



© 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

KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BERSAMA TEKNOLOGI UNGGUL DALAM PELAKSANAAN SPMB DI KABUPATEN BOGOR

Perspektif Operator Sekolah Asal



ACHMAD SYAUQI FAUZAN

NIM 2305311079

**POLITEKNIK
NEGERI
TUGAS AKHIR
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma 3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

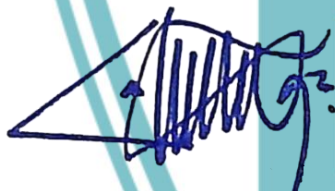
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Laporan : Kualitas Layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi
Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB (Prespektif Operator
Sekolah Asal)
Nama : Achmad Syauqi Fauzan
NIM : 2305311079
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Depok, 14 Juli 2026

Kepala program Studi

Dosen Pembimbing


Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.

NIP198609082020122006


Dr. M. Ikhsan, M.Si.

NIP.196309131988031002

Mengetahui



Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si

NIP 198007112015041001

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



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Laporan : Kualitas Layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi
Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB
(Perspektif Operator Sekolah Asal)

Nama : Achmad Syauqi Fauzan

NIM : 2305311079

Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Telah berhasil diujikan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian 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 : Selasa
Tanggal : 14 Juli 2026
Waktu : 10.10 – 11.10 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. M. Ikhsan, M.Si
NIP : 196309131988031002 (.....)

Penguji I : Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP : 198007112015041001 (.....)

Penguji II : Dra. Mawar Onida Sinaga, M.Si
NIP : 196203061990032001 (.....)



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 syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Customer service PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB (Perspektif Operator Sekolah Asal)*” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan laporan tugas akhir, penulis memperoleh berbagai bentuk bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025–2029, yang telah memberikan dukungan akademik dan administratif dalam menunjang kelancaran proses perkuliahan penulis.
3. Risya Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M.Si., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
4. Dr. M. Ikhsan, M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta pengarahan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir lapangan ini.
5. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
6. Achmad Fuadi (Ayah), Eva Yulianti (Ibu), Robby Awalludin (Saudara laki-laki), dan Abirah Zahwa Ramadhani (Saudari perempuan), atas dukungan, doa, serta kasih sayangnya yang tiada henti.
7. Bapak Yudhan selaku Manager, Ibu Lidya dan Ibu Suci selaku mentor, serta rekan-rekan *Customer service* di PT Bersama Teknologi Unggul atas dukungan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir.



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

8. Rekan-rekan seperjuangan Administrasi Bisnis Khususnya Ardita, Ariya, Harits, Naia, Debrina, Eka, Salwa dan rekan-rekan AB 5C lainnya.
9. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Administrasi Niaga, khususnya Departemen Kesejahteraan Masyarakat, yaitu Rani, Zhey, Davina, Semi, Naya, dan Sabil, yang senantiasa memberikan dukungan serta membantu penulis dalam proses pengembangan diri.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan agar tugas akhir ini menjadi lebih baik. Demikian tugas akhir ini penulis susun agar dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 14 Juli 2026

Achmad Syauqi Fauzan

**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 ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metodo Penelitian	4
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Pelayanan Pelanggan	7
2.1.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	8
2.1.3 Tujuan Pelayanan Pelanggan	8
2.1.4 Karakteristik Pelayanan Pelanggan.....	9
2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	10
2.4 Pengertian <i>Customer service</i>	11
2.5 Dimensi SERVQUAL	12
2.6 Media Komunikasi Layanan Publik	12
BAB III.....	14
METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Sejarah PT Bersama Teknologi Unggul	14
3.1.1 Profil Perusahaan	15
3.1.2 Lokasi Perusahaan.....	16
3.2 Visi dan Misi Perusahaan BTU	16
3.3 Sruktur Perusahaan	17
3.4 Kegiatan Perusahaan.....	19



© 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

BAB IV	22
PEMBAHASAN	22
4.1 Karakteristik Responden.....	22
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	26
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	30
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	34
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	37
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	41
4.3 Rekapitulasi Keseluruhan Dimensi SERVQUAL	45
4.4 Pembahasan Dimensi SERVQUAL	55
4.4.1 Pembahasan Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	55
4.4.2 Pembahasan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
4.4.3 Pembahasan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	58
4.4.4 Pembahasan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	59
4.4.5 Pembahasan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	61
4.5 Rekapitulasi Penilaian Keseluruhan Dimensi SERVQUAL	62
BAB V.....	64
PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Bersama Teknologi Unggul	15
Gambar 3. 2 Gedung PT BTU dan Google Maps.....	16
Gambar 3. 3 Sruktur Organisasi PT BTU.....	17
Gambar 4. 1 Sebaran Asal Sekolah	22
Gambar 4. 2 Diagram Interaksi <i>Customer service</i> dengan Customer	23
Gambar 4. 3 Diagram Media Layanan <i>Customer service</i>	24
Gambar 4. 4 Diagram Intensitas Customer dalam Menghubungi Customer.....	25
Gambar 4. 5 Diagram Media Komunikasi yang digunakan	27
Gambar 4. 6 Diagram Panduan Informasi Yang Diberikan Customer Sercive	28
Gambar 4. 7 Diagram Kehadiran Tim <i>Customer service</i> dalam Pelaksanaan.....	29
Gambar 4. 8 Diagram <i>Customer service</i> Memberikan Informasi Akurat.....	30
Gambar 4. 9 Diagram <i>Customer Service</i> Membantu Menyelesaikan Kendala	32
Gambar 4. 10 Diagram Kesesuai Prosedur yang di berikan <i>Customer service</i>	33
Gambar 4. 11 Diagram <i>Customer service</i> Menjawab Pertanyaan dengan cepat... 34	
Gambar 4. 12 Diagram <i>Customer service</i> Menindaklanjuti Masalah	35
Gambar 4. 13 Diagram <i>Customer Service</i> Memberikan Informasi Yang Jelas	37
Gambar 4. 14 Diagram <i>Customer service</i> Mengetahui Sistem Dengan Baik	38
Gambar 4. 15 Diagram <i>Customer service</i> Memberikan Solusi.....	39
Gambar 4. 16 Diagram <i>Customer service</i> Bersikap Baik.....	40
Gambar 4. 17 Diagram <i>Customer service</i> Memahami Kebutuhan SPMB.....	42
Gambar 4. 18 Diagram <i>Customer service</i> Memberikan Perhatian Dengan Baik	43
Gambar 4. 19 Diagram <i>Customer service</i> Membantu Permasalahan.....	44

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

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Perhitungan Dimensi SERVQUAL dan Likert.....	45
Tabel 4. 2 Hasil Dimensi <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	47
Tabel 4. 3 Dimensi Hasil <i>Reability</i> (Keandalan)	48
Tabel 4. 4 Dimensi Hasil <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	50
Tabel 4. 5 Dimensi Hasil <i>Assurance</i> (Jaminan).....	52
Tabel 4. 6 Dimensi Hasil <i>Empathy</i> (Empati).....	53
Tabel 4. 7 Gabungan Dimensi <i>Tangibles</i>	56
Tabel 4. 8 Gabungan Dimensi <i>Reliability</i>	57
Tabel 4. 9 Gabungan Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4. 10 Gabungan Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 4. 11 Gabungan Dimensi <i>Empathy</i>	61
Tabel 4. 12 Dimensi Keseluruhan SERVQUAL	62

**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 Lembar konsultasi bimbingan tugas akhir	67
Lampiran 2: Lembar Persetujuan ujian tugas akhir	68
Lampiran 3: Lembar Izin penggunaan data	69
Lampiran 4: Hasil Kuesioner	70
Lampiran 5: Dokumentasi Kegiatan	71
Lampiran 6: Lembar Hasil Uji Turniti	72





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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi beberapa tahun terakhir telah mendorong transformasi besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Pemerintah di berbagai daerah mulai menerapkan sistem berbasis digital. Hal ini diharapkan mampu mengoptimalkan penyelenggaraan layanan publik agar lebih efisien, efektif, dan transparan bagi masyarakat. Salah satu bentuk implementasi tersebut adalah penggunaan sistem aplikasi dalam proses Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) yang menggantikan sebagian proses manual sebelumnya.

Digitalisasi layanan SPMB ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi seluruh pihak yang terlibat, mulai dari calon peserta didik, orang tua, hingga pihak sekolah sebagai pelaksana administrasi. Dalam hal ini, operator sekolah memiliki peran penting sebagai pengelola utama data dan pelaksana teknis dalam sistem tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SPMB berbasis aplikasi sangat bergantung pada kemampuan operator sekolah dalam memahami dan menjalankan sistem yang baru.

Dalam pelaksanaannya, implementasi aplikasi SPMB di Kabupaten Bogor masih berada pada tahap awal penerapan sehingga menimbulkan berbagai tantangan bagi operator sekolah asal. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain kesulitan dalam pengoperasian sistem, kebutuhan informasi yang cepat dan akurat, serta permasalahan teknis dalam proses administrasi. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan layanan bantuan yang dapat memberikan solusi secara cepat dan tepat.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pemerintah daerah bekerja sama dengan pihak penyedia layanan *customer service*, yaitu PT Bersama Teknologi Unggul (PT BTU), yang bertugas memberikan layanan bantuan dan pendampingan kepada operator sekolah dalam pelaksanaan SPMB. *Customer service* PT BTU berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi, menangani



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

keluhan, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh operator sekolah selama proses penggunaan aplikasi SPMB.

Pelaksanaan SPMB masih terdapat berbagai tantangan, seperti tingginya intensitas pertanyaan dari operator sekolah, kebutuhan respons yang cepat, serta tuntutan kejelasan informasi yang diberikan. Hal ini menuntut *customer service* PT BTU untuk memiliki kualitas layanan yang baik, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan pengguna.

Selain itu, efektivitas komunikasi antara *customer service* PT BTU dan operator sekolah juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran layanan SPMB. Komunikasi yang jelas, responsif, dan mudah dipahami akan sangat memengaruhi pengalaman pengguna layanan. Hal ini pada akhirnya berdampak pada bagaimana operator sekolah menilai kualitas layanan yang diberikan serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan adanya evaluasi terhadap kualitas layanan *customer service* PT BTU dalam pelaksanaan SPMB di kabupaten Bogor, khususnya dalam menangani kebutuhan bantuan dan keluhan operator sekolah asal selama pelaksanaan SPMB di kabupaten Bogor. penelitian ini diupayakan untuk dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada pelaksanaan SPMB di kemudian hari.

Dengan demikian penelitian ini berjudul “ *Kualitas Layanan Customer service PT Bersama Teknologi Unggul dalam Pelaksanaan SPMB di Kabupaten Bogor*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) dalam pelaksanaan SPMB di Kabupaten Bogor berdasarkan persepsi operator sekolah asal.

1.2 Rumusan masalah

Bagaimana kualitas layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) dalam menangani kebutuhan bantuan dan keluhan operator sekolah asal pada pelaksanaan SPMB berbasis aplikasi atau web yang baru diterapkan di Kabupaten Bogor.



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

1.3 Tujuan penulisan

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) dalam pelaksanaan SPMB berbasis aplikasi/web yang baru diterapkan di Kabupaten Bogor berdasarkan persepsi operator sekolah asal.

1.4 Manfaat Penulisan

Diharapkan penulis Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi:

a. Penulis

Pelaksanaan penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperdalam pemahaman mengenai kualitas layanan *Customer service*, khususnya dalam pelaksanaan SPMB berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b. PT Bersama Teknologi Unggul

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi bagi PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) dalam meningkatkan kualitas layanan *customer service* kepada operator sekolah asal selama pelaksanaan SPMB di Kabupaten Bogor. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada pelaksanaan SPMB di kabupaten lain yang menggunakan aplikasi/web SPMB dari PT Bersama Teknologi Unggul (BTU).

c. Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan, *customer service*, dan kepuasan pengguna layanan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik di bidang administrasi bisnis dan pelayanan public



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

1.5 Metodo Penelitian

pada subbab ini dijelaskan metode penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Metode tersebut meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek atau objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada saat pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Kabupaten Bogor Tahun Ajaran 2026/2027, yaitu pada tanggal 12 Juni hingga 27 Juni 2026. Pemilihan waktu penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa periode tersebut merupakan masa berlangsungnya seluruh rangkaian proses SPMB, mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas, hingga pelayanan informasi dan penanganan kendala yang dialami oleh calon peserta didik maupun operator sekolah. Adapun penelitian dilakukan di PT Bersama Teknologi Unggul sebagai penyedia layanan *customer service* dan sistem pendukung pelaksanaan SPMB, serta di Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan SPMB di Kabupaten Bogor. Dengan dilaksanakannya penelitian pada periode tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata selama proses pelayanan *customer service* berlangsung.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul dalam pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) di Kabupaten Bogor berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara kuantitatif untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul dalam pelaksanaan SPMB di Kabupaten Bogor.



