

**ANALISIS PELAKSANAAN TUGAS PELAYANAN PADA
CUSTOMER SERVICE PT. EKUATOR SWARNA SEKURITAS**

SYIFA AWLIA ARDILA

8143163718



Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA 2019**

***ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF SERVICE TASKS
IN CUSTOMER SERVICE PT. EKUATOR SWARNA SEKURITAS***

SYIFA AWLIA ARDILA

8143163718



*This Scientific Paper is Written as Partial Fulfillment of the Requirements for
Diploma Degree*

**DIPLOMA OF OFFICE ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019**

ABSTRAK

SYIFA AWLIA ARDILA. 8143163718. Analisis Pelaksanaan Tugas Pelayanan Pada Customer Service PT. Ekuator Swarna Sekuritas. Program studi D3 Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan tugas pelayanan pada *customer service* PT. Ekuator swarna sekuritas. Metode yang digunakan oleh penulis dalam Karya Ilmiah ini adalah metode deskriptif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan kepustakaan.

Dari hasil penelitian tersebut ditemukannya permasalahan kurangnya keterampilan *customer service* terhadap pelayanan nasabah dan beban kerja yang tinggi bagi *customer service*. Diketahui bahwa sangat dibutuhkan *customer service* yang terampil, cekatan, dan dapat melayani nasabah dengan baik yakni mengerti akan tugas dan juga perannya dalam melayani konsumen dengan baik dan mengurangi beban kerja pada *customer service* agar tidak adanya hambatan waktu dalam menyelesaikan tugas.

Kata Kunci : *customer service*, pelayanan, peran

ABSTRACT

SYIFA AWLIA ARDILA. 8143163718. Analysis of the Implementation of Service Duties at Customer Service PT. Swarna Securities Equator. Office Administration D3 study program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This scientific work aims to find out the implementation of service tasks at the customer service of PT. Swarna equator securities. The method used by the author in this Scientific Work is a descriptive method by collecting data through observation and literature.

The results of the study found problems with the lack of customer service skills for customer service and high workload for customer service. It is well known that customer service is highly skilled, agile, and can serve customers well, namely understanding the tasks and their role in serving customers well and reducing the workload on customer service so that there are no time constraints in completing tasks.



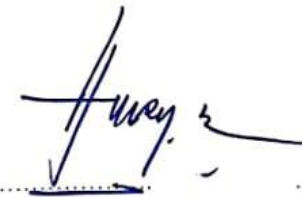
Keywords: customer service, service, role

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP. 1967120719922031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Osly Usman, M.Bus</u> NIP. 197401152008011008	 1 / 6 / 19
Penguji Ahli		
<u>Munawaroh, SE., M.Si</u> NIP. 197503302008122002	 17 / 6 / 19
Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Henry Eryanto, MM</u> NIP. 195801101983031002	 1 / 6 / 19

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul: Studi Tentang Pelaksanaan Tugas Pelayanan Pada *Customer Service* PT. Ekuator Swarna Sekuritas.

Karya ilmiah ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya di bidang administrasi perkantoran pada Jurusan Ekonomi Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Henry Eryanto, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan karya ilmiah ini dari awal hingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan.

Penulis juga berterimakasih kepada Por. Dedi Purwana, ES., M.Bus., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif pada Fakultas Ekonomi. Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi D3 Administrasi Perkantoran Marsofiyati, S.Pd., M.Pd. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, termasuk rekan – rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini mudah – mudahan dapat memberi sumbangan dalam masalah pelayanan customer service dalam PT. Ekuator Swarna Sekuritas.

Jakarta, 30 Mei 2019

Peneliti