



© 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 PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE***  
**DALAM PENDAFTARAN PENGUJIAN**  
**PRODUK KIMIA DAN KEMASAN**  
**DI BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN**  
**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**



**DWI RAHAYU PUJANI**

**NIM : 1805311070**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan**

**Diploma III Politeknik**

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

**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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dwi Rahayu Pujiani  
NIM : 1805311070  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan pada Bagian *Customer Service* dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan Kementerian Perindustrian

Depok, 2 Agustus 2021

Pembimbing I

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

Pembimbing II

Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M  
NIP. 196405071992012001

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

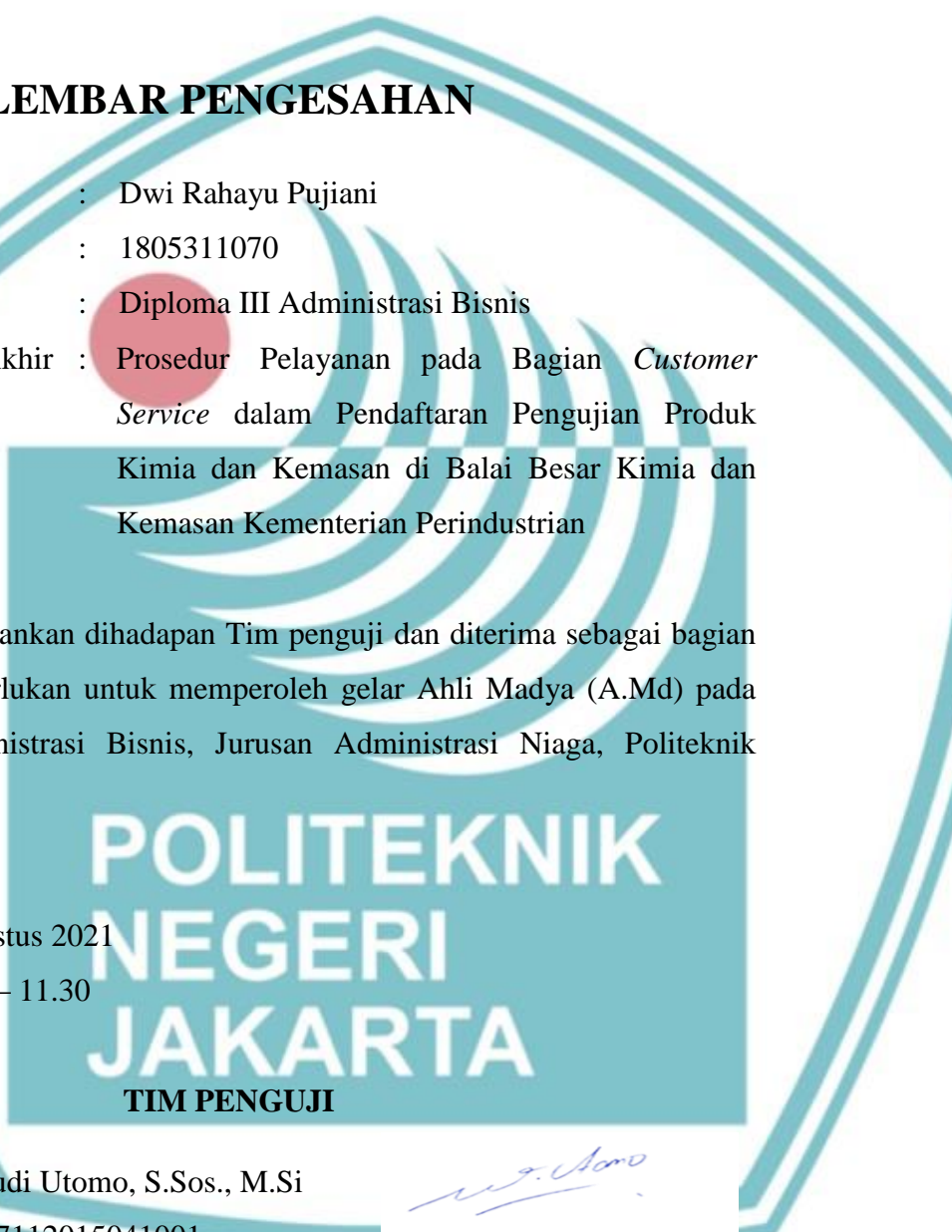
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
 JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
 PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dwi Rahayu Pujiani  
 NIM : 1805311070  
 Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
 Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan pada Bagian *Customer Service* dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan Kementerian Perindustrian




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 : Senin  
 Tanggal : 2 Agustus 2021  
 Waktu : 10.30 – 11.30



**POLITEKNIK  
 NEGERI  
 JAKARTA**

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si   
 NIP : 198007112015041001  
 Penguji I : Dewi Winarni Susyanti, S.E., M.Si   
 NIP : 195906041989102001  
 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

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Prosedur Pelayanan pada Bagian *Customer Service* dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan Kementerian Perindustrian”.

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan atau laporan karya ilmiah. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Titik Purwinarti, S.Sos, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2017 – 2021.
4. Taufik Akbar, SE., M.S.M, selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E, selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis periode 2017 – 2021.
6. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing materi yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisan laporan tugas akhir.
7. Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing teknis yang telah mengoreksi penulisan tugas akhir ini sehingga menjadi lebih baik lagi.



**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. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh karyawan Balai Besar Kimia dan Kemasan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan memberikan dukungan dalam penulisan tugas akhir.
10. Kedua orang tua tercinta beserta kakakku Puri terima kasih atas do'a, kasih sayang, serta dukungan yang tidak pernah berhenti.
11. Seluruh teman-teman AB 6C yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun guna kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 2 Agustus 2021

Penulis

**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 ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	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 Prosedur.....	7
2.2 Pengertian Pendaftaran Pengujian.....	8
2.3 Pengertian Pelayanan .....	8
2.4 Pengertian Customer Service .....	9
2.5 Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	10
2.6 Dasar Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	11
2.7 Web Intranet Balai Besar Kimia dan Kemasan.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	14
3.1 Profil Perusahaan.....	14
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	15
3.3 Tugas Pokok Perusahaan.....	15
3.4 Fungsi Perusahaan.....	16
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	16



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 PEMBAHASAN.....	17
4.1 Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	17
4.1.1 Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan Secara Langsung.....	17
4.1.2 Dasar Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Memberikan Pelayanan Langsung di Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	20
4.1.3 Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan Secara Tidak Langsung .....	22
4.1.4 Perbandingan Antara Teori Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan.....	25
4.2 Hambatan Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	32
4.2.1 Hambatan Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara Langsung	32
4.2.2 Hambatan Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara Tidak Langsung.....	32
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran .....	35
DAFTAR PUSTAKA .....	36
LAMPIRAN .....	37



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 TABEL

Tabel 4.1 Perbandingan Antara Teori Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	25
--	----







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 Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	14
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	16
Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan Oleh <i>Customer Service</i> BBKK secara langsung .....	18
Gambar 4.2 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Pengujian Produk Kimia dan Kemasan Oleh <i>Customer Service</i> BBKK secara tidak langsung .....	22





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 .....	37
Lampiran 2 Buku Tamu Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	38
Lampiran 3 Tanda Terima Sampel Uji dan Formulir Permintaan Pengujian .....	39
Lampiran 4 Contoh Sampel Uji Kemasan .....	40
Lampiran 5 Contoh Sampel Uji Produk Kimia.....	41
Lampiran 6 Tampilan <i>Email</i> Balai Besar Kimia dan Kemasan .....	42
Lampiran 7 Tampilan Web Intranet Balai Besar Kimia dan Kemasan.....	43
Lampiran 8 Tampilan Rekapitulasi Kedatangan Sampel.....	44
Lampiran 9 Kode Billing Pembayaran.....	45
Lampiran 10 Surat Penawaran .....	48

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

Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan guna memberikan kepuasan yang nantinya dapat mempengaruhi citra perusahaan. Pelayanan yang diberikan dapat berbentuk barang maupun jasa melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan dan membuat pelanggan tetap setia menggunakan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Prosedur pelayanan adalah suatu proses atau langkah-langkah dari serangkaian kegiatan pelayanan yang saling berhubungan. Prosedur pelayanan diperlukan oleh suatu perusahaan agar rangkaian kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan seragam. Prosedur pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan bagi karyawan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Salah satu bagian yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan yaitu bagian *Customer Service*. Bagian *customer service* adalah bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan dan berfungsi sebagai *frontliner* untuk menciptakan citra perusahaan yang positif. Kemampuan dan kesigapan seorang staf *customer service* dalam memberikan pelayanan sangat menentukan dalam memberikan kesan baik atau buruk citra suatu perusahaan, karena bagian *customer service* yang akan berinteraksi langsung dengan pelanggan untuk pertama kali.

Bagian *customer service* berperan penting dalam pelayanan suatu perusahaan karena mewakili perusahaan sebagai jalur kontak utama dari pihak eksternal perusahaan. Hal ini juga berlaku di Balai Besar Kimia dan Kemasan (BBKK) yang merupakan salah satu lembaga pemerintah di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI), Kementerian Perindustrian, yang



Hak Cipta :

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

memberikan pelayanan jasa teknis bidang kimia dan kemasan berupa litbang terapan, rancang bangun dan perekayasaan industri, pengujian, kalibrasi, sertifikasi produk, standarisasi, konsultasi dan pelatihan. Bagian *customer service* di Balai Besar Kimia dan Kemasan memiliki banyak tugas terkait pelayanan jasa teknis, salah satunya yaitu pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan. Pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan merupakan langkah awal untuk para pelanggan yang akan melakukan pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan, dalam hal ini berarti seorang staf *customer service* BBKK selain harus menguasai prosedur pelayanan jasa teknis juga harus menguasai prosedur pelayanan terhadap pelanggan karena bagian *customer service* BBKK merupakan *frontliner* perusahaan yang akan bertemu langsung dengan pelanggan untuk pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan tersebut.

Pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan yang dilakukan oleh bagian *customer service* BBKK dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung namun tentu saja dengan prosedur yang berbeda. Prosedur pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan harus jelas dan mudah dipahami agar memudahkan bagian *customer service* saat melaksanakan tugasnya dan juga memudahkan pelanggan untuk memahami tata cara pendaftaran pengujian. Bagian *customer service* BBKK perlu menguasai semua prosedur pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan baik secara langsung maupun tidak langsung, karena pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan merupakan langkah awal untuk rangkaian pelayanan jasa teknis selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa prosedur pelayanan pada bagian *customer service* saat melayani pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan sangat penting. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk membuat penulisan tugas akhir dengan judul **“Prosedur Pelayanan pada Bagian Customer Service dalam Pendaftaran**



**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

Pengujian Produk Kimia dan Kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan Kementerian Perindustrian”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur pelayanan pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan pada bagian *customer service* di Balai Besar Kimia dan Kemasan?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi bagian *customer service* saat memberikan pelayanan untuk pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan:

- a. Mengetahui prosedur pelayanan pada bagian *customer service* saat pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan.
- b. Mengetahui hambatan yang dihadapi bagian *customer service* saat memberikan pelayanan untuk pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak. Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini dapat mengimplementasikan dan membandingkan teori terkait pelayanan yang didapatkan di bangku kuliah dengan pelaksanaannya di bagian *customer service* perusahaan. Penulis juga dapat lebih memahami secara mendalam mengenai prosedur pelayanan pada bagian *customer service* terkait pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan.
- b. Bagi perusahaan, penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam mengembangkan kemajuan perusahaan di masa yang akan datang khususnya dalam bidang pelayanan bagian *customer service*, serta memberikan masukan yang positif dengan penyampaian ide dan saran untuk perusahaan.
- c. Bagi dunia ilmu pengetahuan, dapat digunakan sebagai sumber informasi di bidang pelayanan dan tugas bagian *customer service* serta sebagai bahan referensi tugas akhir yang ingin mengambil judul penulisan laporan yang sama untuk selanjutnya.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan bahan serta data dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi  
Yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data dengan melakukan pengamatan dan berinteraksi secara langsung pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL). Penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam proses pelayanan pada bagian *customer service* di Balai Besar Kimia dan Kemasan.
- b. Metode Wawancara  
Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan karyawan bagian *customer service* untuk mengetahui prosedur pelayanan dan tugas yang harus dikerjakan oleh seorang *customer service* di Balai Besar Kimia dan Kemasan, serta untuk mengetahui pemecahan masalah



#### 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

dari hambatan-hambatan yang terjadi selama proses pelayanan. (Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat dalam lampiran 1).

c. Metode Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan data-data yang berhubungan dengan pelayanan di Balai Besar Kimia dan Kemasan untuk dijadikan acuan pembahasan dalam penulisan.

### 1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan atau mendeskripsikan permasalahan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan pada bagian *customer service* saat pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan sehingga data yang diperoleh kemudian dapat dianalisa berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi yang dipergunakan untuk menyusun laporan tugas akhir.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca, maka penulis menguraikan garis besar dari tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisa data, dan sistematika penulisan.

#### Bab II : Landasan teori

Bab ini berisi teori-teori yang relevan dan dapat digunakan untuk menganalisa masalah yang dibahas, diantaranya adalah terkait pengertian prosedur, pengertian pendaftaran pengujian, pengertian pelayanan, pengertian

*customer service*, tugas dan fungsi *customer service*, dasar pelayanan *customer service*, dan web intranet Balai Besar Kimia dan Kemasan.

### **Bab III : Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, diantaranya profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan Balai Besar Kimia dan Kemasan.

### **Bab IV : Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang prosedur pelayanan pendaftaran pengujian yang dilakukan bagian *customer service* kepada pelanggan baik dalam pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, tugas bagian *customer service* dalam memberikan pelayanan terkait pendaftaran pengujian, dan menjelaskan hambatan-hambatan yang dialami bagian *customer service* saat memberikan pelayanan pendaftaran pengujian di Balai Besar Kimia dan Kemasan.

### **Bab V : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis atas masalah yang terjadi pada bagian *customer service* saat memberikan pelayanan pendaftaran pengujian kepada pelanggan di Balai Besar Kimia dan Kemasan.

#### **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

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung mengenai prosedur pelayanan pada bagian *customer service* dalam pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di Balai Besar Kimia dan Kemasan (BBKK) dan pembahasan dalam bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan pada bagian *customer service* dalam pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di BBKK memiliki dua prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan secara langsung dan prosedur pelayanan secara tidak langsung. Prosedur pelayanan pendaftaran pengujian tersebut telah dilakukan secara efektif dan baik oleh bagian *customer service* BBKK. Prosedur pelayanan pendaftaran pengujian secara langsung dilakukan secara tatap muka dengan datang ke kantor BBKK, sedangkan untuk prosedur pelayanan pendaftaran pengujian secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan media komunikasi. Media komunikasi yang digunakan *customer service* saat memberikan pelayanan tidak langsung kepada pelanggan yaitu *email*, telepon, dan *whatsapp*.
- b. Hambatan yang terjadi dalam prosedur pelayanan pendaftaran pengujian pada bagian *customer service* di BBKK dipengaruhi oleh faktor lain seperti dalam pelayanan langsung terkadang pelanggan datang ketika sudah mendekati jam operasional selesai, sedangkan hambatan yang terjadi saat pelayanan tidak langsung disebabkan karena jaringan internet yang tidak stabil dan telepon perusahaan yang sangat minim. Hambatan dalam prosedur pelayanan pendaftaran pengujian secara tidak langsung masih belum ditangani secara maksimal oleh perusahaan sehingga hambatan tersebut masih terulang sampai saat ini.



## 5.2 Saran

Berdasarkan hambatan yang terjadi dalam prosedur pelayanan pada bagian *customer service* dalam pendaftaran pengujian produk kimia dan kemasan di BBKK, penulis ingin memberikan saran sebagai berikut:

- a. Balai Besar Kimia dan Kemasan dapat memberikan informasi secara resmi kepada pelanggan bahwa pelayanan pendaftaran pengujian secara langsung hanya dapat dilakukan sampai satu jam sebelum jam operasional berakhir, dalam hal ini berarti pelayanan pendaftaran pengujian secara langsung dapat dilakukan mulai pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB.
- b. Balai Besar Kimia dan Kemasan perlu meningkatkan kualitas jaringan internet yang digunakan agar hambatan terkait jaringan internet dapat teratasi sehingga proses pelayanan secara tidak langsung dapat berjalan lebih baik dan tepat waktu.
- c. Balai Besar Kimia dan Kemasan perlu menambah jumlah telepon dan memastikan bahwa telepon tersebut dapat langsung disambungkan ke bagian lain agar ketika ada penelepon yang ingin berbicara dengan karyawan di bagian lain dapat langsung disambungkan tanpa harus dipanggil secara langsung oleh bagian *Customer Service*.

### 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 PUSTAKA

- Admajati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-12. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maryati. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafarin, M. 2012. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

### Internet :

- Pendaftaran. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pendaftaran>. Diakses 25 Mei 2021.
- Pengujian. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengujian>. Diakses 25 Mei 2021.
- Uji. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia di: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/uji>. Diakses 25 Mei 2021.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur pelayanan *customer service* dalam pendaftaran pengujian secara langsung?
2. Bagaimana prosedur pelayanan *customer service* dalam pendaftaran pengujian secara tidak langsung?
3. Apa saja hambatan dalam prosedur pelayanan pendaftaran pengujian secara langsung?
4. Apa saja hambatan dalam prosedur pelayanan pendaftaran pengujian secara tidak langsung?
5. Apa saja kemampuan yang harus dikuasai *customer service* BBKK dalam memberikan pelayanan secara langsung dan tidak langsung?

Sumber : Data diolah oleh Penulis, 2021

**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



## Lampiran 2

### Buku Tamu Balai Besar Kimia dan Kemasan

DAFTAR TAMU BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN

No.	Tanggal	Nama	Perusahaan	Alamat	No. Telp	Keperluan	Paraf
5.	23/6 2021	Sulitno	PT. JLY	Bekasi	0819 260708	uji sampel	
6.	23/6 2021	Herdi	PT. MAN Mekar	Jakarta	0878 022239	Konsultasi	
7.	23/6 2021	RIYANTO	PT. BUMI MAS INTAN	JAKARTA SELATAN	08569364516	Kalibrasi	
8.	23/6 2021	Ivi & Kheirul	PT PSP	Jakarta Pusat	08564380157	Konsultasi	
9.	23/6 2021	KUMAS	CV. Paksi Wala	Pasar Minggu		Kuda Keras	
1.	24/6 2021	Anette Bersil	Eson Mobil	Jakarta Selatan	08118142150	Konsultasi	
2.	24/6 2021	Erwin	PT. OCEAN IND	KARAWANG	0812 21 747687	Uji Sample	
1.	25/6 2021	SUCATMAN	PT. PANDU LOGISTICS	JAKARTA TIMUR	08558680022	AMTAR SAMPLE	
2.	25/6 2021	BUSMAN	PT Indo Van Haden	Jakarta Barat	08153924826	uji sample	
3.	25/6 2021						
4.	25/6 2021						
5.	25/6 2021						

CS Scanned with CamScanner

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




### Lampiran 3

## Tanda Terima Sampe Uji dan Formulir Permintaan Pengujian

#### 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


**Kementerian Perindustrian**  
 REPUBLIK INDONESIA

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI**  
**BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN**  
 Jl. Balai Kimia No. 1, Pekayon Pasar Rebo, Jakarta, 13069, Kotak Pos 6916 JATPK  
 Telp. (021) 8717438 (Hunting), 8720449, Fax. (021) 8714928  
 E-mail : bbkk@cbn.net.id; http://www.bbkk.kemenperin.go.id