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

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden, yaitu operator sekolah di Kabupaten Bogor yang pernah menggunakan layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul selama pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Kabupaten Bogor tahun 2026. Data tersebut digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas layanan *Customer service* berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan PT Bersama Teknologi Unggul, dokumen Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor yang berkaitan dengan pelaksanaan SPMB, petunjuk teknis (Juknis) SPMB Kabupaten Bogor Tahun 2026, buku, jurnal ilmiah, serta referensi lain yang relevan dengan kualitas layanan dan metode SERVQUAL sebagai landasan teori penelitian.

D. Teknik Pengumpulan data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas layanan (SERVQUAL) yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Kuesioner disebarikan secara daring menggunakan Google Form kepada 50 operator sekolah di Kabupaten Bogor yang pernah menggunakan layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi

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

Unggul selama pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) Tahun 2026.

E. Teknis Analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengolah, menyajikan, dan mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan *customer service* PT Bersama Teknologi Unggul dalam pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB) di Kabupaten Bogor.

Pengolahan data diawali dengan memberikan skor pada setiap jawaban responden menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Netral (N) diberi skor 3, Setuju (S) diberi skor 4, dan Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.

Selanjutnya, skor dari seluruh jawaban responden pada setiap butir pernyataan dijumlahkan untuk memperoleh total skor. Total skor tersebut kemudian dibagi dengan jumlah responden sehingga diperoleh nilai rata-rata (mean). Perhitungan nilai rata-rata dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\bar{X} = \Sigma X / N$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Nilai rata-rata (mean)

ΣX = Jumlah seluruh skor jawaban responden

N = Jumlah responden

Nilai rata-rata yang diperoleh menunjukkan tingkat penilaian responden terhadap setiap pernyataan. Selanjutnya, nilai rata-rata setiap dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dihitung dengan menjumlahkan nilai rata-rata seluruh indikator pada masing-masing dimensi kemudian dibagi dengan jumlah indikator. Hasil perhitungan disajikan dalam bentuk tabel dan diinterpretasikan secara deskriptif untuk menggambarkan kualitas layanan *Customer service* PT Bersama Teknologi Unggul dalam pelaksanaan SPMB di Kabupaten Bogor



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisis mengenai pelayanan pada *Customer service* PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB, dapat disimpulkan dimana kualitas dalam layanan *Customer service* PT BTU secara keseluruhan menempati kategori Sangat Tinggi dengan nilai rata-rata 4,63. Hasil tersebut terlihat bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan operator sekolah asal selama pelaksanaan Sistem Penerimaan Murid Baru (SPMB).

Penilaian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh kategori Sangat Tinggi. Dimensi *Reliability* (Keandalan) mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,70, yang berarti bahwa *Customer service* dinilai mampu memberikan informasi yang akurat, membantu menyelesaikan kendala, serta memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara itu, dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) mendapatkan nilai rata-rata 4,59, *Responsiveness* (Daya Tanggap) mendapatkan 4,64, *Assurance* (Jaminan) mendapatkan 4,57, dan *Empathy* (Empati) mendapatkan 4,64. Meskipun dimensi *Assurance* mendapatkan hasil yang rendah dibandingkan dimensi lainnya, nilainya tetap berada pada kategori Sangat Tinggi, sehingga menunjukkan bahwa kompetensi, profesionalisme, dan sikap *Customer service* telah dinilai sangat baik oleh responden.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa media komunikasi yang mudah diakses, penyediaan panduan penggunaan sistem, kemampuan *Customer service* dalam memberikan solusi, kecepatan dalam merespons pertanyaan maupun laporan, serta kepedulian terhadap kebutuhan operator sekolah asal menjadi faktor yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Customer service* PT Bersama Teknologi Unggul telah mampu memberikan pelayanan yang efektif dalam mendukung kelancaran pelaksanaan SPMB Kabupaten Bogor.

hasil tersebut, dapat dilihat bahwa penerapan SERVQUAL mampu memberikan gambaran mengenai kualitas layanan *Customer service* SPMB

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

Kabupaten Bogor berdasarkan persepsi operator sekolah asal. Secara umum, kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna pada seluruh dimensi SERVQUAL, sehingga kualitas pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin optimal pada pelaksanaan SPMB di masa mendatang.

5.2 Saran

Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), khususnya pada divisi *Customer service*. Penambahan jumlah personel yang disesuaikan dengan beban kerja diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses penanganan pertanyaan maupun keluhan, serta menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan *Customer service* di Kabupaten Bogor telah memperoleh penilaian yang sangat baik. Namun, penelitian ini hanya dilakukan pada lingkup Kabupaten Bogor sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan kondisi di wilayah lain. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menerapkan standar pelayanan yang sama pada kabupaten atau daerah lainnya agar kualitas layanan yang diterima pengguna dapat lebih merata.

