



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PELAYANAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT CARI INOVASI TEKNOLOGI



NAJMAH NUR ZHARIFAH

NIM: 2105311031

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN AJARAN 2024

Hak Cipta :

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



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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Najmah Nur Zharifah
NIM : 2105311031
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan
Pelanggan di Bagian *Customer Service*
pada PT Cari Inovasi Teknologi

Depok, 29 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

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

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

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariani, 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Najmah Nur Zharifah
NIM : 2105311031
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan
Pelanggan di Bagian *Customer Service* pada PT
Cari Inovasi Teknologi

Telah berhasil dipertahankan 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 : Rabu
Tanggal : 28 Agustus 2024
Waktu : 10.30 – 11.30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP 190410191989032001 (.....)

Penguji I : Arizal Putra Pratama, B.O.M., M.A.B
NIP 198711112022031003 (.....)

Penguji II : Nuria Puspitasari, M.Ec.Dev.
NIP 197305112024212001 (.....)



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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, serta tidak lupa shalawat dan salam dilimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di Bagian *Customer Service* pada PT Cari Inovasi Teknologi”.

Penyusunan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma III Politeknik Negeri Jakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, SE.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah membimbing penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah membantu penulis untuk memberikan arahan serta saran dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Jakarta terkhusus jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu serta pengalaman kepada penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Jakarta.
7. Seluruh jajaran pegawai dan pimpinan PT Cari Inovasi Teknologi yang telah membantu dalam pengarahannya selama proses magang berlangsung, serta memberikan izin dalam melakukan analisis di PT Cari Inovasi 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Keluarga penulis, termasuk Ibu dan Adik penulis yang selalu mendukung dan mendoakan dalam kelancaran pembuatan Tugas Akhir.
9. Fikri Baihaqi, yang sudah membantu, memberikan support serta memberikan semangat dalam kelancaran pembuatan Tugas Akhir.
10. Fani Febrianti, sahabat penulis yang telah memberikan support dan dukungan dalam kelancaran pembuatan Tugas Akhir.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan nama nya satu persatu oleh penulis namun telah senantiasa membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis menyadari adanya kekurangan atau kekeliruan dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu sebelumnya penulis mohon maaf atas kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini serta penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan laporan Tugas Akhir ini. Agar laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Depok, 4 Maret 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Administrasi	5
2.2 Pengertian Prosedur	7
2.3 Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur).....	10
2.4 Pengertian Pelayanan	12
2.5 Pengertian Keluhan	14
2.6 Pengertian <i>Customer Service</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
3.1 Profil Perusahaan	19
3.2 Logo Perusahaan.....	19
3.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	20
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Bagian <i>Customer Service</i>	22
4.2 Hambatan Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Di Bagian <i>Customer Service</i>	37
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
DAFTAR LAMPIRAN	49

Hak Cipta :

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



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Fun Teacher Private	19
Gambar 3.2 Struktur PT Cari Inovasi Teknologi	21
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Penggantian Pengajar	26
Gambar 4.4 Siswa melakukan pengaduan kepada bagian <i>customer service</i> ...	27
Gambar 4.5 Bagian <i>customer service</i> menghubungi pengajar.....	27
Gambar 4.6 Bagian <i>customer service</i> mengirimkan kandidat guru	28
Gambar 4.7 Bagian <i>customer service</i> mengirimkan data siswa.....	29
Gambar 4.8 Bagian <i>customer service</i> memastikan kepada siswa	29
Gambar 4.9 Bagian <i>customer service</i> memastikan kepada pengajar	30
Gambar 4.10 Bagian <i>customer service</i> menawarkan kepada siswa.....	32
Gambar 4.11 Bagian <i>customer service</i>	32
Gambar 4.12 Bagian <i>customer service</i> bertanya kepada pengajar	34
Gambar 4.13 Bagian <i>customer service</i> mengingatkan pengajar	35
Gambar 4.14 Orang tua siswa melakukan konfirmasi	38
Gambar 4.15 Bagian <i>customer service</i> memberikan penjelasan	38
Gambar 4.16 Bagian <i>customer service</i> mengirimkan form survey	41
Gambar 4.17 Respon pengisian form survey	41
Gambar 4.18 Kotak Saran pada akun web Fun Teacher Private.....	42
Gambar 4.19 Tampilan kotak saran pada web admin	43

