

**AKTIVITAS OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MERESPON KELUHAN PELANGGAN
PT. SENJANI TEKNO BOGA**

LAPORAN MAGANG

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**



**DIAJUKAN OLEH:
INDAR YUNIARSIH
NIM 20111077**

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MERESPON KELUHAN PELANGGAN
PT. SENJANI TEKNO BOGA

DIAJUKAN OLEH:
INDAR YUNIARSIH
NIM 20111077

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

KETUA PROGRAM STUDI



SOEDARMANTO. SE, MM.
NIDN : 0322036902

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDN : 8891880018

MENGETAHUI,
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
PLH. KETUA



MUDAYAT, S.Pd, MM
NIDN : 0722017004



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MERESPON KELUHAN PELANGGAN
PT. SENJANI TEKNO BOGA

DISUSUN OLEH:
INDAR YUNIARSIH
NIM 20111077

TELAH DIPRESENTASIKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI MAGANG
PADA TANGGAL

PENGUJI

1. Dr. GUGUS WIJONARKO, MM
NIDN : 0708116501

(.....)

2. JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM
NIDN : 0708067104

(.....)

MENGETAHUI,
STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
PLH. KETUA



MUDAYAT, S.Pd, MM
NIDN : 0722017004

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan magang ini dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban tertulis atas pelaksanaan kegiatan magang di PT.SENJANI TEKNO BOGA. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 1 bulan, terhitung mulai tanggal 9 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 15 November 2023.

Selama magang, penulis berkesempatan untuk mempelajari dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan di bidang customer service. Penulis ditempatkan di bagian customer service dan diberi tanggung jawab untuk menangani pertanyaan dan keluhan pelanggan. Melalui kegiatan magang ini, penulis banyak mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk berinteraksi dengan berbagai macam pelanggan dengan berbagai latar belakang. Hal ini sangat bermanfaat bagi penulis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan interpersonal.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mudayat,S.Pd,MM., selaku Ketua di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;

2. Soedarmanto, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
3. Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT., selaku Dosen Pembimbing Magang di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
4. Kak Abdul Latif., selaku CEO dari PT. Senjani Tekno Boga yang telah menerima saya magang di perusahaan beliau
5. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat guna menyelesaikan Laporan Magang ini.

Penulis menyadari bahwa fokus laporan magang ini lebih kepada pengalaman pribadi penulis selama magang di PT. Senjani Tekno Boga. Oleh karena itu, mungkin terdapat aspek-aspek teoritis atau data pendukung yang belum teruraikan secara mendalam. Penulis juga berharap agar pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan magang ini di masa mendatang.

Surabaya, 20 November 2024

Indar Yuniarsih

NIM 20111077

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Magang	3
1.2.1 Tujuan Magang	3
1.2.2 Manfaat Magang	3
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG.....	4
2.1 Sejarah Singkat dan Visi Misi Perusahaan	4
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	14
2.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab.....	15
2.2.1 Struktur Organisasi.....	15
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab.....	15
2.3 Aktivitas / Kegiatan Perusahaan	18
2.4 Personalia.....	18
2.4.1 Rekrutmen.....	18
2.4.2 Jumlah Karyawan	19
BAB III LANDASANTEORI	21
3.1 Administrasi Bisnis	21
3.1.1 Pengertian Administrasi Bisnis	21
3.1.2 Ruang Lingkup Administrasi Bisnis	22
3.1.3 Unsur-unsur Administrasi Bisnis	25
3.1.4 Fungsi Administrasi Bisnis	26

3.2	Customer Service	28
3.2.1	Pengertian Customer Service	28
3.2.2	Unsur-unsur Customer Service	29
3.2.3	Fungsi Customer Service	31
3.3	Peran Customer Service.....	32
3.3.1	Implementasi Customer Service.....	33
3.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Service.....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....		30
4.1	Kegiatan Praktis	30
4.2	Metode Magang	31
4.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
4.4	Analisis Data.....	34
4.4.1	Aktivitas Operasional Customer Service	34
4.5	Identifikasi Masalah	36
4.6	Sebab dan Akibat Masalah	37
4.6.1	Sebab Masalah	37
4.6.2	Akibat Masalah	37
4.7	Solusi Pemecah Masalah	37
BAB V PENUTUP.....		38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kesejahteraan Karyawan PT. Senjani Tekno Boga.....	20
Tabel 4. 1 Rincian Jadwal Kegiatan Magang	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	15
Gambar 2. 2 Daftar Karyawan dan Jabatannya	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Data Pelanggan Keseluruhan.....	35
Gambar 4. 2 Data Pelanggan Sesuai Domisili Dan Jadwal Catering	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Learning together
- Lampiran 2 Surat Keterangan Magang
- Lampiran 3 Result card
- Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang
- Lampiran 5 Formulir Pendaftaran Magang
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Magang
- Lampiran 7 Nilai Magang Di Tempat Kerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa atau produk yang baik adalah perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Salah satu aspek penting dalam pelayanan pelanggan adalah aktivitas operasional customer service. Aktivitas operasional customer service merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh customer service untuk melayani pelanggan. Kegiatan-kegiatan tersebut meliputi menjawab pertanyaan pelanggan, menangani keluhan pelanggan, dan memberikan informasi kepada pelanggan. Kualitas aktivitas operasional customer service dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan customer service akan lebih loyal kepada perusahaan.

PT. Senjani Tekno Boga adalah perusahaan yang bergerak di industri food and beverage yang bergerak di bidang catering. PT. Senjani Tekno Boga memiliki tim customer service yang bertugas untuk melayani pelanggan. Tim customer service ini memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan pelanggan serta mampu merespon segala pertanyaan dan keluhan pelanggan. Dengan adanya peran dari customer service ini dapat membantu perusahaan dalam mendekati diri dengan para customer dan mampu memahami secara lebih kebutuhan dari para customer dan calon customer.

1.2 Tujuan dan Manfaat Magang

1.2.1 Tujuan Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Senjani Tekno Boga cabang Surabaya yang memiliki tujuan bagi mahasiswa dan perguruan tinggi yakni STIAMAK Barunawati Surabaya. Tujuan yang ingin dicapai akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Memahami dan mempelajari proses dan prosedur operasional customer service dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Mengembangkan keterampilan komunikasi, interpersonal, dan problem solving dalam menangani keluhan pelanggan.
3. Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya customer service dalam menjaga kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
4. Mampu menganalisis dan mengevaluasi keluhan pelanggan untuk mengidentifikasi peluang peningkatan layanan.

1.2.2 Manfaat Magang

Dengan adanya Kegiatan Magang yang dilakukan oleh mahasiswa di PT Senjani Tekno Boga cabang Surabaya, ada beberapa manfaat bagi mahasiswa, Perguruan tinggi, dan Instansi yang terkait sebagaimana akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu pengetahuan perkuliahan, yang berguna untuk kelangsungan memantapkan bekal bagi mahasiswa
- b. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Instansi Tempat Magang

- a. Dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja mahasiswa pada saat melaksanakan magang
- b. Dengan dilaksanakannya kegiatan magang, diharapkan perusahaan mendapatkan saran guna pengembangan kegiatan perusahaan.

