



**KUALITAS PELAYANAN
DI BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PT. PETRAYA MITRA JAYA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Penyusun

Nama : Hary Agung Prabowo

NIM :14020413060034

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR : Kualitas Pelayanan di Bagian Customer Service
PT. Petraya Mitra Jaya
PENYUSUN : Hary Agung Prabowo
NIM : 14020413060034
PROGRAM STUDI : Administrasi Perkantoran

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma III

Semarang, 12 Juni 2017

Dekan

Wakil Dekan 1

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing

1.. Amni Z. Rahman, SAP, M.Si (.....)

Dosen Penguji

1.. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si (.....)

2.. Amni Z. Rahman, SAP, M.Si (.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Hary Agung Prabowo
Nomor Induk Mahasiswa : 14020313060034
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Diploma-III Administrasi Perkantoran

Dengan ini mneyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“Kualitas Pelayanan di Bagian *Customer Service* PT. Petraya Mitra Jaya”

adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau jiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Mei 2017

Pembuat Pernyataan :

HaryAgung Prabowo
NIM. 14020413060034

MOTTO

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang

(H.R. Tirmidzi)

orang pintar belajar keras untuk melamar pekerjaa, orang bodoh itu berjuang keras untuk sukses bisa bayar pelamar kerja

(Bob Sadino)

“kuliah rak sah duwur-duwuran ipk angger mung ujung-ujunge dadi

pengangguran intelektual nang negeri iki”

(Hary Agung Prabowo)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbillamin, segala puji bagi Allah SWT.Tuhan semesta alam, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang diharapkan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan dukungan oleh orang-orang yang penulis sayangi, untuk itu penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Kedua orangtua, Ibu Eli dan Bapak Hartoyo yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan dukungan serta semangat setiap waktu untuk kehidupan yang lebih baik
- ❖ Seseorang yang telah membuat saya menjadi lebih baik walaupun sudah tidak ada kamu lagi disini menemani hari hariku
- ❖ Seseorang yang telah menunggu dan menanti saya di masa depan untuk berjanji sehidup semati dan menjadi sumber kebahagiaan di masa depan saya
- ❖ Seluruh keluarga serta sahabat – sahabat dan teman – teman yang selalu setia mendampingi dan memberi dukungan.

ABSTRAKSI

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PT. PETRAYA MITRA JAYA**
NAMA : **HARY AGUNG PRABOWO**
NIM : **14020413060034**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan customer service PT. Petraya Mitra Jaya. penulis ingin juga mengetahui bagaimana deskripsi dimensi kualitas pelayanan di bagian customer service PT. Petraya Mitra Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif disebabkan menggunakan obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendiskripsikan pelayanan. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan menunjuk langsung responden yang dikategorikan mampu memberikan informasi atau terlibat langsung, dengan focus permasalahan yang akan diteliti.

Dari hasil penelitian ini, Melalui lima dimensi pelayanan yang ada yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, penulis menjelaskan kualitas pelayanan customer service PT. Petraya Mitra Jaya yang fokus pada Bagian Pelayanan customer service.

Saran penulis adalah PT. Pertraya Mitra Jaya melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan berupa kecepatan pelayanan terhadap pelanggan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibagian *customer service* untuk diberikan.tambahan TV dibagian ruang tunggu bertujuan agar konsumen lebih nyaman, memberikan pelayanan.

Key Words: Kualitas layanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, kepuasan konsumen

ABSTRACT

**TITLE : QUALITY SERVICE CUSTOMER SECTION
PETRAYA MITRA JAYA CORP**
NAME : HARY AGUNG PRABOWO
NIM : 14020413060034

This research aimed to describe the service quality of customer service in Petraya Mitra Jaya Corp. The researcher also wanted to know how the description of service quality dimension in Petraya Mitra Jaya Corp. This research using qualitative by using some techniques on original data and the result will be in written to describe the service quality. Purposive sampling is used to gather the data, which is choosing the direct respondent who are get involved in the studied.

From the result of the studied, there are five dimensions of service namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The researcher only focused in describing the service quality of customer service in Petraya Mitra Jaya Corp.

The researcher give suggestion for Petraya Mitra Jaya Corp to improve the service quality which is the quickness of service on customers. For improving the service quality in the part customer service, corporation should give extra TV in the waiting room to make customers feel more comfortable.

Keywords: service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PT. PETRAYA MITRA JAYA”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Diploma-III (D-III) Administrasi Perkantoran Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fisip Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku Ketua Program Studi Diploma-III Administrasi Perkantoran Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran Universitas Diponegoro.
4. Bapak Drs. Amni Zakarsyi Rahman, SAP, M.Si selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku Dosen Wali penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
7. Seluruh staf tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang terimakasih atas segala bantuan selama proses pembuatan skripsi sampai selesai.
8. Kedua wali orang tua saya tercinta : Hartoyo dan Eli Rahmawati atas doa restu, kasih sayang, didikan dan arahan, dorongan semangat dan motivasi, perhatian, dukungan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.
9. Seluruh keluarga besar saya : pakhde, budhe, om, tante, kakak dan sepupu-sepupu saya yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Edyl Nugroho, S.Sos yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
11. Pihak Manajemen PT. Petraya Mitra Jaya Semarang dan Mbak Rini, Pak Agus, Pak Slameti yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan survey penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman saya Gusta, Febry, Monika, Fitri, Ariawan, Yunadya, Bethari, Arya, Wildan, Mursid, Muklis, Habibi Serta teman Satu kelas D-III Administrasi Perkantoran angkatan 2103 yang tidak bisa saya sebutkan satu

per satu, terimakasih untuk kebersamaan yang kita jalani dan berbagi banyak hal termasuk ilmu.

14. Sahabat saya : Surep, Reza dan Nia yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan.kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 30 Mei 2017

Hary Agung Prabowo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN ABSTRAKSI	vi
HALAMAN ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Ruang Lingkup Pembahasan.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Kerangka Teori.....	7
1.4.1 Definisi Pelayanan.....	7
1.4.2 Kualitas Pelayanan	8
1.4.3 Dimensi Kulaitas Pelayanan	9
1.5 Operasional Konsep.....	11

1.6	Metode Penelitian.....	13
1.6.1	Pendekatan	13
1.6.2	Fokus dan Lokus	14
1.6.3	Fenomena Penelitian.....	15
1.6.4	Lokasi Penelitian	16
1.6.5	Jenis Sumber Data	16
1.6.6	Pemilihan Informan	17
1.6.7	Metode Pengumpulan Data.....	18
1.7	Keterbatasan Penelitian.....	19
BAB II	GAMBARAN UMUM	21
2.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan PT. Petraya Mitra Jaya	21
2.2	Visi dan Misi PT. Petraya Mitra Jaya.....	22
2.2.1	Visi.....	22
2.2.2	Misi	22
2.3	Struktur Organisasi PT. Petraya Mitra Jaya	23
BAB III	PENYAJIAN PENEMUAN PENELITIAN.....	34
3.1	Informasi Penelitian.....	34
3.2	Hasil Penelitian	34
3.2.1	<i>Tangible</i>	34
3.2.2	<i>Reliability</i>	36
3.2.3	<i>Responsiveness</i>	41
3.2.4	<i>Assurance</i>	44
3.2.5	<i>Empathy</i>	46

BAB IV	PENUTUP	50
4.1	Kesimpulan	50
4.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Bagan Strukutr Organisasi PT. Petraya Mitra Jaya	24
---	----