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 Pertanyaan Wawancara Dirut PT Cari Inovasi Teknologi	49
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Ibu Rossabela Dwita	50
Lampiran 3 Bukti Foto Bersama Narasumber PT Cari Inovasi Teknologi	52
Lampiran 4 Bukti Foto Bersama Admin <i>Customer Service</i>	52



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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Cari Inovasi Teknologi adalah perusahaan yang bergerak di bidang Pendidikan, yang mendirikan sebuah lembaga les privat yang bernama Fun Teacher Private dengan harapan membantu meningkatkan pemahaman materi dengan proses pembelajaran yang lebih intensif untuk mencapai potensi maksimal siswa dalam pelajaran tertentu dengan waktu belajar yang lebih fleksibel sesuai dengan ketersediaan jadwal masing-masing siswa serta adanya 2 sistem pembelajaran yaitu *online* dan *offline* yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan siswa. Fun Teacher Private akan selalu berkomitmen untuk memberikan pengajaran terbaik dan menyenangkan kepada siswa, serta siswa dapat merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan.

Pelayanan menjadi sebuah nilai penting citra sebuah perusahaan jasa dalam persaingan bisnis. Citra positif sebuah perusahaan dapat menyebabkan pelanggan akan setia pada satu layanan jasa dan tidak tertarik terhadap tawaran kompetitor lainnya. PT Cari Inovasi Teknologi selalu mengedepankan kepuasan pelanggan, dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan, baik berupa penjelasan informasi yang secara rinci, menjawab pertanyaan secara cepat, serta membantu memberikan solusi untuk setiap keluhan pelanggan yang seringkali terjadi pada pembelajaran les privat.

Umumnya, keluhan pelanggan tidak hanya timbul karena adanya ketidaksesuaian antara jasa layanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan, namun keluhan pelanggan bisa muncul karena pelayanan yang kurang memuaskan, penanganan masalah yang tidak efektif bahkan informasi yang disampaikan kurang jelas. Keluhan pelanggan yang seringkali terjadi pada sebuah lembaga les privat menimbulkan kekhawatiran bagi pelanggan terutama pada orang tua siswa akan ketidakcocokan antara pengajar dengan siswa, namun dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dengan memberikan tawaran beberapa opsi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

kandidat pengajar lainnya membuat orang tua siswa merasa puas dengan pengaduan yang telah diselesaikan oleh bagian *customer service*.

Pelayanan di PT Cari Inovasi Teknologi selalu memberikan informasi yang lengkap dengan memberikan user manual guide kepada siswa baru dan kepada pengajar dengan tujuan untuk memberikan pemahaman atau petunjuk dalam pembelajaran les privat, serta terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi dan diikuti oleh siswa maupun pengajar. Hal ini dilakukan sebagai upaya standarisasi layanan dan menjaga kualitas proses belajar mengajar, agar seluruh pihak yang terlibat dapat memahami hak dan kewajibannya secara jelas sejak awal. Dengan adanya panduan dan aturan yang sistematis, diharapkan dapat tercipta lingkungan belajar yang profesional, kondusif dan bertanggung jawab.

Seringkali saat proses pembelajaran berlangsung, pihak siswa maupun pengajar terjadi kesalahpahaman atas jadwal les yang sudah ditentukan dan disepakati bersama. Kendala-kendala ini bisa terjadi karena beberapa faktor, diantaranya terjadi oleh pihak pengajar yang mengundurkan diri dari siswa yang sedang diajar secara mendadak atau dari siswa yang membatalkan les secara sepihak.

