

**TUGAS - TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI PELANGGAN  
PADA PT POS INDONESIA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Disusun oleh:**

**Ayu Darmia**

**0614 3060 0483**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**2017**

**TUGAS - TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MELAYANI  
PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA PALEMBANG**



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

**Disusun Oleh:**

**Ayu Darmia  
061430600483**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Purwati, S.E., M.M  
NIP 196507111988032002**

**Pembimbing II,**

**Mariskha Z, S.E., M.M  
NIP 195309211989101001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga**

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Darmia

NPM : 061430600483

Jurusan/Program Studi: Administrasi / DIII Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat

Judul Laporan Akhir : TUGAS – TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MELAYANI PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA  
PALEMBANG

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul diatas tersebut beserta isinya merupakan penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat atau salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat atau 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, 2017

Yang membuat pernyataan,

  
  
Ayu D  
NPM 061430600483

### LEMBAR PENGESAHAN




Nama Mahasiswa : Ayu Darmia  
NPM : 0614 3060 0483  
Jurusan/Program Studi : Adiministrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 4 Agustus 2017

#### TIM PENGUJI

NO	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Ketua		31/8 2017
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		7/8 2017
3.	<u>Diviantoro, S.E., M.M.</u> Anggota		7/8 2017

### *Motto dan Persembahan*

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.(QS. Al-Hasyr : 18)*

*“Tuhan tidak pernah menjanjikan langit selalu biru, tapi Tuhan menjanjikan akan membuat kita bisa melalui segalanya”.(Penulis).*

*Ku persembahkan kepada:*

- ❖ Ibunda dan Ayahandaku tercinta*
- ❖ Saudaraku tersayang*
- ❖ Dosen pembimbingku*
- ❖ Sahabat terbaik di Kelas NC*
- ❖ Almamaterku POLSRI*

## KATA PEGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiraat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Peranan *Customer Service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang” dengan tepat pada waktunya. Penulisan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya program studi Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan serta hambatan atau kendala apa saja yang dihadapi oleh *customer service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peningkatan dan kemajuan PT Pos Indonesia Palembang.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak mengalami kendala dan hambatan. Namun dengan bimbingan dan dorongan semangat dari berbagai pihak, akhirnya Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Penulis pun menyadari bahwa masih banyak kurangnya pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman yang penulis miliki dalam pembuatan Laporan Akhir ini sehingga masih banyak terdapat kekurangan didalam laporan ini, untuk itu penulis berharap para pembaca dapat memakluminya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga bantuan yang penulis terima mendapat balasan dari Allah SWT dan senantiasa melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, SE.,MHum.,Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto SE.,MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Mariskha Z, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Intan Khusnulkhathimah Selaku Petugas *Customer Service* yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat melaksanakan penelitian pada PT Pos Indonesia Palembang.
7. Ibu Erfina Kesuma Sari, selaku karyawan yang telah banyak memberikan pengetahuan dan membantu penulis melakukan penelitian.
8. Seluruh staf dan karyawan pada PT Pos Indonesia Palembang
9. Kedua Orang Tua Tercinta, Ayahku M.Iskandar,S.E, Ibuku Romiyati,S.Ag dan Adik-adikku Thoriq Aziz Anwari, Muhammad Bilal Assauqi Ramdhani yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan moril dan materil, serta doa demi kesuksesan penulis.
10. Teman-teman seperjuangan, H.Husin dan seluruh mahasiswa kelas 6 NC Administrasi Bisnis, terima kasih atas kerjasama dan bantuan selama 3 tahun ini.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
- 12.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua bantuan yang telah diberikan. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan serta dukungannya, akhir kata penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam

penulisan. Penulis berharap semoga laporan yang dibuat dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis



## **ABSTRAK**

Customer Service merupakan bagian dari pelayanan di PT Pos Indonesia Palembang yang memberikan pelayanan berupa jasa kepada mitra. Dalam laporan akhir ini yaitu mengenai peranan *customer service* dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang yang bertujuan untuk mengetahui peranan dan tugas-tugas *customer service* dalam melayani pelanggan pada perusahaan tersebut. Adapun peranan dan tugas *customer service* pada PT POS INDONESIA PALEMBANG telah dilaksanakan cukup baik, hanya saja perlu ditingkatkan kembali. diantaranya seperti, mempertahankan pelanggan lama agar tetap setia menjadi pelanggan perusahaan dan berusaha untuk mendapatkan pelanggan baru melalui berbagai pendapatan. Data-data yang didapat pada perusahaan tersebut melalui observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara pada karyawan di perusahaan tersebut. Adapun saran yang diberikan untuk perusahaan yaitu untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen PT POS INDONESIA PALEMBANG berdasarkan peraturan yang ada pada perusahaan, maka dengan pelayanan yang baik maka citra baik perusahaan akan terus berkembang di kalangan masyarakat. Citra yang baik pada perusahaan maka kelangsungan hidup perusahaan akan berjalan dengan baik pula.

Kata Kunci: Tugas-tugas, Pelayanan Pelanggan

## **ABSTRACT**

Customer Service is part of the service in PT Pos Indonesia Palembang which provides services in the form of services to partners. In this final report is about the role of customer service in serving customers at PT Pos Indonesia Palembang aims to determine the role and duties of customer service in serving customers in the company. The role and duties of customer service at PT POS INDONESIA PALEMBANG has been implemented well, just implemented less than optimal, such as, maintaining old customers to remain loyal to the company's customers and trying to get new customers through various revenues Data obtained on the company Through observation, distribution of questionnaires and interviews on employees in the company. The advice given to the company is to continue to improve good service to consumers of PT POS INDONESIA PALEMBANG, with good service then the good image of the company will continue to grow in the community. A good image in the company then the company's survival will run well too.

Keyword: Assignment, *Customer Service*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	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 Penelitian.....	7
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	8
1.5.5 Analisa Data .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hubungan Masyarakat .....	12
2.1.2 Pengertian Hubungan Masyarakat.....	12

2.1.3 Peranan Hubungan Masyarakat .....	12
2.1.3 Fungsi Hubungan Masyarakat .....	13
2.1.4 Tujuan Hubungan Masyarakat .....	13
2.1.5 Tugas Hubungan Masyarakat .....	13
2.2 <i>Customer Service</i> .....	14
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	14
2.2.2 Peran <i>Customer Service</i> .....	14
2.2.3 Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	15
2.3 Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	18
2.3.2 Manfaat Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	19

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	21
3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	22
3.2.1 Visi Perusahaan .....	22
3.2.2 Misi Perusahaan .....	23
3.3 Makna Logo Perusahaan .....	23
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	27
3.5 Fungsi dan Tugas Pokok Unit Organisasi .....	28
3.6 Pelayanan Divisi .....	32
3.7 Profil Responden .....	33

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Pelaksanaan Tugas-tugas <i>Customer Service</i> pada PT Pos Indonesia Palembang .....	36
4.2 Tugas-tugas <i>Customer Service</i> dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang .....	38
4.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	39
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
4.3.1.1 Uji Validitas .....	40
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.3.2 Perhitungan persentase interpretasi skor dari tugas-tugas <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang 43	
4.3.3 Hasil analisis data dari Tugas-tugas <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang.....	65

4.3.4 Hambatan atau kendala yang dihadapi oleh <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang .....	67
4.3.5 Cara mengatasi hambatan atau kendala yang dihadapi oleh <i>customer service</i> dalam melayani pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang .....	68

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	27

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert .....	10
Tabel 1.2 Interpretasi Skor atau Angka .....	11
Tabel 3.1 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 3.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 3.3 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	39
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Peranan Customer Service pada PT Pos Indonesia Palembang .....	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelayanan Pelanggan pada PT Pos Indonesia Palembang .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2. Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3. Surat Balasan Dari PT Pos Indonesia Palembang
- Lampiran 4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6. Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 9. Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10. Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 11. Kartu Kunjungan Mahasiswa ke PT Pos Indonesia Palembang
- Lampiran 12. Daftar Jumlah Pelanggan *Customer Service* pada PT Pos Indonesia Palembang
- Lampiran 13. Frekuensi Rekapitulasi
- Lampiran 14. Daftar Hasil Wawancara Dengan Petugas *Customer Service* pada PT Pos  
Indonesia Palembang
- Lampiran 15. Daftar Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 16. Tabel Product Moment ( $r$ )