

ABSTRAK

Krismayanti Puspita Sari (22170495), Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur.

Pelayanan pelanggan memiliki arti yang berkaitan dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Namun tidak asing bagi semua perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan sumber daya manusia. Dengan memberikan pelayanan yang bagus akan membuat pelanggan merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak pemberi layanan. Dalam dunia bisnis dengan adanya banyak pesaing yang bermunculan. Melakukan kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk menarik konsumen tetap menjadi kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan hal terpenting dalam upaya menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelanggan merupakan pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun pengguna jasa secara berulang-ulang dikarenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual ataupun penyedia jasa. Tujuan dari penelitian ini mengetahui pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur adapun metode observasi, metode wawancara, metode dokumentasi, sumber ini digunakan untuk mendapatkan data deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan ada beberapa tahap yaitu harus mendapatkan pelanggan, mengikuti proses lelang, melakukan penawaran, kesepakatan harga, pembuatan surat perjanjian, pelaksanaan pekerjaan, laporan selesai, penagihan selesai. Kendala yang dilakukan oleh PT Sinar Irawati Setia Jakarta Timur yaitu ketersediaan material yang sering dibutuhkan mengalami kekosongan digudang dan koordinasi yang kurang kurang baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelanggan

ABSTRACT

Krismayanti Puspita Sari (22170495), *Implementation of Customer Service at PT.Sinar Irawati Setia East Jakarta.*

Customer service has a meaning related to giving satisfaction to customers. But it is not foreign to all companies engaged in human resource services. By providing good service will make customers feel cared for by their service providers. In the business world with many competitors that have sprung up. Doing a good quality of service is one way to attract consumers to remain customer satisfaction. Service is the most important thing in an effort to attract customers to use the product of service offered. Customers are buyers of service users who make purchases or service users repeatedly because of the satisfaction they receive from sellers of service providers. The purpose of this study is to find out the implementation of customer service at PT Sinar Irawati Setia Easy Jakarta, as for the observation method, interview method, documentation metho, this source is used to get qualitative descriptive data. From the results of research in the implementation of customer service there are several stages, namely having to get customers, participate in the auction process, make offers, price agreements, prepare agreements, carry out work, complete reports, complete billing. Constraints made by PT Sinar Irawati Setia East Jakarta, namely the availability of material that is often needed, has experienced a vacuum in the warehouse and poor coordination.

Keywords : *Service, Customers*