

PROSES PELAYANAN KONSUMEN OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. WANINDO PRIMA PADA PAMERAN BCA EXPO 2020

LAPORAN TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Arief Rahman Hakim
NIM : 33117010010

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

PROSES PELAYANAN KONSUMEN OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. WANINDO PRIMA PADA PAMERAN BCA EXPO 2020

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta



NIM: 33117010010

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PROSES PELAYANAN KONSUMEN OLEH CUSTOMER SERVICE

PT. WANINDO PRIMA PADA PAMERAN BCA EXPO 2020

Oleh :

Arief Rahman Hakim

NIM : 33117010010

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal :

Onggo Pramudito, ST., MM

Pembimbing

(*Arief*) 7/5/2020

MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

(Signature)

Onggo Pramudito, ST., MM

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

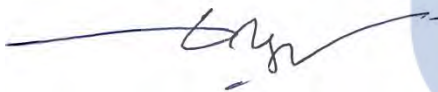
Nama : Arief Rahman Hakim
NIM : 33117010010
Program Studi : D-III Manajemen
Judul : Proses Pelayanan Konsumen oleh Customer Service
PT. Wanindo Prima pada Pameran BCA Expo 2020

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST., MM

Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Tanggal : 7/9 '2020

Tanggal : 4 September 2020


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

D-III Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Onggo Pramudito, ST., MM

Tanggal :

Tanggal : 7/9 '2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arief Rahman Hakim

NIM : 33117010010

Program Studi : D-III Manajemen Konsentrasi MICE

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya dan pemikiran sendiri. Apabila terdapat kutipan dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika terjadi penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia bertanggung jawab sesuai pada ketentuan yang ada.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Mei 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Arief Rahman Hakim

NIM 33117010010

RINGKASAN

Proses kegiatan pelayanan *customer service* merupakan suatu proses untuk bagaimana caranya memuaskan konsumen atau pelanggan, baik itu berupa pelayanan ataupun berupa keluhan. Kegiatan *customer service* harus memperhatikan beberapa hal yaitu bagaimana caranya untuk berkomunikasi yang baik, caranya untuk bernegosiasi dengan konsumen dan cara untuk bagaimana dapat menahan diri untuk tidak ikut terbawa emosi pada saat menanggapi konsumen yang sedang emosi. Selain itu *customer service* juga harus dapat melayani dari segi pelayanan secara langsung dengan sigap di lapangan. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari secara langsung terkait proses pelayanan konsumen oleh *customer service* PT. Wanindo Prima pada pameran BCA Expo 2020. Desain penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu, penulis juga menggunakan metode observasi selama penulis menjalani program magang, wawancara dengan pihak terkait, dan pengumpulan dokumentasi. Fakta yang didapat selama penulis menjalani program magang, bahwa proses pelayanan *customer service* terdapat beberapa kesulitan atau hambatan, yang telah penulis jabarkan pada tulisan ini. Terdapat indikator terkait pentingnya meminimalisir hambatan yang terjadi, yaitu indikator komunikasi. Komunikasi yang baik dan terorganisir seperti diperlukan adanya briefing dan meeting secara berkala antara pihak *organizer* dengan pihak *contractor*, diperlukannya negosiasi dalam hal batas pengumpulan data, serta diperlukannya profesionalitas pada kedua belah pihak yang bersangkutan merupakan beberapa hal yang harus diperhatikan untuk menghindari kesalahan atau hambatan. Indikator tersebut yang akan mempermudah proses pelayanan konsumen oleh *customer service* dan meminimalisir terjadinya *human error*.

Kata Kunci : Proses Pelayanan *Customer Service*, Pelaksanaan Pelayanan *Customer Service* Event Pameran, Peranan *Customer Service* dalam *Stand Contractor*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Proses Pelayanan Konsumen Oleh Customer Service PT. Wanindo Prima Pada Pameran BCA Expo 2020”.

Tujuan penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (**A.Md.**) pada Program Studi D-III Manajemen Konsentrasi MICE Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Harnovinsah Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Onggo Pramudito, ST., MM selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Universitas Mercu Buana dan Dosen Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen Penguji ujian akhir laporan Tugas Akhir, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen D-III MICE yang telah membimbing penulis selama proses belajar.
6. Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta Staff Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan berbagai dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kak Dini dan Kak Marsha selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis.
8. Rekan kerja tim Marketing Admin BCA Expo 2020 yang telah memberikan pengalaman dan ilmu dalam pengelolaan pameran khususnya dalam hal *customer service*.

9. Teruntuk kedua orang tua saya yang selalu memberi dukungan dan mendoakan saya untuk kelancaran kuliah saya hingga lulus.
10. Karenina Herlambang yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Nisha Zamianti selaku kaka tingkat akademik yang bersedia untuk bertukar pemikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 27 Mei 2020

Arief Rahman Hakim



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Magang	6
D. Manfaat Magang	7
E. Metode Penelitian	8
1. Desain Penelitian	8
2. Metode Pengumpulan Data	8
3. Metode Analisis Data	9
BAB II	
LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. <i>Exhibition</i>	10
2. Komunikasi & Pelayanan	11
3. <i>Customer Service</i>	15
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berpikir Penelitian	20
BAB III	
HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	21
1. Profil Perusahaan	21
2. Sejarah Perusahaan	22
3. Struktur Organisasi Perusahaan	23
4. Hubungan dengan Bagian Lain	24
5. Profil <i>Event</i>	25
B. Pembahasan	26
1. Pelaksanaan Magang	26
2. Divisi <i>Marketing</i>	28

3.	Tahapan Pelayanan Customer Service	29
C.	Permasalahan.....	33
D.	Pemecahan Masalah	35
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	38
A.	Kesimpulan	38
B.	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN		42



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir Penelitian	20
3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.2	Contoh Checklist Booth	27
3.3	Contoh Dokumentasi Pelayanan Keluhan	32
3.4	Contoh <i>On-Site Service Action Form</i>	32
3.5	Contoh AWO (<i>Additional Work Order</i>)	33



DAFTAR DIAGRAM

Diagram	Judul	Halaman
3.1	Flowchart proses pelayanan keluhan konsumen.....	29
3.2	Flowchart proses pelayanan order onsite konsumen.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Keterangan Magang.....	42
2	Nilai Magang.....	43
3	Lampiran Wawancara	44

