



INTISARI

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjelaskan profil singkat mengenai AJB Bumiputera 1912 dan juga menjelaskan tentang etika pelayanan pelanggan dalam kantor AJB Bumiputera 1912 cabang Gondomanan terutama bagaimana cara menangani pelanggan dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan.

Data dalam tugas akhir ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara berpartisipasi langsung. Beberapa data dikumpulkan dengan metode wawancara semi-struktur kepada para karyawan. Studi pustaka dilakukan agar konten yang ada dalam tugas akhir ini menjadi objektif, beberapa *quote* dan frase dikutip dari buku cetak, e-book, jurnal online dan website guna mengkombinasi seluruh data yang didapat selama magang. Buku yang sering digunakan sebagai referensi utama dalam tugas akhir ini ditulis oleh Ted John dengan judul buku “*Perfect Customer Service*”.

Hasil dari tugas akhir ini mengungkapkan bahwa etika pelayanan pelanggan di AJB Bumiputera 1912 cabang Gondomanan mengadopsi aturan 3A *Excellent Service* yang tertera dalam buku panduan AJB Bumiputera 1912. Tugas akhir ini juga mengungkapkan bahwa 3A *Excellent Service* sebagai etika pelayanan yang ada di AJB Bumiputera 1912 sangat membantu untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari cara berkomunikasi dan penanganan pelanggan yang dilakukan mengikuti aturan tingkah laku pada saat penanganan, mendengarkan pelanggan dan tindakan yang diberikan pada pelanggan.

Kata kunci: Asuransi, AJB Bumiputera 1912, pelayanan pelangga, etika pelayanan.



ABSTRACT

The purposes of this graduating paper are to introduce the profile of AJB Bumiputera 1912 Gondomanan and to explain the customer service work ethic at AJB Bumiputera 1912 Gondomanan branch especially how the customer staff treat and communicate to their customers.

The methods of collecting the data in this paper are observation, interview, and library study. Observation is done directly in the field by being a participant as an intern in customer service section in AJB Bumiputera 1912 Gondomanan. Some data were collected through semi-structured interviews with the employee of the office. The library study is to obtain the objective of this paper's data, there are some quotes and paraphrase about the profile of the company and customer service from printed book, e-book, journal and website combined with all the data from the internship. The main reference book used in this paper is "Perfect Customer Care" by Ted John.

The results of this graduating paper reveal that customer service work ethic at AJB Bumiputera 1912 Gondomanan branch adopting 3A Excellent Service from AJB Bumiputera 1912 guideline book. This graduating paper also reveals that 3A Excellent Service as the work ethic at AJB Bumiputera 1912 is very helpful to give service to the customers. It can be seen from customer service staff way of communication in AJB Bumiputera 1912 Gondomanan branch that follows the work ethic which consist of attitude, attention and action.

Keywords: insurance, AJB Bumiputera 1912, customer service, work ethic.