Customer service di PT Cari Inovasi Teknologi menjadi jembatan antara pelanggan dengan pengajar. PT Cari Inovasi Teknologi selalu mengoptimalkan bagian *customer service* untuk membentuk persepsi perusahaan baik di mata pelanggan dengan mewujudkan pelayanan prima yaitu keramahan, kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Penting sebagai *customer service* untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan agar siswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan serta melakukan *repurchase* terhadap pemesanan les siswa dan terjalin hubungan jangka panjang pelanggan dengan perusahaan karena baiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan mengenai keluhan pelanggan memang sangat berdampak bagi kemajuan PT Cari Inovasi Teknologi, dengan mengoptimalkan bagian *customer service* tentunya dapat meningkatkan citra positif PT Cari Inovasi Teknologi di mata pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dituliskan, dengan ini penulisan tertarik untuk membahas lebih dalam

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

mengenai “Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di bagian *Customer Service* pada PT Cari Inovasi Teknologi”.

1.2 Ruang Lingkup

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

- a. Bagaimana prosedur pelayanan *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan pada Fun Teacher Private?
- b. Bagaimana hambatan yang dihadapi oleh bagian *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan pada Fun Teacher Private?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan *customer service* yang baik dalam menangani keluhan pelanggan Fun Teacher Private.
- b. Mengetahui dan menjelaskan hambatan yang dihadapi oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan pada Fun Teacher Private.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diperoleh bagi semua pihak yang terkait dalam penulisan proposal tugas akhir ini:

- a. Bagi Perguruan Tinggi
Hasil penelitian yang dapat diambil dari proposal magang ini dapat digunakan sebagai sumber materi ajar dalam mata kuliah yang berkaitan dalam bidang pelayanan pelanggan, seperti pelayanan prima dan komunikasi bisnis di Politeknik Negeri Jakarta.



Hak Cipta :

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

b. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian proposal magang ini, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan dalam pelayanan pelanggan serta mengimplementasikan sebagai *customer service* di masa depan untuk persiapan karir di dunia kerja. Serta penulis dalam lebih memahami secara mendalam mengenai prosedur pelayanan keluhan pelanggan di bagian *customer service*.

c. Bagi Perusahaan

Manfaat dari penulisan proposal magang ini bagi dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengembangkan kemajuan perusahaan khususnya dalam bidang pelayanan bagian *customer service*, serta membantu menyampaikan ide serta saran yang positif untuk perusahaan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui proses diskusi dengan CEO beserta Rekan Kerja pada divisi di Fun Teacher Private untuk menunjang penulisan laporan akhir penulis.

b. Dokumentasi

Pengumpulan data berupa dokumentasi selama proses pekerjaan yang penulis lakukan yang berkaitan dengan Prosedur Pelayanan pada Bagian *Customer Service* dalam Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Cari Inovasi 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 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 pembahasan dan penjelasan mengenai prosedur pelayanan penanganan keluhan pelanggan di bagian *customer service* pada PT Cari Inovasi Teknologi, serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh bagian *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan beserta solusi yang dapat diberikan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Dari prosedur pelayanan yang telah diterapkan oleh PT Cari Inovasi Teknologi sudah dilaksanakan dengan tepat dan baik karena prosedur pelayanan merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Prosedur ini mencakup empat tahapan utama, yaitu menerima keluhan, klarifikasi permasalahan, koordinasi dengan tim internal, serta tindak lanjut dan evaluasi. Dengan adanya prosedur yang sistematis dan terarah, bagian *customer service* dapat bekerja lebih efektif dan responsif dalam menangani keluhan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Penerapan standar pelayanan ini juga membantu perusahaan dalam menciptakan sistem kerja yang profesional dan solutif, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- b. Hambatan pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan di bagian *customer service* PT Cari Inovasi Teknologi terutama disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor perilaku pelanggan dan faktor operasional. Hambatan pertama muncul ketika *customer service* harus menghadapi pelanggan yang emosional dan tidak menerima penjelasan secara rasional, terutama dalam kasus-kasus yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan seperti penyesuaian biaya layanan. Situasi ini menuntut admin memiliki kemampuan komunikasi yang sabar, empatik, dan persuasif. Hambatan kedua adalah tingginya volume keluhan yang masuk secara bersamaan pada jam-jam sibuk, yang membuat proses respon menjadi lebih lambat dan

berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan sistem kerja dan dukungan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan, agar keluhan tetap dapat ditangani dengan cepat dan tepat tanpa mengorbankan kualitas interaksi dengan pelanggan. Kedua hambatan ini menjadi tantangan penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

