BAB III</b>	.....	<b>18</b>
<b>GAMBARAN PERUSAHAAN</b>	.....	<b>18</b>
3.1	Sejarah Umum Perusahaan .....	18
3.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	19
3.3	Logo Perusahaan .....	19
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
<b>BAB IV</b>	.....	<b>21</b>
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	<b>21</b>
4.1	Prosedur Pemberian Jasa Training di BKI Academy.....	21
4.2	Hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Pelatihan di BKI Academy ..	29
<b>BAB V</b>	.....	<b>31</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>31</b>
5.1	Kesimpulan .....	31
5.2	Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>35</b>

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Biro Klasifikasi Indonesia.....	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT BKI .....	20
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Pemberian Jasa Training.....	21
Gambar 4.2 Gform Penilaian Pelatihan di BKI Academy.....	24
Gambar 4.3 Gform Penilaian Pelatihan di BKI Academy.....	25
Gambar 4.4 Gform Penilaian Pelatihan di BKI Academy.....	26
Gambar 4.5 Gform Penilaian Pelatihan di BKI Academy.....	27
Gambar 4.5 Gform Penilaian Pelatihan di BKI Academy.....	27
Gambar 4.6 Saran Dari Peserta Training Terhadap BKI Academy.....	28



**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	35
--	----





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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Biro Klasifikasi Indonesia (BKI), yang didirikan pada 1 Juli 1964, adalah satu-satunya lembaga klasifikasi nasional yang diberi mandat oleh pemerintah Republik Indonesia untuk mengklasifikasikan kapal niaga berbendera Indonesia. Penugasan ini secara resmi ditegaskan melalui Keputusan Menteri Perhubungan Laut No. Th. 1/17/2 pada 26 September 1964, yang mengatur kewajiban kapal-kapal berbendera Indonesia untuk memiliki sertifikat klasifikasi dari BKI. Proses klasifikasi ini mencakup penilaian kapal berdasarkan konstruksi lambung, mesin, dan sistem listriknya, dengan tujuan untuk menilai kelayakan kapal tersebut untuk berlayar dengan aman.

Dengan pengalaman lebih dari 50 tahun dan peningkatan jumlah layanan di berbagai unit dan cabang, BKI telah berkembang pesat baik dalam sektor klasifikasi maupun komersial. Sebagai salah satu perusahaan BUMN dengan portofolio bisnis yang luas di bidang maritim, *offshore*, energi, dan industri, BKI meyakini bahwa investasi dalam pengembangan kompetensi pegawai merupakan kunci untuk mencapai visi dan misi perusahaan secara lebih terarah dan terukur. Kompetensi yang diperoleh melalui pengetahuan dan pengalaman praktis akan membawa pada kesuksesan yang lebih besar baik untuk individu maupun perusahaan. Berdasarkan prinsip ini, PT Biro Klasifikasi Indonesia menawarkan solusi pengembangan kompetensi melalui program pelatihan yang komprehensif melalui unit penyedia pelatihan yang mereka sebut *BKI Academy*.

*BKI Academy* hadir karena banyaknya permintaan perusahaan dan individu terkait sertifikasi perkapalan. Jasa *training* yang disediakan *BKI Academy* sendiri sangat dicari bagi perusahaan atau individu yang membutuhkan

sertifikasi, keahlian, pengetahuan dan keterampilan teknis. Jenis *training* yang disediakan BKI *Academy* sangat beragam seperti *Marine Surveyor*, *Welding Inspector*, *DPA ISM Code*, *Container Surveyor* dan masih banyak pelatihan perkapalan lainnya, dari banyaknya kebutuhan permintaan *training* ini, BKI *Academy* mampu memberikan pelayanan terbaik yang dapat mereka berikan sehingga kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan, dengan kegigihan dan ketulusan BKI *Academy*, para *costumer* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal tersebut diketahui dengan penilaian yang mereka beri pada *Google Form* yang disediakan BKI *Academy*.

BKI *Academy* mempermudah proses pendaftaran pelatihan dengan menyediakan opsi registrasi secara online. Calon peserta dapat mengajukan permohonan pelatihan melalui situs web BKI *Academy* atau menghubungi kontak yang tersedia secara langsung. Namun, masih ada sebagian orang yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan pendaftaran pelatihan di BKI *Academy*. Untuk mendaftar pelatihan, calon peserta perlu memenuhi beberapa persyaratan yang tercantum di situs web BKI *Academy*. Mereka harus mengumpulkan dokumen-dokumen seperti kartu identitas, ijazah terakhir, kartu keluarga, dan foto terbaru. Setelah semua dokumen dan pembayaran ke rekening yang ditentukan diselesaikan, peserta akan dimasukkan dalam daftar untuk mengikuti pelatihan pada tanggal yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya, prosedur merupakan sebuah skema, proses dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen didalam perusahaan. Pemberian layanan jasa *training* pada BKI *Academy* dalam pelaksanaannya menggunakan prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Setiap prosesnya dijalankan tanpa ada yang diabaikan demi terciptanya kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, pelayanan jasa *training* oleh BKI *Academy* memerlukan prosedur sehingga dapat mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya, sehubungan dengan perihal pemilihan judul “Prosedur Pelayanan Prima Pemberian Jasa Training Pada BKI *Academy*” tersebut sesuai dengan yang dialami penulis di lapangan dan sebagai bentuk apresiasi



## © Hak Cipta milik 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

serta koreksi untuk dimasa yang akan datang bagi *BKI Academy* dan penulis pribadi. Penulis banyak belajar mengenai prosedur pelayanan prima pada layanan jasa sertifikasi dan *training* selama masa Kerja Praktek di PT Biro Klasifikasi Indonesia dan ditempatkan di *BKI Academy*.

## 1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur yang dijalankan oleh *BKI Academy* dalam memberikan pelayanan prima saat menjalankan jasa *training*?
- b. Bagaimana hambatan pelaksanaan prosedur pelayanan prima di *BKI Academy* dalam saat menjalankan jasa *training*?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menjelaskan prosedur *BKI Academy* dalam memberikan pelayanan prima jasa *training* terhadap peserta *training*.
- b. Mengetahui dan menjelaskan apa saja hambatan dalam menjalankan layanan jasa *training* yang disediakan *BKI Academy*.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pembuatan tugas ini, penulis berharap bisa memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Bagi penulis, melalui penyusunan tugas akhir ini, penulis dapat menerapkan teori-teori mata kuliah Pelayanan Prima, Etika Bisnis dan Keprotokolan yang penulis dapatkan dan juga membandingkan dengan yang penulis alami langsung di PT Biro Klasifikasi Indonesia.



### 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



**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

- b. Bagi perusahaan, dengan ditulisnya tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan tentang penerapan layanan jasa training yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang.
- c. Bagi pembaca, menjadi sumber informasi dan juga bahan referensi khususnya untuk topik Pelayanan Prima bagi pihak yang membutuhkan di dunia pendidikan ataupun lembaga lainnya.

### 1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Menyusun Laporan Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Metode yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Metode Wawancara  
Penulis melakukan proses wawancara dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak *BKI Academy* berkaitan tentang pelayanan prima yang diberikan pada peserta *training*, terlampir pada lampiran 1.
- b. Metode Dokumentasi  
Penulis mengumpulkan data berupa dokumentasi dan bentuk informasi lain melalui proses pekerjaan dan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan jasa *training* yang dikelola oleh PT Biro Klasifikasi Indonesia divisi *BKI Academy*.

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

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan penulis antara landasan teori pada Bab II dan hasil pembahasan pada Bab IV mengenai Prosedur Pelayanan Prima Dalam Memberikan Jasa *training* Pada *BKI Academy*, penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Prosedur yang diterapkan *BKI Academy* dalam komitmennya untuk memberikan pelayanan pelatihan yang prima sudah mencapai tingkat yang baik dan dalam rangka mempertahankan standar pelayanan yang ada, *BKI Academy* memastikan kepuasan peserta melalui inovasi dan evaluasi terus-menerus terhadap prosedur pelaksanaan pelatihan serta metode pengajaran. Selain itu, *BKI Academy* juga menetapkan syarat-syarat ketat untuk calon peserta pelatihan. Syarat-syarat ini tidak hanya memastikan persiapan yang baik sebelum pelatihan dimulai, tetapi juga menjamin efisiensi, keselamatan, dan keamanan selama proses pelatihan.
- b. Hambatan yang dihadapi Perusahaan dalam melaksanakan pelatihan yaitu sering kali para peserta mundur secara sepihak dan tanpa pemberitahuan, keterlambatan peserta membayar tagihan, dan juga sulitnya mendapatkan jadwal pengajar yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan hal ini sering kali membuat *BKI Academy* harus mengatur ulang jadwal atau mencari pengajar lain yang bersedia mengajar pada jadwal tersebut.

#### 5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat membantu *BKI Academy* dalam meningkatkan pelaksanaan pelatihan, saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. BKI *Academy* perlu terus meningkatkan komunikasi dengan para peserta pelatihan untuk mengurangi kemungkinan peserta mundur secara sepihak dan tanpa pemberitahuan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat proses konfirmasi kehadiran atau dengan menerapkan kebijakan yang lebih ketat terkait dengan kehadiran dan pembayaran peserta.
- b. Untuk mengatasi kesulitan dalam mendapatkan jadwal pengajar yang sesuai, BKI *Academy* dapat mempertimbangkan untuk memperluas jaringan pengajar atau melakukan kerja sama dengan pengajar yang memiliki jadwal yang lebih fleksibel. Selain itu, menjalin hubungan yang lebih baik dengan pengajar tetap dapat membantu dalam menjaga ketersediaan dan konsistensi pengajaran.
- c. Terakhir, BKI *Academy* perlu terus melakukan evaluasi terhadap prosedur-prosedur yang ada dan mendengarkan masukan dari peserta pelatihan secara rutin melalui formulir evaluasi. Dengan cara ini, mereka dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan secara keseluruhan.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## © Hak Cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU

- Budihardjo. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses.
- Chatra, D. 2024. *Buku Ajar Kewirausahaan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fatimah. 2015. *Administrasi dan SOP*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hermawan. (n.d.). "Implementasi Serta Analisis. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober, 2023*, 95–100. <https://doi.org/10.5281/zenodo>
- Irawan, W. 2018. *Administrasi Kantor*. CV Brimedia Global.
- Mendrofa. 2021. *Model Pelatihan Berorientasi Problem Based Learning Sekolah Menengah Kejuruan*. CV Azka Pustaka.
- Nasution. 2022. *Monograf Percepatan Pengembangan Produktifitas*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Putra. 2020. *Panduan Mudah Menyusun SOP*. Anak Hebat Indonesia.
- Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent*. Gramedia Pustaka Utama.
- Restanti. 2024. *Administrasi Perkantoran*. Tim MNC Publishing.
- Septiani. 2023. *Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat*. Sada Kurnia Pustaka.
- Setiawan. 2024. *Pengantar Administrasi Bisnis*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sudarajat. 2023. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. CV Mega Press Nusantara.
- Sumarni. 2023. *Manajemen Sumber Daya Insani*. CV Brimedia Global.

### SUMBER JURNAL

- Aji. 2020. Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Petingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jabt.v2i2.98>
- Frimayasa. 2017. *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. XVII(1), 65–71.
- Hermawan. (n.d.). "Implementasi Serta Analisis. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober, 2023*, 95–100. <https://doi.org/10.5281/zenodo>

#### 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





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Mirdayanti, R., Wardani, S., Fisika, P., Abulyatama, U., Blang Bintang, J., Km, L., Keude, L., & Besar, A. (2019). Pelatihan Super Creative Teacher dalam Pemanfaatan Software Interaktif Berbasis PhET Simulation pada Guru Mafia (Matematika Fisika dan Kimia) di Madrasah Aliyah Negeri 3 Banda Aceh. *BAKTIMAS Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 1(2). <http://phet.colorado.edu> untuk
- Silvia, F. 2018. Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.



### 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



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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

#### 1. PERTANYAAN PROSEDUR PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA PADA BKI ACADEMY

Bagaimana prosedur umum yang diterapkan dalam memberikan jasa training di BKI Academy?
--

Apa langkah-langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan pelayanan prima kepada peserta training di BKI Academy?
---

Bagaimana strategi BKI Academy dalam memastikan kepuasan peserta training sepanjang proses pelatihan?
---

Dalam konteks pelayanan prima, bagaimana BKI Academy mengelola pengalaman peserta dari mulai pendaftaran hingga selesai mengikuti training?
---

#### 2. PERTANYAAN TERKAIT HAMBATAN DAN SOLUSI DALAM PROSEDUR PEMBERIAN JASA TRAINING DI BKI ACADEMY

Apa saja hambatan di BKI Academy dalam menjalankan proses pelatihan dari awal hingga selesai?
---

Bagaimana BKI Academy mengatasi tantangan dalam memberikan pelayanan prima kepada peserta training, terutama dalam menghadapi perubahan kebutuhan dan harapan peserta?
--

Solusi apa yang diberikan BKI Academy sendiri dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang ada?
---

Apakah solusi yang diberikan sudah berjalan dengan baik?
--

### 3. PERTANYAAN TERKAIT PENILAIAN YANG DIBUAT BKI ACADEMY AGAR PARA PESERTA MEMBERI FEEDBACK

Apa saja metode evaluasi yang digunakan untuk menilai kepuasan peserta terhadap pelayanan training yang diberikan oleh BKI Academy?

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan, adakah inisiatif atau program yang telah diimplementasikan oleh BKI Academy?

Bagaimana cara BKI Academy melibatkan feedback dari peserta training untuk terus memperbaiki proses pelayanan yang diberikan?



## © Hak Cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

