

PROPOSAL KERJA PRAKTEK
LAPORAN PROSES KERJA CUSTOMER SERVICE PADA
PT NowRupiah Services Technology



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

Nama : Herwin Nur Azis
NIM : 41615310056

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Herwin Nur Azis
N.I.M : 41615310056
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Kerja Praktek : Laporan Proses Kerja Customer Service Pada PT
NowRupiah Services Technology

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Kerja Praktek yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Kerja Praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas MercuBuana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Penulis,

(Herwin Nur Azis)

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PROSES KERJA CUSTOMER SERVICE PADA
PT NowRupiah Services Technology**



Disusun oleh :

Nama : Herwin Nur Azis

NIM : 41615310056

Program Studi : Teknik Industri

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Novera Elisa Triana, ST, MT)

Sekretaris Program Studi / Koordinator Kerja Praktek

(Bethriza Hanum, ST, MT)

LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN



JL. AM Sangaji Raya, No. 20 A RT. 003 RW. 04, Petojo Utara, Gambir, RT.9/RW.7,
North Petojo, Gambir, Central Jakarta City, Jakarta 10130

Telepon: (021) 22635974

Email : cs@nowrupiah.co.id

Jakarta, 10 Desember 2018

Kepada Yth,

Bapak/ibu Dosen

Universitas Mercu Buana

Perihal : Konfirmasi Kerja Praktik

Dengan Hormat,

Perihal Permohonan Izin Kerja Praktik kepada Mahasiswa

Nama : Herwin Nur Azis

NIM : 41615310056

Program Study : Teknik Industri

Bersama ini saya sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut dapat saya terima untuk melaksanakan kerja praktik di PT NowRupiah Services Technology Jakarta. Terhitung mulai 1 Oktober 2018 sampai dengan 1 Desember 2018.

Atas perhatiannya dan kerjasama, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Rifka Nurlistiani

(Leader Customer Service)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Perkembangan Fintech dan Fintech Syariah di Indonesia”.

Makalah ini telah saya susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan makalah ini. Untuk itu saya menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan makalah ini.

Terlepas dari semua itu, saya menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka saya menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki makalah ini.

Akhir kata saya berharap semoga makalah ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Bekasi, 10 Desember 2018

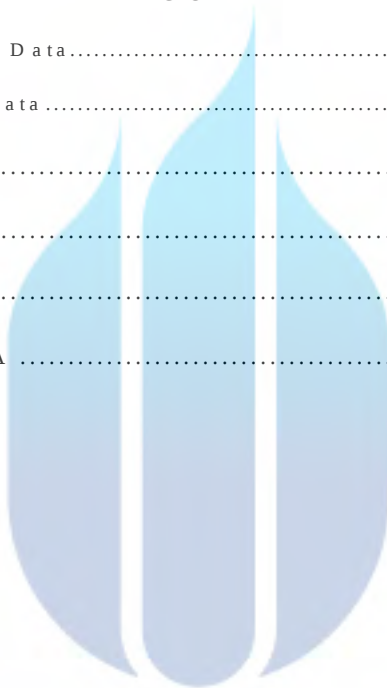
Penulis,

(Herwin Nur Azis)

D A F T A R I S I

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
D A F T A R I S I.....	v
D A F T A R T A B E L	vi
D A F T A R G A M B A R	vii
B A B I.....	1
P E N D A H U L U A N	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Proses Kerja.....	4
1.3.1 Menjawab Keluhan nasabah melalui email.....	4
1.3.2 Menjawab keluhan pada nasabah melalui aplikasi whatsapp	6
1.3.3 Menjawab telepon dari nasabah.....	8
1.4 Jadwal Pelaksanaan	9
1.5 Lokasi.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
B A B II.....	11
G A M B A R A N U M U M P E R U S A H A A N	11
2.1 Profil Perusahaan.....	11
2.2 Rincian biaya-biaya untuk pinjaman berjangka	16
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	16
2.4 Struktur Organisasi.....	17
B A B III	21

TINJAUAN PUSTAKA	22
3.1 Pengertian pelayanan dibidang jasa.....	22
3.2 Pelayanan yang berkualitas	22
3.3 Syarat umum harus dipenuhi customer service	24
BAB IV	26
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	26
4.1 Pengumpulan Data.....	26
4.2 Pengolahan Data	27
BAB V	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Login Email	4
Gambar 1.2 Tampilan email.....	4
Gambar 1.3 Email masuk	5
Gambar 1.4 Membalas Email nasabah	6
Gambar 1.5 Bukti transaksi dari nasabah	6
Gambar 1.6 Menjawab Whatsapp nasabah.....	7
Gambar 1.7 Membuat laporan.....	7
Gambar 1.8 Membuat email untuk lapporan ke pusat.....	8
Gambar 2.1 Logo Perusahaan	11
Gambar 2.2 Struktur organisasi	17

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Timeline kegiatan kerja praktek..... 9

Tabel 2.1 Rincian biaya..... 16