3. Manfaat Bagi STIAMAK

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara belah pihak
- b. Sebagai saran untuk memperoleh informasi mengenai keadaan cara kerja, situasi dan kegiatan di tempat magang.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK MAGANG

2.1 Sejarah Singkat dan Visi Misi Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Era saat ini menandai perkembangan bisnis catering yang semakin meluas dan beragam. Dalam kerumitan persaingan ini, setiap pelaku usaha harus mampu menciptakan identitas unik dan membidik segmen pasar spesifik agar produk yang dihasilkan benar-benar tepat sasaran.

Senjani Kitchen adalah salah satu contoh nyata dari prinsip tersebut. Berdiri sejak tahun 2018 yang didirikan oleh Abdul Latif di Kota Malang kemudian ia memiliki cabang yang bertempat tinggal di Jl. Gubeng Kertajaya XIII No.7, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya. Senjani Kitchen menyediakan paket catering untuk harian dan acara. Produk Senjani Kitchen terdiri dari basic daily catering, reusable box, family pack, diet package, kiddy & baby meals, dan event catering. Untuk harga sangat bervariasi tergantung jenis produk yang diinginkan.

Bisnis ini telah menghasilkan berbagai macam produk catering. Pertama-tama, ada “Daily Catering,” yaitu layanan catering harian yang sehat untuk individu, keluarga, dan bahkan kantor, dengan harga yang terjangkau. “Selanjutnya, kami juga menyediakan layanan event catering dalam bentuk bento box, snack

box, serta tumpeng mini dengan keistimewaan menerima permintaan desain kemasan khusus.

Senjani Kitchen juga menyediakan layanan diet catering yang disesuaikan dengan kebutuhan unik tiap klien, seperti program penurunan berat badan, diabetes melitus, program bayi tabung, dan lain-lain. Setiap harinya, Senjani Kitchen tidak hanya memproduksi makanan, tetapi juga mengantarkannya langsung ke rumah pelanggan dengan layanan pengiriman gratis.

Perjuangan membangun bisnis senjani kitchen penuh perjuangan pada dua tahun awal terutama ketika ia harus menjalankan usaha ini sambil menjalani kuliah. Pemilik Abdul Latif harus menjalani kuliah delapan jam sehari, namun usaha ini juga memakan waktu hingga 10 jam sehari. Tidur terkadang sangat terbatas. Namun, kunci dari semuanya adalah konsistensi. Tidak ada langkah awal yang tidak melelahkan. Anda perlu sabar dan terus melangkah, seiring berjalannya waktu, hasil akan tiba. Terbukti, setelah 4,5 tahun konsisten dalam mengembangkan bisnis catering, akhirnya pendiri berhasil membuka cabang di kota besar lainnya. Saat ini, produk dan layanan Senjani Kitchen telah meraih apresiasi tinggi dari para pelanggan. Perusahaan ini kini telah memiliki banyak karyawan dan telah membuka tiga cabang di Malang, Surabaya, dan Yogyakarta. Senjani Kitchen berencana untuk terus berkembang dengan membuka cabang di kota-kota besar lainnya, dengan target membuka satu cabang setiap tiga bulan. Senjani Kitchen juga telah memberikan kontribusi besar dalam penyediaan makanan

untuk berbagai acara, mulai dari orientasi mahasiswa di berbagai universitas di Malang, hingga konsumsi dalam acara musik dan makan siang di perusahaan BUMN dan perusahaan swasta.

Prestasi gemilang juga telah diraih oleh Senjani Kitchen. Mereka berhasil meraih gelar Juara ASMI (Akselerasi Startup Mahasiswa Indonesia) yang diadakan oleh Kemendikbud Ristek, Juara Youth Entrepreneur Brawijaya yang diselenggarakan oleh Universitas Brawijaya, dan Juara dalam kompetisi “Peran Mahasiswa dalam Industri 4.0” yang diadakan oleh UIN Semarang.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

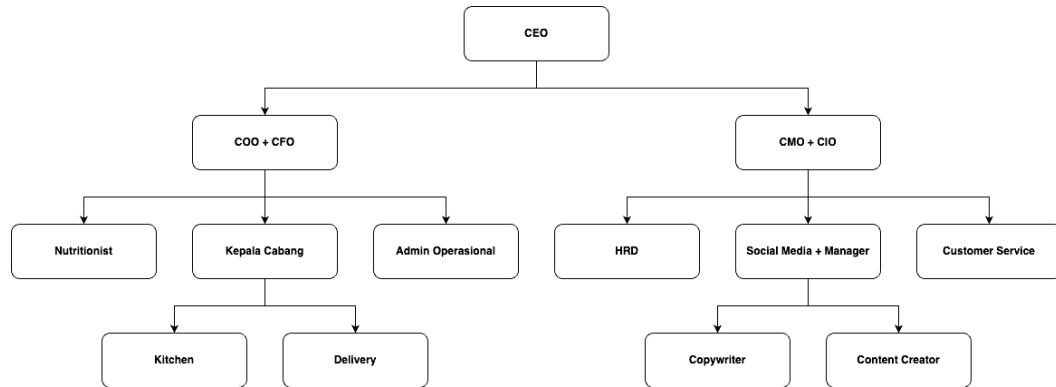
Menjadi bisnis jasa boga terbesar di Indonesia

2. Misi

- a. Menghadirkan produk dengan cita rasa yang berkualitas, praktis, sehat, variatif, dan higienis.
- b. Progresif dalam pengembangan inovasi dan teknologi untuk mencapai kepuasan internal maupun eksternal.

2.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab

2.2.1 Struktur Organisasi



Gambar2. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber : PT Senjani Tekno Boga

2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Dalam struktur organisasi PT Senjani Tekno Boga terdapat beberapa bidang. Berikut tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang :

1. CEO + CIO

- a. Memimpin perusahaan
- b. Melakukan sistemasi bisnis

2. COO + CFO

- a. Memastikan operasional berjalan dengan lancar
- b. Mengelola keuangan perusahaan

3. Kitchen Head

- a. Memimpin operasional cabang
- b. Menyiapkan bahan baku
- c. Memproses bahan baku menjadi bahan setengah jadi

- d. Memasak catering sesuai jadwal menu
- e. Membersihkan lingkungan kerja

4. Marketing Manager

- a. Mengembangkan strategi/rencana pemasaran (marketing plan)
- b. Memimpin proses pemasaran, baik online (Instagram, Twitter, Tiktok, dsj) maupun offline (kerjasama dengan organisasi, dsj)
- c. Mengatur anggaran pemasaran (marketing budget)
- d. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pemasaran

5. Customer Service

- a. Membalas pesan Whatsapp
- b. Membuat rekap order harian

6. Delivery Staff Malang dan Yogyakarta

- a. Mengantarkan makanan sesuai list
- b. Pengantaran hanya disimpan (tanpa bertemu)
- c. Waktu delivery 05.00-07.00, 10.00-12.00, 14.00-17.00 (harus bisa semuanya)

7. Delivery Staff Surabaya

- a. Mengantarkan makanan sesuai list
- b. Pengantaran hanya disimpan (tanpa bertemu)
- c. Waktu delivery 05.00-07.00, 10.00-12.00, 14.00-17.00 (harus bisa semuanya)

8. Kitchen Staff Malang dan Yogyakarta

- a. Menyiapkan bahan baku

- b. Memproses bahan baku menjadi bahan setengah jadi
- c. Memasak catering sesuai dengan jadwal menu
- d. Membersihkan lingkungan kerja

9. Kitchen Staff Surabaya

- a. Menyiapkan bahan baku
- b. Memproses bahan baku menjadi bahan setengah jadi
- c. Memasak catering sesuai dengan jadwal menu
- d. Membersihkan lingkungan kerja

10. Delivery Administrator

- a. Memberikan rute delivery semua cabang

11. Nutritionist

- a. Menganalisis kebutuhan gizi klien
- b. Membuat perencanaan siklus menu baru beserta resep dan informasi nilai gizi
- c. Mengawasi proses produksi

12. Content Creator

- a. Membuat perencanaan dan eksekusi konten untuk semua sosial media
- b. Membantu pemasaran offline jika dibutuhkan

13. HGRA

- a. Melakukan rekrutmen karyawan
- b. Mengelola data karyawan
- c. Melakukan penilaian kinerja karyawan

- d. Mengembangkan potensi dan skill karyawan
- e. Membantu administrasi GA

14. Web Developer

- a. Membuat sistem bisnis berbasis website

2.3 Aktivitas / Kegiatan Perusahaan

Pt. Senjani Tekno Boga merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang industri F&B yakni daily catering healthy food yang memiliki aktivitas seperti :

1. Memproduksi menu makanan catering yang berbeda setiap harinya
2. Melakukan pengantaran makanan catering ke rumah para customer
3. Melakukan analisis penjualan pada setiap cabangnya
4. Mengatur jadwal pengantaran produk ke customer
5. Mengatur nilai gizi yang sesuai yang dibutuhkan oleh customer
6. Merespon segala bentuk keluhan dan pertanyaan dari customer.

2.4 Personalia

2.4.1 Rekrutmen

Proses rekrutmen di senjani sendiri dengan disebar ke media sosial dan juga beberapa platform yang memang khusus untuk mencari lowongan pekerjaan. Dan juga mengutamakan skill yang sesuai dengan jabatan yang di daftarkan contohnya jika ingin menjadi head cheff yang penting adalah skill memasak tersebut.

2.4.2 Jumlah Karyawan

Jumlah karyawan di PT. Senjani Tekno Boga mencapai 27 orang.

Berikut daftar karyawan beserta dengan jabatannya :

NAMA	JABATAN
Abdul Latif	CEO + CIO
Amira Ulvi Annisa, S.Si	COO + CFO
Farida Agustin	Kitchen Head
Yuli	Kitchen Head
Nindia Syamsi Amali, A.Md.Gz	Marketing Manager
Akmala Mutia Hanifa	Customer Service
Makhtub Zakariyya	Delivery Staff MLG YYK
Rikmal Abdul Zabara	Delivery Administrator
Annisa Rizkia	Kitchen Staff MLG YYK
Hamzah Fahrudin Affandi	Delivery Staff MLG YYK
Sri Utami	Kitchen Staff MLG YYK
Nur Fadhila Istighfara, S.Tr.Gz, Dietisien	Nutritionist
Kurniawan Achirul	Delivery Staff SBY
Lina Yuliana	Kitchen Staff SBY
Margareta Martinus	Kitchen Staff MLG YYK
Bakhtiar Prio	Delivery Staff MLG YYK
Zdikri Miftachul Rochmansyah	Delivery Staff MLG YYK
Nurdin	Delivery Staff SBY
Enita Sari	Kitchen Staff SBY
Hilmayasin, S.Hum	Content Creator
Luluk Nurcahyadi, S.T	Web Developer
Nur Azizah	Kitchen Staff SBY
Eva Nurdiana Rahmadanti, S.Psi	HRGA
Sumi'ah	Kitchen Staff MLG YYK
Sugimin, S. P	Delivery Staff MLG YYK
Siti Hidayatul Khotimah	Kitchen Staff MLG YYK
Siti Munawaroh	Kitchen Staff MLG YYK

Gambar2. 2 Daftar Karyawan dan Jabatannya

Sumber : PT. Senjani Tekno Boga

2.4.3 Kesejahteraan

Berikut adalah kesejahteraan karyawan di PT. Senjani Tekno Boga Surabaya:

Tabel 2.1 Kesejahteraan Karyawan PT. Senjani Tekno Boga

No.	Fasilitas/Tunjangan
1.	Tempat Tinggal
2.	Uang Transportasi (BBM)
3.	Upah Bulanan
4.	Uang Service Kendaraan

Sumber : PT. Senjani Tekno Boga

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Administrasi Bisnis

3.1.1 Pengertian Administrasi Bisnis

Istilah administrasi sering kita dengar adalah kegiatan yang berkaitan dengan surat-menyurat, catat mencatat, pembukuan di dalam perusahaan.

Berikut pengertian administrasi bisnis menurut beberapa ahli:

1. Menurut Liang Gie (2009), administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Menurut Sondang P. Siagian (2014), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Menurut George R. Terry (1975), administrasi adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.
4. Menurut James A. F. Stoner (1996), administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

5. Menurut Griffin (2011), administrasi bisnis adalah studi tentang bisnis yang meliputi kemampuan analisa, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, kemampuan komunikasi antar individu, pengembangan strategi bisnis, kepemimpinan dan manajemen sumber daya serta informasi.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi bisnis adalah disiplin ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan berbagai aspek bisnis, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian. Administrasi bisnis juga mempelajari tentang manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, dan manajemen operasional.

Secara umum, administrasi bisnis dapat didefinisikan sebagai berikut: Administrasi bisnis adalah disiplin ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan berbagai aspek bisnis, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian. Administrasi bisnis juga mempelajari tentang manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, dan manajemen operasional.

3.1.2 Ruang Lingkup Administrasi Bisnis

Ruang lingkup administrasi bisnis dapat dibagi menjadi dua, yaitu ruang lingkup makro dan mikro. Ruang lingkup makro administrasi bisnis mempelajari tentang aspek-aspek umum yang berkaitan dengan bisnis, seperti:

1. Teori organisasi

Teori organisasi adalah studi tentang bagaimana organisasi dirancang, dikelola, dan dikendalikan. Teori organisasi mempelajari tentang berbagai aspek organisasi, seperti struktur organisasi, budaya organisasi, dan kepemimpinan.

2. Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen mempelajari tentang berbagai aspek manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan kepemimpinan.

3. Ekonomi

Ekonomi adalah studi tentang bagaimana masyarakat menggunakan sumber daya yang terbatas untuk memenuhi kebutuhan yang tidak terbatas. Ekonomi mempelajari tentang berbagai aspek ekonomi, seperti pasar, persaingan, dan kebijakan ekonomi.

4. Hukum bisnis

Hukum bisnis adalah studi tentang hukum yang berkaitan dengan bisnis. Hukum bisnis mempelajari tentang berbagai aspek hukum bisnis, seperti kontrak, hukum persaingan, dan hukum pajak.

5. Etika bisnis

Etika bisnis adalah studi tentang prinsip-prinsip moral yang berlaku dalam bisnis. Etika bisnis mempelajari tentang berbagai aspek etika bisnis, seperti tanggung jawab sosial perusahaan, dan kode etik bisnis.

Ruang lingkup makro administrasi bisnis bertujuan untuk memberikan pemahaman yang luas tentang bisnis, baik dari segi teori maupun praktiknya. Ruang lingkup makro administrasi bisnis juga bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola bisnis secara efektif.

Ruang lingkup mikro administrasi bisnis mempelajari tentang aspek-aspek khusus yang berkaitan dengan bisnis, seperti:

1. Manajemen sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah proses merencanakan, merekrut, mengembangkan, dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia mempelajari tentang berbagai aspek manajemen sumber daya manusia, seperti perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi.

2. Manajemen keuangan

Manajemen keuangan adalah proses merencanakan, memperoleh, dan menggunakan dana untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen keuangan mempelajari tentang berbagai aspek manajemen keuangan, seperti investasi, pembiayaan, dan akuntansi.

3. Manajemen pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses merencanakan, mengimplementasikan, dan mengendalikan program-program yang bertujuan untuk menciptakan, menarik, dan mempertahankan pelanggan. Manajemen pemasaran mempelajari tentang berbagai aspek manajemen pemasaran, seperti produk, harga, promosi, dan distribusi.

4. Manajemen operasional

Manajemen operasional adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas-aktivitas yang menghasilkan barang atau jasa. Manajemen operasional mempelajari tentang berbagai aspek manajemen operasional, seperti produksi, pengendalian kualitas, dan logistik

Ruang lingkup mikro administrasi bisnis bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang aspek-aspek khusus yang berkaitan dengan bisnis. Ruang lingkup mikro administrasi bisnis juga bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola aspek-aspek khusus tersebut secara efektif.

3.1.3 Unsur-unsur Administrasi Bisnis

Menurut The Liang Gie (Sutha, 2018) terdapat delapan unsur-unsur dari sebuah administrasi yaitu pengorganisasian, manajemen, tata hubungan, kepagawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha, serta perwakilan.

3.1.4 Fungsi Administrasi Bisnis

Menurut Hendi Haryadi (Mulyapradana & Lazulfa, 2018), ada lima jenis. Fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran yaitu :

1. Fungsi Rutin

Yaitu fungsi administrasi perkantoran yang terkait dengan pengarsipan dan penggandaan dokumen kantor yang mana kegiatan ini biasa dilakukan petugas administrasi setiap hari dalam kegiatan administrasinya.

2. Fungsi Teknis

Yaitu fungsi administrasi yang terkait dengan keterampilan dalam bidang teknologi informasi. Program aplikasi komputer yang dijalankan dalam kegiatan administrasi harus dijalankan dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar seluruh kegiatan teknis kantor dapat dijalankan dengan baik.

3. Fungsi Analisis

Fungsi ini mengharuskan seseorang mempunyai tanggung jawab untuk menganalisis sebuah keputusan yang akan diambil oleh atasannya dan biasanya yang memegang peranan tersebut adalah seorang manajer dalam sebuah kantor. Seorang manajer diharuskan kreatif untuk mendukung dan memberikan saran atas keputusan apa yang ingin diambil oleh atasannya.

4. Fungsi Interpersonal

Fungsi ini dilakukan untuk mendapatkan penilaian berdasarkan keterampilan dan kecerdasan orang lain untuk mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi. Disini akan dilihat bagaimana seseorang tersebut nantinya akan mampu atau tidak dalam mengemban tugas yang lebih berat, tugas yang mengharuskan mengkoordinasi sebuah tim.

5. Fungsi Manajerial

Fungsi ini ditujukan untuk pengelolaan sebuah sistem kantor. Sistem kantor sendiri terdiri dari sebuah perencanaan yang baik untuk semua kegiatan kantor, pengorganisasian tatanan kerja kantor, memotivasi seluruh karyawan kantor untuk lebih semangat dalam menjalankan tugasnya, membuat anggaran yang terencana yang terorganisir agar anggaran tidak dapat diminimalisir, serta mengevaluasi kinerja dari karyawan.

Fungsi administrasi secara umum (Sutha, 2018):

- a. Planning (perencanaan) yaitu merencanakan segala kegiatan administrasi yang akan dijalankan.
- b. Organizing (pengorganisasian) yaitu menyusun segala bentuk kerjasama yang akan dilakukan mulai dari pengorganisasian orang-orangnya sampai dengan bentuk kerjanya.
- c. Staffing (kepegawaian) yaitu suatu cara untuk memilih pegawai yang berkualitas untuk pekerjaan yang akan diembannya serta dengan memberikan suatu pelatihan untuk pengembangan pengetahuan.

- d. Directing (mengarahkan) yaitu memberikan pengarahan untuk pegawai yang sedang menjalankannya pekerjaannya, diberikan arahan yang terkait dengan pekerjaan.
- e. Coordinating (koordinasi) yaitu mengkoordinasi agar dalam menjalankan
- f. pekerjaan tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.
- g. Reporting (pelaporan) yaitu menyampaikan hasil atau keterangan dari suatu
- h. pekerjaan yang sudah dijalankan.
- i. Budgeting (penganggaran) yaitu perencanaan anggaran yang akan dikeluarkan untuk kegiatan yang dijalankan

3.2 Customer Service

3.2.1 Pengertian Customer Service

Customer service adalah layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggannya. Layanan ini dapat berupa bantuan, informasi, atau solusi atas masalah yang dialami oleh pelanggan. Menurut beberapa ahli customer service adalah berikut :

1. Menurut Philip Kotler (2002), customer service adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Menurut American Marketing Association (AMA), customer service adalah semua interaksi antara pelanggan dan perusahaan, baik sebelum, selama, maupun setelah penjualan.
3. Menurut Zendesk (2023), customer service adalah cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya untuk memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan.

3.2.2 Unsur-unsur Customer Service

Unsur-unsur customer service adalah hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Sikap. Sikap karyawan yang melayani pelanggan merupakan unsur yang paling penting dalam customer service. Karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani pelanggan.
2. Pengetahuan. Karyawan harus memiliki pengetahuan yang luas tentang produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Hal ini agar karyawan dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat kepada pelanggan.
3. Keterampilan. Karyawan harus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang berkualitas. Keterampilan tersebut meliputi keterampilan komunikasi, keterampilan pemecahan masalah, dan keterampilan teknis.

4. Kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari customer service. Karyawan harus selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas.

Selain unsur-unsur di atas, ada beberapa unsur lain yang juga penting dalam customer service, yaitu:

1. Kebijakan. Perusahaan harus memiliki kebijakan layanan pelanggan yang jelas dan tegas. Kebijakan ini harus mencakup hal-hal seperti komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, prosedur penanganan keluhan pelanggan, dan tanggung jawab karyawan dalam memberikan layanan pelanggan.
2. Teknologi. Teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pelanggan. Misalnya, perusahaan dapat menggunakan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) untuk melacak interaksi pelanggan.
3. Budaya perusahaan. Budaya perusahaan yang positif dapat mendukung upaya peningkatan layanan pelanggan. Perusahaan yang memiliki budaya perusahaan yang positif akan mendorong karyawan untuk memberikan layanan pelanggan yang berkualitas.
4. Dengan memperhatikan unsur-unsur customer service, perusahaan dapat memberikan layanan pelanggan yang berkualitas kepada pelanggannya. Layanan pelanggan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya, dan meningkatkan penjualan.

3.2.3 Fungsi Customer Service

Fungsi customer service adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Fungsi ini dapat dicapai dengan berbagai cara, seperti :

1. Memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan. Karyawan customer service harus memiliki pengetahuan yang luas tentang produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Mereka juga harus dapat berkomunikasi dengan pelanggan dengan jelas dan efektif.
2. Menangani keluhan pelanggan. Karyawan customer service harus dapat menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan adil. Mereka juga harus dapat menawarkan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.
3. Membangun hubungan dengan pelanggan. Karyawan customer service harus dapat membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan bersikap ramah, sopan, dan profesional.

Fungsi customer service sangat penting bagi perusahaan. Layanan pelanggan yang berkualitas dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.
2. Mengurangi biaya. Layanan pelanggan yang berkualitas dapat membantu perusahaan untuk mengurangi biaya, seperti biaya penanganan keluhan pelanggan dan biaya pemasaran.

3. Meningkatkan penjualan. Layanan pelanggan yang berkualitas dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan, karena pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk membeli produk atau jasa dari perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian yang serius terhadap fungsi customer service. Perusahaan harus memastikan bahwa karyawan customer service memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan pelanggan yang berkualitas.

3.3 Peran Customer Service

Customer service adalah bagian dari perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Peran customer service sangat penting bagi perusahaan, karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan bahkan penjualan.

Secara umum, peran customer service adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan

Customer service harus dapat memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat kepada pelanggan. Informasi yang dapat diberikan oleh customer service meliputi informasi tentang produk atau jasa, cara penggunaan produk atau jasa, dan kebijakan perusahaan. Customer service juga harus dapat membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah yang mereka alami. Masalah yang dapat diselesaikan oleh customer service meliputi masalah teknis, masalah administrasi, dan masalah lainnya.

2. Menangani keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan adalah hal yang wajar terjadi. Namun, keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat dan adil. Customer service harus dapat memahami keluhan pelanggan dan mencari solusi yang memuaskan bagi pelanggan. Solusi yang ditawarkan oleh customer service harus dapat menyelesaikan masalah pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas.

3. Membangun hubungan dengan pelanggan

Hubungan yang positif dengan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Customer service harus dapat membangun hubungan yang positif dengan pelanggan dengan bersikap ramah, sopan, dan profesional. Customer service juga harus dapat mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan oleh pelanggan.

3.3.1 Implementasi Customer Service

Implementasi customer service adalah proses penerapan strategi customer service dalam praktik sehari-hari. Implementasi customer service yang baik dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan customer service, yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Langkah-langkah implementasi customer service sebagai berikut :

1. Memahami strategi customer service

Langkah pertama adalah memahami strategi customer service yang telah disusun oleh perusahaan. Strategi customer service ini akan menjadi acuan dalam proses implementasi customer service.

2. Membentuk tim customer service

Tim customer service adalah orang-orang yang bertugas untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Tim customer service harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan layanan yang baik.

3. Membangun sistem dan proses customer service

Sistem dan proses customer service adalah hal-hal yang dibutuhkan untuk mendukung pemberian layanan kepada pelanggan. Sistem dan proses customer service harus dirancang dengan baik agar dapat berjalan dengan lancar.

4. Melakukan pelatihan kepada tim customer service

Tim customer service harus mendapatkan pelatihan yang memadai agar dapat memberikan layanan yang baik. Pelatihan ini dapat mencakup berbagai hal, seperti pengetahuan produk atau jasa, keterampilan komunikasi, dan keterampilan memecahkan masalah.

5. Melakukan evaluasi dan perbaikan

Evaluasi dan perbaikan harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan customer service yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

3.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Service

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi implementasi customer service, antara lain:

1. Pengetahuan dan keterampilan tim customer service

Tim customer service adalah orang-orang yang bertugas untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, tim customer service harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan layanan yang baik. Pengetahuan yang dibutuhkan oleh tim customer service meliputi pengetahuan tentang produk atau jasa perusahaan, pengetahuan tentang industri, dan pengetahuan tentang pelanggan. Keterampilan yang dibutuhkan oleh tim customer service meliputi keterampilan komunikasi, keterampilan memecahkan masalah, dan keterampilan teknis.

2. Sistem dan proses customer service

Sistem dan proses customer service adalah hal-hal yang dibutuhkan untuk mendukung pemberian layanan kepada pelanggan. Sistem dan proses customer service yang baik dapat membantu tim customer service dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan efisien. Sistem customer service meliputi sistem informasi, sistem teknologi, dan sistem kerja. Proses customer service meliputi proses penanganan keluhan, proses pemesanan, dan proses pengiriman.

3. Kebijakan dan budaya perusahaan

Kebijakan dan budaya perusahaan juga dapat berpengaruh terhadap implementasi customer service. Kebijakan dan budaya perusahaan yang mendukung customer service dapat mendorong tim customer service untuk memberikan layanan yang terbaik. Kebijakan perusahaan yang mendukung customer service meliputi kebijakan tentang kepuasan pelanggan, kebijakan tentang pelatihan customer service, dan kebijakan tentang kompensasi dan insentif customer service. Budaya perusahaan yang mendukung customer service meliputi budaya yang mengutamakan pelanggan, budaya yang menghargai karyawan, dan budaya yang terbuka terhadap perubahan.

Untuk meningkatkan implementasi customer service, perusahaan dapat melakukan hal-hal berikut:

1. Melakukan pelatihan kepada tim customer service

Pelatihan kepada tim customer service dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tim customer service. Pelatihan dapat diberikan secara berkala untuk memastikan bahwa tim customer service memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mutakhir.

2. Meningkatkan sistem dan proses customer service

Perusahaan dapat meningkatkan sistem dan proses customer service untuk mendukung tim customer service dalam memberikan layanan yang lebih

baik. Peningkatan dapat dilakukan dengan cara mengembangkan teknologi baru, atau dengan mengubah proses customer service yang ada.

