



© 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

TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI PEMESANAN BARANG DI LUIST STUDIO



**DINA EFISANTI
NIM : 1805311110**

**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
2021**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dina Efisanti
NIM : 1805311110
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Tugas *Customer Service* dalam Melayani Pemesanan Barang di Luist Studio

Depok, 10 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc
NIP . 198801142019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. 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 : Dina Efisanti
NIM : 1805311110
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Tugas *Customer Service* dalam Melayani
Pemesanan Barang di Luist Studio

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Agustus 2021
Waktu : 08.00 – 09.00

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Iis Mariam., M.Sj
NIP. 196501311989032001

()

Penguji I : Titik Purniwarti. S.Sos., M.Pd
NIP. 196209121988032003

()

Penguji II : Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar., M.M
NIP. 195908261990032001

()

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

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat, dan karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Tugas *Customer Service* dalam Melayani Pemesanan Barang di Luist Studio**” tepat pada waktunya. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan Diploma 3 (III) Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Prodi Administrasi Bisnis. Pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sc. Zinal Nur Arifin, Dipl.Ing, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Dr. Narulita Syarweni, S.E, M.E sebagai Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan pengarahan dalam pengambilan tugas akhir.
4. Dr. Iis Mariam, M.Si selaku Dosen Pembimbing Materi Tugas Akhir yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Materi Tugas Akhir yang dengan sabar dan tulus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak, Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
7. Ibu Ayu Chandrawati selaku *General Manager* Luist Studio Design and Production dan pembimbing selama *job training*, serta seluruh pegawai Luist Studio Design and Production yang telah membantu membimbing penulis selama melakukan *job training*.

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

8. Teristimewa dan tercinta kepada Ibu, Bapak, Kak Choliz, Kak Lutfi, Kak Ayu, Kak Latifa dan Rayhan Adhari yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Tazkia, Nada, Fania, Nisrina, Akram, Surya, Viona, Safira, Dika, Alif, Gema, Royhan, dan Faishal yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam kondisi apapun.
10. Teman seperjuangan D-III Administrasi Bisnis 2018, terkhusus untuk teman-teman kelas AB-6B yang telah mendukung penulis secara moril sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebut satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih menjumpai banyak hambatan dan kendala, dan jauh dari kesempurnaan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 10 Agustus 2021

Penulis



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 ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR DIAGRAM.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Metode Analisis Data.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Customer Service.....	7
2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	7
2.2.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	8
2.2.2 Tugas <i>Customer Service</i>	10
2.3 Kendala <i>Customer Service</i>	11
2.4 Pengertian Konsumen	12
2.4.1 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	14
2.4.2 Kewajiban konsumen adalah:	14
2.5 Jenis-jenis Konsumen dan Cara Menanganinya	15
2.6 Pengertian Pelayanan	18
2.7 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Pelanggan	20



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

2.8	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		23
3.1	Sejarah Perusahaan	23
3.2	Struktur Organisasi Luist Studio Design and Production	24
3.3	Operational Team.....	25
3.4	Visi dan Misi Luist Studio Design and Production	26
3.5	Aktivitas Perusahaan.....	26
3.6	Logo Luist Studio Design and Production.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....		29
4.1	Tugas <i>Customer Service</i> dalam Melayani Pemesanan Barang pada Luist Studio	29
4.1.1	Kegiatan <i>Customer Service</i> pada Luist Studio.....	30
4.1.2	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> pada Luist Studio	30
4.1.3	Tahapan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Pemesanan Produk kepada Konsumen Luist Studio	31
4.2	Hambatan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Pemesanan Barang di Luist Studio	39
BAB V PENUTUP.....		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49



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 Struktur Organisasi Luist Studio Design and Production.	24
Gambar 3. 2 Logo Luist Studio Design and Production.	28
Gambar 4. 1 Konsumen meminta penggantian produk	41
Gambar 4. 2 Proses pengembalian dana.	41
Gambar 4. 3 Konsumen yang kurang sabar.	41
Gambar 4. 4 Terbatasnya sumber daya manusia mengakibatkan keterlambatan dalam membalas pesan	42





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 DIAGRAM

Flowchart 4. 1 Tahapan Tugas <i>Customer Service</i> dalam Melayani Pemesanan Barang di Luist Studio.....	32
---	----





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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara	50
Lampiran 2	Message eBay sebagai media interaksi	51
Lampiran 3	Aplikasi Monday sebagai media input data.....	51
Lampiran 4	Tugas customer service untuk menggunakan kata “please, thank you, sorry/apologize”	52
Lampiran 5	Konsumen meninggalkan pesan terkait rincian pesanan.....	52
Lampiran 6	Tata cara pemesanan.....	53
Lampiran 7	Customer service memberikan informasi terkait dengan produk yang dipilih konsumen	54
Lampiran 8	Konsumen menanyakan produk sebelum membeli.....	54
Lampiran 9	Customer service menanyakan kebutuhan konsumen dan memberikan informasi produk	55
Lampiran 10	Customer service memberikan link pembayaran	55



**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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini kegiatan perekonomian terus berkembang, sehingga menimbulkan persaingan antara perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa. Tentunya hal ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan oleh masing-masing perusahaan agar tidak kalah saing dan mengalami kemunduran antara perusahaan satu dengan perusahaan yang lain.

Dalam hal ini perusahaan harus mempunyai strategi atau cara yang baik dan efektif untuk mengetahui dan memahami apa saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik, erat hubungannya dengan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan konsumen. Maka dari itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan, permintaan dan harapan dari konsumen. Salah satu wujud dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah menciptakan alur komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dan konsumen, yaitu dengan meningkatkan kualitas tugas *customer service* dalam melayani konsumen dengan baik. Dengan adanya *customer service* diharapkan dapat membantu terpenuhinya segala harapan yang diinginkan konsumen, baik dari segi produk atau pelayanannya. Diharapkan juga dengan adanya *customer service* akan tumbuh loyalitas dari konsumen dan akan melakukan pembelian produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.



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

Menurut Sutari (2016:07) aspek pelayanan dalam bisnis menjadi bagian yang sangat krusial bagi perusahaan, aspek ini harus menjadi bagian yang tidak boleh diabaikan apalagi dilupakan bagi siapa pun yang ingin bisnisnya eksis dalam jangka panjang. Tujuan utama dari sebuah layanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Namun, pada prinsipnya kepuasan pelanggan akan selalu berubah sesuai perkembangan waktu. Oleh karena itu, dalam dunia pelayanan diperlukan perubahan-perubahan yang membawa pelanggan menemukan kepuasan yang mereka harapkan.

Luist Studio Design and Production merupakan perusahaan *startup* asal Australia yang bergerak dibidang industri kreatif baik menghasilkan jasa maupun barang yang mana mengutamakan kepentingan konsumen demi terciptanya kepuasan dan loyalitas, serta dapat dikenal baik oleh masyarakat luas baik yang sudah memakai jasa atau produk dari Luist Studio atau yang belum. Salah satu cara yang digunakan Luist Studio dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menjadi *partner* bagi konsumen agar Luist Studio dapat memahami apa saja permintaan dan kebutuhan konsumen itu sendiri. Seiring berkembangnya teknologi, Luist Studio juga memanfaatkan teknologi *e-commerce* yaitu *eBay* dalam proses melayani pemesanan konsumen berupa produk barang yang Luist Studio tawarkan, adapun produk jasa yang Luist Studio tawarkan, pelayanan yang dilakukan *customer service* adalah melalui *email* atau fitur *chat* yang ada pada *website* Luist Studio karena dalam pelayanan jasa lebih *detail* dan terperinci sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen. Penulis mendapat *job description* sebagai *Customer Service* dalam melayani pemesanan produk dengan menggunakan fitur *message* dari *eBay*.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menganalisa dan menjelaskan tentang tugas *Customer Service* dalam melayani konsumen Luist Studio dalam hal pemesanan barang. Maka dari itu, penulis akan mengambil judul **“Tugas Customer Service dalam Melayani Pemesanan Barang di Luist Studio”** sebagai judul laporan tugas akhir penulis.



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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

- a. Apa tugas *customer service* dalam melayani pemesanan barang di Luist Studio?
- b. Apa hambatan yang dialami *customer service* dalam melayani prosedur pemesanan barang di Luist Studio?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait dengan judul tugas akhir yaitu **Tugas *Customer Service* dalam Melayani Pemesanan Barang dari Konsumen di Luist Studio** dan rumusan masalah yang sudah disusun, sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan dan menganalisa apa saja tugas dari *customer service* dalam melayani pemesanan barang dari konsumen kepada Luist Studio.
- b. Untuk menjelaskan dan menganalisa hambatan apa saja yang dialami *customer service* dalam proses melayani pemesanan barang dari konsumen kepada Luist Studio.

1.4 Manfaat Penulisan

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa individu maupun kelompok, antara lain sebagai berikut :

- a. Menambah pemahaman, wawasan, dan melihat pengaplikasian antara materi perkuliahan khususnya mata kuliah pelayanan prima, dengan terlibat dalam **Tugas *Customer Service* dalam melayani Pemesanan Barang dari Konsumen di Luist Studio**.
- b. Laporan tugas akhir ini dapat menjadi hal yang positif dengan ide yang kreatif dari penulis, sehingga dapat membantu Luist Studio



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

dalam meningkatkan proses pelayanannya, serta mempermudah Luist Studio dalam mengevaluasi program kerja, serta diharapkan dapat membantu mengurangi hambatan yang ada dalam perusahaan.

- c. Sebagai acuan Pembaca untuk meningkatkan pengetahuan pada bidang pelayanan prima, serta dapat menjadi referensi bagi adik tingkat yang akan mengambil tema berhubungan dengan pelayanan prima atau tugas *customer service*.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, berikut beberapa metode yang penulis gunakan :

- a. Observasi

Observasi yang penulis amati berlangsung dari 8 Februari 2021 – 28 Mei 2021 merupakan penelitian dengan melakukan pengamatan dan pencatatan, penulis mengamati dan mencatat hal yang berhubungan dengan tugas *customer service* dan cara melayani konsumen yang akan memesan produk dari Luist Studio. Karena adanya beberapa hambatan seperti pandemi COVID-19, observasi hanya dilakukan secara *online*.

- b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengambilan data dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab antara pewawancara (penulis) dengan responden. Pada kesempatan kali ini, penulis melakukan kegiatan wawancara kepada Ayu Chandrawati selaku *general manager* Luist Studio terkait dengan tugas *customer service* dalam melayani konsumen saat ingin melakukan pemesanan pada Luist Studio. **(lihat Lampiran 1)**

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyelidiki benda-benda tertulis dan mencatat hasilnya. Penulis mengumpulkan dan mencatat data-data yang berhubungan dengan tugas *customer service* dalam melayani konsumen yang akan melakukan pemesanan barang pada Luist Studio.

1.6 Metode Analisis Data

Penulis menggunakan metode analisa data deskriptif kualitatif dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yang mana merupakan suatu metode menjelaskan dan menggambarkan tugas dari *customer service* dalam melayani pemesanan barang dari konsumen kepada Luist Studio, serta hambatan yang dialami dalam melayani pemesanan barang dari konsumen kepada Luist Studio yang digunakan untuk membuat kesimpulan guna melengkapi data yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulis menyusun dan membagi laporan tugas akhir ini dalam lima bab agar mempermudah pembaca untuk memahami isi dan pengertian dari tujuan laporan tugas akhir ini, yang mana setiap babnya memiliki penjelasan yang saling berhubungan. Maka dari itu, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :



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 I : Pendahuluan

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang latar belakang yang mana menjelaskan alasan penulis mengambil topik ini sebagai isi dari laporan tugas akhir, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori-teori dari para pakar yang dimana berhubungan dengan penulisan laporan tugas akhir, yaitu pengertian *customer service*, fungsi dan *customer service*, kendala *customer service*, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, jenis-jenis konsumen dan cara mengatasinya, pengertian pelayanan, tujuan dan fungsi pelayanan pelanggan.

Bab III : Gambaran Perusahaan

Pada bab ini, penulis mendeskripsikan mengenai gambaran dari perusahaan, yang berisi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan aktivitas apa saja yang ada dalam perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini, penulis menjelaskan hasil dari rumusan masalah yaitu, tugas seorang *customer service*, tata cara melayani konsumen, dan hambatan yang dialami dalam melayani konsumen Luist Studio.

Bab IV : Penutup

Pada bab ini, penulis mengambil kesimpulan dari hasil yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan memberikan saran yang dapat memberikan hal positif bagi *customer service* dan Luist Studio untuk masa mendatang.

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 V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dijelaskan pada Bab IV, dan hasil analisa yang dilakukan oleh penulis dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai tugas *customer service* dalam melayani pemesanan produk pada Luist Studio Design and Production, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu

- a. Tugas *customer service* di Luist Studio sudah dilaksanakan sesuai dengan teori para ahli dan sintesa yang dibuat oleh penulis yaitu memahami kebutuhan konsumen dengan memberikan informasi dan saran yang terbaik untuk konsumen, berkomunikasi dengan cepat dan tepat kepada konsumen, melaksanakan tugas sebagai *customer service* sesuai dengan prosedur perusahaan, memenuhi tingkat kepuasan konsumen agar konsumen percaya dan terus menggunakan barang atau jasa yang diperoleh dari Luist Studio, dan yang terakhir memasukan data yang dipesan oleh konsumen untuk *database*, serta memudahkan *team* lain dalam proses mewujudkan produk yang dipesan oleh konsumen.
- b. Hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam melayani pemesanan produk pada Luist Studio yaitu konsumen meminta penggantian produk atau pengembalian uang, konsumen yang kurang sabar, konsumen kurang responsif dan terbatasnya sumber daya manusia.



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

5.2 Saran

Berdasarkan hambatan yang dihadapi *customer service* dalam proses melayani pemesanan produk di Luist Studio, penulis memberikan saran yang harapannya untuk memajukan pelayanan pada Luist Studio Design and Production, antara lain :

- a. Konsumen meminta penggantian produk atau pengembalian uang

Australian Post sebagai mitra dalam pengiriman barang, yang menyebabkan barang mungkin hilang, rusak, atau tertukar dalam perjalanan. Sebaiknya Luist Studio memastikan kepada konsumen bahwa barang telah dikirim dalam keadaan aman dan memberikan rincian sedetail mungkin jika barang hilang atau rusak, maka sepenuhnya merupakan tanggung jawab Luist Studio.
- b. Konsumen yang kurang sabar

Proses pengiriman produk sampai ke tangan konsumen, tentunya memerlukan estimasi waktu perjalanannya. Sebaiknya Luist Studio memberikan informasi sedetail mungkin dan mengonfirmasi kepada konsumen bahwa barang telah dikirim dari Luist Studio pada tanggal sekian dan memberikan estimasi waktu barang akan sampai ke tangan konsumen.
- c. Konsumen kurang responsif

Sebagai seorang *customer service* perusahaan, sebaiknya *customer service* Luist Studio lebih tanggap dan membuat target dalam menghubungi konsumen jika konsumen sulit dihubungi, seperti dua hari sekali untuk menanyakan terkait barang yang dipesan, agar proses pembuatan produk tidak tertunda dan barang bisa lebih cepat sampai ke tangan konsumen.

- d. Terbatasnya sumber daya manusia

Jika dibandingkan dengan konsumen yang memesan produk dengan *customer service* Luist Studio, memang hal tersebut tidak sebanding, selain menambah sumber daya manusia, *customer service* sebaiknya lebih cepat tanggap dalam melayani pemesanan barang dan membagi waktu dalam melayani konsumen agar tidak terlalu lama menunggu dalam proses pelayanannya.



© 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





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 PUSTAKA

BUKU

- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hak-hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media
- Kasmir. 2018. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutari, Tatay. 2016. *Funtastic Service: Melayani Itu Menyenangkan*. Jakarta : PT Grasindo.
- Tim Redaksi BIP. 2017. *Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Bhuna Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Utami, Indah Wahyu. 2017. *Perilaku Konsumen Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian*. Sukoharjo : CV Pustaka Bengawan.
- Westraningsih. 2018. *Menjadi Konsumen yang Bijak*. Klaten : Cempaka Putih.

WEBSITE

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (<https://kbbi.web.id/konsumen> diakses pada 16 Maret 2021)
- Winarno, Asti Cesilia. 2016. *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya Kertajaya*. Diploma thesis, STIE Perbanas Surabaya. (<https://www.scribd.com/document/431840241/Standar-Pelayanan-Customer-Service> diakses pada 16 Maret 2021).



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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja tugas dari customer service Luist Studio dalam melayani pemesanan produk kepada konsumen?
2. Apa saja tahapan yang dilakukan customer service dalam melayani pemesanan produk di Luist Studio?
3. Apa saja kendala yang dihadapi customer service dalam melayani pemesanan produk di Luist Studio?
4. Apa saja upaya yang dilakukan customer service dalam melayani konsumen dalam pemesanan produk di Luist Studio?
5. Bagaimana cara menangani permintaan konsumen di luar kuasa customer service?



