**“PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA UNTUK KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI (PLASA SAMRAT) MANADO”**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar ahlimadya administrasi bisnis (AMD, AB) Pada program studi Administrasi Bisnis

Oleh

**PRISCA CAROLIS SAHOMING NIM : 15 051 028**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL ....................................................................................... i ABSTRAK ....................................................................................................... ii MOTTO ........................................................................................................... iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN ............................................ v LEMBAR PERSETUJUAN DAN PEMBIMBINGAN .................................. vi LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR ........................................................ vii BIOGRAFI....................................................................................................... viii KATA PENGANTAR ..................................................................................... ix DAFTAR ISI.................................................................................................... xii DAFTAR TABEL............................................................................................ xv DAFTAR GAMBAR ....................................................................................... xvi DAFTAR LAMPIRAN.................................................................................... xvii

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB I** | **PENDAHULUAN** .................................................................. | 1 |
|  | 1.1 Latar Belakang ............................................................. | 1 |
|  | 1.2 Identifikasi Masalah ..................................................... | 3 |
|  | 1.3 Pembatasan Masalah .................................................... | 4 |
|  | 1.4 Perumusan Masalah ..................................................... | 4 |
|  | 1.5 Tujuan dan Manfaat ..................................................... | 4 |
|  | 1.5.1 Tujuan ............................................................... | 4 |
|  | 1.5.2 Manfaat ............................................................. | 5 |
|  | 1.6 Metodologi Penelitian .................................................. | 5 |
|  | 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian........................... | 5 |
|  | 1.6.2 Metode dan jenis Penelitian .............................. | 5 |
|  | 1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data ...... | 6 |
|  | 1. Jenis Data .................................................... | 6 |
|  | 2. Metode Pengumpulan Data ......................... | 6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB II** | **KAJIAN PUSTAKA** .............................................................. | 7 |
|  | 2.1 Landasan Teori................................................................... | 7 |
|  | 2.1.1 Tujuan Pelayanan Prima .......................................... | 9 |
|  | 2.1.2 Manfaat Pelayanan Prima ........................................ | 9 |
|  | 2.1.3 Prinsip Pelayanan Prima .......................................... | 11 |
|  | 2.1.4 Strategi mewujudkan Layanan Prima...................... | 13 |
|  | 2.1.5 Konsep Pelayanan Prima ......................................... | 15 |
|  | 2.16 Kepuasan Pelanggan................................................. | 17 |
|  | 2.2 Tinjauan Pustaka ................................................................ | 17 |
| **BAB III** | **HASIL DAN PEMBAHASAN** .............................................. | 26 |
|  | 3.1 Gambaran Umum Perusahaan............................................ | 26 |
|  | 3.1.1 Sejarah Perusahaan .................................................. | 26 |
|  | 3.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan .............................. | 30 |
|  | 3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan ........................................ | 30 |
|  | 3.1.4 Bidang Usaha........................................................... | 31 |
|  | 3.1.5 Sumber Daya Perusahaan ........................................ | 33 |
|  | 3.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan............................... | 34 |
|  | 3.1.7 Uraian Kerja/Job Description .................................. | 34 |
|  | 3.2. Hasil .................................................................................. | 35 |
|  | 3.3 Pembahasan........................................................................ | 42 |

3.3.1 Untuk mengetahui Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Care PT Telekomunikasi (Plasa Samrat) Manado .................................................................... 42

3.3.2 Untuk menjelaskan cara penanganan keluhan pelanggan bagian Customer Care PT Telekomunikasi (Plasa Samrat) Manado ........................................................................... 45

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB IV** | **PENUTUP**………………………………………………….. | 47 |
|  | 4.1 Kesimpulan ........................................................................ | 47 |
|  | 4.2 Saran .................................................................................. | 47 |

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Di Era Globalisasi persaingan dalam dunia bisnis semakin besar, sehingga permasalahan harus mampu mempertahankan pelanggan bahkan untuk menambah pelanggan. Tentunya perusahaan menawarkan produk-produk yang bisa diterima oleh masyarakat dan tentunya memiliki kualitas dengan harga yang terjangkau dan tidak hanya itu saja melainkan disertai dengan pelayanan. Perusahaan harus mampu membuat bagaimana agar produk-produk yang ditawarkan bisa terjual dan menguasai *market share.* Harus bisa menawarkan sesuatu yang (seolah-olah) berbeda dari para pesaing, tentu saja perilaku pelanggan menjadi pertimbangan yang kuat, kita mungkin dibuat untuk menuruti kehendak pelanggan padahal kita hanya menawarkan sesuatu yang berbeda yang membuat orang tertarik.

Salah satu unsur yang sangat mempengaruhi daya saing usaha adalah pelayanan prima (Boubekri-2001) dalam tulisannya “*Technology enebles for supply chain management, integrated manufacturing system”* mengatakan persaingan tidak lagi bersifat *inventory – driven system* tetapi lebih bersifat *service – driven system* dengan kata lain pelayanan prima, seharusnya menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam bisnis guna mewujudkan service excellent. Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin dari perusahaan yang menerapkan kinerjanya dari sebuah aspek-aspek seperti *reability, emphaty, tangibles,*

*assurance,* serta *responsibility*, kelima aspek kualitas ini bisa diterapkan secara2

1

bersama-sama akan mendapatkan kualitas yang prima dan memuaskan pelanggan dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan melalui pelayanan akan menghadapi masalah yang cukup kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah pelanggan jika merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu setiap perusahaan wajib mengendalikan system kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang prima dapat memuaskan para pelangannnya

PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado harus mampu bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan, dan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan, karyawan yang ada di PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado masih belum memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan, ada karyawan yang melayani pelanggan dengan marah-marah, ada karyawan yang melayani pelanggan dengan cuek, mengeluh, dan ada pula karyawan yang mengeluarkan kata kasar kepada pelanggan lewat via telepon. Karyawan yang masih belum mampu bersabar menghadapi bermacam-macam sikap dari para pelanggan, sehingga pelanggan berpikir bahwa pelayanan yang mereka terima tidak memuaskan dan setelah pelanggan berpikir seperti itu mulailah pelanggan

membuat pengeluhan. Karyawan yang seharusnya mampu untuk menangani keluhan para pelanggan dan seharusnya karyawan melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, ramah dan beretika.

Berdasarkan dengan hal tersebut diatas makan penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan mengangkat judul **“PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA UNTUK KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TELEKOMUNIKASI (PLASA SAMRAT) MANADO”.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas, dapat di di identifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pada bagian costumer care pada PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado masih belum maksimal.

2. Dalam pelaksanaannya ada karyawan yang melayani pelanggan dengan tidak sopan, marah-marah dan lain sebagainya.

**1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, serta mengingat keterbatasan waktu dalam menulis Tugas Akhir ini, maka penulisan penelitian ini hanya focus dibatasi pada masalah yang hanya berhubungan dengan pelayanan prima terlebih khusus pada bagian customer care **PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado.**

**1.4 Perumusan Masalah**

Adapun masalah yang penulis angkat dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

“ Bagaimana pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado khususya di bagian customer care?”

**1.5 Tujuan dan Manfaat**

**1.5.1 Tujuan**

1 Untuk mengetahui pelayanan prima pada PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado.

2 Mengetahui Untuk Menjelaskan cara penanganan keluhan pelanggan pada bagian Customer Care PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado.

**1.5.2 Manfaat**

**1 Bagi penulis**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam hal melayani pelanggan secara baik dan benar.

**2. Bagi institusi Politeknik Negeri Manado**

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi kampus dalam hal pelayanan prima dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan.

**3. Bagi perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayan prima secara maksimal untuk bagian Customer Care PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado.

**1.6 Metodologi Penelitian**

**1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan Waktu Penelitian dalam Penulisan Tugas Akhir ini yaitu di bagian customer care PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado pada tanggal 5 Februari-7 Mei 2018.

**1.6.2 Metode dan Jenis Peneitian**

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini Penulis menggunakan metode Penelitian Deskriptif dengan Jenis Penelitian Kualitatif yaitu menjelaskan dan menguraikan masalah yang di hadapi dan terjadi pada suatu oganisasi, serta mencari solusi tentang permasalahan tersebut.

**1.6.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

**1 Jenis Data**

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis dengan mengamati langsung tentang pelayanan.

b. Data Sekunder

Data atau informasi yang relevan dan merupakan hasil studi pihak lain untuk kepentingan mereka sendiri tetapi dapat dipergunakan pihak lain guna menjawab masalah penelitian. Data sekunder diperoleh dari perusahaan berupa visi dan misi, struktur organisasi dan data karyawan.

**2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam a. Wawancara

yaitu memberikan pertanyaan lansung terhadap beberapa pelanggan di Bagian customer care PT Telekomunikasi (plasa samrat) Manado yang di anggap dapat memberikan informasi atau data yang di perlukan.

b. Kajian pustaka

Penulis mencari-cari dari referensi-referensi yaang terkait dengan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan dari sumber-sumber seperti buku-buku dan situs-situs internet.