5.2 Saran

Dari hasil pengamatan yang dilakukan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan pada PT Cari Inovasi Teknologi, serta dari hambatan yang dilalui saat menangani keluhan pelanggan, maka penulis dapat memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan agar dengan mudah terselesaikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan agar Fun Teacher Private memperkuat sistem pengingat otomatis bagi pengajar dalam pengisian laporan belajar, serta memberikan pelatihan rutin terkait tanggung jawab dan etika mengajar. Diperlukan juga untuk memperluas jaringan rekrutmen di luar Pulau Jawa untuk mengatasi kesulitan mencari pengajar di daerah. Selain itu, diperlukan sosialisasi aturan pembatalan les yang harus diperjelas ke siswa dan pengajar agar tidak terjadi kesalahpahaman. Dengan langkah ini, pelayanan dapat lebih responsif, efisien, dan meminimalisir keluhan berulang.
- b. PT Cari Inovasi Teknologi disarankan untuk mengembangkan sistem web Fun Teacher Private agar lebih interaktif dan fungsional, khususnya dalam hal pengelolaan keluhan pelanggan. Penambahan fitur seperti sistem tiket otomatis, rutin melakukan *update* pada *chatbot* untuk pertanyaan umum, serta notifikasi progres penanganan dapat membantu mengurangi beban admin, terutama pada jam padat. Selain itu, perusahaan juga perlu memberikan pelatihan rutin kepada *customer service* terkait teknik komunikasi yang efektif, pengelolaan emosi pelanggan, serta pemanfaatan



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

teknologi digital dalam pelayanan, agar dapat menghadapi berbagai situasi dengan lebih profesional dan responsif.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Akhmad Nurdiansyah, R. A. (2019). *Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam*. Jakarta Barat.
- Chandra, T. d. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 4)*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandy, T. (Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5)). 2020. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fatihudin, D. d. (2019). *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Insani, I. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran dalam Rangka Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan kementerian Komunikasi*. Bandung.
- Irham, F. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis. (Idris Sofyan, Ed)*. Alfabeta, cv.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent : teori dan praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. a. (2016). *"Marketing Management"*. New Jersey: Pearson Prectice Hall.
- Laksana, M. Z. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mayangsari, A. S. (2015). *Hearty Complaint Handling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Moekijat. (2008). *Administrasi Perkantoran*. Mandar Maju.
- Nugroho. (2015). *Perilaku Konsumen*. Kencana.
- Nur'Aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Sampara Lukman, S. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Setyobudi, D. d. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Siswandi, S. M. (2017). *Administrasi Logistik dan Gudang*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.

Umam, K. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

JURNAL

Akbar, A. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang, Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 30(1) , 1-8.

Atmoko, T. (2010). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* . Jurnal Penelitian.

Indrawijaya, B. R. (2015). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi, *Digest Marketing* Vol. 1 No. 1.

Isnawati Eviana, L. D. (2017). Aplikasi Administrasi Kenaikan Gaji Berkala Berbasis Web pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Barat. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*.

Khaerunnisa. (2014). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Kasus Pada PT Bank Mandiri Cabang Makassar Sulawesi). *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, 47-60.

Mardiana, I. d. (2016). Pengaruh Penangan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2.

Veraniansyah, R. D. (2019). PROSEDUR PENGELOLAAN ARSIP UNTUK KEAMANAN DOKUMEN DI RSIA PURI BUNDA MALANG. *Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 13.

Wijaya D., & I. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya



- 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Bersama Direktur Utama PT Cari Inovasi
Teknologi

Nama Narasumber : Ibu Rossabela Dwita, S.Ak, M.M.

Jabatan : Direktur Utama Fun Teacher Private

Lokasi Wawancara : Kantor Fun Teacher Private

Pertanyaan :

1. Apa saja yang menjadi prosedur pelayanan dalam melayani konsultasi pelanggan?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam menangani konsultasi pelanggan?
3. Apa saja keluhan yang sering terjadi dalam menangani permasalahan pelanggan?
4. Bagaimana solusi penanganan dalam menangani keluhan-keluhan permasalahan pelanggan?
5. Apakah solusi yang diberikan pihak perusahaan sudah dirasa efektif dalam menangani keluhan pelanggan?
6. Apakah tujuan pembuatan user manual guide bagi siswa dan pengajar serta manfaat apa yang dapat dirasakan oleh penggunanya?

Sumber : Data diolah oleh Penulis, 2024



Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Ibu Rossabela Dwita

1. Apa saja yang menjadi prosedur pelayanan dalam melayani konsultasi pelanggan?

Jawaban : di Fun Teacher Private ada prosedur pelayanan pendaftaran siswa baru untuk melayani konsultasi pelanggan melalui chat panel. Jadi calon siswa akan diberikan informasi tentang biaya les, bahan ajar siswa sesuai jenjangnya, benefitbenefit yang didapatkan. Jika calon siswa tertarik customer service akan mengirimkan form pendaftaran yang perlu di isi setelah itu siswa bayar dan pemesanannya akan di proses oleh *customer service*.

2. Apa saja yang menjadi kendala dalam menangani konsultasi pelanggan?

Jawaban : kendala saat konsultasi pendaftaran itu paling sering terjadi biasanya kita lihat di kotak survey chat panel, sejauh ini responnya hanya meminta untuk customer service menjawab pertanyaan secara cepat, karena kendala-kendala lainnya terjadi saat sudah menjadi siswa di Fun Teacher Private.

3. Apa saja keluhan yang sering terjadi dalam menangani permasalahan pelanggan?

Jawaban : keluhan yang sering terjadi di siswa itu siswa minta ganti pengajar, karena banyak siswa kurang cocok dengan pengajarnya, bisa dari bahan ajar pengajar atau metode pengajar. Selain itu keluhannya banyak pengajar yang berhenti di tengah paket siswa, pengajar yang telah isi laporan belajar siswa, sulit menemukan guru bagi siswa yang ingin offline tapi wilayahnya di luar jabodetabek, dan pembatalan les dari siswa secara mendadak.

4. Bagaimana solusi penanganan dalam menangani keluhan-keluhan permasalahan pelanggan?

Jawaban : solusi penanganannya berbeda-beda sesuai dengan jenis permasalahannya, setiap komplain pelanggan itu sudah ada di syarat dan ketentuan yang telah diberikan di awal saat menjadi siswa di Fun Teacher Private. Jadi tinggal bagaimana bagian *customer service* untuk menangani permasalahan tersebut. Contohnya jika siswa ingin ganti pengajar maka



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

bagian customer service perlu proses guru pengganti atau jika pengajar membatalkan les maka *customer service* perlu tanya alasan nya dan diproses sesuai dengan sanksi yang sudah ditetapkan perusahaan.

5. Apakah solusi yang diberikan pihak perusahaan sudah dirasa efektif dalam menangani keluhan pelanggan?

Jawaban : sejauh ini pihak perusahaan sudah memberikan solusi dengan efektif dari setiap permasalahan sesuai dengan syarat dan ketentuannya. Pihak perusahaan akan memberikan sanksi dan kompensasi tergantung dari permasalahannya. Jadi solusi yang diberikan sudah difikirkan dengan matang agar dapat menjadi win-win solution bagi semua pihak.

6. Apakah tujuan pembuatan user manual guide bagi siswa dan pengajar serta manfaat apa yang dapat dirasakan oleh penggunanya?

Jawaban : tujuannya selama proses pembelajaran siswa maupun pengajar dapat mengikuti peraturan-peraturan yang ada di Fun Teacher Private. Jadi siswa maupun pengajar tidak dapat melanggar ketentuan yang ada. Manfaat yang dirasakan jika ada permasalahan pasti pihak yang dirugikan akan mendapatkan kompensasi, dan manfaatnya proses pembelajaran akan berjalan lancar.

**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 3 Bukti Foto Bersama Ibu Rossabela Dwita Selaku Narasumber PT Cari Inovasi Teknologi



Lampiran 4 Bukti Foto Bersama Tim Bagian Admin *Customer Service* Pada PT Cari Inovasi Teknologi