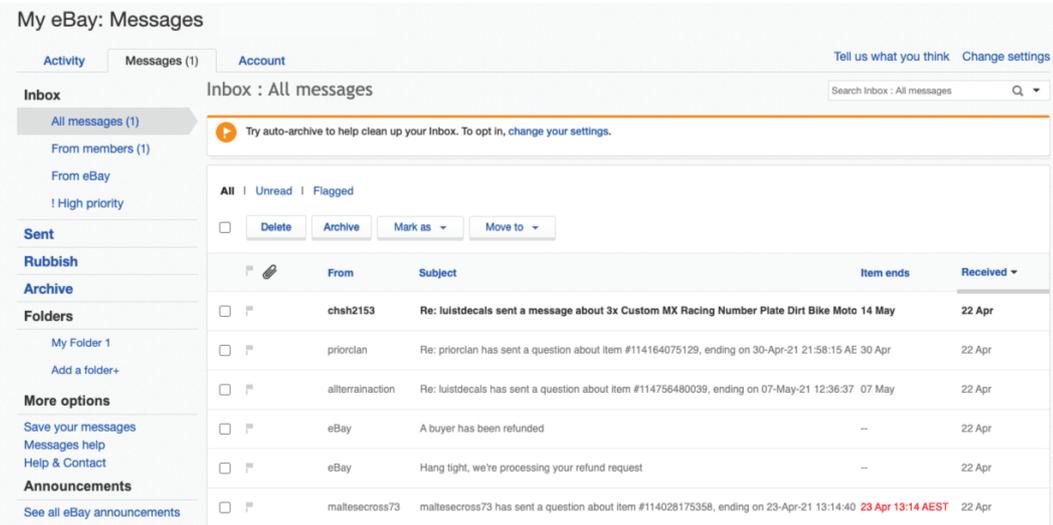
POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

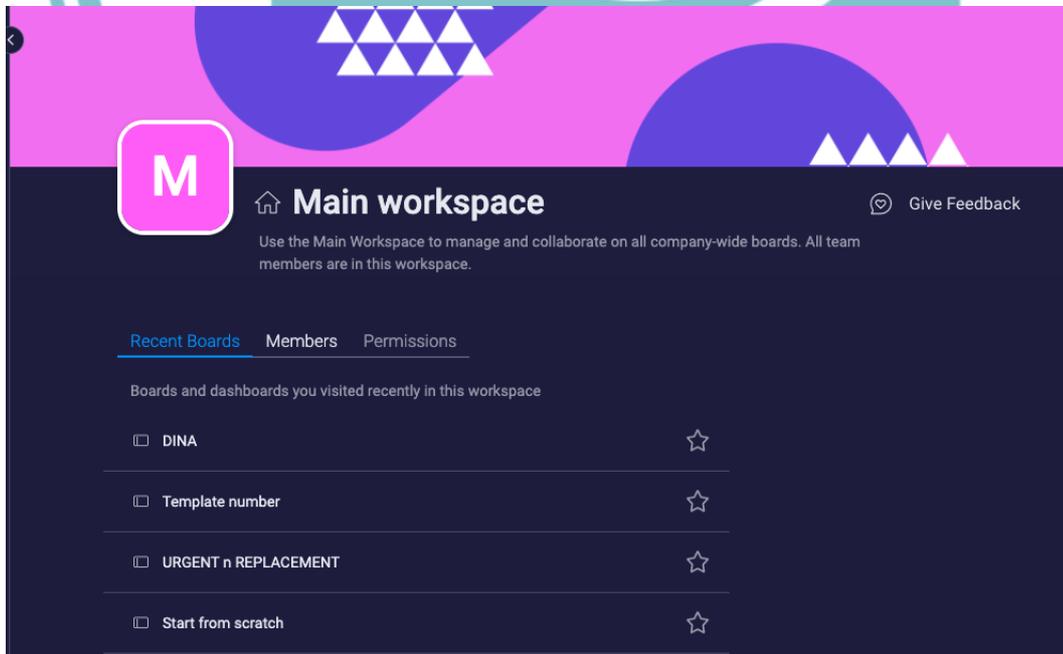
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Lampiran 2 Message eBay sebagai media interaksi



Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

Lampiran 3 Aplikasi Monday sebagai media input data



Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

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

Lampiran 4 tugas *customer service* untuk menggunakan kata “*please, thank you, sorry/apologize*”

New message to: [jrrabd27](#)

Hello, please send your business name, address, and phone number for the stickers.

Thank you

luistdecals:

Hello again, we are so sorry that we are miscalculated the price. For 200mm h price is \$25 not including the postage.

Do you still want the item? If yes we will send you another link.

We will cancel this order.

Apologies for the inconvenience.

Thank you.

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

Lampiran 5 Konsumen meninggalkan pesan terkait rincian pesanan

Buyer's note: Text: Cameron Colour: Matt Black Font: 6

Send by 27 Apr
at 11:59pm AEST
[Print postage label](#)

[01-06941-28075](tel:01-06941-28075)

Cameron North
[camnorth16](#) (97)



**2x Custom Text Personalised Safety
Helmet Name 100mm Lettering Decals
Stickers**
(113116202706)

Sold via Promoted listings

+ Add tracking



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

New message from: **abus7701** (662 ☆)

ORDER NUMBER - 05-06926-80128
2x Custom Text Personalised 4X4 Hood Fender Bonnet Decals Stickers CAR 580mm

Colour = Dark Green
Font = Calibri 'Bold' if possible (ALL CAPS)
Text = OA DESIGN SOLUTIONS

Thank you.

Reply

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

Lampiran 6 Tata cara pemesanan

How to order:

Select buy it now, then write on note to seller:

Number, Font and Colour choice, you'd like for your stickers.
If you have custom colour just let us know

If you do not leave colour option we will print on BLACK, FONT #4 as default

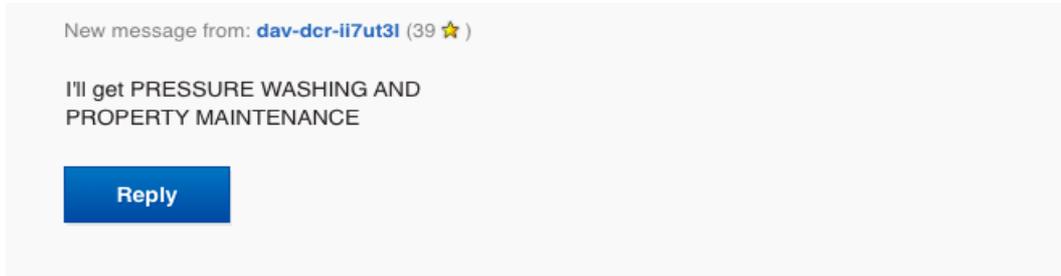
Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021



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

Lampiran 7 *Customer service* memberikan informasi terkait dengan produk yang dipilih konsumen



Your previous message

hello, you are purchasing 2x 300mm max character 17 incl space height UP TO 60mm (one line each sticker only)
so can you please send the text for each sticker?

thank you

dav-dcr-ii7ut3l:

Hey I just want a normal font magenta but I want it to list the services I offer
So like mowing ,residential, commercial, industrial, acerage, waste removal and pressure cleaning,
I was hoping to get it to match the other ones I brought off you

Your previous message

Please send your text, font type, and colour for the stickers.

Thank you

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

Lampiran 8 Konsumen menanyakan produk sebelum membeli

aasta5:

Hi, are you able to replicate this decal in silver metallic? Needs to be exactly 365mm X 40mm

Custom Logo Monochrome Car/Van/Window Shop Decals Stickers up to 115x225mm

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021



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

Lampiran 9 *Customer service* menanyakan kebutuhan konsumen dan memberikan informasi produk

aasta5:

Yep, I'll give it a go

Your previous message

Hello, we use white application paper at the moment, is that ok?

aasta5:

OK, can you invoice me for two please.

They will be going over an existing decal, so if possible can you make the font 1 or 2mm larger (to allow for slight misalignment on my part)

And also if you have clear transfer tape for the decal to make it easier to line up that would be great.

Thanks & regards

Frank

Your previous message

Hello, for 2 sticker price is \$22.

Thank you

aasta5:

Thank you, how much will it be for two?

Your previous message

Hello, yes we can.

Price is \$12 including postage with no tracking.

Thank you

aasta5:

Hi, are you able to replicate this decal in silver metallic? Needs to be exactly 365mm X 40mm

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021

Lampiran 10 *Customer service* memberikan *link* pembayaran

Your previous message

Please purchase the link below

<https://www.ebay.com.au/itm/114761737240>

We will send you our email address so you can send your original artwork

Thank you

Sumber : Luist Studio Design and Production, 2021