

**PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT AEROFOOD ACS INDONESIA UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
MADE AYU MAHARANI FAJAR PUTRI HIDAYAT
NIM: 2015713136

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT AEROFOOD ACS INDONESIA UNIT DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

MADE AYU MAHARANI FAJAR PUTRI HIDAYAT

NIM: 2015713136

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Made Ayu Maharani Fajar Putri Hidayat
NIM : 2015713136
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**"PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AEROFOOD
ACS INDONESIA UNIT DENPASAR"**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Made Ayu Maharani Fajar Putri Hidayat
NIM 2015713136


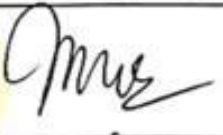

**PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT AEROFOOD ACS INDONESIA UNIT DENPASAR**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Made Ayu Maharani Fajar Putri Hidayat
2015713136

Badung, 25 Agustus 2023

Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dra. Ni Ketut Narti, MM NIP. 196212311994032003	
Dosen Penguji 1, I Gede Iwan Suryadi, S.E.MM NIP. 198003052008121001	
Dosen Penguji 2, Ida Bagus Sanjaya, SE.MM NIP. 196307301989031002	

Dosen Pembimbing 1



(Dra. Ni Ketut Narti, MM)
NIP. 196212311994032003

Dosen Pembimbing 2



(Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si)
NIDN. 0001039502

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua



(I Made Widianara, S.Psi.,M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Ini dengan judul “**Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar** “ tepat pada waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Selama Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan izin dan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si .selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri

Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan laporan ini.

4. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran serta motivasi yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran serta motivasi yang sangat berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
7. Ibu Ni Wayan Dewi Kristinawati selaku *Learning and development* yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan.
8. Ibu Krista Wulandari selaku *Supervisor Inflight Departement Sales Marketing* yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan di perusahaan.
9. Seluruh Staff dan Karyawan PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan di perusahaan.

10. Keluarga, sahabat, serta pacar tercinta yang telah memberikan semangat dan bantuan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam beberapa hal, Tugas Akhir ini masih perlu disempurnakan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi kita semua.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang Masalah	12
B. Pokok Masalah	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
E. Metode Penelitian	19
1. Lokasi Penelitian	20
2. Objek Penelitian	20
3. Data Penelitian	20
4. Teknik Analisa Data.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	25
A. Pelayanan.....	25
1. Pengertian Pelayanan	25
2. Kualitas Pelayanan.....	26
3. Pelayanan Prima	30
B. Prosedur	33

1. Pengertian Prosedur.....	33
2. Standar Operasional Prosedur	35
3. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	39
4. Manfaat Standar Operasional Prosedur	41
C. Kepuasan Pelanggan	43
1. Pengertian Pelanggan	43
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	44
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	46
D. <i>Customer Service</i>	49
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	49
2. