



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGEMBALIAN  
DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG DI  
*CUSTOMER SERVICE* TRANSMART JEMBER**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Oleh

Diana Rodatul Sholehah

NIM 190803103008

**PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2022**



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGEMBALIAN  
DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG DI  
*CUSTOMER SERVICE* TRANSMART JEMBER**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi D3  
Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

Oleh

Diana Rodatul Sholehah

NIM 190803103008

**PROGRAM STUDI D 3 KESEKRETARIATAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LAPORAN PRAKTIK KERJA

NAMA : DIANA RODATUL SHOLEHAH  
NIM : 190803103008  
UNIVERSITAS : JEMBER  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN : MANAJEMEM  
PROGRAM STUDI : D3 KESEKRETARIATAN  
JUDUL LAPORAN : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA  
PENGEMBALIAN DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG  
DI *CUSTOMER SERVICE* TRANSMART JEMBER

---

Jember, 03 April 2022

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota



Chairul Soleh, SE, M.Si

NIP 196903061999031001



Drs. Agus Priyono, M.M

NIP 196010161987021001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Kesekretariatan



Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.

NIP 19830912 200812 2 001

## PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGEMBALIAN DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG DI *CUSTOMER* *SERVICE* TRANSMART JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Diana Rodatul Sholehah  
NIM : 190803103008  
Program Studi : DIII Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

23 Juni 2022

dan dinyatakan telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua



Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.  
NIP. 19830912 200812 2 001

Sekretaris



Kristian Suhartadi Widi Nugraha., SE., M.M  
NIP. 198609172015041001

Mengetahui/Menyetujui

Universitas Jember

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan,



Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

## **MOTTO**

Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.

(Benyamin Franklin)

Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu

(Bill Cosby)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.S Al-Insyirah 7-8).

## PERSEMBAHAN

*Allhamdulillah rabbil'aalamin*, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan pertolongan, petunjuk, tuntunan dan rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikan tugas akhir dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGEMBALIAN DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG DI *CUSTOMER SERVICE* TRANSNAMA JEMBER”, dengan penuh rasa syukur laporan tugas akhir ini saya persembahkan sebagai rasa hormat, rasa cinta yang tulus kepada orang yang sangat saya hormati. Ucapan terimakasih juga ditujukan kepada orang-orang terdekat yang telah memberikan dukungan kepada saya baik moral maupun material selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Terutama untuk.

1. Teruntuk kedua orang tua saya Ibu Solaeha dan Bapak Saiful Ulum yang telah mendidik saya, memberikan kasih sayang, memotivasi, dan memberi dukungan untuk menjadi orang yang bahagia didunia dan akhirat serta do'a yang tiada henti selama ini.
2. Nenek saya Mulani dan Kakek saya Solihin serta Adik kandung saya Muhammad Rafli yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan do'a yang tiada hentinya selama ini.
3. Seluruh dosen Universitas Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada saya mulai dari semester 1 (satu) hingga semester 6 (enam).
4. Seluruh teman seperjuangan, D-III Kesekretariatan 2019, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan indah yang tidak akan pernah terlupakan selama masih mahasiswa baru sampai kita semua lulus.
5. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Diploma Tiga (HIMADITA), terimakasih atas pelajaran pengalaman yang diberikan, semangat, dan motivasi, saya bangga jadi bagian dari keluarga organisasi ini.
6. Sahabat saya Puja Dwi Lestari terimakasih atas semangat dan motivasi yang

telah diluapkan mulai dari masih menduduki bangku Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) hingga saat ini dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini terselesaikan.

7. Sahabat saya Mawaddatur Rizkiyah dan Nadya Liza Hasana. Terimakasih atas semangat, bantuan dan motivasi yang telah diberikan selama perkuliahan, selama menjalani magang mandiri, magang Praktik Kerja Nyata sampai penyelesaian tugas akhir ini.
8. Serta Almamater yang saya banggakan Universitas Jember.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, tiada kata yang dapat diucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA PENGEMBALIAN DANA, PENGAMBILAN HADIAH DAN PENITIPAN BARANG DI *CUSTOMER SERVICE* TRANSMART JEMBER” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) program studi D-III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Laporan ini disusun berdasarkan praktik yang dilaksanakan di Transmart Jember. Tanpa adanya bantuan, dorongan dan motivasi dari beberapa pihak, Laporan Praktik Kerja Nyata ini tidak akan terselesaikan. Sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Ucapan ini ditujukan kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Kesekretariatan dan sebagai penguji laporan PKN.
3. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember Tahun Ajaran 2018/2019 sampai dengan Tahun Ajaran 2020/2021.
4. Chairul Soleh, SE, M.Si dan Drs. Agus Priyono, M.M selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Nyata yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan tugas akhir ini sehingga selesai tepat waktu.
5. Pimpinan dan karyawan Transmart Jember yang telah membantu pelaksanaan Praktik kerja Nyata ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
7. Keluarga dan sahabat yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan.

8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan baik.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan serta kesalahan dari materi ataupun cara penyajiannya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Jember, 03 Juni 2022

Diana Rodatul Sholehah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata .....	2
<b>1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaa Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Objek Praktik Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Kegiatan Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Pelayanan .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	5
<b>2.2 Pelayanan Prima .....</b>	<b>5</b>
2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima .....	6
2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima .....	6
2.3 Manfaat Pelayanan Prima .....	7
2.2.4 Konsep Dasar Pelayanan Prima .....	8
<b>2.3 Customer service .....</b>	<b>9</b>
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	9
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	9
2.3.3 Tugas Pokok <i>Customer Service</i> .....	10
2.3.4 Penerapan Budaya STAR ( <i>Service, Target, Assurance</i> dan <i>Ressposive</i> ) .....	10
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Sejarah Singkat Obyek .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2 Struktur Organisasi .....</b>	<b>15</b>
3.2.1 Bagan Struktur Organisasi .....	15
3.2.2 Gambaran Tugas .....	17
3.2.3 Personalia .....	19
<b>3.3 Kegiatan Pokok Transmart Jember .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Kegiatan dalam Implementasi Pelayanan Prima Pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di <i>Customer Service</i> ...</b>	<b>20</b>

<b>BAB 4. HASIL PELAKSANAAN PKN .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada <i>Customer service</i></b>	
Transmart Jember .....	21
4.1.1 Pelayanan Transaksi Pengembalian Dana ( <i>Refund</i> ) .....	22
4.1.2 Pelayanan Pengambilan Hadiah ( <i>Free Gift</i> ) .....	29
4.1.3 Pelayanan Penitipan Barang .....	32
<b>4.2 Kegiatan Praktik Kerja Nyata .....</b>	<b>35</b>
4.2.1 Kegiatan Praktik Kerja Nyata di <i>Customer Service</i> .....	35
4.2.2 Kegiatan Praktik Kerja Nyata di bagian Kasir .....	36
<b>4.3 Identifikasi Masalah dan Solusi .....</b>	<b>36</b>
4.3.1 Identifikasi Masalah .....	37
4.3.2 Solusi .....	37
<b>BAB 5. KESIMPULAN .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1 Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas selama PKN .....</b>	<b>38</b>
<b>5.2 Kendala dan Hambatan selama Pelaksanaan PKN .....</b>	<b>38</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>40</b>

## **DAFTAR TABEL**

1.1 Rincian Kegiatan Praktik Kerja Nyata .....	4
--	---

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi Transmart Jember .....	16
4.1 SOP Pengembalian Dana ( <i>Refund</i> ) .....	23
4.2 Tampilan Data Klaim <i>Customer</i> .....	25
4.3 Tampilan Pilihan <i>Refund</i> .....	26
4.4 Tampilan Setelah Melakukan Klik <i>Refund</i> .....	26
4.5 Tampilan Ketika Sudah Memasukkan Item .....	27
4.6 Tampilan Alasan Melakukan <i>Refund</i> .....	27
4.7 Tampilan Untuk Mencetak Struk .....	28
4.8 Hasil Report <i>Refund</i> .....	28
4.9 SOP Pengambilan Hadiah ( <i>Gift</i> ) .....	30
4.10 Pamflet Promosi <i>Voucher</i> Belanja Gratis .....	31
4.11 Contoh Struk/Kertas <i>Free Parkir</i> .....	31
4.12 SOP Penitipan Barang .....	33
4.13 SOP Pengambilan Barang .....	34
4.14 Contoh Kartu Penitipan Barang .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin PKN dari FEB .....	41
2. Jadwal Pelaksanaan PKN .....	42
3. Foto Pelaksanaan PKN .....	43
4. Kartu Konsultasi dan Bimbingan .....	47
5. Nilai Asli dari Perusahaan .....	50

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Alasan Pemilihan Judul**

Menurut Daryanto (2021:111), Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun nonprofit. Bentuk pelayanan prima diantara ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Manfaat dari Pelayanan Prima ini salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan Prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Pengertian pelayanan prima secara umum adalah aktivitas yang dilakukan oleh penjual atau pemilik usaha dalam melayani pelanggan dengan sebaik – baiknya.

Tujuan utama dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat sebagai acuan pengembangan pelaksanaan pelayanan prima yang berlaku di Transmart Jember. Sebagian besar keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima bertumpu pada kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatan. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan memang bermacam – macam sehingga setiap perusahaan harus menerapkan pelayanan prima supaya dapat menarik pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Karena jika perusahaan tidak menerapkan pelayanan prima maka akan banyak komplain - komplain yang bermunculan dari pelanggan itu dapat membuat nama perusahaan menjadi jelek dan dapat membuat pelanggan akan berpindah ke perusahaan ritel lainnya.

Transmart merupakan perusahaan ritel yang menjual suatu produk atau barang yang dapat dibeli secara eceran maupun satuan. Produk tersebut dijual langsung kepada konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi konsumen ataupun akan dijual kepada konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi konsumen ataupun akan dijual kembali oleh konsumen sebagai bahan produk lainnya. Untuk menarik customer transmart harus memiliki nama yang baik dimata masyarakat. Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian atau ketertarikan customer untuk datang ke transmart yaitu pada bagian pelayanannya. Transmart harus bisa memuaskan masyarakat

melalui pelayanan yang baik supaya dapat mendapat penilaian terbaik dari masyarakat sekitar.

Mengingat pentingnya pelayanan prima pada suatu perusahaan ritel seperti Transmart maka dari itu berdasarkan uraian diatas laporan Praktik Kerja Nyata ini diberi judul “Implementasi Pelayanan Prima pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember”.

## **1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata**

### 1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata :

Adapun tujuan Praktik Kerja Nyata yaitu :

- a. Mengetahui dan memahami Implementasi Pelayanan Prima pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember.
- b. Untuk mendapatkan pengalaman praktis yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Prima pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember.
- c. Mengidentifikasi permasalahan dan solusi dalam Implementasi Pelayanan Prima pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember.

### 1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata

Adapun kegunaan dalam Praktik Kerja Nyata yaitu :

- a. Bagi Instansi
  - 1) Sebagai sarana yang menjembatani kerjasama antara Transmart Jember dan Universitas Jember
- b. Bagi Mahasiswa
  - 1) Memperoleh pengalaman sebagai bekal dunia kerja
  - 2) mengetahui secara langsung bagaimana Implementasi Pelayanan Prima pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember.

- 3) Melatih diri untuk menjadi pribadi yang tanggap dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berada antara teori dan praktik secara langsung
- 4) Dapat menambah wawasan dilapangan berkaitan dengan Pelaksanaan

### **1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata**

#### **1.3.1 Objek Praktik Kerja Nyata**

Kegiatan Praktik Kerja Nyata dilaksanakan pada sebuah perusahaan ritel yaitu Transmart yang berada di Jalan Hayam Wuruk No. 71, Gerdu, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.

#### **1.3.2 Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata**

Kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dimulai pada tanggal 3 Maret 2022 – 23 April 2022 dengan aktif kerja 46 hari, dan setiap harinya 7 jam kerja. Adapun pelaksanaan jam kerja Praktik Kerja Nyata ini mengikuti jam kerja yang berlaku pada Transmart Jember sebagai berikut :

Senin – Minggu : 09.00 – 16.00

Istirahat : 1 jam (bebas)

Libur : Satu Kali dalam Satu Minggu (bebas)

#### 1.4 Kegiatan Praktik Kerja Nyata

Adapun rincian kegiatan praktek kerja nyata pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Rincian Kegiatan Praktik Kerja Nyata

No	Alokasi Waktu	Minggu Ke-								Waktu (jam)
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	a. Perkenalan dengan karyawan yang berada di Transmart	[Gantt chart showing activity 1a: 8 hours in week 1]								8
	b. Penyampaian tentang gambaran umum Transmart dan bagian divisinya dan penjelasan mengenai tugas									
	c. Mempelajari dan mempraktikkan cara melayani pelanggan sesuai SOP yang sudah dilaksanakan atau diterapkan di Transmart									
2.	a. Mempelajari dan praktik langsung system THD ( <i>Transmart Home Dailivery</i> ) yang ada di Transmart Jember	[Gantt chart showing activity 2a: 68 hours from week 2 to week 8]								68
	b. Mengantarkan THD ke tempat pelanggan									
	c. Membantu Pengembalian Dana ( <i>refund</i> )									
3.	a. Membantu melayani Pengambilan Hadiah ( <i>free gift</i> )	[Gantt chart showing activity 3a: 88 hours from week 2 to week 8]								88
	b. Membantu absensi siswa PKL yang ada di Transmart									
	c. Melayani dan membantu <i>customer</i> yang membutuhkan sesuatu									
4.	a. Melayani transaksi pembayaran <i>cash</i> di kasir dan membantu <i>packing</i> barang perbelanjaan <i>customer</i>	[Gantt chart showing activity 4a: 58 hours from week 3 to week 8]								58
5.	a. Pindah pada bagian <i>Fresh</i> yaitu mempelajari beberapa bagian <i>Fresh</i> diantaranya,, <i>Fresh</i> 20, 21,22, 23 dan 24 ( <i>Food Bar</i> , Ikan, Buah dan Sayur, Roti, Daging dan Ayam.	[Gantt chart showing activity 5a: 58 hours in week 8]								58
TOTAL									280	

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pelayanan**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Gronroos dalam buku Daryanto (2021:141) yang mengatakan bahwa, “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.” Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

### **2.2 Pelayanan Prima**

#### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Prima**

Secara umum pengertian Pelayanan Prima adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan perusahaan atau lembaga untuk memberikan sebuah pelayanan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat maupun pelanggan.

Menurut Daryanto (2021:111), “Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun nonprofit. Bentuk pelayanan prima diantara ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggungjawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah.”

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Sedangkan pendapat menurut Nina Rahmayanty (2020:18), "Layanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Layanan Prima juga merupakan pelayanan yang memiliki ciri khas kalitas (*qualiy nice*)." Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

### 2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima secara umum adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha – usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik – baiknya. Berikut tujuan pelayanan prima menurut Nina Rahmayanty (2020:12).

- a. Tujuan Pelayan Prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka Panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan. Kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subjektif pelanggan. Dalam jangka waktu yang Panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayann, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.
- b. Tujuan Pelayanan Prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

- c. Tujuan Pelayanan prima juga merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan – tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari terhadap produsen.

### 2.2.3 Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat Pelayanan Prima menurut Daryanto (2021:113) “yaitu dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.” Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut;

- a. Rasa memiliki terhadap instansi.
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- c. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perusahaan lain. Oleh karena itu, beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Salah satunya adalah memberikan training kepada karyawannya. Disiplin dalam bekerjapun merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan Prima, adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang. Pendapat Tentang Pelayanan Prima;

- a. Urusan karyawan depan (*front-liner*),
- b. Yang penting ramah, senyum, cantik atau ganteng
- c. Pelanggan adalah raja!
- d. Pelanggan tidak pernah salah

#### 2.2.4 Konsep Dasar Pelayanan Prima

Konsep Pelayanan Prima menurut Daryanto (2021:2) yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan Prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*)

Sikap yang perlu dimiliki oleh karyawan berdasarkan konsep pelayanan prima yaitu harus memiliki terhadap perusahaan, rasa kebanggaan terhadap perusahaan, loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan dan selalu ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan. Kemampuan diri adalah kemampuan optimal yang harus dimiliki seseorang atau para petugas pelayanan yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dalam bersikap.

b. Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi

Hal yang perlu diperhatikan untuk berpenampilan serasi yaitu dengan cara merias diri, memakai pakaian/seragam yang baik, berpenampilan dengan ekspresi wajah yang ramah dan baik misalnya selalu tersenyum ketika berpapasan dengan pelanggan.

c. Pelayanan pelanggan berpikir positif

Untuk memelihara berpikir positif maka harus memperhatikan beberapa hal yaitu dengan cara melayani pelanggan dengan penuh hormat, menghindari sikap berprasangka buruk terhadap pelanggan dan tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan.

d. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai

Sikap menghargai pelanggan adalah sikap memanusiakan dan menempatkan diri pelanggan sebagai orang yang paling penting. Menghargai pelanggan akan membuat hubungan perusahaan dan pelanggan akan berlangsung dengan baik. Hal – hal yang harus dilakukan untuk mewujudkan sikap menghargai pelanggan yaitu dengan cara berikut :

- 1) Jangan membeda – bedakan pelanggan
- 2) Bersikap hormat, ramah dan gunakan tutur kata yang baik dan santun.
- 3) Setiap menghadapi/bertemu pelanggan gunakan 3S yaitu Senyum, Sapa dan Salam.

- 4) Sigap, cekatan dalam membantu keinginan pelanggan.
  - 5) Selalu tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada pelanggan.
- e. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian
- Semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan.

## **2.3 Customer Service**

### **2.3.1 Pengertian *Customer Service***

Dalam buku Nina Rahmayanty (2020:16) “*Customer Service* adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.” Sedangkan pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas *Customer Service* yang paling utama adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

### **2.3.2 Fungsi *Customer service***

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seorang *Customer service* harus benar – benar memahami tugas *customer service* dengan baik sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut Kasmir (2008 : 180), Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang
- b. Sebagai deksman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan *customer*.
- c. Sebagai salesman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*.
- d. Sebagai *customer relation officer*, artinya berfungsi sebagai orang yang dapat hubungan baik dengan seluruh *customer*, termasuk merayu atau membujuk agar

customer tetap bertahan tidak lari dalam menghadapi masalah.

- e. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi *customer* dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dan *customer*.

### 2.3.3 Tugas pokok *Customer service*

Berikut adalah tugas – tugas pokok *customer service* dalam buku Nina Rahmayanty (2020 : 204) :

- a. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
- b. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- c. Memperkenalkan produk – produk atau jasa perusahaan.
- d. Memberikan informasi mengenai fitur – fitur dan layanan perusahaan.
- e. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan.

### 2.3.4 Penerapan Budaya STAR (*Service, Target, Assurance dan Responsive*)

#### a. Penerimaan Pelanggan

##### 1) Sikap menyambut Pelanggan

- a) Berdiri dan berikan senyuman dengan tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan pelanggan. Hal ini harus dilakukan secara konsisten.
- b) Berdiri saat menyambut pelanggan dengan gerakan salam di depan dada dan dengan sikap yang bersahabat, sambil mengucapkan salam.
- c) Waktu menyapa harus disesuaikan dengan waktu contoh “Selamat Siang Pak” ketika siang hari, “Selamat Pagi Bu, Ketika waktu pagi hari.
- d) Mempersilahkan pelanggan duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan Gerakan tangan
- e) Meminta izin terlebih dahulu jika akan memotong pembicaraan pelanggan, ucapkan “mohon maaf” atau “maaf sebelumnya”.

## 2) Sikap dalam memberikan pelayanan

- a) Sikap/posisi duduk tegak, agak maju ke depan dan sikap tangan diletakkan di atas meja.
- b) Sebutkan dan tanyakan nama pelanggan dalam percakapan dengan pelanggan.
- c) Pada saat pelanggan berbicara, berikan tanda bahwa anda menyimak pembicaraan pelanggan dengan anggukan atau kata – kata singkat.
- d) Jadilah pendengar yang baik dan usahakan untuk mengerti pelanggan.
- e) Jika pelanggan menyampaikan keluhan (*komplain*), berikan rasa empati.
- f) Saat melayani, fokuslah kepada wajah dan pernyataan/ucapan pelanggan.
- g) Tidak sedang dalam keadaan makan/minum.
- h) Tidak berbicara dengan staf lain kecuali sangat penting, dan meminta izin pelanggan lebih dahulu
- i) Pada saat jam layanan, tidak diperkenankan sambil menerima telpon pribadi ataupun melalui *handphone*.

## 3) Keramahan dalam memberikan pelayanan

- a) Berikan senyuman yang tulus dan ramah kepada pelanggan yang dapat diartikan bahwa kita siap melayani.
- b) Melakukan kontak mata dengan pelanggan.
- c). Mengerti dan mendengarkan keluhan pelanggan
- d) Jangan memotong pembicaraan pelanggan.
- e) Menyebutkan nama pelanggan saat melakukan percakapan dengan pelanggan.
- f) Membimbing pelanggan dalam mengisi *formulir* atau pengisian data lainnya.

## 4) Kehandalan dalam memberikan pelayanan

- a) Memberikan informasi produk dengan benar, akurat dan gunakan alat peraga/brosur.
- b) Tidak bertanya kepada petugas lain pada saat memberikan penjelasan.
- c) Menyimpulkan pembicaraan, langkah – langkah yang akan diambil untuk menindaklanjuti masalah/keluhan/permintaan pelanggan.
- d) Menawarkan bantuan lainnya atau memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk bertanya

### 5) *Cross Selling*

- a) Memberikan penjelasan kepada pelanggan apabila produk yang ditawarkan belum dimiliki oleh pelanggan – pelanggan.
- b) Menawarkan produk perusahaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.
- c) Apabila pelanggan tidak mempunyai banyak waktu persilakan pelanggan untuk membawa dan mempelajari brosur produk/*marketing kit*.

### 6) Sikap saat selesai kunjungan pelanggan

Berdiri sambil mengucapkan “terimakasih, senang bertemu dengan anda (nama pelanggan)” atau “terima kasih, atas kunjungannya (nama pelanggan)”.

### b. Penanganan Keluhan Pelanggan

#### 1) Cara menangani keluhan

- a) Berikan kesempatan kepada pelanggan mengutarakan kekecewaannya.
- b) Mendengarkan keluhan secara seksama.
- c) Ulangi keluhan itu dan dapatkan pemahaman bahwa anda telah mendengarkannya dengan tepat.
- d) Tunjukkan rasa empati pada pelanggan bahwa anda mengerti akan kekecewaannya.
- e) Mintalah maaf untuk situasi tersebut.
- f) Nyatakan siap handal membantu.
- g) Sampaikan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
- h) Periksa informasi.
- i) Jelaskan pilihan solusi yang dapat memecahkan masalah.
- j) Sampaikan pada pelanggan apa yang anda lakukan untuk masalah tersebut.
- k) Ucapkan terimakasih atas keluhan yang disampaikan kepada perusahaan.

#### 2) Hal – hal yang harus diperhatikan saat menanggapi keluhan pelanggan.

- a) Tunjukkan rasa empati.
- b) Menyampaikan maaf.
- c) Keseriusan menangani keluhan.
- d) Ekspresi Wajah.

- e) Sikap tubuh.
  - f) Gerakan.
  - g) Intonasi Suara
  - h) Menyelesaikan masalah
  - i) Mengucapkan salam
- 3) Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan tidak kecewa
- a) Selalu bersikap ramah dan memberikan senyum dengan tulus.
  - b) Tidak memberikan janji/harapan di luar kemampuan anda/perusahaan.
  - c) Tetap menjaga sikap sopan santun dan tidak emosi.
  - d) Bangga dengan produk dan layanan yang dimiliki perusahaan, serta nama baik perusahaan.
  - e) Memberikan penjelasan produk/proses secara benar dan akurat.
  - f) Hubungi pelanggan untuk menindaklanjuti informasi yang dijanjikan (jika perlu).

c. Penampilan

- 1) Wajib mengenakan seragam yang telah ditetapkan perusahaan
- 2) Menggunakan *name tag/id card*
- 3) Rambut rapi, atau bentuk gulung kecil (cepol) untuk wanita.
- 4) Menggunakan tata rias yang menarik, sesuaikan dengan bentuk wajah. Gunakan *make up* secara benar.
- 5) Menggunakan deodorant untuk mengatasi bau badan, untuk tidak membuat pelanggan sesak karena parfum yang berlebihan.
- 6) Mengenakan perhiasan atau aksesoris yang sederhana tidak mencolok.
- 7) Merawat kesehatan mulut dan gigi, usahakan untuk selalu minum secara teratur agar tidak terjadi bau mulut.
- 8) Merawat kuku dengan baik, jika menggunakan cat, pilihlah yang transparan
- 9) Memakai sepatu berwarna hitam dengan model fantofel.

d. Perlengkapan Meja Kerja

- 1) Kondisi meja bersih dan rapi, tidak kotor/berdebu/bernoda, tidak ditempel dengan stiker atau pengumuman, tidak ada makanan, minuman, dompet dan handphone, kertas dan alat - alat kerja tersusun rapi dan perhatikan tanaman atau rangkaian bunga diatas meja agar terlihat rapi.
- 2) Alat tulis untuk pelanggan (pulpen, notes/ kertas)
- 3) Papan nama untuk *customer service* yang bertugas dan tanda "TUTUP" untuk menjaga meja yang kosong.
- 4) Tersedianya formulir - formulir, slip tanda terima, brosur produk dan layanan, alamat cabang, kalkulator dan kalender.
- 5) Posisi kerja untuk *customer service* dan kursi pelanggan yang nyaman dan mudah terlihat oleh pelanggan.
- 6) Menjaga kerahasiaan pelanggan dengan tempat kerja *customer service* (menyangkut identitas, keuangan, transaksi, tandatangan, kerjasama dengan pelanggan).

e. Aturan lainnya yang biasanya diterapkan oleh perusahaan

- 1) Melakukan *morning breafing* selama maksimum 15 menit sebelum pelayanan untuk memperhatikan kesiapan *customer service* dalam melayani, dan untuk mengingatkan kembali standar pelayanan. Serta menginformasikan produk/layanan baru atau surat edaran (internal maupun eksternal) terbaru.
- 2) 5 menit sebelum pelayanan *customer service* siap di meja kerja yang sudah tertata rapi.
- 3) Istirahat sesuai waktu yang diberikan, makan siang bergiliran dan meja kosong diberi tanda "ISTIRAHAT/TUTUP".

## **BAB 3. GAMBARAN UMUM OBYEK**

### **3.1 Sejarah Singkat Obyek**

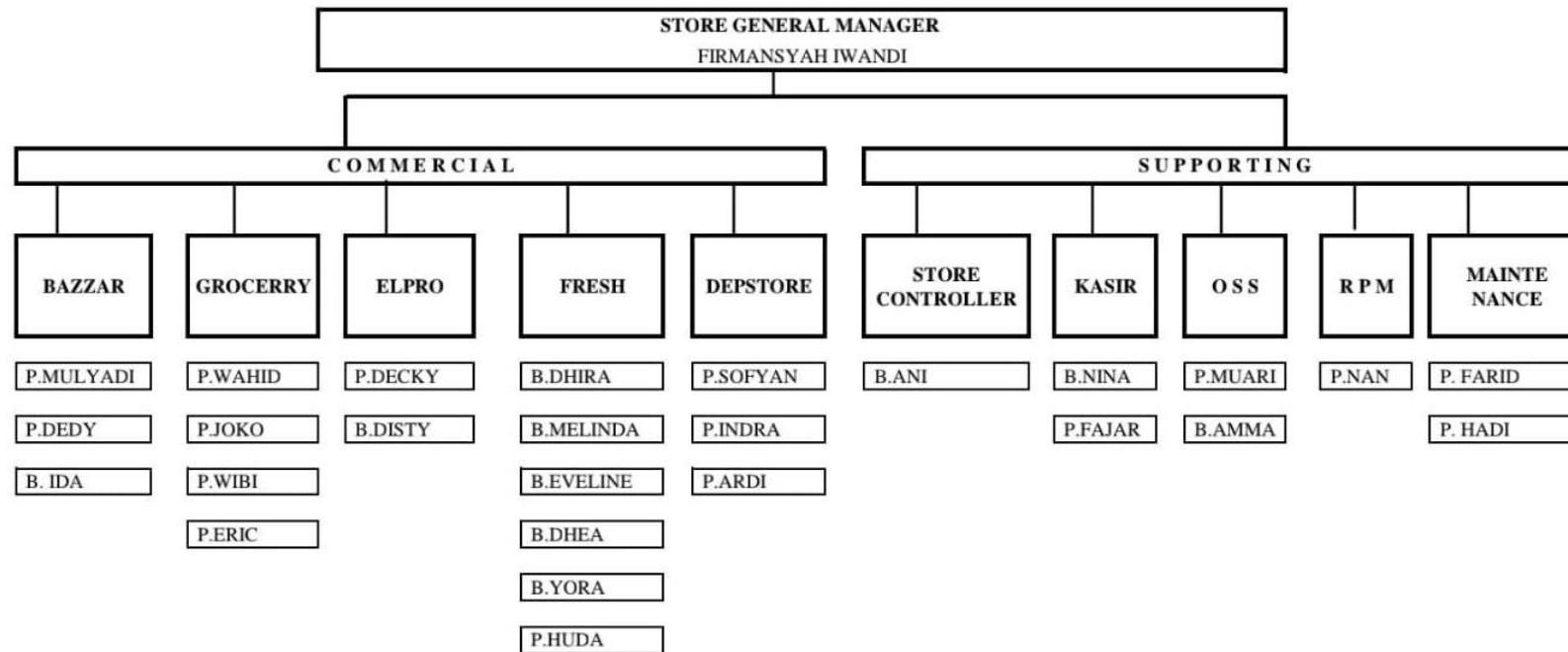
Transmart sendiri berawal dari beroperasinya hypermarket raksasa asal Prancis, Carrefour. Carrefour sendiri memulai langkahnya di Indonesia pada tahun 1996, Pembukaan Transmart Jember berlangsung pada hari Jumat, 21 Desember 2018, diresmikan oleh Bupati Jember, dr. Faida dan dihadiri langsung oleh Chairman CT Corp, Bp. Chairul Tanjung. Ini adalah ritel dengan konsep 4 in 1 yang pertama kali beroperasi di Jember. Di Transmart, terdapat gerai barang kebutuhan sehari-hari yang dipajang di *department Store* beserta barang elektronik. Untuk bersantap, Transmart menggabungkan ritel kuliner kearifan lokal dengan kelezatan kuliner di restoran dengan jaringan internasional.

### **3.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi tersebut menggambarkan fungsi, tanggung jawab, dan wewenang yang dimiliki para tenaga kerja. Setiap fungsi dalam kesatuan tanggung jawab dapat digunakan dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### **3.2.1 Bagan Struktur Organisasi**

Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat pada Transmart Jember.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Transmart Jember

Sumber : Transmart Jember, 2022

### 3.2.2 Gambaran Tugas

Adapun Tugas pokok dan fungsi dalam sruktur organisasi Transmart Jember sebagai berikut :

#### a. *Store General Manager*

*Store General Manager* atau dikenal dengan sebutan manager toko secara keseluruhan dan menempati kedudukan yang mempunyai peran penting di toko. *Store General Manager* mempunyai kewajiban dan hak - hak tertentu yang harus dijalankan dengan baik demi mencapai apa yang di harapkan toko. Selain itu juga harus memberikan motivasi kepada bawahannya agar mereka semangat kerja yang maksimal sehingga pekerjaan bisa diselesaikan dengan cepat dan tuntas. *Store Gereral Manager* memiliki *job desk* sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab dengan pencapaian target penjualan toko semua divisi yang ada.
- 2) Mengatur area toko.
- 3) Memastikan *display*, rasa, dan pengaturan letak barang sesuai dengan standart.

#### b. *Divisi Manager*

*Divisi Manager* yaitu menager yang menempati kedadukan kedua setelah *Store General Manager*. Tidak jauh berbeda *Divisi Manager* pun mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan. Berikut *job desk Manager* :

- 1) Berkoordinasilangsung dengan SGM (*Store General Manager*).
- 2) Bertanggung jawab dengan kebersihan area toko
- 3) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan
- 4) Memastikan toko dengan keadaan sudah bersih, *display* sesuai standart dan siap untuk berjualan.
- 5) Mengupdate diskon yang terus berubah setiap harinya.

c. SM (*Store Manager*)

*Store Manager* yang langsung turun di lapangan untuk menghandle area dan memiliki *job desk* sebagai berikut :

- 1) Berkoordinasi langsung kepada DM (*Divisi Manager*)
- 2) Memimpin staff atau toko, mengatur kegiatan toko.
- 3) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan dan membuat laporan penjualan
- 4) Bertanggung jawab dengan penyediaan stok dan pengadaan barang.

d. *Team leader* (TL)

*Team leader* yaitu ketua dari beberapa *associate* dari departemen tertentu. Pada umumnya *Team leader* terdiri satu sampai dua orang. *Team leader* memiliki *job desk* sebagai berikut.

