



**STRATEGI CUSTOMER SERVICE PT. APLIKANUSA
LINTASARTA DALAM MENCAPAI SERVICE EXCELLENCE**

**SKRIPSI
(TUGAS AKHIR)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Starta 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
Ajeng Eka Putri Rahmawati
MERCU BUANA
44219120092**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Eka Putri Rahmawati
NIM : 44219120092
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : *Strategi Customer Service PT. Aplikanusa
Lintasarta Dalam Mencapai Service Excellence*

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ajeng Eka Putri Rahmawati

HALAMAN PENGESAHAN


Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ajeng Eka Putri Rahmawati
NIM : 44219120092
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : *Strategi Customer Service PT. Aplikanusa
Lintasarta Dalam Mencapai Service Excellence*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
NIDN : 0318116602
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Dr. Ira Purwitasari, M.Ikom
NIDN : 0302066903




MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2024

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

KATA PENGANTAR

Ungkapan Penuh syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkat, Rahmat, serta Karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, serta energi kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas dalam menyusun Laporan Skripsi dengan judul **Strategi Customer Service PT. Aplikanusa Lintasarta Dalam Mencapai Service Excellence**. Penulisan Laporan Skripsi ini saya buat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang begitu saya dambakan.

Proses dalam menyusun laporan skripsi ini bukan sesuatu hal yang mudah bagi penulis, banyak hala rintang yang harus penulis hadapi, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa proses dalam menyusun laporan skripsi ini sangat membutuhkan dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa dalam memotivasi, mendoakan, serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyusun laporan skripsi ini. Terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan selaku dosen pembimbing tugas akhir saya. Dengan penuh rasa rohmah saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas waktu, ilmu, saran, motivasi, serta pengalaman-pengalaman berharga yang telah diberikan kepada saya selama proses bimbingan berlangsung.
2. Dr. Farid Hamid M.Si selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang begitu menginspirasi dengan segala pencapaiannya di bidang pendidikan.
3. Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Ketua Sidang Tugas Akhir Saya yang telah mengarahkan, memberikan saran, serta masukan yang membangun selama proses sidang skripsi berlangsung.

4. Dr. Ira Purwitasari, M.Ikom selaku Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir Saya yang telah memberikan pertanyaan, saran, serta masukan yang membangun selama proses sidang skripsi.
5. Suryaning Hayati , MM., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah berjasa mengarahkan, membantu, mengingatkan, serta memotivasi saya agar dapat lulus tepat pada waktunya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu serta berbagai pengalaman berharga kepada penulis.
7. Mohammad Panji Pratama S.Kom Selaku *Team Leader Customer Service On Site* dan seluruh *staf Customer Service* PT. Aplikanusa Lintasarta khususnya para narasumber yang telah memberikan izin, kesempatan, ilmu, saran, pengalaman berharga serta bantuan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya dan keluarga besar, yang senantiasa selalu mendo'akan saya, memberikan bimbingan, memberikan motivasi serta semangat sehingga saya yakin dapat menuntaskan pendidikan saya pada jenjang strata 1 dengan maksimal.
9. Dan tak lupa saya ucapakan terima kasih kepada Diri saya pribadi yang telah mampu bertahan dengan segala upaya luar biasa sehingga saya dapat menuntaskan jenjang pendidikan Strata 1 saya.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang terlibat dan telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi pengembangan ilmu di dunia pendidikan.

Jakarta, 10 Januari 2024

Ajeng Eka Putri Rahmawati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Eka Putri Rahmawati
NIM : 44219120092
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : *Strategi Customer Service PT. Aplikanusa*
Lintasarta Dalam Mencapai *Service Excellence*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 10 Januari 2024

Yang menyatakan,


EC7BDALX078597111
(Ajeng Eka Putri Rahmawati)

ABSTRAK

Nama : Ajeng Eka Putri Rahmawati
NIM : 44219120092
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : *Strategi Customer Service PT. Aplikanusa Lintasarta Dalam Mencapai Service Excellence*
Dosen Pembimbing : **Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.**

Kualitas mutu *service* merupakan tombak primer pada perusahaan di bidang penjualan atau bisnis. Salah satu yang diterapkan dengan *service* adalah *service excellence*. Pelayanan pelanggan untuk mencapai *service excellence* di era digital saat ini membutuhkan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, cepat dan responsif, agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan *ICT (Information and Communication Technology)* lainnya.

Terkait dengan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh seluruh Staf *Customer Service* PT. Aplikanusa Lintasarta dengan membahas teori konsep pelayanan prima menurut Barata (2003), berdasarkan 6 unsur "A" yakni: *Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance*.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Untuk memeriksa keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh Staf *Customer Service* PT. Aplikanusa Lintasarta telah dilakukan berdasarkan dengan Etika dan Prinsip yang diterapkan oleh perusahaan yang tergabung dalam akronim *PRIDE (Professionalism, Reliability, Integrity, Determination, Excellence)*. Etika dan Prinsip ini dianggap mencerminkan nilai-nilai korporasi untuk dijadikan sebuah pedoman PT. Aplikanusa Lintasarta dalam menghadapi serta memberikan pelayanan kepada *customer* yang diyakini dapat membawa PT. Aplikanusa Lintasarta dalam mencapai *Service Excellence* dan juga sudah sesuai dengan teori yang digunakan penulis.

Kata Kunci : *Customer Service, Industry ICT, Service Excellence*

ABSTRACT

Name : Ajeng Eka Putri Rahmawati
NIM : 44219120092
Study Program : *Public Relations*
Title Internship : *Strategi Customer Service PT. Aplikanusa Lintasarta
Dalam Mencapai Service Excellence*
Counsellor : **Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.**

Service quality is the primary spearhead for companies in the field of sales or business. One thing that is applied to service is service excellence. Customer service to achieve service excellence in the current digital era requires innovation by utilizing technological advances to encourage the creation of effective, efficient, fast and responsive services, in order to remain able to compete with other ICT (Information and Communication Technology) companies.

In this regard, this research aims to examine the excellence service strategy implemented by all Customer Service Staff of PT. Aplikanusa Lintasarta by discussing the theory of the concept of excellence service according to Barata (2003), based on 6 "A" elements, namely: Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance.

This research uses a case study method with a qualitative descriptive approach and data collection techniques through interviews, observation and literature study. To check the validity of the research data, source triangulation and method triangulation were used.

The results of this research show that the Customer Service Strategy PT. Aplikanusa Lintasarta in Achieving Excellence Service based on the Ethics and Principles implemented by the company who are members of the PRIDE (Profesionalism, Reliability, Integrity, Determination, Excellence) These Ethics and Principles are considered to reflect corporate values to be used as guidelines in dealing and providing services to customers is believed to be able to bring PT. Aplikanusa Lintasarta in achieving Service Excellence and is also in accordance with the theory used by the author.

Keywords : *Customer Service, Industry ICT, Service Excellence*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Novelty Penelitian.....	22
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.2 Public Relations	23
2.2.3 <i>Customer Service</i>	25

2.2.4 <i>Service Excellence</i>	26
2.2.5 Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i>	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Paradigma Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian	33
3.3 Subyek Penelitian	34
3.3.1 <i>Key Informan</i>	35
3.3.2 Informan.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Profil dan Sejarah PT. Aplikanusa Lintasarta.....	40
4.1.2 Visi dan Misi PT. Aplikanusa Lintasarta.....	42
4.1.3 Budaya Kerja PT. Aplikanusa Lintasarta	42
4.1.4 Filosofi Logo PT. Aplikanusa Lintasarta.....	43
4.1.5 Stuktur Organisasi PT. Aplikanusa Lintasarta.....	44
4.1.6 Profil Informan	45
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Definisi <i>Service Excellence</i> Menurut <i>Customer Service</i> PT. Aplikanusa Lintasarta	46
4.2.2 Strategi <i>Customer Service</i> PT. Aplikanusa Lintasarta yang Diterapkan Dalam Mencapai <i>Service Excellence</i>	47
4.2.3 Etika dan Prinsip yang Diterapkan <i>Customer Service</i> PT. Aplikanusa Lintasarta dalam mencapai <i>Service Excellence</i>	47
4.2.4 Kemampuan yang Dimiliki oleh <i>Customer Service</i> PT. Aplikanusa Lintasarta dalam mencapai <i>Service Excellence</i>	48

4.2.5 Upaya PT. Aplikasi Lintasarta Dalam Meningkatkan Kemampuan Staf <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Mencapai <i>Service Excellence</i> .	49
4.2.6 Sikap <i>Professionalism</i> yang Diterapkan <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta dalam mencapai <i>Service Excellence</i> .	50
4.2.7 Tindakan yang dilakukan <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta dalam mencapai <i>Service Excellence</i> .	52
4.2.8 Standar Penampilan yang Diterapkan <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta Dalam Mencapai <i>Service Excellence</i> .	55
4.2.9 Bentuk Perhatian yang Diterapkan <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta Dalam Mencapai <i>Service Excellence</i> .	55
4.2.10 Hambatan yang Dialami <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta Dalam Mencapai <i>Service Excellence</i> .	57
4.2.11 Cara Mengatasi Hambatan yang Dialami <i>Customer Service</i> PT. Aplikasi Lintasarta Dalam Mencapai <i>Service Excellence</i> .	57
4.3 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran Akademis	72
5.2.2 Saran Praktis	73
DAFTAR PUSATAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo PT. Aplikanusa Lintasarta.....	43
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi PT. Aplikanusa Lintasarta	44
Gambar 4. 3 Kerangka Berfikir.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
---------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	76
Lampiran 2 Dokumentasi.....	98
Lampiran 3 Curriculum Vitae	100
Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian.....	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA