



ABSTRAK

Tujuan dari tugas akhir ini secara umum adalah untuk membahas mengenai profil PT Telekomunikasi Indonesia yang meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, budaya perusahaan, jenis produk dan pembagian wilayah kantor perusahaan. Secara khusus, penulis menjelaskan mengenai alur layanan Plasa Telkom Witel Madiun sesuai kebutuhan pelanggan. Alur layanan ini dijadikan sebagai acuan dalam menjelaskan penerapan aspek-aspek pelayanan berdasarkan observasi yang dialami penulis selama periode magangnya. Adapun topik utama dalam pembahasan tugas akhir ini adalah spek-aspek pelayanan oleh Customer Service Representative di Plasa Telkom Witel Madiun.

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dengan melakukan observasi secara langsung selama pelayanan berlangsung dan di luar pelayanan. Penulis juga melakukan wawancara dengan pegawai Plasa Telkom Witel Madiun untuk melengkapi data kualitatifnya. Beberapa buku dan sumber internet juga digunakan penulis untuk menunjang data-data yang dibutuhkan. Kemudian semua hasil pengamatan dikembangkan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Berdasarkan hasil observasi, studi kasus dan studi pustaka yang penulis lakukan, aspek-aspek yang penulis ambil dari sebuah research SERQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry, telah diterapkan di Plasa Telkom Witel Madiun. Aspek-aspek tersebut meliputi *Assurance* dengan mengutamakan kemampuan diri dalam pelayanan, *Reliability* dengan ketepatan perilaku, *Empathy* dengan memperhatikan situasi/kondisi pelanggan, *Tangible* dengan memberikan tampilan terbaik, dan *Responsiveness* dengan mengutamakan ketepatan waktu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, staff, rekan bisnis, maupun masyarakat umum.

Kata kunci : Aspek pelayanan, *Customer Service Representative*, Plasa Telkom Witel Madiun



ABSTRACT

This final paper is generally aimed to discuss the profile of PT Telekomunikasi Indonesia which includes company history, company vision and mission, company logo, company culture, type of product and division of the company's office area. Specifically, the writer explains the service flow of Plasa Telkom Witel Madiun according to customer needs. This service flow is used in explaining the application of aspects of service based on observations by the writer during the period of his internship. As for the main topic in the final discussion of this paper is the aspects of service by the Customer Service Representative at Plasa Telkom Witel Madiun.

The method of data collection that the witer are field study and library study. The writer directly interviewed employees of the Plasa Telkom Witel Madiun to complete the qualitative data. Some books and internet sources are also used by writers to support the data needed. Then all data were developed in writing this Final Project.

Based on the results of observations, case studies and literature studies, the aspects that the writer took from a SERVQUAL (Service Quality) research developed by Parasuraman, Zeithamnl, and Berry, have been implemented at Plasa Telkom Witel Madiun. These aspects include Assurance that consist of the knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence, Reliability that consist of abiity to perform the promised service dependably and accurately, Empathy caring, individualized attention the firm provides its customers, Tangibles consist of physical facilities, equipment, and appearance of personnel, and Responsiveness consist of willingness to help customers and provide prompt service to give the best service for customer, staff, business partners, and the general public.

Keywords: Service Aspects, Customer Service Representative, Plasa Telkom Witel Madiun