

**PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* MELALUI PEMBAYARAN
DIGITAL QRIS DI PT MATRA DIGITAL GROUP PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**RADHWAA TEGAR ABADI
NPM 062030601606**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* MELALUI PEMBAYARAN
DIGITAL QRIS DI PT MATRA DIGITAL GROUP PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**RADHWAA TEGAR ABADI
NPM 062030601606**

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

**Dra. Yusleli Herawati, M.M.
NIP 196005071988112001**

Pembimbing II,

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhwaa Tegar Abadi
NPM : 062030601606
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima *Customer Service* Melalui
Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital
Group Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Radhwaa Tegar Abadi
NPM 062030601606

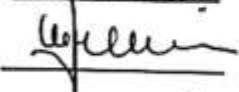
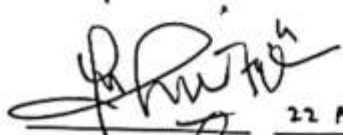

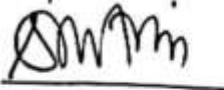
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Radhwaa Tegar Abadi
NPM : 062030601606
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima *Customer Service* Melalui Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital Group Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: SELASA
Tanggal: 22 AGUSTUS 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Ketua Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>
2.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>
3.	<u>Al Hushori, S.E., MAB.</u> Anggota Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>
4.	<u>Dr. Sari Lestari Z. R, S.E., M.Ec., CHE</u> Anggota Penguji		<u>22 AGUSTUS 2023</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh untuk mengubah dunia”

(Nelson Mandela)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudari Ku**
- **Dosen-dosen Administrasi Bisnis**
- **Sahabat-Sahabat Terbaik Ku**
- **Teman-Teman Kelas 6 NN 2023**
- **Almamater Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Pelayanan Prima *Customer Service* Melalui Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital Group Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang cara pelayanan prima yang diberikan *customer service* untuk membangun kepuasan *customer* serta untuk mengetahui tingkat kepuasan (*customer satisfaction*) dalam penggunaan QRIS di PT Matra Digital Group Palembang. PT Matra Digital Group Palembang sudah menerapkan prosedur pelayanan yang baik untuk pembayaran tunai dan QRIS. Pelayanan prima tersebut tercermin dalam aktivitas rutin yang dilakukan seluruh karyawan terkhusus *customer service* PT Matra Digital Group Palembang berupa penampilan (*appearance*), sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan pada penyusunan laporan akhir ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata dari penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 31 Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, kritik, saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Mareta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah banyak banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Bapak Riski Saputa, selaku CEO PT Matra Digital Group Palembang yang telah izin untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Fitria Mayang, selaku *Customer servic* PT Matra Digital Group Palembang & Bapak Deni Setiawan selaku HRD PT Matra Digital Group Palembang yang telah membantu dalam pemberian data dan informasi mengenai PT Matra Digital Group Palembang.
9. Seluruh Dosen & Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

10. Kedua orang tua, kakek, teteh serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat selama penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Terima kasih kepada Teman-teman Kelas 6 NN atas 3 Tahun Bersama yang telah memberikan semangat, motivasi, serta dukungan selama penulis menyelesaikan Laporan Akhir.
12. Terima kasih untuk sahabat-sahabat ku yang telah membantu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan Laporan Akhir
13. Semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, semangat serta doa demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Palembang, 31 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini berjudul “Pelayanan Prima *Customer Service* Melalui Pembayaran Digital QRIS PT Matra Digital Group Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima yang diberikan *customer service* untuk membangun kepuasan *customer* serta untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* dalam penggunaan QRIS di PT Matra Digital Group Palembang. Sumber data pada penelitian ini berupa data primer yaitu observasi dan hasil wawancara bersama Ibu Fitria Mayang selaku *customer service*, Bapak Deni Setiawan selaku HRD dan Bapak Riski Saputra selaku CEO dari PT Matra Digital Group Palembang. Serta data sekunder berupa dokumentasi dan literatur kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Berdasarkan kegiatan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis didapatkan hasil bahwa PT Matra Digital Group Palembang sudah menerapkan prosedur pelayanan yang baik untuk pembayaran tunai dan QRIS. Pelayanan prima tersebut tercermin dalam aktivitas rutin yang dilakukan seluruh karyawan terkhusus *customer service* PT Matra Digital Group Palembang berupa penampilan (*appearance*), sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*). Serta tingkat kepuasan *customer* untuk pelayanan tunai dan QRIS sudah puas dan meningkat sampai dengan sekarang.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Customer Service, Pembayaran Digital, QRIS

ABSTRACT

This final report is entitled "Primary Customer Service Through PT Matra Digital Group Palembang's QRIS Digital Payments". This study aims to find out how excellent service is provided by customer service to build customer satisfaction and to determine the level of customer satisfaction in using QRIS at PT Matra Digital Group Palembang. The data sources in this study are primary data, namely observations and interview results with Mrs. Fitria Mayang as customer service, Mr. Deni Setiawan as HRD and Mr. Riski Saputra as CEO of PT Matra Digital Group Palembang. As well as secondary data in the form of documentation and literature. The data analysis technique used in writing this final report is a qualitative descriptive technique. Based on research activities and data analysis that has been carried out by the author, it is found that PT Matra Digital Group Palembang has implemented good service procedures for cash payments and QRIS. This excellent service is reflected in the routine activities carried out by all employees, especially PT Matra Digital Group Palembang customer service in the form of appearance, attitude, ability, attention, action, and accountability. As well as the level of customer satisfaction for cash and QRIS services has been satisfied and compared until now.

Keywords: Excellent Service, Customer Service, Digital Payments, QRIS

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
a. Jenis Data	8
b. Sumber Data	9
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.4 Key informan	12
1.5.5 Analisis Data	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Prima	14
2.1.1 Definisi Pelayanan Prima	14
2.1.2 Tujuan Pelayanan Prima.....	14
2.1.3 Indikator Pelayanan Prima	15
2.1.4 Karakteristik Pelayanan Prima	16
2.2 <i>Customer Service</i> (Layanan Pelanggan)	18
2.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	18
2.4 Pembayaran Digital (<i>Digital Payment</i>) QRIS	19
2.4.1 Definisi <i>Quick Respond</i> Indonesia Standard (QRIS)	19
2.4.2 Karakteristik Pelayanan Jasa	19
2.4.3 Manfaat QRIS.....	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	23
3.2.1 Visi Perusahaan	23
3.2.2 Misi Perusahaan	23
3.2.3 Logo dan Motto Perusahaan	23
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	24
3.3.1 Struktur Organisasi.....	24
3.3.2 Pembagian Tugas	25
3.4 Pelayanan <i>Cutomer Service</i> PT Matra Digital Group Palembang	27
3.4.1 Pelayanan Prima <i>Customer Sevice</i> Melalui Metode Pembayaran Digital QRIS PT Matra Digital Group Palembang	30
3.4.2 Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaa Metode Pembayaran Digital QRIS PT Matra Digital Group Palembang	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Melalui Metode Pembayaran Digital QRIS Pada PT Matra Digital Group Palembang	34
4.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Statifaction</i>) dalam Penggunaan Metode Alat Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital Group Palembang.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Persentase Tingkat Kepuasan Layanan Customer Service PT Matra Digital Group Palembang	3
Gambar 1.2 Rating PT Matra Digital Group Palembang di Google Profil	5
Gambar 3.1 Logo PT Matra Digital Group Palembang	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Matra Digital Group Palembang	24
Gambar 3.3 Kondisi Aktivitas Customer Service PT Matra Digital Group Palembang	29
Gambar 3.4 Profil Instagram dan Google Profil Brand Dezainla (PT Matra Digital Group Palembang)	29
Gambar 4.1 <i>Customer Service</i> PT Matra Digital Group Palembang	35
Gambar 4.2 Fasilitas PT Matra Digital Group Palembang	42
Gambar 4.3 QRIS Error PT Matra Digital Group Palembang	45
Gambar 4.4 Bukti Transfer QRIS <i>Customer</i>	47
Gambar 4.5 Rating PT Matra Digital Group Palembang di Google Profil	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2** Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3** Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 4** Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5** Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6** Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7** Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8** Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9** Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10** Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11** Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 12** Dokumentasi Penelitian