Perusahaan juga disarankan untuk terus mengembangkan aplikasi atau sistem layanan yang memiliki tampilan sederhana, mudah dipahami, dan ramah bagi seluruh kalangan pengguna, terutama masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital. Penggunaan menu yang lebih intuitif, petunjuk penggunaan yang jelas, serta desain antarmuka yang sederhana diharapkan dapat memudahkan proses akses layanan.

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

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Mulyadi. (2019). *Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Penerbit Alfabeta.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurkolim, H. F. (2023). *Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) pada Customer service Officer di BPJS Ketenagakerjaan Kota Bekasi*. Repository PNJ.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Buku ajar perkuliahan metodologi penelitian bagi mahasiswa akuntansi & manajemen* (3rd ed.). Widya Gama Press.
- PT Bersama Teknologi Unggul. (n.d.). *Beranda*. Diakses 6 Juli 2026, dari <https://pt-btu.co.id/>
- Sampara Lukman, S. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, & Dwi. (2015). *Customer Relationship Management: Strategi Membangun Hubungan dengan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Kusumawardhani. (2018). *Pemasaran Jasa: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-unsur komunikasi pelayanan publik (Sebuah tinjauan literatur). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(5), 1–14.
- Ritonga, W. (2021). *Pelayanan Prima*. PT Muara Karya.

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 Lembar konsultasi bimbingan tugas akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Achmad Syauqi Fauzan
NIM/Kelas : 2305311079
Judul TA : Pengaruh kualitas Layanan Customer Service PT Besama
Teknologi Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB
Dosen Pembimbing : Dr. M. Ikhsan, M.Si

NO	KONSULTASI		MATERI KONSULTASI
	TANGGAL	PARAF DOSEN	
1	21/05/2026		Konsultasi penentuan judul, rumusan masalah, dan teknik pengumpulan data.
2	09/06/2026		Revisi rumusan masalah dengan memfokuskan penelitian pada satu rumusan masalah.
3	13/06/2026		Pembahasan dan revisi pertanyaan kuesioner untuk calon responden
4	24/06/2026		Pembahasan hasil penyebaran kuesioner, karakteristik responden, dan hasil perhitungan data.
5	25/06/2026		Pembahasan draf hasil penelitian, pengolahan data menggunakan Skala Likert, serta revisi penulisan.
6	06/07/2026		Pengiriman Draft TA final dan TTD Persetujuan siding

Jakarta, 6 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Dr. M. Ikhsan, M.Si

NIP. 196309131988031002

- 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

Lampiran 2: Lembar Persetujuan ujian tugas akhir

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034 Laman: http://www.pnj.ac.id, Pos-el: humas@pnj.ac.id
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR	
Nama Dosen Pembimbing : <u>Dr. M. Ikhsan, M.Si</u> NIP : 196309131988031002 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis	
Bersama ini menyatakan telah membimbing tugas akhir mahasiswa	
Nama Mahasiswa : Achmad Syauqi Fauzan NIM/Kelas : 2305311079 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis Judul TA : Pengaruh kualitas Layanan Customer Service PT Besama Teknologi Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB	
Hingga selesai dan menyetujui mahasiswa tersebut untuk mendaftar siding ujian tugas akhir sesuai dengan ketentuan Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.	
Jakarta, 6 Juli 2026 Dosen Pembimbing  <u>Dr. M. Ikhsan, M.Si</u> NIP. 196309131988031002	

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: Lembar Izin penggunaan data

UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Fitriana Kusaini, S.Pd.
Jabatan	: Manager Operational
Instansi/Perusahaan	: PT. Bersama Teknologi Unggul
Alamat	: Cluster Kemang No. 148, Jalan Masjid Ar Rahman, Rukun Tetangga 004, Rukun Warga 005, Kelurahan Kalibaru, Kecamatan Cilodong, Kota Depok, 16414.

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	: Achmad Syauqi Fauzan
NIM	: 2305311079
Program Studi	: D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi	: Politeknik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari **PT Bersama Teknologi Unggul** untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:

"Pengaruh kualitas Layanan Customer Service PT Bersama Teknologi Unggul (BTU) Dalam Pelaksanaan SPMB"

yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut sebagai bahan penyusunan dan publikasi ilmiah dalam rangka penyelesaian tugas akhir. Adapun data yang diizinkan untuk digunakan meliputi data hasil penyebaran kuesioner kepada para operator sekolah, baik yang dilakukan secara online maupun secara offline melalui kegiatan on-site di wilayah yang menjadi lokasi pelaksanaan penelitian. Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 29 Juni 2026

Manager Operational



**BERSAMA
TEKNOLOGI
UNGGUL**

Fitriana Kusaini, S.Pd.



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

Lampiran 4: Hasil Kuesioner



HASIL KUESIONER

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1sXjzlyYW6Rh4UbT7jT2omuQcgIR1b5li9VyHut9XL5Y/edit?usp=sharing>

Formulir	Nama Responden	Apakah Anda pernah melaksanakan atau...	Media Sapanan Customer Service yang paling...	Informasi apa yang kurang Customer Ser...	Customer Service memberikan informasi per...	Customer Service mampu membantu dalam...	Indikator
15/06/2023 15:41:34	UPTD SMP Negeri 12 Da...	Ta	WhatsApp	Lebih dari 10 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
15/06/2023 15:12:36	SD Negeri 2 Pulo...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
15/06/2023 15:45:25	SD Negeri 7 Bulo...	Ta	WhatsApp	Lebih dari 10 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
20/06/2023 7:33:34	SDS 5 Mado...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 10:20:03	Profilis Nurulha...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 10:28:17	SD Bayu Kula...	Ta	Pengembangan (peng...	1-2 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 11:15:37	SDN 2 Bono...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 11:18:44	SDN 7 Mado...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 11:28:28	SD Negeri 1 Adu...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 11:47:31	SMP 8 Caw...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 12:01:07	SD PT 17 Mado...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 12:12:39	Buku Berca...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 14:20:23	SDN 2 Bono...	Ta	WhatsApp	2-3 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 14:25:04	SDN 10 Mado...	Ta	Pengembangan (peng...	1-2 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 14:39:34	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 15:22:15	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 15:34:34	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 15:52:14	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal	Dangal	Dangal
22/06/2023 17:38:31	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	3-5 kali	Dangal Dangal	Dangal Dangal	Dangal
22/06/2023 18:02:21	SDN 10 Mado...	Ta	WhatsApp	1-2 kali	Dangal	Dangal	Dangal



KUESIONER

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeybiur0K6nhntlw_eEjbnmHYP9jkD_LpHwPH1f-i-lr8wHQ/viewform?usp=sharing&oid=116698878910062515544

Bagian 1 dari 6

KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE PT BERSAMA TEKNOLOGI UNGGUL (BTU) DALAM PELAKSANAAN SPMB

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penilaian dan pengalaman Bapak/Ibu sebagai responden terhadap layanan Customer Service PT BTU selama pelaksanaan SPMB.

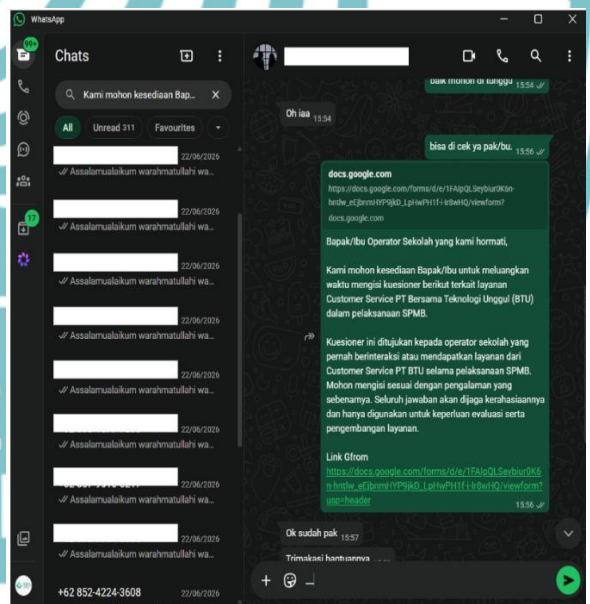
Setelah informasi yang diberikan akan di jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu, diharapkan Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang jujur, objektif, dan sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya.

Cara Pengisian:

- Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
- Berikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman.

0...1...11...

Lampiran 5: Dokumentasi Kegiatan



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

Lampiran 6: Lembar Hasil Uji Turniti:


Page 2 of 72 - Integrity Overview
Submission ID: tmid::3618146238633

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

17%	Internet sources
9%	Publications
0%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.


Page 2 of 72 - Integrity Overview
Submission ID: tmid::3618146238633

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

