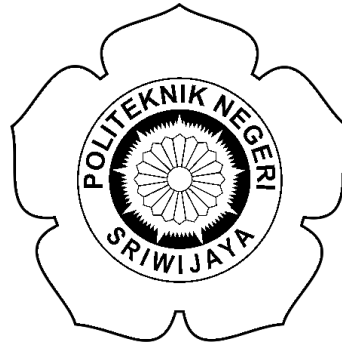


**PROSES SELEKSI KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE*, PASASI, DAN
OPERASIONAL PADA PT MASKAPAI LION AIR GROUP
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

**OLEH:
DINDA SEPTIYANI
062230601255**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

**PROSES SELEKSI KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE*, PASASI, DAN
OPERASIONAL PADA PT MASKAPAI LION AIR GROUP PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DINDA SEPTIYANI
062230601255**

Menyetujui,

Palembang, 1 Agustus 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si
NIP 197812162006041003**

**Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si
NIP 198906012019031016**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Septiyani

NPM : 062230601255

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Administrasi Kepegawaian

Judul Laporan Akhir : Proses Seleksi Karyawan *Customer Service*, Pasasi, dan Operasional Pada PT Maskapai Lion Air 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, 19 Juli 2025

Yang membuat surat pernyataan,



Dinda Septiyani
NPM 062230601255

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Septiyani

NPM : 062230601255

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Administrasi Kepegawaian

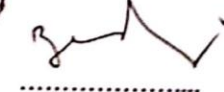
Judul Laporan Akhir : Proses Seleksi Karyawan *Customer Service*, Pasasi,
dan Operasional Pada PT Maskapai Lion Air Group
Palembang

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

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si Ketua Penguji		22 Juli 2025
2.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Anggota Penguji		21 Juli 2025
3.	Haris Wilianto, S.H., M.H Anggota Penguji		21 Juli 2025
4.	Silvana Oktanisa, S.IP., M.Psi Anggota Penguji		21 Juli 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**”Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”
(Nadin Amizah)**

**”Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkah untuk maju”
(Putri Amalia)**

“Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah menyerah”

**“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”
(Q.S Al-Mu’min) ayat 44**

Laporan ini penulis persembahkan kepada:

- ❖ *Ayah dan Ibunda tercinta*
- ❖ *Saudara Tersayang dan keluarga besar*
- ❖ *Seluruh dosen dan pembimbing yang telah memberikan saya banyak ilmu pengetahuan*
- ❖ *Keluarga besar PT. Maskapai Lion Air Group Palembang*
- ❖ *Sahabat seperjuangan kelas 6 NE Politeknik Negeri Sriwijaya*
- ❖ *Teman terdekat saya yang memberikan semangat dan dukungan*
- ❖ *Alamamater yang saya banggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “Proses Seleksi Karyawan Customer Service, Pasasi, dan Operasional pada PT Maskapai Lion Air Group Palembang”. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Keberhasilan penyusunan laporan ini tak lepas dari kontribusi berbagai pihak yang dengan tulus memberikan dukungan. Secara khusus, penulis menyampaikan penghargaan yang mendalam kepada para dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan berharga selama masa perkuliahan, serta kepada jajaran manajemen PT Maskapai Lion Air Group Palembang, khususnya Bapak Lukman Nurjaman selaku Manager Area, yang berkenan membuka akses penelitian dan berbagi pengetahuan praktis tentang proses seleksi karyawan. Tak lupa, ungkapan terima kasih yang tulus disampaikan kepada keluarga dan sahabat yang selalu menjadi penyemangat di setiap tahap penyusunan laporan ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini masih banyak memiliki kekurangan dari segi penulisan maupun materi. Kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas penulisan laporan akhir di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang berarti, baik bagi pengembangan ilmu manajemen SDM maupun praktik seleksi di dunia kerja.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Ir. H. 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. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
7. Bapak Lukman Nurjaman selaku Manager PT Maskapai Lion Air Palembang Group.
8. Ibu Tri Amalia selaku Admin Manager Area PT Maskapai Lion Air Group Palembang.
9. Para Karyawan dan Staf Unit Area PT Maskapai Lion Air Group Palembang.
10. Seluruh Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Ayah dan Ibu Tercinta terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan tanpa henti yang telah diberikan kepada penulis. Tanpa restu, kesabaran, serta motivasi dari kalian, Laporan Akhir ini tidak akan mungkin

terselesaikan. Serta terimakasih untuk setiap tetes keringat, doa, dan senyuman yang terus menyemangatiku, maafkan penulis jika selama proses studi hingga penyusunan laporan akhir kerap membuat khawatir. Semoga karya kecil ini dapat membanggakan dan menjadi balasan yang berarti atas segala jerih payah kalian. Aku akan terus berusaha menjadi anak yang bisa membahagiakan kalian.

12. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NE terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan canda tawa yang membuat perjalanan kuliah ini begitu berkesan. Berdiskusi berbagi materi, hingga saling memotivasi di saat *deadline* kalian adalah bagian dari proses penyelesaian Laporan Akhir ini. Semoga kita semua meraih kesuksesan dan tetap terjalin silaturahmi di masa depan.
13. Kepada teman-teman terdekat saya yang telah membantu dan memberikan semangat penulis selama penyusunan laporan akhir ini. Tanpa nasihat, motivasi serta semangat yang diberikan kepada penulis selama penyusunan laporan ini setidaknya meringankan penulis dalam proses pembuatan laporan akhir ini. Terimakasih banyak telah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dari penulis selama ini dan menjadi tempat penulis untuk bercerita, semoga kita semua dapat meraih kesuksesan itu.
14. Kepada diri saya sendiri Dinda Septiyani yang lahir pada tanggal 23 September 2004, terimakasih telah berdiri sejauh ini untuk semua tetes air mata, usaha, dan keteguhan hati. Kamu tahu seberapa berat perjalanan yang dilalui untuk berada di posisi ini, tapi kamu tetap kuat melewati hari-hari dengan perasaan ragu, kelelahan, dan rasa hampir menyerah dalam menyusun laporan ini. Ini bukan akhir, tapi awal dari petualangan baru. Tetap rendah hati, terus belajar, dan jangan lupa bahagia. Kamu sudah melakukan yang terbaik.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan dari-Nya Aamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian Laporan Akhir ini berjudul "Proses Seleksi Karyawan *Customer Service*, Pasasi, dan Operasional pada PT Maskapai Lion Air Group Palembang". Tujuan penelitian adalah bagaimana proses seleksi karyawan *customer service*, pasasi, dan operasional pada PT Maskapai Lion Air Group Palembang, jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, sumber data terdiri dari data primer yaitu wawancara dilakukan dengan Admin Area Manager untuk menggali detail proses seleksi dan hambatan dan data sekunder yang berupa data-data mengenai struktur organisasi dan proses seleksi serta hambatan yang terjadi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan data tahun 2025, perusahaan memiliki 18 karyawan dengan komposisi 3 *customer service*, 5 pasasi, dan 10 operasional dan proses seleksi terdapat 7 tahapan, yaitu: Mengajukan surat permohonan pembuka lowongan kerja ke pusat, proses rekrutmen, proses seleksi, pemeriksaan medis, pengumuman, tanda tangan kontrak awal, pelatihan. Adapun hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu, hambatan dalam internal yaitu calon pelamar yang tidak bisa dihubungi, pelamar yang tidak memenuhi persyaratan, hilangnya jaringan, pelamar tidak lulus tes administrasi, kurangnya keterampilan, dan tidak memiliki pendidikan dan pengetahuan memenuhi standar. Hambatan eksternal yaitu biaya, SDM, tempat pelaksanaan seleksi.

Kata Kunci: *Customer Service*, Karyawan , Operasional, Pasasi, Seleksi

ABSTRACT

This final research report is titled "The Employee Selection Process for Customer Service, Pasasi, and Operational at PT Maskapai Lion Air Group Palembang." The purpose of the research is to examine how the for selecting customer service, pasasi, and operational staff at PT Lion Air Group Palembang. The research uses a qualitative approach with a case study method, and the data sources consist of primary data obtained through interviews with the Area Manager to explore the details of the selection process and obstacles, as well as secondary data in the form of data regarding the organizational structure and selection process, as well as the obstacles encountered. Data collection was conducted through interviews and document analysis. This study utilized qualitative descriptive data analysis techniques. The results of this study indicate that based on data from 2025, the company has 18 employees with a composition of 3 customer service representatives, 5 sales representatives, and 10 operational staff, and the selection process consists of 7 stages: submitting an application letter for job openings to the headquarters, the recruitment process, the selection process, medical examinations, announcements, signing the initial contract, and training. The obstacles identified in this study include internal obstacles such as unreachable job applicants, applicants who do not meet the requirements, loss of network connection, applicants failing the administrative test, lack of skills, and lack of education and knowledge meeting the standards. External obstacles include costs, human resources, and the location of the selection process.

Keywords: Customer Service, Employees, Operations, Selection, Screening

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 METODE PENELITIAN	5
1.5.1 Pendekatan Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisis Data.....	7
1.5.5 Alur Penelitian Analisis Data	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Proses.....	10
2.2 Pengertian Karyawan.....	10
2.3 Pengertian Customer Service, Pasasi dan Operasional.....	11

2.3.1 Pengertian Customer Service.....	11
2.3.2 Pengertian Pasasi	11
2.3.3 Pengertian Operasional.....	12
2.4 Pengertian PT (Perseroan Terbatas)	12
2.5 Seleksi.....	13
2.5.1 Pengertian Seleksi.....	13
2.5.2 Tujuan Seleksi	14
2.5.3 Tahapan dalam Seleksi	15
2.5.4 Hambatan Seleksi	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	27
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	28
3.2.1 Visi Perusahaan	28
3.2.2 Misi Perusahaan.....	28
3.2.3 Tujuan Perusahaan.....	29
3.3 Logo Perusahaan.....	29
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	30
3.4.1 Struktur Organisasi	30
3.4.2 Pembagian Tugas.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Karyawan Customer Service, Pasasi dan Operasional PT Maskapai Lion Air Group Palembang	33
4.2 Pembahasan	37
4.2.1 Proses Seleksi PT Maskapai Lion Air Group Palembang	37
4.3 Hambatan dalam Proses Seleksi Karyawan pada PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelamar <i>Customer Service</i>	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelamar Pasasi.....	2
Tabel 1.3 Data Jumlah Pelamar Operasional.....	3
Tabel 3.1 Nama Karyawan <i>Customer Service</i> , Pasasi, dan Operasional PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	4
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Divisi.....	35
Tabel 4.2 Daftar Nama Karyawan <i>Customer Service</i> , Pasasi, dan Operasional PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	35
Tabel 4.3 Gaji Karyawan <i>Customer Service</i> , Pasasi, dan Operasional PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	36
Tabel 4.4 Usia Karyawan PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	36
Tabel 4.5 Masa Kerja Karyawan PT Maskapai Lion Air Group Palembang.....	37

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Alur Teknik Analisis Data.....	8
Gambar 3.1 Logo Perusahaan PT Maskapai Lion Air Group Palembang	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	30
Gambar 4.1 Jumlah Karyawan Customer Service, Pasasi dan Operasional Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2 Alur Proses Seleksi Karyawan.....	39
Gambar 4.3 Iklan Lowongan Kerja.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Lembar Konsultasi 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 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 12 Lembar Wawancara PT Maskapai Lion Air Group Palembang
- Lampiran 13 Foto Dokumentasi Wawancara Pada PT Maskapai Lion Air Group Palembang