

**FUNGSI DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) SUB DIVISI REGIONAL III.1 KERTAPATI**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh :

**RAHMI SUNDARI
0611 3060 0521**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**FUNGSI DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) SUB DIVISI REGIONAL III.1 KERTAPATI**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh :

**RAHMI SUNDARI
0611 3060 0521**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2014**

**LAPORAN AKHIR
FUNGSI DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) SUB DIVISI REGIONAL III.1 KERTAPATI**



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

Disusun Oleh :

**Rahmi Sundari
0611 3060 0521**

Palembang, Juli 2014

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP. 195904211989102001**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Rahmi Sundari
NIM : 061130600521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Fungsi dan Tugas Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

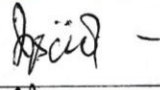

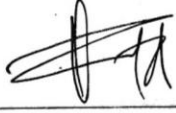
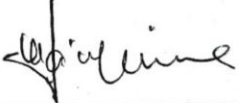
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 14 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Lisnini, S.E., M.Si. Ketua		15 Agustus 2014
2.	Divianto, S.E., M.M. Anggota		25/8 2014
3.	M. Yusuf, S.E., M.Si. Anggota		18 Agustus 2014
4.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Anggota		15 Agustus 2014



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Web: <http://www.polisriwijaya.ac.id> Email: Info@polsriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmi Sundari
NIM : 061130600521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir 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, Juli 2014
Yang membuat pernyataan



Rahmi Sundari
NIM 061130600521

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Qs. Al-Insyiroh:6)

"Karya terindah Tuhan adalah kita sebagai manusia, maka syukurilah segala yang ada pada diri kita"

(Penulis)

Laporan ini kupersembahkan kepada:

- Rabb-ku dan Idolaku Rasalullah
- Kedua Orang tuaku Tercinta
- Saudara-saudaraku Tersayang
- Teman-teman Seperjuangan, GNC
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Fungsi dan Tugas *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati”. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian.

Penulisan laporan akhir ini dibagi menjadi lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Keadaan Umum Perusahaan, Bab IV Hasil dan Pembahasan dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Adapun metode penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan dari kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari website, literatur atau jurnal PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan teknik analisa data menggunakan deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati dapat dinyatakan baik meskipun dapat dikatakan bagian *customer service* baru terbentuk pada tahun 2013.

Penulis menyadari dalam pembuatan laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga laporan akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juni 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

Adapun terwujudnya Laporan Akhir ini adalah berkat bimbingan dan bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menghantarkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak R.D. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si., selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk dan bimbingannya dalam penulisan laporan akhir ini.
5. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan saran, dan masukan dalam penyelesaian laporan ini.
6. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M., yang telah memberikan motivasi, saran dan semangat dalam penulisan laporan akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang berguna bagi penulis.
8. Bapak Suparno selaku Vice President PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati.
9. Bapak Fakhmi selaku Assistant Manager Customer Care PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati.
10. Seluruh pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati khususnya Mbak Tenti, Windy Kurniati dan Kak Zaidan

yang telah membantuku dalam memperoleh data guna menyelesaikan laporan akhir ini.

11. Ibu dan Papa yang telah berjuang di dalam kehidupanku, yang selalu menjadi motivasiku untuk terus berjuang dalam menyelesaikan laporan akhir ini, mendoakanku serta memberikan dukungan moril maupun materil.
12. Saudara-saudaraku, Mbak Inna, Kak Nugrah dan Adikku Ilham yang selalu memacu semangatku untuk terus maju.
13. Sepupuku Tiara, tempatku berbagi cerita dan temanku melepas penat.
14. Kak Ari yang selalu mendoakanku dan memberikanku motivasi di saat semangatku menyurut.
15. Saudariku, Pipi, Ayas, Mamas, Fatma, Bella, Yuli, Yesi dan seluruh keluarga besar LDK Karisma yang tak henti menyemangatiku dan selalu berdoa untuk keberhasilanku.
16. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6 NC (Apri, Ais ,Adis, Intan, Nesya, Gita, Diah, Widia, Yeni, Alit, Puspa, Imam, Dwi, Windy, Demokrasi, Selvi, Kay, Maria, Febri, Susan, Putra, dan Bambang) terima kasih atas dukungan dan kebersamaan selama 3 (tiga) tahun ini.
17. Teman kecilku, Wuri yang saling memberi motivasi ketika sama-sama menyelesaikan tugas akhir dan tempatku berkeluh kesah.
18. Dan semua orang yang telah mendoakan dan membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati. Adapun metode penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan dari kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari website, literatur atau jurnal PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan teknik analisa data menggunakan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa fungsi dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati dapat dinyatakan baik meskipun dapat dikatakan bagian *customer service* baru terbentuk pada tahun 2013. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator fungsi dan tugas *customer service* yang menunjukkan mayoritas responden memberi tanggapan rata-rata diatas 80% dengan jawaban positif. Selain itu, hasil yang ditemukan bahwa, pelanggan yang paling banyak dari hasil penelitian ini adalah pada usia 17-23 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir rata-rata SMA dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa.

Keyword: Customer Service, Fungsi dan Tugas, Pelayanan

ABSTRACT

This Final Report aims to determine the function and the duty of customer service to give information of service to customer of Kereta Api Indonesia Ltd Sub Division Regional III.1 Kertapati. The Research method were used primary data that were collected from questionnaire, interview, and secondary data from website, literature or journal of Kereta Api Indonesia Ltd with data analysis technique were used descriptive qualitative and quantitative. From the analysis author found that the function and duty of customer service in service the customer of Kereta Api Indonesia Ltd Sub Division Regional III.1 Kertapati is good even if that the division of customer service newly established in 2013. The good result can be seen from some of indicator function and duty of customer service, most of respondents give positive responses. Beside, the result show that most of customer from this research at the age 17 – 23 years with the average education Senior High School and College Student

Keyword: Customer Service, The Function and The Duty, Service

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LAPORAN AKHIR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisa Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	10
2.1.1 Pengertian Hubungan Masyarakat	10
2.1.2 Tujuan Hubungan Masyarakat.....	10

2.1.3	Fungsi Hubungan Masyarakat.....	11
2.1.4	Tugas-tugas Hubungan Masyarakat.....	12
2.2	<i>Customer Service</i>	12
2.2.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.2.2	Peranan <i>Customer Service</i>	13
2.2.3	Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	14
2.3	Pelayanan	15
2.3.1	Pengertian Pelayanan.....	15
2.3.2	Dasar-dasar Pelayanan	16
2.3.3	Ciri-ciri Pelayanan	17
2.3.4	Kiat Pelayanan Prima (<i>service ofexcellence</i>)... ..	19
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	22
3.2.1	Visi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	22
3.2.2	Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	22
3.3	Budaya Perusahaan	22
3.4	Struktur Organisasi.....	24
3.5	<i>Customer Service</i> di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati.....	29
3.6	Karakteristik Responden	30
3.7	Rekapitulasi Kuisoner	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Fungsi dan tugas <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT Kereta Api Indonesia Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati	38
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Budaya Perusahaan	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Unit Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati.....	25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia.....	21
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 3.3 Responden berdasarkan Umur	31
Tabel 3.4 Responden berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 3.5 Responden berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 3.6 Jawaban Responden terhadap Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> dalam memberikan Pelayanan kepada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati	34
Tabel 4.1 Hasil Kuisioner <i>Customer Service</i> sebagai Resepsionis	40
Tabel 4.2 Hasil Kuisioner <i>Customer Service</i> sebagai Deskman	43
Tabel 4.3 Hasil Kuisioner <i>Customer Service</i> sebagai <i>Salesman</i>	45
Tabel 4.4 Hasil Kuisioner <i>Customer Service</i> sebagai <i>Customer Relation Officer</i>	47
Tabel 4.5 Hasil Kuisioner <i>Customer Service</i> sebagai Komunikator	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing I (Satu)
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing II (Dua)
6. Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing I (Satu)
7. Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing II (Dua)
8. Lembar Kunjungan Perusahaan
9. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
11. Kuisoner
12. Daftar Wawancara dengan bagian *Customer Service* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati
13. SOP *Customer Service* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati
14. Data Pengunjung yang datang ke *Customer Service* bulan Januari 2014 di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Kertapati