

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT SINAR MUSI JAYA**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**YUSRIL ILYAS
NPM 062230601249**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2025

**PROSEDUR PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT SINAR MUSI JAYA**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**YUSRIL ILYAS
NPM 062230601249**

Menyetujui,

Palembang, 1 Agustus 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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

**Hidayah Aprini, S.E., M.Si.
NIP 198204282024212001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Ilyas

NPM : 062230601249

Jurusan /Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pelayanan Prima

Judul Laporan Akhir : Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT Sinar Musi Jaya.

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 19 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Yusril Ilyas

NPM 062230601249

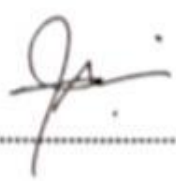
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yusril Ilyas
NPM : 062230601249
Jurusan /Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT Sinar Musi Jaya

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

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Fetty Maretha, S.E., M.M Ketua Penguji		22 Juli 25
2.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		22 Juli 25
3.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA Anggota Penguji		22 Juli 25
4.	Raras Risia Yogasnumurti, S.E., M.M Anggota Penguji		24 Juli 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Manusia berpikir dengan otak, menetapkan dengan hati, melaksanakan dengan tindakan: pikirkan, perhitungkan, laksanakan dan selesaikan”

Saya ingin mengucapkan persembahan dan terimakasih dengan setulus hati kepada individu berikut, yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama proses Laporan Akhir ini.

- **Kedua Orang tua saya.**
- **Dosen Pembimbing.**
- **Dosen dan staff Politeknik Negeri Sriwijaya.**
- **Rekan-rekan saya.**
- **Almamater kebanggaan Politeknik Negeri Sriwijaya.**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah syukur tak terhingga penulis panjatkan terhadap Allah SWT Tuhan semesta alam, atas semua rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang telah Ia berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu yang berjudul "Prosedur Pelayanan Pelanggan pada PT Sinar Musi Jaya." Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Program Studi Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini penulis lakukan untuk memberikan gambaran mengenai fakta lapangan terkait prosedur pelayanan pelanggan yang ada pada PT Sinar Musi Jaya.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, baik berupa moril, saran, bimbingan, materil maupun immateril dari dosen pembimbing, pihak perusahaan, dan berbagai pihak lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak terkait yang telah memberikan sumbangsi dalam penyelesaian laporan ini. Penulis juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini ke depan. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat, dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Palembang, 11.....Juli 2025



Yusril Ilyas

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur terbesar penulis panjatkan atas berkah dan karunia Allah SWT tuhan semesta alam yang telah memberikan arahan dan bantuan bathin kepada penulis, serta Nabi Muhammad SAW yang memberikan safaat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Selanjutnya, penulis dengan kerendahan hati dan penuh hormat mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang berkontribusi dalam penyusunan laporan akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu Hidayah Aprini, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
7. Bapak Dodi Ujang Sai selaku Direktur PT Sinar Musi Jaya.
8. Ibu Juay selaku General Manager PT Sinar Musi Jaya.
9. Seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Orang tua tercinta, terkasih dan tersayang. Yang sudah memberikan dukungan dalam segala hal kepada penulis.
11. Seluruh sahabat dan teman terdekat penulis yang telah membantu dan memberikan dalam bentuk apapun kepada penulis selama penyusunan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak terkait yang telah memberikan semua bantuan berupa bimbingan dan dukungan kepada penulis, semoga segala sesuatu yang sudah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aaamiin.

Palembang,¹⁹.....Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yusril Ilyas', with a stylized flourish at the end.

Yusril Ilyas

ABSTRAK

Perusahaan yang besar harus memiliki prosedur pelayanan pelanggan yang baik dalam pelaksanaan pekerjaan yang ada di dalam perusahaan, sehingga dapat mewujudkan kepuasan pelanggan. Laporan ini membahas bagaimana prosedur pelayanan yang diterapkan PT Sinar Musi Jaya dalam penjualan material bangunan. Pelayanan yang efektif dan sistematis menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya pada perusahaan penyedia material bangunan, keberadaan prosedur pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kinerja internal perusahaan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mempertahankan dan memperluas pasar. Dengan mengedepankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur, perusahaan berhasil membangun kepercayaan serta memberikan rasa aman bagi pelanggan. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, dan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional dan transparan berdampak langsung pada peningkatan transaksi penjualan. Kesimpulannya, prosedur pelayanan yang dijalankan tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga menjadi kunci utama dalam menciptakan mewujudkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Pelayanan Pelanggan, SOP.

ABSTRACT

Large-scale companies must implement effective customer service procedures to ensure smooth operations and achieve customer satisfaction. This report examines the service procedures applied by PT Sinar Musi Jaya in the context of building material sales. Effective and systematic service delivery is a crucial factor in achieving customer satisfaction, especially in the building materials industry. The existence of well-established service procedures not only improves internal performance but also serves as a strategic instrument for maintaining and expanding market presence. By emphasizing clear and structured Standard Operating Procedures (SOPs), the company has successfully built customer trust and ensured a sense of security. The research was conducted using observation, interviews, and literature studies. The results show that professional and transparent services have a direct impact on increasing sales transactions. In conclusion, the implemented service procedures not only enhance work efficiency but also play a vital role in achieving customer satisfaction.

Keywords: Service Procedure, Customer Service, SOPs.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Metode Analisis Data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Prosedur.....	9
2.1.1 Pengertian Prosedur	9
2.2.2 Tujuan Prosedur	9
2.1 Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	10
2.2.2 Tujuan Pelayanan.....	11
2.3 Prosedur Pelayanan	12

2.3.1 Pengertian Prosedur Pelayanan.....	12
2.3.2 Tujuan Prosedur Pelayanan.....	12
2.4 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dalam Pelayanan Pelanggan.....	13
2.4.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP).....	13
2.4.2 Tujuan Standard Operating Procedure (SOP).....	13
2.4.3 Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)	14
2.5 Prosedur Muat dan Bongkar Material pada PT Sinar Musi Jaya	14
2.5.1 Pengertian Prosedur Perusahaan.....	14
2.5.2 Prosedur Muat dan Bongkar Material di PT Sinar Musi Jaya	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	19
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	20
3.2.1 Visi	20
3.2.2 Misi	20
3.2.3 Motto.....	20
3.3 Logo Perusahaan	20
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	21
3.4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	21
3.4.2 Uraian Tugas	22
3.5 Produk Perusahaan	24
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</u>	25
4.1 Hasil.....	25
4.1.1 Prosedur Pelayanan PT Sinar Musi Jaya	25
4.1.2 Standar Operasional Prosedur PT Sinar Musi Jaya	47
4.2 Pembahasan	75
4.2. Pembahasan Prosedur Pelayanan Pelanggan PT Sinar Musi Jaya.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Penjualan 2022 dan 2024	19
Gambar 1.2 Logo PT Sinar Musi Jaya	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Sinar Musi Jaya	35
Gambar 3.2 Batu Split 10-30 mm	39
Gambar 3.3 Batu Agregat A	40
Gambar 3.4 Batu Agregat B	40
Gambar 3.5 Batu Agregat C	41
Gambar 3.6 Batu Split 10-20 mm	41
Gambar 3.7 Batu Split 20-30 mm	42
Gambar 3.8 Batu Split 10-30 mm	43
Gambar 3.9 Batu Screening 5-10 mm.....	43
Gambar 4.1 SOP PT Sinar Musi Jaya	46
Gambar 4.2 Flowchart SOP Muat Material	48
Gambar 4.3 Purchase Order	49
Gambar 4.4 Penyiapan Material dan angkutan	51
Gambar 4.5 Material dimuat	52
Gambar 4.6 Pengukuran volume material.....	53
Gambar 4.7 Proses muat selesai.....	55
Gambar 4.8 Flowchart Bongkar Muat Material	57
Gambar 4.9 Tongkang	58
Gambar 4.10 Penyiapan alat berat dan angkutan	60
Gambar 4.11 Bongkar muatan	62
Gambar 4.12 Pengangkutan material	64
Gambar 4.13 Material dikirim ke lokasi	66
Gambar 4.14 Flowchart SOP Muat dan Bongkar pembelian eceran	68
Gambar 4.15 Nota Pembelian	70
Gambar 4.16 Klasifikasi Nota.....	72
Gambar 4.17 Penerimaan nota oleh pelanggan.....	73
Gambar 4.18 Pemeriksaan Muatan	75

Gambar 4.19 Material dikirim	76
Gambar 4.20 Laporan Penjualan PT Sinar Musi Jaya 2022	78
Gambar 4.21 Laporan Penjualan PT Sinar Musi Jaya 2024	79