3. Menciptakan budaya perusahaan yang mendukung customer service

Perusahaan dapat menciptakan budaya perusahaan yang mendukung customer service dengan cara menetapkan kebijakan dan prosedur yang mendukung customer service, serta dengan memberikan contoh yang baik dari para pemimpin perusahaan.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi customer service, perusahaan dapat melakukan implementasi yang tepat untuk memberikan layanan customer service yang memuaskan pelanggan.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Praktis

Kegiatan pelaksanaan magang ini di lakukan di PT. Senjani Tekno Boga cabang Surabaya pada bagian customer service yang bertugas merespon keluhan pelanggan serta melakukan rekap data pelanggan. Berikut tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan magang :

Tempat pelaksanaan magang : PT. Senjani Tekno Boga
 Alamat : Jl. Gubeng Kertajaya XIII No.7, Airlangga,
 Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60286
 Waktu pelaksanaan : 09 Oktober – 15 November 2023

Tabel 4. 1 Rincian Jadwal Kegiatan Magang

TANGGAL	KEGIATAN MAGANG
02 Okt 2023	Kunjungan pertama ke PT. Senjani Tekno Boga Surabaya untuk pengenalan perusahaan dan beradaptasi terhadap lingkungan kerja perusahaan
09-11 Okt 2023	Melakukan pencatat keuangan saldo masuk dan keluar, memperbaharui data

	karyawan
12 Okt 2023 – 14 Nov 2023	<ul style="list-style-type: none"> a. Merespon keluhan pelanggan b. Merekap data pelanggan baru ke dalam jadwal catering c. Memfollow up pelanggan yang masa kateringnya akan segera habis d. Merestok bahan baku
15 Nov 2023	Program magang telah berakhir
20 Nov 2023	Proses pembuatan laporan magang

Sumber : Olahan Data

4.2 Metode Magang

1. Tempat dan Waktu

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT. Senjani Tekno Boga Surabaya yang bertempat di Jl. Gubeng Kertajaya XIII No.7, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60286. , Mulai tanggal 09 Oktober 2023 sampai 15 November 2023.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan di PT. Senjani Tekno Boga. Selama magang kegiatan mingguan di catat pada jurnal mingguan seperti yang disajikan pada Lampiran Tabel 4.1

Rincian Jadwal Kegiatan Magang. Berikut ialah metode pelaksanaan magang :

a. Persiapan Magang

Menentukan tempat objek magang. Setelah itu mahasiswa mengurus surat perizinan permohonan magang di akademik untuk di ajukan ke perusahaan yang dituju.

b. Pelaksanaan Magang

Setelah surat permohonan magang telah di setuju oleh perusahaan, aktivitas magang sudah dapat dilaksanakan. Untuk kegiatan awal pengenalan dan adaptasi terhadap lingkungan kerja, untuk berikutnya mulai mempelajari sistem kerja perusahaan serta mengolah data-data yang akan dijadikan sebagai bahan laporan magang.

3. Penyusunan Laporan Magang

Selama sistem kegiatan magang berlangsung, dalam tahap ini penulis berkontribusi kepada dosen pembimbing untuk mengambil judul “Aktivitas Operasional Customer Service Dalam Merespon Keluhan Pelanggan PT. Senjani Tekno Boga”. Setelah berkonsultasi, maka laporan magang dapat dipresentasikan di depan dosen penguji dan pembimbing akademik

4.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan harus disesuaikan dengan tujuan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan. Dalam memperoleh data, penulis menggunakan 3 metode, yaitu :

1. Metode *Observation* (Pengamatan)

Pengamatan atau observasi salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sudah dilakukan. Menurut Widoyoko (2014:46) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis gejala pada objek penelitian. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT. Senjani Tekno Boga Surabaya.

2. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keteangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini diperlukan pengumpul dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penulisan laporan kegiatan magang.

3. Metode Wawancara

Menurut Lexy J Moleong, wawancara adalah percakapan dengan maksud-maksud tertentu. Pada metode ini penelitian responden berhadapan langsung (face to face) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Metode wawancara bertujuan untuk memperoleh keterangan secara jelas dari karyawan dan pendiri PT. Senjani Tekno Boga yang dilakukan secara lisan atau tanya jawab

4.4 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

4.4.1 Aktivitas Operasional Customer Service

Aktivitas operasional customer service di PT. Senjani Tekno Boga meliputi :

1. Merespon chat dari calon pelanggan dan juga pelanggan dari senjani kitchen. Lalu jika ada calon pelanggan yang ingin bergabung catering diberikan formulir pendaftaran dan di arahkan melakukan pembayaran
2. Setelah pelanggan tersebut sudah melakukan pembayaran, bukti pembayaran dikirim ke bagian financial sesuai cabangnya.
3. Setelah itu merekap data pelanggan dari data pelanggan keseluruhan ke data pelanggan sesuai domisili.
4. Pada data pelanggan sesuai domisil berisikan data pelanggan, pantangan makanan pelanggan dan berapa jumlah hari catering pelanggan.
5. Apabila jumlah hari catering pelanggan 0, akan dihubungi apakah pelanggan tersebut ingin melanjutkan program catering atau tidak

1	TIMESTAMP	PAKET	NAMA	WA	Kota	Tujuan Diet	Klm	Tgl Lahir	TB	BB	Pekerjaan	Aktivitas	Olahraga	Surat Dokter/ Lab	Love Letter/Konsultasi
234	12/10/23 21:57	Basic Diet	NATALIA RAWAELIN	62811994 900527	Kota Malang	Menurunkan berat badan (weight loss)	P	18/12/04	155	53	Mahasiswa	Kerja di meja + kursus	Jalan kaki, badminton, terkadang workout dengan aplikasi		https://docs.google.com/document/d/1m50NJAeFX6IBTxMEFm8jAbbhYKfEjyu0mAYIICA/edit?resourcekey&id=618390879
235	14/10/23 11:37	Basic Diet	SAARAH DHARMAWAN	62812130	Kab. Siaman	Menurunkan berat badan (weight loss)	P	10/11/98	165	70	mahasiswa	Kerja di meja + kursus			https://docs.google.com/document/d/1m50NJAeFX6IBTxMEFm8jAbbhYKfEjyu0mAYIICA/edit?resourcekey&id=618390879
236	15/10/23 15:59	Basic Diet	YUNTAWATI FRISTIN	62812318	Kota Malang	Menurunkan berat badan (weight loss)	P	24/03/72	158	70	Dosen	Kerja di meja + kursus	Tidak ada		https://docs.google.com/document/d/1m50NJAeFX6IBTxMEFm8jAbbhYKfEjyu0mAYIICA/edit?resourcekey&id=618390879
237	15/10/23 16:49	Basic Diet	RAJA MUHAMMAD MUNZIR	62878940	Kota Yogyakarta	Menurunkan berat badan (weight loss)	L	05/02/98	163	82	Freelance Photographer	Duduk depan laptop, ngedit kerjaan	Jalan kaki 1 jam rutin		https://docs.google.com/document/d/1m50NJAeFX6IBTxMEFm8jAbbhYKfEjyu0mAYIICA/edit?resourcekey&id=618390879
238	16/10/23 10:24	Basic Diet	IZZANI ANISAH MARIS	62821350	Kab. Siaman	Menurunkan berat badan (weight loss)	P	26/03/02	163	78	Mahasiswa	Di rumah dengan aktivitas minim	Hanya jalan kaki di area kampus, menyapu dan mengepel		https://docs.google.com/document/d/1m50NJAeFX6IBTxMEFm8jAbbhYKfEjyu0mAYIICA/edit?resourcekey&id=618390879
															Lari pagi

Gambar 4. 1 Data Pelanggan Keseluruhan

Sumber : PT. Senjani Tekno Boga

No	NAMA	PANTANGAN MAKANAN	CATATAN	PENGIRIMAN	PORSI AWAL	Sen, 16 Okt 23		Sel, 17 Okt 23		Rab, 18 Okt 23		Kam, 19 Okt 23		Jum, 20 Okt 23		Sab, 21 Okt 23		Sen, 23 Okt 23		
						Pagi	Siang	Score	Pagi	Siang	Score	Pagi	Siang	Score	Pagi	Siang	Score	Pagi	Siang	Score
10	NAJLA FREYA AJURLIA	tanpa tahu dan rolade		Serin-Sabtu: pagi & sore	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
11	RANIAH SATRIA		2 porsi	Serin-Sabtu: pagi saja	2	2														
12	IBU RETNO	Tanpa cabe, dan jeroan (kiki, ati ampela, babat, paru dll)	2 porsi	Serin-Sabtu: siang & sore	38		2	2	2	2	2	2	0							
13	ALYIAH FAIZA R	Tanpa makanan pedas, sambel dipisah	2 porsi	Serin-Jumat: sore saja	12		0													
14	NURYA AGHNIYA FARDA	Tanpa pedas sama sekali, ikan	2 porsi	Jika konfirmasi saja	44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	IVONNE WINARTO		2 porsi	Serin-Jumat: siang & sore	26		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	DR. MEDDY SETAWAN, SPDD++	tanpa nasi merah, putih, coklat		Serin-Sabtu: pagi & sore	66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	OKTAVIA KUSUMA DEWI SALIEM	Tanpa makanan pedas	2 porsi	Serin-Sabtu: pagi & sore	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
18	ANIS HAIRUNNISA	Telur rebus dan ceplok, lontol, lele, mulai lgl 9		Serin-Sabtu: pagi & sore	48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	DELVI AYU AJULIA MADINA	tanpa ikan berduri		Serin-Sabtu: pagi saja	1	1														
20	NURUL HIKMATUL	Daging sapi		Serin-Sabtu: pagi saja	8	1	0													
21	ALJIA SITI AZHARA	Tidak suka telur, tidak suka masakan manis, daun daunan, buah Kurang suka Buah2an dan		Serin-Sabtu: pagi & sore	12		1	1		1	1	0								

Gambar 4. 2Data Pelanggan Sesuai Domisili Dan Jadwal Catering

Sumber : PT. Senjani Tekno Boga

4.5 Identifikasi Masalah

Menurut Juliansyah (2011:28) identifikasi masalah artinya merinci masalah sehingga dapat diketahui dengan jelas dan disertai dengan data yang mendukung. Dari pengertian tersebut, maka di buat rangkuman identifikasi masalah, yakni terjadinya salah input dan salah paham antar admin karena ada admin lain yang ikut merespon pelanggan admin lain

4.6 Sebab dan Akibat Masalah

4.6.1 Sebab Masalah

1. Nomor untuk menghubungi customer service hanya satu dan itu untuk semua domisili cabang senjani kitchen
2. Satu pelanggan bisa direspon 2 hingga 3 admin di waktu bersamaan

4.6.2 Akibat Masalah

1. Waktu tunggu yang lama

Pada saat pelanggan menghubungi customer service, pelanggan harus menunggu giliran untuk dilayani. Jika jumlah pelanggan yang menghubungi customer service cukup banyak, maka waktu tunggu akan semakin lama. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas karena harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan bantuan.

2. Ketidak jelasan informasi

Jika satu pelanggan direspon oleh 2 hingga 3 admin di waktu bersamaan, maka kemungkinan besar informasi yang diberikan akan berbeda-beda. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa kecewa dan tidak percaya.

4.7 Solusi Pemecah Masalah

1. Meningkatkan jumlah saluran layanan customer service

Senjani Kitchen dapat menambah saluran layanan customer service dengan setiap domisili bisa memiliki nomor whatsapp masing-masing agar tidak bentrok. Hal ini dapat membantu mengurangi jumlah pelanggan yang menghubungi nomor whatsapp customer service dan mengurangi waktu tunggu pelanggan.

2. Meningkatkan sistem manajemen customer service

Senjani Kitchen dapat mengembangkan sistem manajemen customer service yang dapat melacak dan mengelola interaksi pelanggan dengan customer service. Sistem ini dapat membantu mencegah satu pelanggan direspon oleh 2 hingga 3 admin di waktu bersama

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan oleh penulis di PT. Senjani Tekno Boga Surabaya, Penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kegiatan customer service adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan
2. Kegiatan ini memiliki peranan penting karena untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang di berikan oleh perusahaan. Sehingga dapat diketahui seberapa pentingnya kepuasan pelanggan terhadap nilai perusahaan.
3. Customer service pada PT. Senjani Tekno Boga sudah dilakukan dengan baik oleh karyawan dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mulai dari merespon customer, menginput data pelanggan dan *follow up* pelanggan. Akan tetapi waktu yang diberikan untuk merespon pelanggan perlu diperhatikan kembali agar kegiatan operasional customer service dapat berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Baiknya perusahaan meningkatkan kualitas layanan customer service secara berkelanjutan, mengembangkan sistem manajemen customer service. Yang

dimana sistem manajemen customer service yang baik dapat membantu perusahaan dalam mengelola interaksi pelanggan dengan customer service. Lalu menciptakan budaya kerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Budaya kerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan dapat mendorong karyawan customer service untuk memberikan layanan yang terbaik. Budaya kerja ini dapat diciptakan dengan cara memberikan penghargaan kepada karyawan yang memberikan layanan yang baik kepada pelanggan, serta dengan cara mengkomunikasikan pentingnya kepuasan pelanggan kepada seluruh karyawan.

Dengan melakukan hal-hal tersebut, diharapkan PT. Senjani Tekno Boga dapat meningkatkan kualitas layanan customer service dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Bisnis, S., & Bisnis, M. S. (n.d.). *Cara Meningkatkan Skill Bisnis Apa itu Skill Bisnis ? Mengapa Skill Bisnis itu Penting ? Contoh Skill Bisnis.*

Bayu Kurniawan. (2022). Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Manfaat, dan Cara Meningkatkannya. Diakses 04 Januari 2024 dari <https://komerce.id/blog/kepuasan-pelanggan-adalah/>

Herbert. (2010). Definisi Administrasi. *Kutipan Para Ahli*, 1.9.

Vanya Kurnia Mulia Putri; Serafica Gischa (2021). Observasi: Pengertian Para Ahli, Tujuan, Ciri-Ciri, dan Jenisnya. Diakses 28 Desember 2023 dari <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/03/164904169/observasi-pengertian-para-ahli-tujuan-ciri-ciri-dan-jenisnya>

Wahyu Baskoro. (2018). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Learning together

No : 113/UC-FEH/SKel/X/2023
Hal : Pengantar *Learning Together*

Kepada Yth.:
Bp. Abdul Latif
Senjani Kitchen Surabaya
Jl. Gubeng Kertajaya XIII No.7, Airlangga,
Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60286

Dengan hormat,

Bersama surat ini, kami dari Fakultas Entrepreneurship dan Humaniora Universitas Ciputra bermaksud mengajukan permohonan izin untuk mahasiswa program MBKM Wirausaha Merdeka Universitas Ciputra tahun 2023 atas nama :

1. Nama : Aulia Putri Nuraini
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : anuraini02@mbkm.ciputra.ac.id / 089682801774
2. Nama : Alfredo Sila Fransisco Ipir
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : afransisco@mbkm.ciputra.ac.id / 089682102676
3. Nama : Lailatul Fadilah
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : lfadilah01@mbkm.ciputra.ac.id / 085218418504
4. Nama : Chika Andiena Visizia
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : candiena@mbkm.ciputra.ac.id / 082241332593
5. Nama : Indar Yuniarsih
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : iyuniarsih@mbkm.ciputra.ac.id / 085880396684

Untuk melakukan kegiatan *Learning Together* terhitung selama 8 minggu (periode menyesuaikan, dapat berbeda-beda bagi setiap mahasiswa). Adapun *Learning Together* ini bertujuan untuk memberikan kemampuan mahasiswa agar dapat mengidentifikasi peluang bisnis, membuat bisnis inovatif untuk pasar global, memvalidasi model bisnis, dan membangun kepercayaan diri dan orientasi pribadi untuk menjadi wirausaha pada mata kuliah *Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context*. Besar harapan kami Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini.

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 05 Oktober 2023



Dr. David Sukardi Kodrat, M.M., CPM (Asia), CRME.
Ketua Pelaksana Program Wirausaha Merdeka UC 2023

Lampiran 2 Surat Keterangan Magang



SURAT KETERANGAN MAGANG

No. 104/2-5Ket/STB/2023

Yang bertandatangan dibawah ini, CEO PT. SENJANI TEKNO BOGA menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Indar Yuniarsih
Asal Universitas : STIA & Manajemen Kepelabuhan Barunawati
Email/Telepon : yuniarsih@mbkm.ciputra.ac.id/085880396684
Jabatan : CEO Associate

Adalah karyawan magang PT. SENJANI TEKNO BOGA yang memiliki kinerja dan sikap baik sejak tanggal 19 Oktober 2023 hingga 15 November 2023.

Demikian surat keterangan kerja ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Desember 2023
Chief Executive Officer,



Abdul Latif

Lampiran 3 Result card

<https://student.uc.ac.id/>

18/01/2024

RESULT CARD

NIM / Name 0106012317323 / INDAR YUNIARSIH
Faculty School of Business and Management
Department Management - Regular Class
Period 2023-2024 Odd
Academic Advisor Tommy C. Efrata

Code	Subject Name	Status	Credits	Grade	Grade Quality	Notes
UNC00304034	Sustainable Business Entrepreneurship in a Global Context	New	20	B+	70.00	Passed

Summary

Current Semester		Cummulative		Maximum Credit for Next Semester
Credit	GPA	Credit	GPA	
20	0.00	0	0.00	18

Grade:

A : 4.00 B : 3.00 C : 2.00 T : 0.00
A- : 3.75 B- : 2.75 D : 1.00
B+ : 3.50 C+ : 2.38 E : 0.00

Surabaya, January 18, 2024

Authorized by Academic Administration Bureau

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Magang





SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN MAGANG

Kepada :
Yth. Kepala Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya
Di
Tempat

Kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Magang dengan keterangan sebagai berikut :

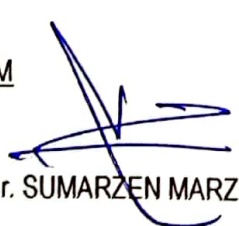
- a. Nama : INDAR YUNIARSIH
- b. NIM : 20111077
- c. Tempat Magang : PT. Sengani Tekno Boga
- d. Alamat : JL. Euberg Kertajaya XIII NO.7, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya
- e. Tanggal Pelaksanaan: : 09 October 2023 - 15 November 2023

NO	JUDUL MAGANG
1.	Aktivitas Operasional Customer Service Dalam Merespon Keluhan pelanggan PT. Sengani Tekno Boga

Demikian permohonan kami, atas perkenannya kami sampaikan terima kasih.

Mengetahui
KAPRODI


SOEDARMANTO, SE, MM


Dosen Pembimbing : Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, MMT

Surabaya, 17 Januari 2024


INDAR YUNIARSIH
NO HP : 0858 8039 6684

Formulir dibuat rangkap 3 untuk :

1. Mahasiswa
2. Dosen Pembimbing
3. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

**LEMBAR BIMBINGAN MAGANG
TAHUN 2023**

Nama : INDAR YUNIARSIH
NIM : 20111077
Tempat Magang : PT. Sonjani Tetro Boga
Judul : Aktivitas Operasional Customer service Dalam Merespon
Keluhan Pelanggan PT. Sonjani Tetro Boga
Pembimbing : Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, MMT

No.	Hari/ Tanggal	Bimbingan	Paraf
1.	14 Des 2023	Konsultasi judul Laporan Magang	
2.	18 Des 2023	Bimbingan Bab I	
3.	11 Jan 2024	Bimbingan Bab I - iii	
4.	15 Jan 2024	Revisi	

Mengetahui,
Kaprosdi Ilmu Administrasi Bisnis

SOEDARMANTO, SE., MM

Surabaya, 17 Januari2020
Mahasiswa

INDAR YUNIARSIH
NIM : 20111077



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

**NILAI MAGANG DI TEMPAT KERJA
TAHUN 2023**

Nama : INDAR YUNIARSIH
NIM : 20111077
Tempat Magang: PT. Semani Tekno Boga
Alamat Instansi : Jl. Gubeng Kertajaya XIII NO.7, Airlangga, Kec. Gubeng, Surabaya
Judul : Aktivitas operasional Customer Service Dalam Merespon
Keluhan Pelanggan PT. Semani Tekno Boga

NO	Penilaian Atas Dasar	Nilai		Keterangan
		Angka	Huruf	
1	Etika dan Kedisiplinan		A	
2	Inisiatif dan Kreativitas		A	
3	Hasil Magang		A	
4	Hubungan dalam Lingkungan Kerja		A	

Keterangan : Nilai diberikan berupa angka pada interval 1-100

- 1 - 50 : E (Gagal)
- 51 - 55 : D (Kurang)
- 56 - 65 : C (Cukup)
- 66 - 70 : BC (Antara baik dan cukup)
- 71 - 75 : B (Baik)
- 76 - 80 : AB (Antara sangat baik dan baik)
- 81 - 100 : A (Sangat baik)

Mengetahui,
Pimpinan Perusahaan

Surabaya, 17 Januari 2024
Pembimbing Perusahaan