5.8-01-01/rev.0

**TANDA TERIMA CONTOH DAN PERMINTAAN PENGUJIAN**  
 SAMPLE RECEIPT AND REQUEST FOR TESTING

1. Tanggal terima : FEBRUARI 17, 2021  
*Date*
2. Nama Bahan/Barang : SA2-ORANGE (KONIMEX), SA2-PURPLE (KONIMEX), SA2-GREEN (KONIMEX)  
*Sample/s*
3. Banyaknya : 3 SAMPEL  
*Amount/Number*
4. Keterangan lain :  
*Particular*
5. Uraian mengenai pengujian yang dikehendaki : UJI MIGRASI NO.20 THN 2019  
*Description of testing required*
6. Biaya pengujian ditanggung oleh : PT INDONESIA CAPS AND CLOSURES  
*Testing fee should be charged to*  
Nama :  
*Name*  
Alamat : JLN. MADURA 1 BLOK L10 KAWASAN MM 2100, CIKEDOKAN,  
*Address* CIKARANG BARAT 17530
7. Laporan pengujian dimintakan alamat kepada : PT INDONESIA CAPS AND CLOSURES  
*Report should be addressed to*  
Nama :  
*Name*  
Alamat : JLN. MADURA 1 BLOK L10 KAWASAN MM 2100, CIKEDOKAN,  
*Address* CIKARANG BARAT 17530
8. Laporan pengujian ini supaya disusun dalam bahasa:  Indonesia /  Inggris  
*Report should be written in* Indonesia / English
9. Biaya pengujian yang harus dibayar : Rp. ....  
*Cost of testing shall be paid*
10. Uang muka pengujian dibayar sebesar : Rp. ....  
*Advance payment for testing fees to be paid*
11. Pernyataan :  
*Statement*  
 a. Setelah laporan diterbitkan, kami tidak akan meminta diadakan perubahan pada laporan mengenai :  
 tanda-tanda contoh maupun alamat permintaan pengujian  
 After the testing report has been issued, we would not ask to make any changes to the report regarding the mark of the sample to the address  
 b. Sisa contoh tidak diambil kembali kecuali contoh-contoh khusus  
 The rest of the sample will not be taken back except for special sample

Permintaan pengujian ini diajukan kepada Laboratorium Uji Balai Besar Kimia dan Kemasan.  
 This request of testing is submitted to Testing Laboratory of the Center for Chemicals and Packaging

Pengirim Contoh, Penerima Contoh,  
*Sample Sender* *Sample Receiver*

(SARITA DARAH) (yana) 17/02/21

## Lampiran 4

## Contoh Sampel Uji Kemasan



## 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 5

## Contoh Sampel Uji Produk Kimia



© 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

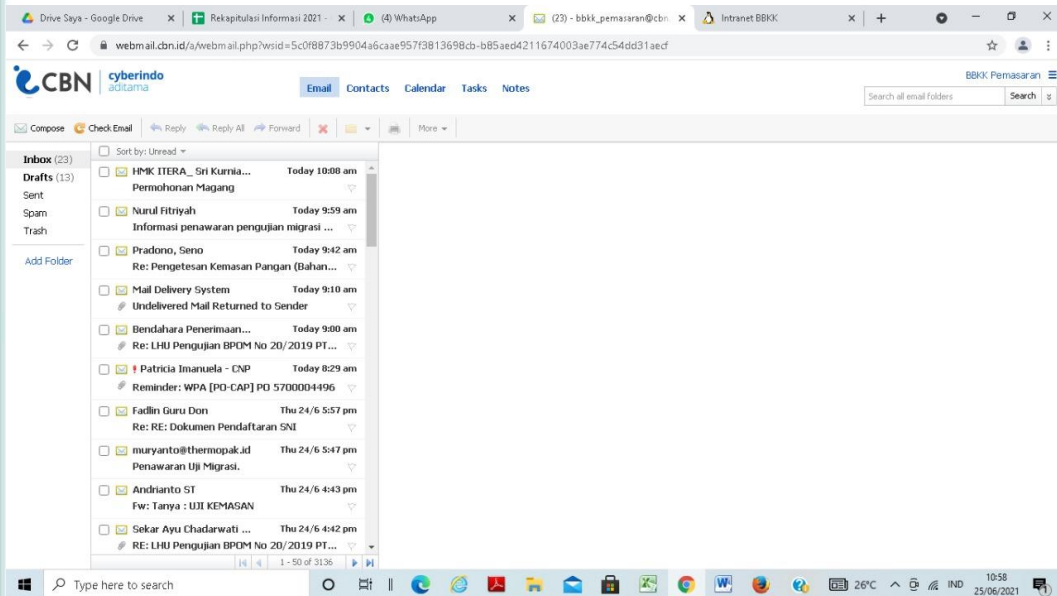






## Lampiran 6

### Email Balai Besar Kimia dan Kemasan



#### 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

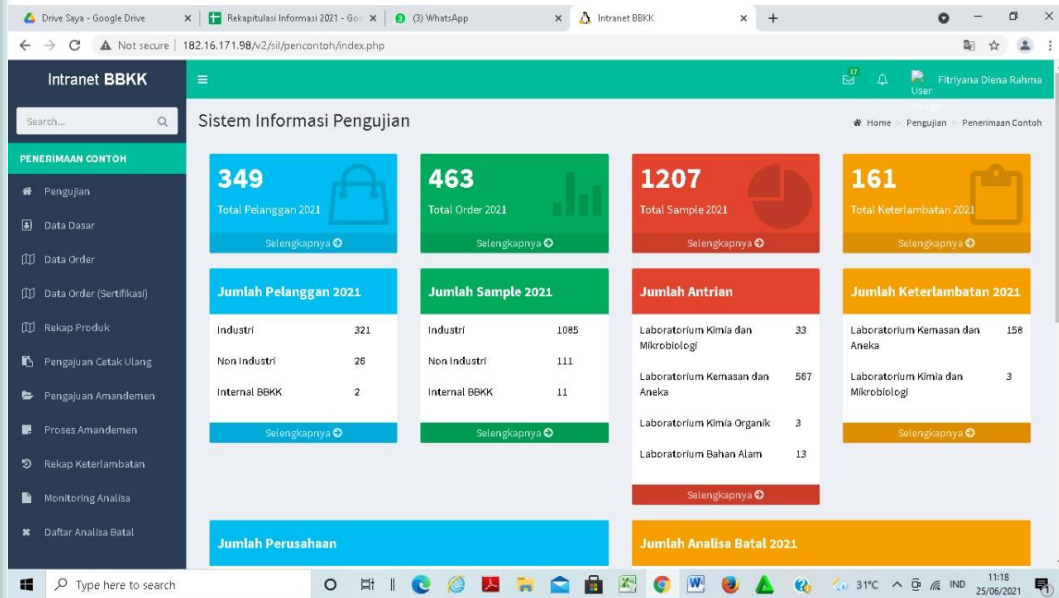
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 7

### Web Intranet BBKK



#### 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

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## Lampiran 8

### Tampilan Rekapitulasi Kedatangan Sampel

A1	A	B	C	D	E	F	G
	FF	Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	No. telp	Identitas Sampel / Alat	Pengujian/Kalibrasi	Keterangan
85	1 Februari 2021	PT Tansri Gani	Cibitung Bekasi		CP20ref IBK Silver	Uji Vibration	
86	1 Februari 2021	PT Garuda Top Plasindo	Jl. Runggal Industri III No. 17, Kel Kulisari, Kec Tenggis Mejoyo		Sauce Cup 25ml Transparan, Sauce Cup 35 ml Transparan	Uji Migrasi Bisphenol A	
87	1 Februari 2021	Nur Azizah	Tangerang		Calcium Carbide	Uji Karbit	
88	1 Februari 2021	PT Indoceria Plastik dan Printing	Jl. Raya Buduran No. 99 Sidoarjo		LD, Label, Cup Natural, Cup White, Cup Printing, Preform, Botol, Straw, Screw Cap	Uji Migrasi Logam	
89	2 Februari 2021	PT Delta Anugrah Subur Sejahtera	Jl. Unp Sumoharjo, Kasryan Timur Kec Peger Kab. Jember Jawa Timur		Pupuk NPK	Sesuai Parameter SNI 2803 : 2012	
90	2 Februari 2021	PT Surya Kemasindo Sejati	Jl. Otonom Cileupa No. 85 Tangerang		Kemasan Flexible Packaging	Uji Migrasi Standart BPOM	
91	2 Februari 2021	PT Muncul Putra	Jl. Soekarno Hatta KM 28 Bergas-Klepu		Kemasan Plastik	Uji Migrasi	
92	3 Februari 2021	PT ICBP Sukses Makmur	Jl. Raya Cikopo KM 13 Purwakarta			Uji Migrasi sesuai BPOM 1995	
93	3 Februari 2021	PT Primadaya Plasticsindo (Lampung)	Jl. Ir Sutami Km 8 No. 88 Kel. Campang Jaya, Kec. sukabumi Bandar Lampung 35122		Botol Galon, Straw AMDK	Uji Migrasi	
94	3 Februari 2021	PT Primadaya Plasticsindo (Binjai)	Jl. Soekarno Hatta LK II km 18, Kel Tunggoro, Kec. Binjai Timur, Kota Binjai, Sumatera Utara 20734		Botol Galon, Straw AMDK	Uji Migrasi	
95	3 Februari 2021	PT Primadaya Plasticsindo (Bogor)	Jl. Raya Narogong KM. 18 Desa Limusnunggal Kecamatan Cileungsi Kabupaten Bogor - 16520		Botol Galon, Straw AMDK	Uji Migrasi	
96	3 Februari 2021	PT Yarco Jaya	Jl. Subang No. Karangpawitan, Karawang		Soda Ash		
97	3 Februari 2021	Santo Rubber			Hardness Tester	Kalibrasi	

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



## Lampiran 9

### Kode Billing Pembayaran Pengujian



Kementerian Keuangan RI  
Direktorat Jenderal Anggaran  
SISTEM INFORMASI PNPB ONLINE (SIMPONI)

#### BUKTI PEMBUATAN TAGIHAN PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)

Data Pembayaran Tagihan :

Kode Billing	: 820210624807703
Tanggal Billing	: 24-06-2021 10:45:09
Tanggal Kedaluwarsa	: 01-07-2021 10:45:09
Tanggal Bayar	: -
Bank/Pos/Fintech Bayar	: -
Channel Bayar	: -
Nama Wajib Setor/Wajib Bayar	: BENDAHARA PENERIMAAN
Kementerian/Lembaga	: KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
Unit Eselon I	: BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
Satuan Kerja	: BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN
Total Disetor	: 16.750.000 (IDR)
Terbilang	: Enam Belas Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu (IDR)
Status	: Belum Dibayar
NTB	: -
NTPN	: -

Detail Pembayaran Tagihan :

Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - a. Permohonan
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 500.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Permohonan sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - b. Audit tahap I (audit kecukupan/off site)
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 1.100.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Audit Tahap I sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - c. Audit tahap II (audit kesesuaian/on site) - 1) Jasa - a) Auditor Kepala
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 4.300.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Jasa Auditor Kepala sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi

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

Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - c. Audit tahap II (audit kesesuaian/on site) - 1) Jasa - b) Auditor
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 3.300.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Jasa Auditor sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - c. Audit tahap II (audit kesesuaian/on site) - 1) Jasa - d) Petugas pengambil contoh
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 2.200.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Petugas Pengambil Contoh sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - c. Audit tahap II (audit kesesuaian/on site) - 2) Jasa perdiem untuk auditor kepala, auditor, tenaga ahli, dan PPC
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 1.800.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Perdiem sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - d. Kajian keputusan sertifikasi - 1) Tinjauan administrasi
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 1.350.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Tinjauan Administrasi sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - d. Kajian keputusan sertifikasi - 2) Tinjauan teknis
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 1.900.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Tinjauan Teknis sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi
Jenis Setoran	: VII. JASA PELAYANAN TEKNIS SERTIFIKASI - A. Sertifikasi Standar Produk (Ekolabel, Proses, Sistem Manajemen, Industri Hijau, Teknologi) - 1. Dalam negeri - e. Penerbitan sertifikat
Kode Akun	: 425283 - Pendapatan Pengujian, Sertifikasi, Kalibrasi, dan Standardisasi di Bidang Perindustrian
Jumlah Setoran	: 300.000 (IDR)
Keterangan	: Biaya Penerbitan Sertifikat sesuai Surat Penawaran No. B/3851/BSKJI/BBKK/LP/VI/2021 tanggal 11/06/2021 an. CV Bintang Banua Abadi



**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

Ketentuan pembayaran tagihan :

1. Pembayaran hanya dapat dilakukan sebelum tanggal kedaluwarsa. Jika tanggal kedaluwarsa telah tercapai, *billing receipt* ini tidak berlaku lagi, dan Anda diminta mengakses SIMPONI untuk melakukan pengisian data pembayaran kembali.
2. Cara pembayaran dapat melalui berbagai macam *payment channel* seperti *Over The Counter* bank/pos persepsi, ATM, *Internet Banking*, EDC (sesuai dengan fasilitas yang dimiliki oleh bank/pos persepsi), dan *Dompot Elektronik fintech*.
3. Bawahah Bukti Pembuatan Tagihan (*Billing Receipt*) ini ke tempat-tempat yang telah disebutkan di atas. Kode referensi untuk pembayaran adalah kode billing sesuai yang tertera di dokumen ini.
4. Pastikan dokumen ini atau hasil cetaknya dibawa apabila Anda akan melakukan pembayaran.
5. Pastikan bahwa data detail pembayaran dalam dokumen ini sama dengan data yang tertera/tercantum ketika Anda akan melakukan pembayaran. Apabila terjadi ketidakcocokan data, teliti apakah kode billing yang Anda masukkan sudah sesuai.
6. Apabila pembayaran berhasil, Anda akan menerima Tanda Bukti Setor atau struk dari Bank atau *payment channel*. Anda juga akan menerima Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang akan dikirim ke akun SIMPONI dan email anda.
7. Simpanlah Tanda Bukti Setor/struk/BPN untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
8. Tata cara pembayaran dapat diakses pada website <https://penerimaan-negara.info> dan <http://bit.ly/infobayarMPNG2>.
9. Untuk pertanyaan yang berkaitan dengan pembayaran dan status billing dapat menghubungi HAI DJPb di 14090 atau KPPN Khusus Penerimaan di (021) 3840516
10. Apabila mengalami gangguan pada Aplikasi SIMPONI atau membutuhkan bantuan, hubungi call center Ditjen Anggaran di nomor 14090 Ext. 2 atau melalui email ke [pusatlayanan.dja@kemenkeu.go.id](mailto:pusatlayanan.dja@kemenkeu.go.id) (Billing DJA).

---000---

Tanda Bukti Setor/Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang di dalamnya tercantum Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Anda telah melakukan pembayaran ke Kas Negara  
Terima kasih atas kepercayaan anda menggunakan SIMPONI



## Lampiran 10

### Surat Penawaran



**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI**  
**BALAI BESAR KIMIA DAN KEMASAN**  
 Jl. Balai Kimia No.1, Pekayon Pasar Rebo, Jakarta 13710, Kotak Pos 6916 JATPK  
 Telp. (021) 8718438 (Hunting), 8720449 Fax. (021) 8714928  
 E-mail : bbkk@cbn.net.id Website : bbkk.kemenerin.go.id

Nomor : B/1056/BPPI/BBKK/LP/III/2021 Jakarta, 26 Februari 2021  
 Lampiran : Satu lembar  
 Hal : **Biaya Pengujian**

Yth. **PT Kawaguchi Kimia Indonesia**  
 Up. Sdri. Belinda  
 Email: belinda@kawamia.com  
 Telp/HP: 08119059687  
 Soho Capital Lt.23 No.07 Jl. Let. Jend. S. Parman  
 Kav. 28 Jakarta Barat 11470

Sehubungan dengan email yang kami terima tanggal 26 Februari 2021 tentang Permohonan Biaya Pengujian KKG sampel Karton Box Mepoxe 4x5, Karton Box Meoxe 20Kg, Karton Box BPO dan Karton Box Jepang, dengan ini kami sampaikan penawaran biaya pengujian sebagai berikut:

No	Uraian	Quantity	Satuan	Tarif Satuan	Tarif Total
1	Uji KKG UN Number	4	sampel	Rp. 1.608.000	Rp. 6.432.000
2	Laporan Hasil Uji Bahasa Indonesia	4	LHU	Rp. 10.000	Rp. 40.000
3	Laporan Hasil Uji Bahasa Inggris	4	LHU	Rp. 50.000	Rp. 200.000
<b>Jumlah</b>					<b>Rp. 6.672.000</b>
<b>Terbilang</b>		Enam juta enam ratus tujuh puluh dua ribu rupiah			
<b>Lama Pengujian</b>		40 hari kerja (dalam keadaan normal dan 1 minggu terhitung 5 hari kerja).			
<b>Informasi</b>		1. Sampel yang dibutuhkan 8 kemasan isi + 16 kemasan kosong (KKG) per jenis sampel. 2. Sampel akan dimusnahkan apabila dalam waktu 30 hari kerja tidak melunasi pembayaran. 3. BBKK menjamin kerahasiaan semua hasil analisa dan laporan hasil uji.			

Biaya yang dikenakan sesuai dengan PP RI No. 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Bukan Pajak Kemenerin. Kami informasikan bahwa BBKK tidak memungut tambahan biaya selain biaya yang tertera di dalam surat penawaran dan menghimbau agar tidak memberikan tambahan apapun kepada petugas.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Balai Besar Kimia dan Kemasan  
 Plt. Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik,



Ditandatangani secara elektronik  
 Tambos GM Silitonga

Tembusan:  
 1. Plt. Kepala Bidang PASKAL;  
 2. Plt. Kepala Seksi Pengujian;  
 3. Bendahara Penerimaan.

**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 Surat Penawaran

Nomor : B/1056/BPPI/BBKK/LP/II/2021

Tanggal : 26 Februari 2021

## Tahapan penyelesaian administrasi pembayaran :

1. Transaksi keuangan menggunakan Kode Billing yang dapat dibayarkan melalui Bank, Mesin ATM, Internet Banking atau Kantor Pos.
2. Untuk mendapat kode billing harap mengisi lembar konfirmasi melalui [bit.ly/konfirmasi-persetujuan](http://bit.ly/konfirmasi-persetujuan) dan melampirkan surat penawaran.
3. Masa berlaku kode e-billing yaitu 7 hari kalender. Mohon melakukan pembayaran sebelum berakhirnya masa berlaku kode billing.
4. Tanda Bukti Setor/Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang didalamnya tercantum Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) adalah dokumen sah yang merupakan bukti bahwa Anda telah melakukan pembayaran (BBKK tidak mengeluarkan kuitansi pembayaran).
5. Untuk penjelasan lebih lanjut terkait pembayaran dapat menghubungi Bendahara Penerimaan di nomor Telepon 021-8720449.
6. Pembayaran pelayanan jasa teknis yang sudah dibayarkan tidak dapat ditarik kembali dengan alasan sepihak.
7. Untuk progress Pengujian/Kalibrasi dapat dilihat melalui website BBKK dengan menggunakan nomor analisa yang akan diberikan jika telah melakukan pembayaran.

## 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