

Hal : Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 13 Juli 2023

**Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang**

Dengan Hormat,

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester VI (enam). Untuk itu Saya akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Sehubungan dengan hal tersebut Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

No.	Nama	NPM	Kelas	Program Studi
1.	Radhwaa Tegar Abadi	062030601606	6NN	DIII Administrasi Bisnis

Mohon kepada Bapak agar dapat membuat Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/instansi tempat melakukan penelitian. Adapun surat pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Perusahaan/Instansi : PT Matra Digital Group
Ditujukan : Manajer *Human Resource Development* (HRD)
Alamat : Jl. Pipa Jaya, Kcc. Kemuning, Kota Palembang
Sumatera Selatan 30126.

Besar harapan Saya agar Bapak dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatiannya Saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hormat Saya,
Mahasiswa



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001



Radhwaa Tegar Abadi
NPM 062030601606



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 8680/PL6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

21 Juli 2023

**Yth. Manajer Human Resource Development
PT. Matra Digital Group
Jalan Pipa Jaya Kecamatan Kemuning
Palembang 30126**

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Radhwaa Tegar Abadi	0620 3060 1606	6 NN	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,

Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS. Word/D/AD /Dw





DEZAINLA CREATIVE GROUP

CV. KERABAT INDO JAYA

Jl. Angkatan 66 No. 1503 Kecamatan Sukarame Kota Palembang
0711 - 5614256 | 0821 8095 6030 | dezainla.official@gmail.com
www.dezainla.com



Palembang, 26 Juli 2023

Nomor : 11/006/DZL/VII/2023
Perihal : Konfirmasi Izin Pengambilan Data

Kepada Yth,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
Di -
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 8680/PL6.3.1/SP/2023 tanggal 21 Juli 2023. Perihal Izin Pengambilan Data kepada Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Radhwaa Tegar Abadi
NPM : 062030601606

Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut di atas dapat kami berikan izin untuk Pengambilan Data di Perusahaan kami.

Demikian atas perhatian, bantuan dan kerjasama yang baik ini, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


CV. KERABAT INDO JAYA
M Rizki Saputra



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Padhwa Tegar Adoli
NIM : 062030601606
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dra. Yuskli Hrawati, M.M
NIP : 19600507190812001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pada hari ini Rabu tanggal 1 Maret telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Rabu pukul 09.00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Padhwa Tegar Adoli)
NIM 062030601606

Palembang, 03 Agustus 2023

Pihak Kedua,

(Dra. Yuskli Hrawati, M.M)
NIP 19600507190812001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dra. Heli Retigwan, S.E., M.M., C.M.A.)
NIP 197360122202121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Padhwa Tegar Abadi
NIM : 062030601606
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dr. Martesia Luptikawaty, S.E., M.M
NIP : 198103222003122001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis

Pada hari ini 24-04-2023 tanggal 24-04-2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari 08.00 pukul 14.00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Padhwa Tegar Abadi)
NIM 062030601606

Palembang, 03 April 2023

Pihak Kedua

(Dr. Martesia Luptikawaty, S.E., M.M)
NIP 198103222003122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Dr. Heri Setiawan, S.E., M.M)
NIP 193607222003121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id






LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

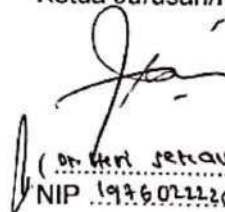
Nama : Radhwa Tegor Abadi
 NPM : 062030601606
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / DIII Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima Customer Service Melalui Pembayaran Digital QIS PT Matra Digital Group Palembang
 Pembimbing I/II *) : Dra. Yusekell Herawati, M.M.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	01-03-2023	Konsultasi judul Lap. Akhir dg topiknya	
2.	30-03-2023	Perbaiki proposal dg melengkapi data pendukung	
3.	11-04-2023	Perbaiki Proposal	
4.	25-04-2023	Perbaiki Proposal	
5.	14-06-2023	Acc Proposal, Lanjut Bab I	
6.	05-07-2023	Perbaiki Bab I, Bab II	
7.	13-07-2023	Acc Bab I, Perbaiki Bab II	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	18-07-2023	Perbaikan Bab III, Acc Bab II, Perbaikan Bab IV.	
9.	31-07-2023	Acc Bab III, Perbaikan Bab IV, Bab V dan Abstrak	
10.	03-08-2023	Acc Keseluruhan	
11.			
12.			

Palembang, ..03 Agustus 2023.....

Ketua Jurusan/KPS,


(Dr. Hri Setiawan, SE., MAB, CPA
NIP. 1976022202121001)**Catatan:**

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : RADHWAA TEGAR ABAOI




NPM : 062030601606

Jurusan/Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS / DIII ADMINISTRASI BISNIS

Judul Laporan Akhir : PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE MELALUI PEMBAYARAN
DIGITAL GRIS PT MATRA DIGITAL GROUP PALEMBANG

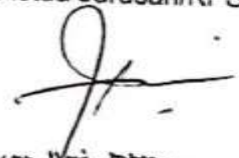
Pembimbing + (1) : DR. Marneska Lupikawaty, S.E., M.M

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	14/04/2023	Pengajuan judul	
2.	25/05/2023	Pengajuan proposal	
3.	05/06/2023	Revisi proposal	
4.	26/06/2023	Revisi proposal	
5.	03/07/2023	Revisi proposal dan lengkapi data	
6.	04/07/2023	Acc proposal, lanjut bab 1-3	
7.	13/07/2023	Acc bab 1, revisi bab 2-3	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	14/07/2023	Acc bab 2-3, lanjut Bab 4-5	
9.	17/07/2023	Revisi bab 4 dan 5, lengkapi Abstrak dan lampiran	
10.	01/08/2023	Acc Bab 1-5	
11.			
12.			

Palembang, ..03 Agustus 2023.....

Ketua Jurusan/KPS,


 (Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPA)
 NIP 197602222002121001.....
Catatan:

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
 Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Radhwaa Tegar Abadi
NPM : 062030601606
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Bidang Studi : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima Customer Service Melalui Pembayaran Digital
QRIS di PT Matra Digital Group Palembang
Pembimbing I : Dra. Yusleli Herawati, M.M
Pembimbing II : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan dan Cap Perusahaan
1.	17 Maret 2023	Memberikan Surat Izin Pengambilan Data Penelitian di PT Matra Digital Group Palembang	 PT MATRA DIGITAL GROU
2.	18 April 2023	Mengambil Surat Balasan Izin Pengambilan Data Penelitian di PT Matra Digital Group Palembang	 PT MATRA DIGITAL GROUP
3.	26 Juni 2023	Pengambilan Data Awal dan Wawancara Bersama HRD, Customer Service dan CEO PT Matra Digital Group Palembang	 PT MATRA DIGITAL GROUP

Pembimbing I,

Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP 196005071988112001

Palembang, 03 Agustus 2023

Pembimbing II,

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 19760222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Radhwaa Tegar Abadi
NPM : 062030601606
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Bidang Studi : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Pelayanan Prima Customer Service Melalui Pembayaran Digital QRIS di PT Matra Digital Group Palembang
Pembimbing I : Dra. Yusleli Herawati, M.M
Pembimbing II : Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan dan Cap Perusahaan
4.	28 Juni 2023	Pengambilan Data Profil Perusahaan dan Pengambilan Dokumentasi Fasilitas di PT Matra Digital Group Palembang	 PT. MATRA DIGITAL GROUP
5.	25 Juli 2023	Wawancara dengan Customer PT Matra Digital Group Palembang	 PT. MATRA DIGITAL GROUP
6.	31 Juli 2023	Meminta Tanda Tangan Lembar Kunjungan Dan Cap Untuk Data Diperoleh	 PT. MATRA DIGITAL GROUP

Pembimbing I,

Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP 196005071988112001

Palembang, 03 Agustus 2023

Pembimbing II,

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

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 19760222002121001

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	
REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR (LA)		

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada:

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

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2022/2023.

Pembimbing I,



Dra. Yusleli Herawati, M.M
NIP 196005071988112001

Palembang, 03 Agustus 2023

Pembimbing II,



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

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
 RISET, DAN TEKNOLOGI
 POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
 JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
 Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
 Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918



Website: www.polistriwijaya.ac.id E-mail : info@polstri.ac.id

REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
 TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Kamis
 TANGGAL : 16-8-2023
 RUANG : 04
 DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Al Hinton, S.E., MAB.	1.
2		2.
3		3.
4		4.
5		5.
6		6.
7		7.

NAMA MAHASISWA : Radhica tegor Abadi
 NPM : 062030001606
 JUDUL SKRIPSI : Pelayanan Prima customer Service melalui Pembayaran Digital Qris di PT Matri Digital Group.
 KELAS : GNN

PERBAIKAN: Hapus tabel, benarkan font.

Ketua Jurusan,

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
 NIP 197602222002121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918
Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id




TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Kamis
TANGGAL : 16-02-2022
RUANG : 04
NAMA MAHASISWA : Raahwa Tegur Akhli KELAS : Ewan
NPM : 00203060606
JUDUL : Pelayanan prima customer service melalui
pembayaran Digital QRIS Di PT Metro Digital Group

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN	
1	Al-Hanson, SE, MAB	1	2
2			
3		3	4
4			
5		5	6
6			
7		7	

Ketua Jurusan,


Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001

PEDOMAN WAWANCARA
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI LAYANAN
PEMBAYARAN DIGITAL QRIS
PT MATRA DIGITAL GROUP PALEMBANG

Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Pekerjaan :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Pertanyaan

No	Pembayaran Tunai	Pembayaran QRIS	Jawaban
1.	Menurut Anda, sebagai pelanggan setia PT Matra Digital Group Palembang, bagaimana penampilan customer service di tahun 2021?	Menurut Anda, bagaimana penampilan dari customer service ketika melayani pelanggan	
2.	Bagaimana sikap <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang dalam memberikan pelayanan tunai?	Bagaimana sikap <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang dalam memberikan pelayanan QRIS?	
3.	Menurut saudara apakah <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang sudah memiliki kemampuan bekerja yang baik dalam melayani pembayaran tunai?	Menurut saudara apakah <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang sudah memiliki kemampuan bekerja yang baik dalam melayani pembayaran QRIS?	
4.	Bagaimana perhatian yang dibagikan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang kepada pelanggan yang hendak membayar menggunakan pembayaran tunai?	Bagaimana perhatian yang dibagikan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang kepada pelanggan yang hendak membayar menggunakan pembayaran QRIS?	

PEDOMAN WAWANCARA
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI LAYANAN
PEMBAYARAN DIGITAL QRIS
PT MATRA DIGITAL GROUP PALEMBANG

5.	Bagaimana tindakan yang diberikan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang dalam melayani pembayaran tunai? Apakah respon tindakannya cepat atau tidak, tolong jelaskan?	Bagaimana tindakan yang diberikan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang dalam melayani pembayaran QRIS? Apakah respon tindakannya cepat atau tidak, tolong jelaskan?	
6.	Bagaimana tanggung jawab yang ditunjukkan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang kepada customernya terkait pembayaran tunai?	Bagaimana tanggung jawab yang ditunjukkan <i>customer service</i> PT Matra Digital Group Palembang kepada customernya terkait pembayaran QRIS?	

DOKUMENTASI PENELITIAN