- 1) Mengatur bawahannya (*associate*) dalam rangka menyelesaikan tugas
- 2) Bertanggung jawab terhadap SM.
- 3) Bertanggung jawab dengan kebersihan area.
- 4) Bertanggung jawab memberikan *service* terbaik terhadap *customer*.
- 5) *Handle* komplain dari *customer*

e. *Associate*

Adalah karyawan yang melakukan pekerjaan di area secara langsung atas bimbingan dari *Team leader* dan *Store Manager*, Adapun *job desk associate* sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab untuk menyediakan *diplay* sesuai standart.
- 2) Melakukan tugas dan peraturan sesuai SOP yang berlaku.
- 3) Memberikan *service* terbaik kepada *customer*

### 3.2.3 Personalia

Transmart Jember memiliki beberapa *department* dan terdapat beberapa karyawan didalamnya diantaranya :

#### a. Internal

- 1) *Department Fmcg* terdiri dari 1 *Divisi Manager*, 2 *Store Manager*, 1 *Team leader* dan 1 staff.
- 2) *Department Fresh* terdiri dari 3 *Store Manager*, 5 *Team leader* dan 2 Staff.
- 3) *Department Baazar* terdiri dari 1 *Divisi Manager*, 2 *Store Manager* dan 1 *Team leader*
- 4) *Department Elpro* terdiri dari 1 *Divisi Manager* dan 1 *Store Manager*
- 5) *Department Store* terdiri dari 3 *Store Manager* dan 2 *Team leader*
- 6) *Department Supporting* terdiri dari 1 *Store General Manager*, 2 *Store Manager* dan 5 *Team leader*
- 7) *Department Kasir* terdiri dari 1 *Store Manager* dan 1 staff
- 8) *Security* terdiri dari 1 *Store Manager* dan 3 Staff

#### b. Mitra

- 1) *Department Fresh* terdiri dari 2 staff
- 2) *Department Store* 1 staff
- 3) *Department Supporting* terdiri dari 1 staff
- 4) *Department Kasir* terdiri dari 4 staff
- 5) *Security* terdiri dari 1 *Team leader* dan 4 staff

### 3.3 Kegiatan Pokok Transmart Jember

Transmart merupakan perusahaan ritel yang menjual suatu produk atau barang yang dapat dibeli secara eceran maupun satuan. Produk tersebut dijual langsung kepada konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi konsumen ataupun akan dijual kepada konsumen dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi konsumen ataupun akan dijual kembali oleh konsumen sebagai bahan produk lainnya.

Transmart membangun infrastruktur serta konsep 4 in 1 yang mengusung tema “*One stop shopping*” yang mengolaborasikan tempat perbelanjaan, hiburan, makanan dan fashion. Konsep 4 in 1 yang dibentuk oleh transmart mendapat antusias yang sangat

baik oleh masyarakat Indonesia karena selain berbelanja konsumen juga dapat berkunjung ke tempat wahana yang berada di transmart, wahana yang berada di tranmasrt dapat dimainkan oleh anak kecil maupun orang dewasa.

Trasnsmart juga menyediakan restaurant dan bioskop yang merupakan inovasi yang dikembangkan oleh transmart dengan bekerjasama dengan perusahaan – perusahaan yang bersangkutan. Tujuan ini bermaksud untuk meningkatkan daya tarik konsumen dan meningkatkan kualitaslayanan untuk berbelanja di transmart, sehingga konsumen dapat menikmati dan nyaman ketika ingin berbelanja di transmart dengan adanya tempat rekreasi tersebut dapat memperlama waktu kunjungan konsumen dan memperbanyak jumlah konsumen yang berkunjung ke transmart karena dampak tersebut dapat menghasilkan peningkatan nilai terhadap transmart.

#### **3.4 Kegiatan dalam Implementasi Pelayanan Prima Pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember**

Kegiatan yang dilakukan pada *customer service* transmart yaitu melayani dalam pengembalian dana, pengambilan hadiah dan penitipan barang. Melayani pengembalian dana, pengambilan hadiah dan penitipan barang sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan di transmart jember.

## **BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Kegiatan Praktik Kerja Nyata ini dilakukan di Transmart yang beralamat di Jalan Hayam Wuruk No. 71, Gerdu, Sempusari, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. dimulai tanggal 03 Maret – 23 April 2022. Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan dengan bekerja sebagai layaknya karyawan pada Transmart Jember dan membantu kegiatan – kegiatan yang ada pada Transmart Jember. Sebelum melakukan kegiatan Praktik Kerja Nyata terlebih dahulu dilakukannya perkenalan dengan staff dan karyawan yang bekerja di Transmart Jember. Diharapkan dari hasil Praktik Kerja Nyata dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang dapat dijadikan bekal pada dunia kerja.

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini secara umum dapat diperoleh keterangan atau informasi – informasi penting mengenai hal – hal yang dapat membantu dalam penyusunan laporan khususnya yang berkaitan dengan penempatan/bidang yang menjadi obyek Praktik Kerja Nyata yaitu mengenai **“Implementasi Pelayanan Prima Pada Pengembalian Dana, Pengambilan Hadiah dan Penitipan Barang di *Customer Service* Transmart Jember”**.

### **4.1 Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Customer Service* Transmart Jember**

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik, pada *customer service* Transmart Jember pelayanan merupakan hal yang wajib diterapkan di setiap waktunya. Untuk melayani *customer* dan menghargai *customer*. Supaya tidak ada keluhan dari *customer*, karena keluhan dari *customer* dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Oleh karena itu sebisa mungkin Transmart melakukan pelayanan yang memuaskan dengan cara membantu *customer* jika *customer* sedang bingung mencari barang, mendengarkan keluhan *customer* dengan baik supaya *customer* merasa keluhannya dihargai.

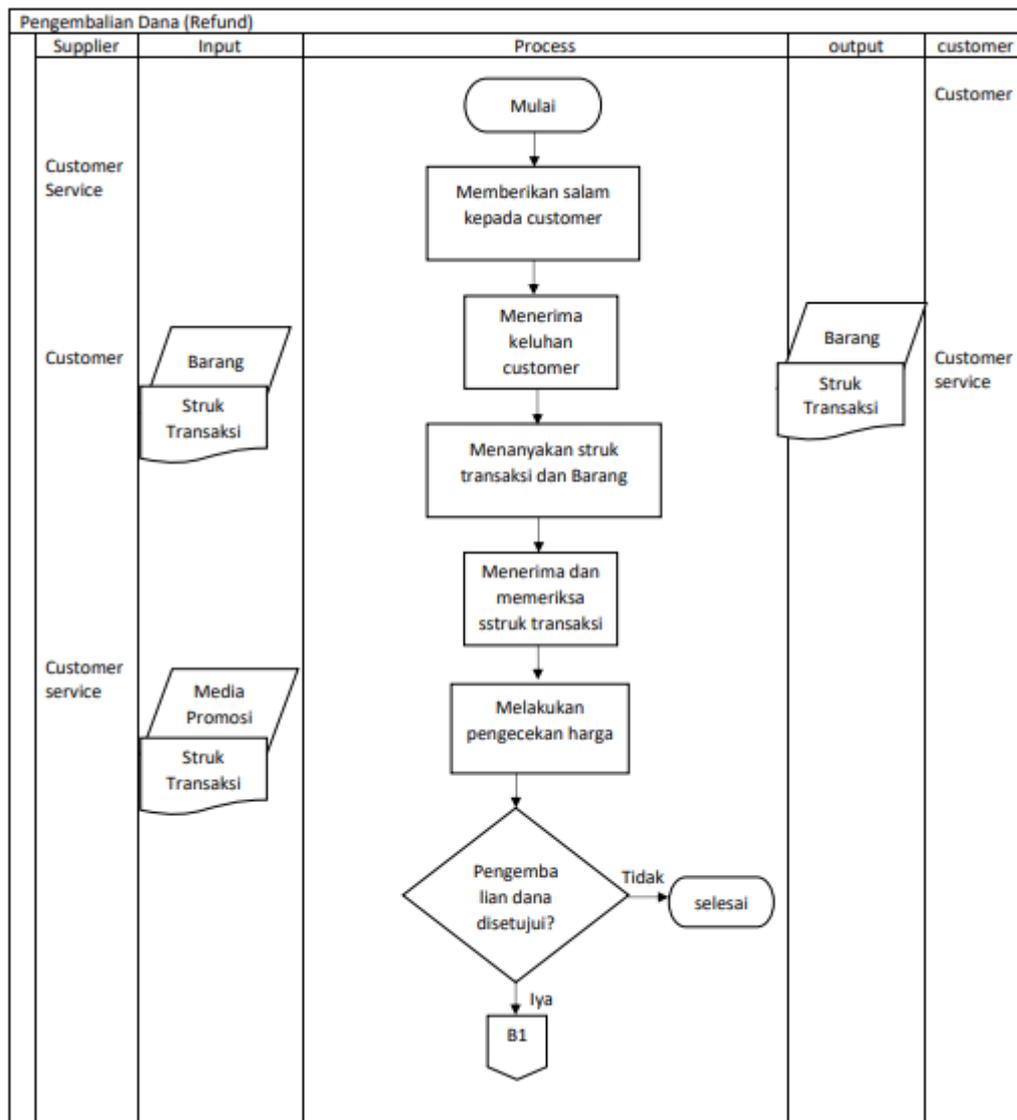
Tugas utama *customer service* yaitu melayani *customer*, seorang *customer service* harus mengetahui seluruh informasi yang berada di area. Karena *customer service* merupakan pusat informasi tempat dimana *customer* akan cari ketika kehilangan barang, penitipan barang, menanyakan barang dan sebagainya.

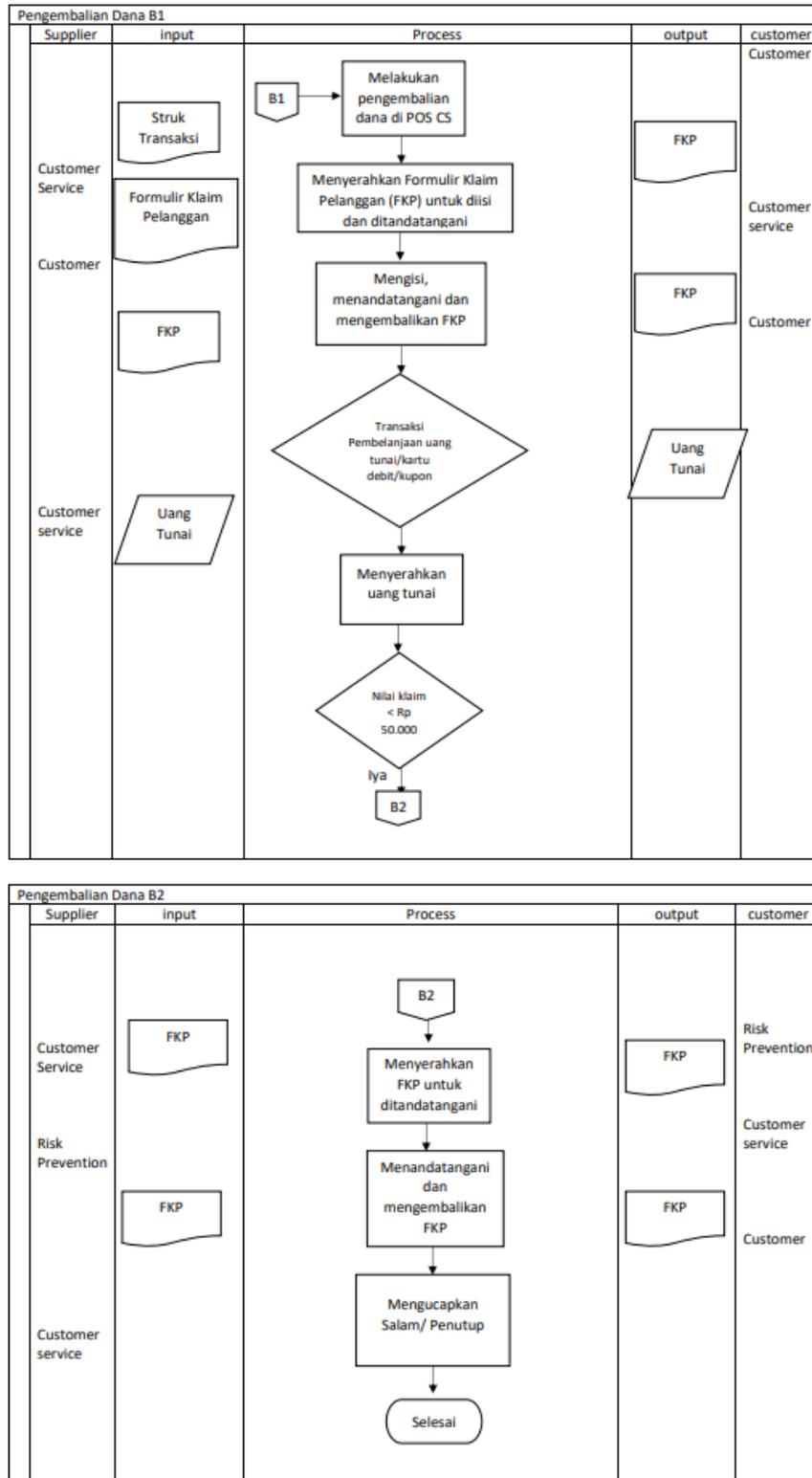
#### 4.1.1. Pelayanan Transaksi Pengembalian Dana (*Refund*)

*Refund* adalah transaksi pengembalian dana, transaksi ini biasanya terjadi ketika harga tidak update sehingga *customer* mendatangi *customer service* dan komplain karena harga yang berada di tempat tidak sesuai dengan yang sudah dibayarkan di kasir sehingga *customer* meminta *refund* atau pengembalian dana. *Refund* biasanya transaksi di *customer service* dan menggunakan aplikasi web yang sudah di sediakan. Beberapa ketentuan yang berlaku terkait pengembalian dana (*refund*) sebagai berikut :

- a. Mengecek struk transaksi pembelian
  - 1) Pencocokan antara detail informasi barang dengan struk transaksi
  - 2) Memastikan taggal pengembalian dana memenuhi syarat (belum melewati 7 hari dari tanggal transaksi pembelian barang)
- b. Pengembalian dana dilakukan sesuai dengan jenis media pembayaran yang digunakan pada saat melakukan transaksi dengan ketentuan sebagai berikut
  - 1) Jika pelanggan menggunakan media pembayaran uang tunai/kartu debit/kupon transmart maka pengembalian dana dilakukan dalam bentuk uang tunai.
  - 2) Jika pelanggan menggunakan media pembayaran kartu kredit maka pengembalian dana dikembalikan melalui kartu kredit tersebut.
- c. *Customer Service* harus mengisi dan meminta validasi *formulir* klaim *customer*.

Pengembalian Dana (*Refund*) ini pastinya terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) guna untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan dapat dilaksanakan dengan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Oleh karena itu dalam pengembalian dana ini transmart juga menerapkan dan melaksanakan SOP, berikut SOP yang diterapkan transmart dalam Pelayanan Pengembalian Dana (*Refund*) :





Gambar 4.1 SOP Pengembalian Dana (Refund)

Sumber : Transmart Jember, 2022

Aplikasi pelayanan yang digunakan di transmart merupakan aplikasi yang berbasis di web dan sudah di sediakan di seluruh server komputer yang berada di transmart terutama dibagian kasir dan *customer service*. Aplikasi ini dapat berfungsi di beberapa tansaksi diantaranya *refund*, *return* dan pembayaran dikasir, dan cek harga. Berikut merupakan langkah - langkah transaksi pengembalian dana (*refund*) :

1. *Customer* mendatangi *customer service* untuk menyampaikan keluhan yang dialami *customer*
2. *Customer service* akan menulis barang yang akan di *refund* di *Customer Claim Form*

FORMULIR KLAIM PELANGGAN

Nama Pelanggan		Lokasi Pembelian (Kode Toko)	
Nomor Telepon		Nomor Terminal POS	
Alamat		Kode Kasir POS	
Tanggal Pembelian		Nomor Transaksi	
Nomor Kartu Kredit		Nama Bank	

Jenis Klaim :  Bayar Back  Pengembalian Barang (Return)  
 Pengembalian Setelah Harga 2 (Dua) Kali Lipat  Bayar Termurah

No	Nama Barang	Departemen	Harga Unit		Jumlah	Nilai
			Transmart Carrefour	Lain Harga Transmart Carrefour		
Jumlah Nilai Klaim						

Alasan Klaim

Barang Rusak  Double Scan  Over key in  Errorng Barcode  Salah harga  Penggantian Za lipat  Others

Pengisian

Diajukan Oleh	Ditanyakan Oleh 1	Ditanyakan Oleh 2	Ditanyakan Oleh 3
Pelanggan	Kasir Pusat Informasi	Risk Prevention Staff	Senior Kasir / Manager On Duty
Nama:	Nama:	Nama:	Nama:
Tanggal:	Tanggal:	Tanggal:	Tanggal:

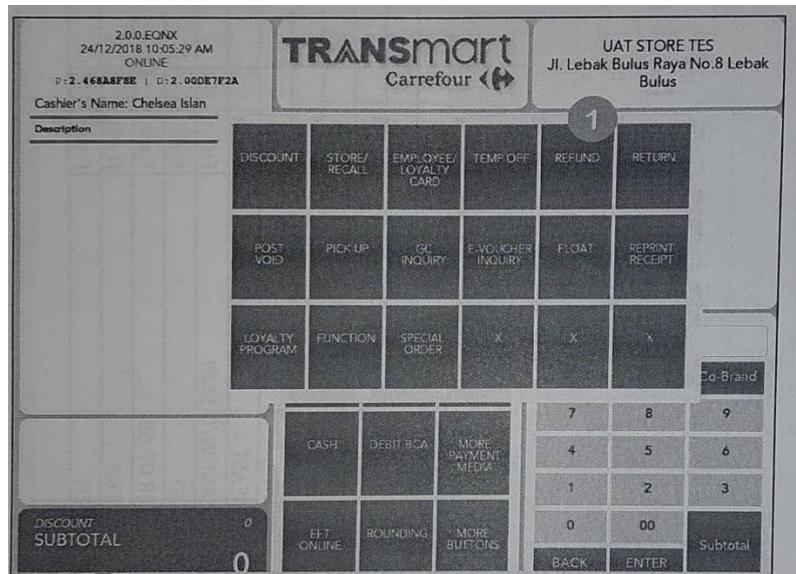
Catatan: Pengisian mengikuti urutan prioritas berikut ini:

Nilai Klaim	Ditanyakan Oleh
< Rp 50.000	1. Kasir Pusat Informasi 2. Staff Keamanan Toko
> Rp 50.000 - < Rp 1.000.000	1. Kasir Pusat Informasi 2. Senior Kasir Toko
> Rp 1.000.000	1. Kasir Pusat Informasi 2. Staff Keamanan Toko 3. Manager On Duty

Gambar 4.2 Tampilan data Klaim *Customer*

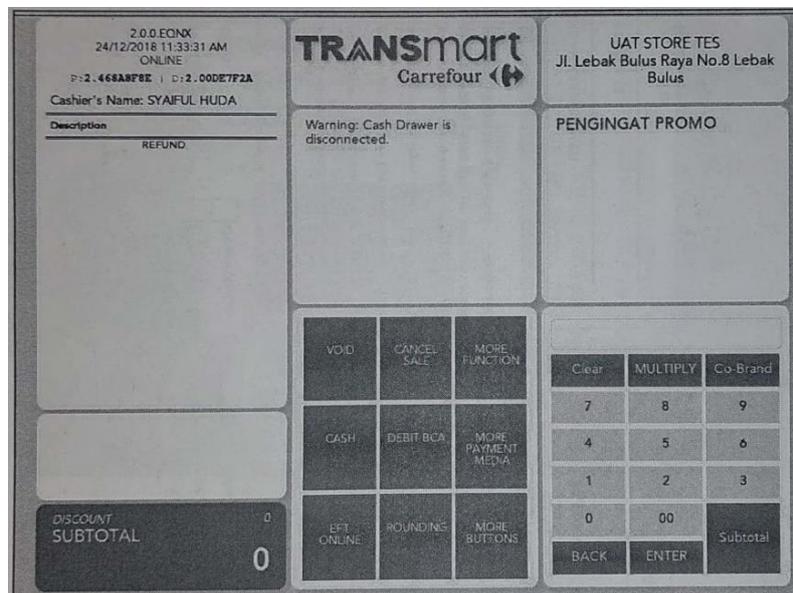
Sumber : Transmart Jember, 2022

### 3. Customer service akan memproses Refund



Gambar 4.3 Tampilan Pilihan Refund  
Sumber : Transmart Jember, 2022

### 4. Tekan tombol refund untuk melakukan transaksi refund



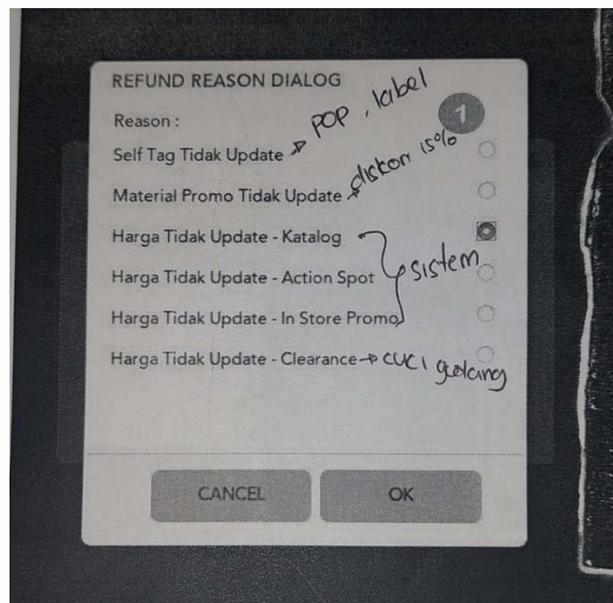
Gambar 4.4 Tampilan Setelah Melakukan Klik Refund  
Sumber : Transmart Jember, 2022

5. Scan atau input item yang akan di *refund*, lalu tekan Enter jika barang yang diinput sudah tertera dan benar



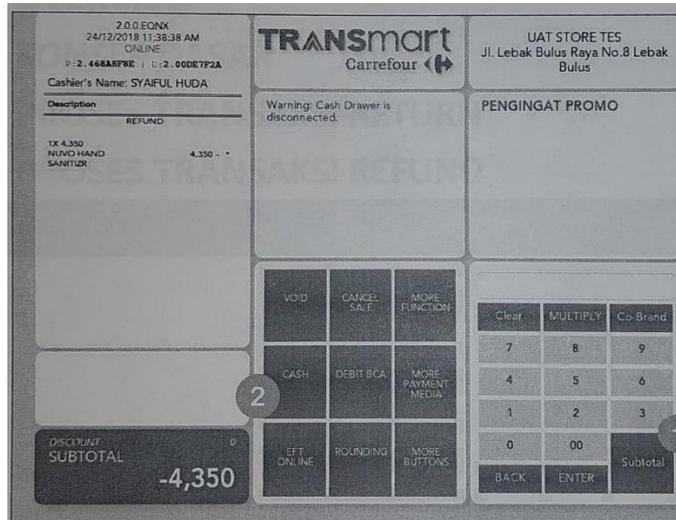
Gambar 4.5 Tampilan Ketika Sudah Memasukkan Item  
Sumber : Transmart Jember, 2022

6. Pilih alasan kenapa pengembalian dana tersebut dilakukan



Gambar 4.6 Tampilan Alasan Melakukan *Refund*  
Sumber : Transmart Jember, 2022

7. Klik sub total lalu more payment media lalu pilih cetak



Gambar 4.7 Tampilan Untuk Mencetak Struk  
Sumber : Transmart Jember, 2022

8. Maka akan muncul struk transaksi *refund*, dijadikan satu dengan *Customer Claim Form* dan media yang sudah dibuat



Gambar 4.8 Hasil Report *Refund*  
Sumber : Transmart Jember, 2022

#### 4.1.2. Pelayanan Pengambilan Hadiah (*Free Gift*)

Untuk mendapat perhatian dan kunjungan dari *customer* transmart sering kali mengadakan promo untuk menarik pelanggan supaya tertarik berbelanja di transmart. Salah satunya yaitu Voucher belanja dan parkir gratis. *Voucher* belanja gratis merupakan program promosi untuk menarik pelanggan transmart belanja di transmart. *Voucher* diberikan jika berbelanja di transmart bernilai 250.000 mendapatkan *Voucher* belanja sebesar 25.000 dan 500.000 mendapatkan *Voucher* belanja 50.000. *Voucher* belanja ini terlaksana mendekati hari lebaran sampai setelah hari raya. Karena ketika mendekati bulan puasa atau hari raya *customer* akan berbelanja banyak kebutuhan untuk mempersiapkan hari raya.

*Voucher* tidak diberikan secara begitu saja ada syarat dan ketentuan dalam mendapatkan *Voucher* selain dari nominal. Ada beberapa syarat dan ketentuan dalam mendapatkan *Voucher*, tidak semua orang yang bisa mendapatkan *Voucher*, *Voucher* tidak berlaku kelipatan, *customer* hanya bisa mendapatkan *Voucher* berbelanja 50.000 dalam sehari, tidak diberikan kepada *customer* yang berbelanja untuk di jual kembali, *Voucher* dapat dikasihkan ketika berbelanja pada saat itu juga tidak untuk kebesokannya, belanja dibagian ELPRO dan Bazar.

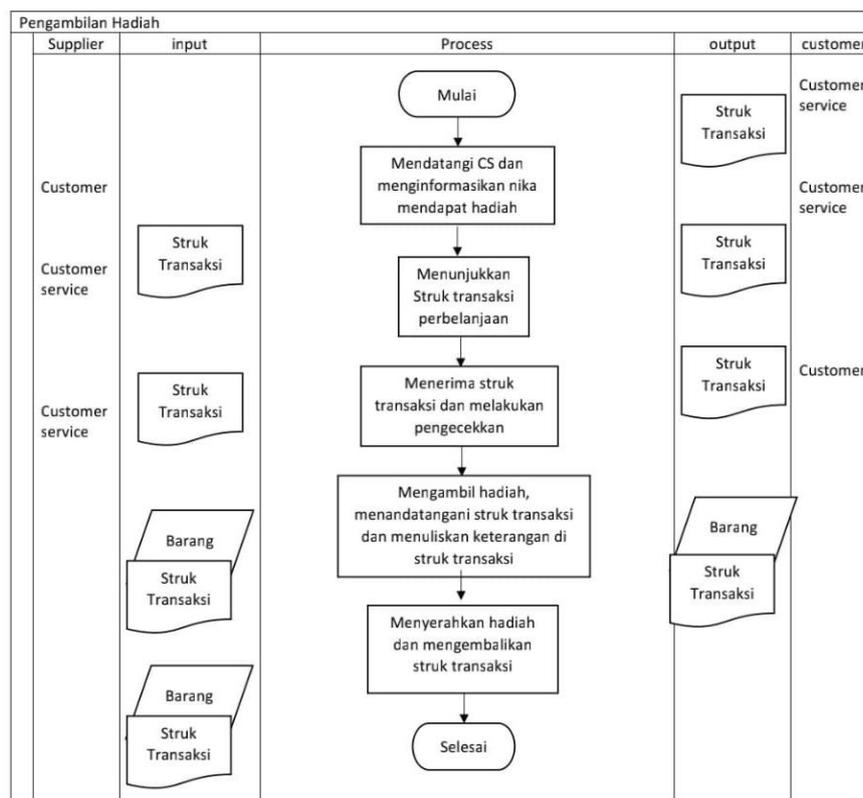
Untuk menukarkan *Voucher* maka *customer* harus terlebih dahulu mengisi data formulir telah menerima *Voucher*, formulir dilakukan ketika *customer* yang telah diarahkan dari kasir ke *customer service* untuk meminta atau menunjukkan *Voucher*. Maka pada saat itu juga *customer service* akan mengecek terlebih dahulu apakah total belanjaan telah sesuai dengan syarat yang telah berlaku, selain melihat total harga juga mengecek belanjaan/barang yang dibeli dan melihat tanggal struk itu dicetak. Jika semua sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang sudah ada maka *customer service* akan meminta data dari *customer* dari mulai nama, nomor HP dan juga tanda tangan sebagai bukti penerima *Voucher*.

Stempel *free* parkir bagian promosi untuk menarik *customer* dengan iming – iming parkir gratis. Nyatanya tidak semua *customer* yang dapat gratis parkir, gratis parkir hanya diberikan kepada Sebagian orang yang berbelanja sesuai dengan kendaraan, jika mengendarai mobil maka harus belanja di atas 75.000 untuk mendapatkan gratis parkir sedangkan untuk sepeda motor maka harus berbelanja

minimal 50.000. Gratis parkir ini juga hanya dapat dipakai dalam waktu 2 jam setelah mengambil kertas parkir di pintu masuk.

Gratis parkir ini dikasihkan dalam bentuk kertas kecil yang bertulisan *free* parkir dan juga terdapat tanggal dan waktu belanjanya. Kertas gratis parkir ini dapat didapatkan di kasir, di kasir akan diberitahu bahwa akan mendapat gratis parkir dan akan diarahkan di *customer service*. Setelah *customer* telah memberikan kertas gratis parkirnya, maka *customer service* akan memberikan stemple pada kertas tersebut dan dikasihkan kembali kepada *customer*. *Customer* dapat menunjukkan kertas gratis parkir tersebut dengan kertas parkir yang didapat ketika dipintu masuk kepada penjaga parkir di pintu keluar transmart.

Dalam hadiah ini juga terdapat SOP yang ditentukan oleh transmart sebagai salah satu tujuan untuk melayani *customer* dengan baik, berikut SOP Pengambilan Hadiah (*Gift*) :



Gambar 4.9 SOP Pengambilan Hadian (*Gift*)  
Sumber : Transmart Jember, 2022

**TRANSmart**

Periode 28 Maret - 01 Mei 2022

**BELANJA GRATIS**  
**Instant Voucher**

Voucher Rp 25.000  
Voucher Rp 50.000

**Syarat & Ketentuan**

1. Promosi berlangsung selama 28 Maret - 01 Mei 2022
2. Promosi hanya berlaku di Transmart
3. Setiap pembelian :
  - Senilai **Rp.250.000** akan mendapatkan Voucher senilai **25.000**
  - Senilai **Rp.500.000** akan mendapatkan Voucher senilai **50.000**
4. Voucher dapat digunakan kembali pada periode 29 Maret - 31 Mei 2022 dengan menunjukan voucher belanja saat sebelum transaksi
5. Hadiah Voucher tidak berlaku saat transaksi redeem voucher. Jika total transaksi melebihi jumlah nominal voucher maka customer harus membayar selisihnya, jika total transaksi kurang dari jumlah nominal voucher maka sisa voucher tidak dapat diuangkan atau sisa voucher tidak dapat dikembalikan
6. Promo Voucher tidak berlaku untuk pembelian partai besar (trader), voucher belanja, e commerce & pulsa.
7. Transmart berhak membatasi pembelian
8. Berlaku untuk semua metode pembayaran (tunai/kartu kredit apapun/kartu debit apapun)
9. Stock Voucher terbatas & Transmart berhak menghentikan promosi sewaktu waktu
10. Jika barang di kembalikan/harga kurang maka voucher harus di kembalikan

Gambar 4.10 Pamflet Promosi *Voucher* Belanja Gratis  
Sumber : Transmart Jember, 2022



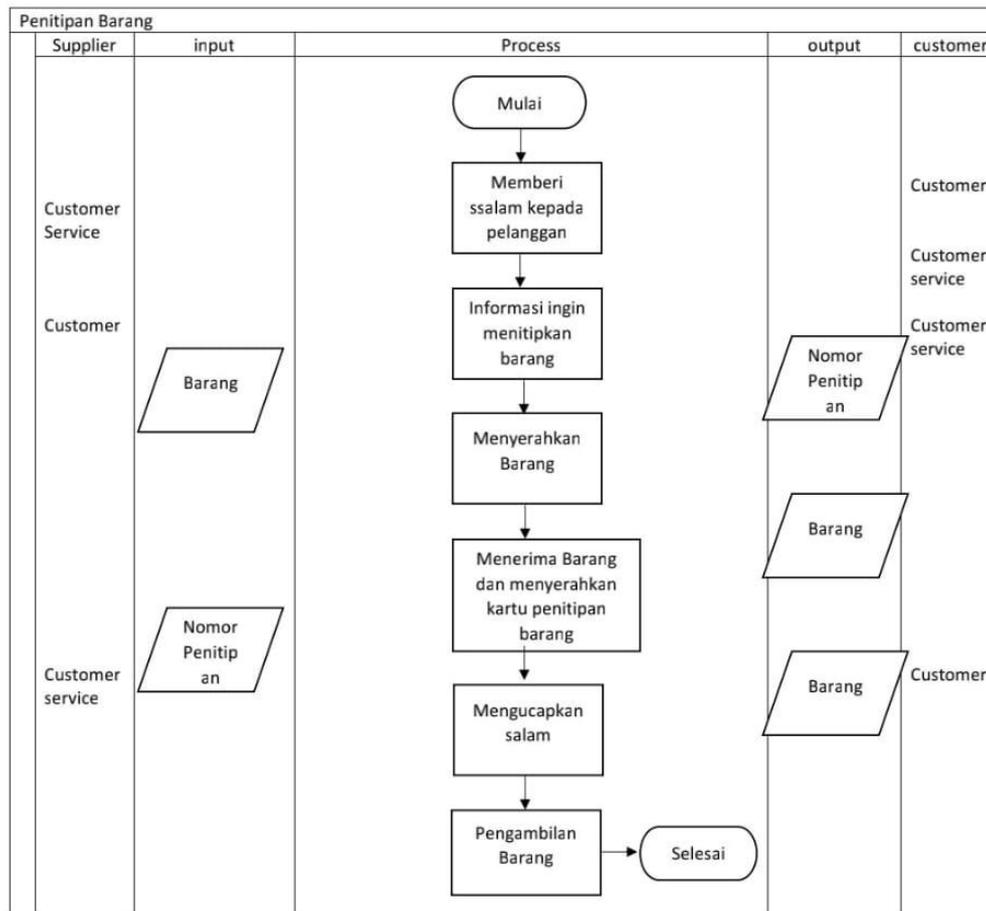
Gambar 4.11 Contoh Struk/Kertas *Free Parkir*  
Sumber ; Transmart Jember, 2022

#### 4.1.3 Pelayanan Penitipan Barang

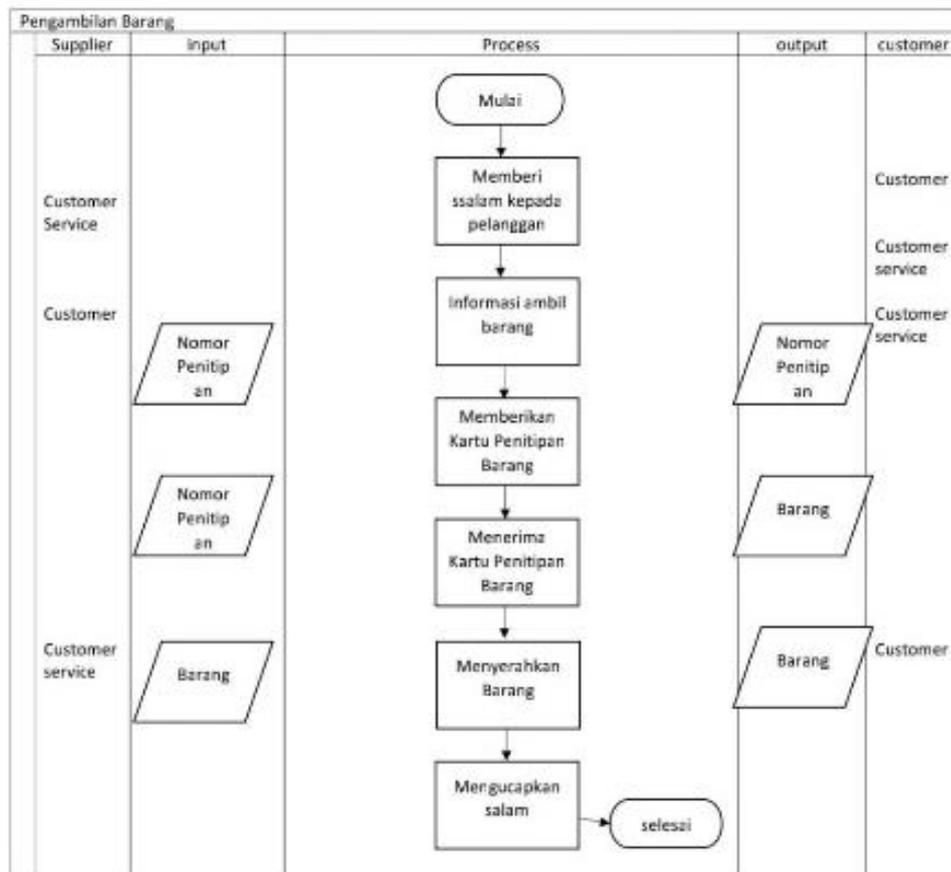
*Customer* sering kali menitipkan barang yang bawanya pada *customer service* agar dapat mudah berbelanja dengan santai tanpa perlu membawa barang pribadinya. Barang yang dititipkan biasanya seperti tas, jaket, barang belanjaan dari luar, stroller bayi, dan masih banyak lagi. Dalam melayani penitipan barang *customer service* akan memberikan kartu penitipan supaya tidak tertukar dengan barang orang lain, dan sebagai bukti bahwa orang yang memiliki barang tersebut. Oleh karena itu penting bagi *customer* untuk menjaga dengan baik kartu penitipan barang yang telah diberikan oleh *customer service*. Karena jika tidak ada kartu tersebut *customer service* tidak bisa memberikan barangnya.

Proses pelayanan dalam pengambilan barang dengan mengecek atau memberikan kartu penitipan yang sebelumnya telah diberikan ketika menitipkan barang. Setelah itu akan diberikan barangnya oleh petugas *customer service*.

Dalam pelayanan penitipan barang dan pengambilan barang ini terdapat SOP yang diterapkan oleh transmart dengan tujuan mempermudah *customer* dalam menitipkan dan mengambil barangnya. Berikut SOP penitipan dan pengambilan barang yang ditetapkan oleh transmart jember :



Gambar 4.12 SOP Penitipan Barang  
 Sumber : Transmart Jember, 2022



Gambar 4.13 SOP Pengambilan Barang  
Sumber : Transmart Jember, 2022



Gambar 4.14 Kartu Penitipan Barang  
Sumber : Transmar Jember, 2022

## 4.2 Kegiatan Praktik Kerja Nyata

Untuk mendapatkan pengalaman dalam pelayanan prima maka kegiatan yang saya lakukan dalam *customer service* ialah membantu pada bagian pelayanan. Kegiatan pelayanan yang dilakukan ketika Praktik Kerja Nyata ialah sebagai berikut :

### 4.2.1. Kegiatan Praktik Kerja Nyata di *Customer Service*

#### a. Absensi siswa PKL (Praktik Kerja Lapangan)

Kegiatan absensi yang dilakukan di *customer service* hanya berlaku untuk siswa PKL (Praktik Kerja Lapangan). Biasanya setiap masuknya siswa PKL akan ke *customer service* terlebih dahulu untuk absensi. Absensi ini dilakukan setiap hari pada saat jam masuk dan jam pulang. Absensi dilakukan untuk memantau siswa PKL yang sering bolos maupun datang terlambat. Adanya absensi di *customer service* juga sebagai rekapan absen ataupun sebagai laporan kepada guru pembimbing disekolahnya.

#### b. Menyiapkan Barang THD (Transmart Home Dailivery)

Yang dilaksanakan ketika ada THD yaitu dengan menyiapkan barang yang sudah dipesan oleh *customer* lewat web maupun WA transmart, ketika ada barang yang kosong maka petugas *customer service* akan menghubungi *customer* untuk menanyakan diganti dengan barang yang lain apa tidak. Setelah semua barang sudah siap *customer service* akan mengedit atau menginput di sistem untuk barang yang tidak ada sebelumnya dan menghubungi *customer* lagi untuk biaya total keseluruhan perbelanjaan. Setelah dari *customer* sudah bersedia maka *customer* akan memproses pengiriman, sebelum dikirim dan di *packing* maka akan dicek terlebih dahulu di *customer service* setelah sudah menghubungi *customer* jika sudah dalam perjalanan pengiriman pesanan.

#### 4.2.2. Kegiatan Praktik Kerja Nyata di *Department* Kasir dan *Fresh*

##### a. Melayani *customer* di bagian Kasir

Kegiatan yang dilaksanakan dikasir yaitu membantu transaksi pembayaran *cash* dan menggunakan kartu debit. Membantu *packing* dikasir dengan memasukkan barang belanjaan *customer* kedalam kantong belanja ataupun kardus.

##### b. Membantu bagian *department fresh*

*Fresh* terdapat 4 *department* diantaranya 20, 21, 22, 23, dan 24 Pada *department 20* yaitu *food bar* tempat untuk menjual makanan atau minuman, jadi setiap pagi kegiatan di *foodbar* yaitu memasak untuk dijual dan membuat gorengan. Lalu untuk *fresh 21* yaitu tempat ikan kegiatan yang dilakukan di *department 21* yaitu mendisplay ikandan memisahkan ikan yang sudah tida layak dijual. Untuk *fresh 22* yaitu merupakan *department* yang fokus pada buah dan sayur kegiatan yang biasanya dilakukan di setiap pagi mengupas buah, memisahkan buah dan sayur yang suda layu, mendisplay sayur dan buah jika ada yang kosong di *chiller* dan memotong buah untuk asinan. Berikutnya *department 23* yaitu *breadshop* pembuatan roti, pembuatan roti ini dilakukan setiap harinya dan disimpan di *chiller*, jika ada yang kosong atau dibutuhkan langsung di *oven*, kegiatan yang dilakukan dalam *department 23* juga yaitu mendisplay roti dibawah. Yang terakhir pada *department 24* Ayam dan Daging, kegiatan yang dilakukan memilih daging atu memisahkan daging yang sudah tidak layak untuk dijual meggantinya dengan daging yang baru keluar dari *chiller*.

### 4.3 Identifikasi Masalah dan Solusi

Permasalahan di sebuah instansi ataupun perusahaan sering terjadi, terutama pada perusahaan ritel dalam hal pelayanannya. Ritel bersaing ketat nukan mengenai produk dan barang saja akan tetapi dalam hal pelayanan juga. Berikut adalah masalah yang sering terjadi di ritel.

#### 4.3.1 Identifikasi Masalah

##### a. Informasi Mengenai Produk

Masalah yang sering dihadapi oleh transmart dalam pelayanannya yaitu, sering kali *customer* menanyakan tempat maupun harga dari suatu produk. Akan tetapi sering adanya kendala pada *customer service* yaitu tidak tahu update barang dan harga karena setiap hari atau minggunya pasti ada barang yang kosong maupun update harga, akan tetapi *customer service* tidak diberi informasi. Tidak ada senior dari *department grocery* juga untuk ditanyakan sehingga memperlambat informasi.

##### b. Alat Komunikasi Terbatas

Kurangnya alat komunikasi juga menjadi salah satu masalah yang ada di *customer service* transmart, karena untuk menanyakan suatu informasi kepada senior masih harus mendatangi tempat langsung dan akan membuat *customer* menunggu lama.

#### 4.3.2 Solusi

##### a. Informasi Mengenai Produk

Untuk mengatasi hal ini maka transmart harus memberitahu akses sistem mengenai informasi produk yang baru datang maupun kosong. Sehingga yang berada di *customer service* tidak perlu mencari senior pada bagaian – bagian *department* tertentu jika ada *customer* yang menanyakan barang.

##### b. Alat Komunikasi

Untuk masalah alat komunikasi mungkin transmart bisa menyediakan semacam telepon rumahan disetiap ruangan *department*, sehingga ketika ada suatu masalah ataupun *customer service* membutuhkan informasi bisa menggunakan telepon tersebut tanpa harus mencari senior. Jika tidak memungkinkan telepon mungkin bisa menyediakan HT (*Handy Talky*) di *customer service*.

## **BAB 5. KESIMPULAN**

### **5.1 Rincian Ringkas Pelaksanaan Tugas Selama PKN**

Hasil Praktik Kerja Nyata ini merupakan hasil yang diperoleh selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata di Transmart Jember selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari tanggal 03 Maret – 23 Mei 2022, dalam pelaksanaannya membantu bagian *customer service* untuk mengetahui/mempelajari pelayanan prima di Transmart Jember, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a. Kegiatan *customer service* pada transmart Jember
  - 1) Dalam pengembalian Dana (*refund*) harus melalui proses pengecekan struk transaksi pembelian, pengecekan media pembayaran dan harus mengisi data validasi formulir klaim *customer*.
  - 2) Pengambilan hadiah harus sesuai dengan syarat dan ketentuannya diantaranya, mengecek struk perbelanjaan dan mengisi formulir.
  - 3) Dalam penitipan barang harus menggunakan kartu penitipan barang.
  - 4) Melayani absensi siswa PKL dan membantu menyiapkan THD (*Transmart Home Dailivery*).
- b. Kegiatan pada *department* lain

Kegiatan yang dilakukan pada *department* lain yaitu *department* kasir dan *fresh*. Kegiatan yang dilakukan dikasir adalah membantu transaksi pembayaran secara *cash* dan membantu *packing* belanjaan *customer*. Sedangkan pada bagian *fresh* yaitu membantu menyiapkan area pada pagi hari sebelum toko dibuka, dari mempersiapkan apa yang kurang dan mendisplay yang baru.

### **5.2 Kendala dan Hambatan selama Pelaksanaan Tugas PKN**

Selama melakukan Praktik Kerja Nyata terdapat beberapa kendala dan hambatan. Kendala dan hambatan tersebut yakni pada saat minggu pertama tidak fokus pada kegiatan pelayanan di *customer service* melainkan membantu kegiatan *cooking class* anak TK yang hamper setiap hari dilaksanakan di transmart, akan tetapi selama memasuki bulan puasa sudah mulai fokus pada *Customer Service*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, 2021, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava Media
- Nina Rahmayanty, 2020, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Mulia
- TRANSRITEL. 2018. *Kebijakan & Prosedur Pelayanan Pelanggan (Customer Service)*, Jakarta : Transmart.
- Kasmir, 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Putri, F, M. 2021. *Strategy Retailer Brand (Trasnmart Carefour)*.  
<https://bbs.binus.ac.id/gbm/2021/01/21/strategy-riteler-brand-transmart-carrefour/> . [Diakses pada tanggal 10 Mei 2022, 18.00]
- Mulyono, Y. 2018. *Buka di Jember, Trasnmart Jadi Ritel Pertama Berkonsep 4 In 1*  
<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4354361/buka-di-jember-transmart-jadi-ritel-pertama-berkonsep-4-in-1> . [Diakses pada tanggal 15 Mei 2022 09.30]

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Surat Ijin PKN dari FEB



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telepon 0331-337990 Faximile 0331-332150  
Email : feb@unej.ac.id Website : www.feb.unej.ac.id

Nomor : 814/UN.25.1.4/PM/2022 19 Januari 2022  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Transmart Cabang Jember  
Jl. Hayam Wuruk No. 71 Sempusari Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember maka para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadikan Obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang ingin meminta data tersebut adalah Sebagai Berikut :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nadya Liza Hasana	190803103002	D3 Kesekretariatan
2.	Diana Rodatul Sholehah	190803103008	D3 Kesekretariatan
3.	Mawaddatur Rizkiyah	190803103035	D3 Kesekretariatan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 01 Maret 2022 - 15 April 2022

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan  
Wakil Dekan I

Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si, Ak,CA,CPA  
NIP. 196608051992012001

Lampiran 2. Jadwal Pelaksanaan PKN

No. .... Nama DIANA RODRIGUES

BAGIAN .....

BULAN UNIVERSITAS JEMBER

SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN <sup>2</sup>

No	Maret		April		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
1					
2			08.50	16.00	
3			08.50	16.00	
4			08.50	16.00	
5			08.50	16.00	
6			08.50	16.00	
7			08.50	16.00	
8			08.50	16.00	
9			08.50	16.00	
10			08.50	16.00	
11			08.50	16.00	
12			08.50	16.00	
13	08.10	16.30	08.50	16.00	
14	08.10	16.30	08.50	16.00	
15			08.50	16.00	

clean

No. .... Nama DIANA RODRIGUES

BAGIAN .....

BULAN Universitas Jember

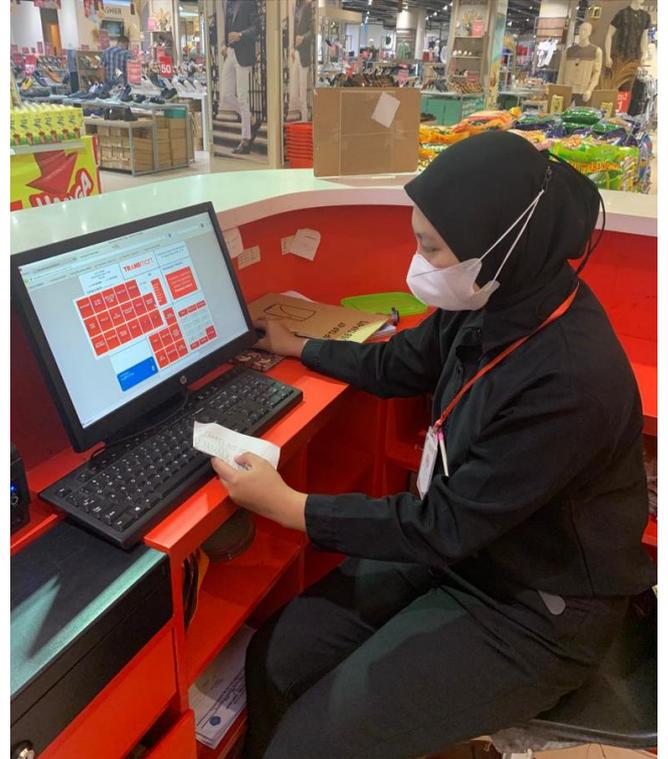
SAKIT	IZIN	ALPA	LAMBAT	LAIN <sup>2</sup>

No	Maret		April		Jam
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	
16	08.00	15.20			08.50 16.00
17	08.30				08.30 16.00
18	08.30	16.00			08.30 16.00
19	08.30	16.00			08.30 16.00
20	08.30	16.00			08.30 16.00
21	08.30	16.00			08.30 16.00
22	08.30	16.00			08.30 16.00
23	08.30	16.00			08.30 16.00
24	08.30	16.00			08.30 16.00
25	08.30	16.00			08.30 16.00
26	08.30	16.00			08.30 16.00
27	08.30	16.00			08.30 16.00
28	08.30	16.00			08.30 16.00
29	08.30	16.00			08.30 16.00
30	08.30	16.00			08.30 16.00
31	08.30	16.00			08.30 16.00

clean

Lampiran 3. Foto Pelaksanaan PKN









## Lampiran 4. Kartu Konsultasi dan Bimbingan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Doto Kotak Pos 195 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 - Faximalc 0331 - 332150

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Menerangkan bahwa :

Nama : DIANA RODATUL SHOLEHIAH  
NIM : 190803103008 PMDK  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Kesekretariatan

Disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
SISTEM PELAYANAN DALAM PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN PADA CUSTOMER SERVICE  
TRANSMAART JEMBER

(Revisi) PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER  
SERVICE TRANSMAART JEMBER

Dosen pembimbing utama dan pembimbing anggota :

No.	Nama	NIP	Tanda Tangan
1.	Choirul Salch, S.E., M.Si.	19690306 199903 1 001	
2.	Dra. Agus Priyono, M.M.	19601016 198702 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal: 01 Februari 2022 s.d 31 Juli 2022. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 3 Januari 2022  
Kaprod. Kesekretariatan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ,

Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.  
NIP. 198309122008122001.

**CATATAN :**

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
  - 1) Ketua Program Studi;
  - 2) Dosen Pembimbing;
  - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (SO).
3. (\*)coret yang tidak sesuai



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 195 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150

### KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : DIANA RODATUL SHOLEHAH  
NIM : 190803103008 PMDK  
Program Studi : Kesekretariatan  
Judul Laporan PKN : SISTEM PELAYANAN DALAM PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN PADA CUSTOMER SERVICE TRANS MART JEMBER

---

DPU : Choirul Saleh, S.E., M.Si.  
DPA : Drs. Agus Priyono, M.M.  
TMT/Persetujuan : 01 Pebruari 2022 s/d 31 Juli 2022  
Perpanjangan : s/d

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	11/4-2022	Konsultasi proposal	1.
2.	22/4-2022	Konsultasi BAB I & II	2.
3.		Perubahan Redaksi yg. perlu	3.
4.	07/4/2022	Konsultasi Judul	4.
5.	28/Mei/2022	Konsultasi bab 1&2	5.
6.	28/05/2022	Konsultasi bab 1, 5	6.
7.	01/06/2022	Acc diujikan	7.
8.	03/06/2022	Acc diujikan	8.
9.			9. ....
10.			10. ....
11.			11. ....
12.			12. ....



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegul Boto Kotak Pos 195 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 - Faximale 0331 - 332150

13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....
16.			16.....
17.			17.....
18.			18.....
19.			19.....
20.			20.....
21.			21.....
22.			22.....
23.			23.....
24.			24.....
25.			25.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang bersangkutan disetujui, untuk diujikan:

Dosen Pembimbing Utama

Choirul Saleh, S.E., M.Si.  
NIP. 19690306 199903 1 001

Jember, 3 Juni 2022

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. Agus Priyono, M.M.  
NIP. 19601016 198702 1 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M  
NIP. 198309122008122001

## Lampiran 5. Nilai Asli dari Perusahaan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
Telepon 0331 - 337990 – Faximale 0331 - 332150  
Email : [feb@unej.ac.id](mailto:feb@unej.ac.id) Website : [www.feb.unej.ac.id](http://www.feb.unej.ac.id)

Nomor : 4226/UN25.1.4/LL/2022  
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 4 April 2022

Yth. Kepala/Pimpinan  
TRANSMAPI JEMBER

di Tempat

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,  
Dekan I,  
  
Dr. Siti Maria Wadayati, M.Si., Ak.,CA.,CPA  
NIP. 196608051992012001.

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	80	
2.	Ketertiban	89	
3.	Prestasi Kerja	92	
4.	Kesopanan	90	
5.	Tanggung Jawab	88	

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : DIANA RODATUL SHOLEHAH  
 NIM : 190803103008  
 Program Studi : D3 KESEKRETARIATAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : FADAR RIYANTO  
 Jabatan : SM CUSTOMER SERVICE  
 Institusi : TRANSMAR JEMBER



Tanda Tangan dan JEMBER

Stempel Lembaga : .....

**PEDOMAN PENILAIAN**

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik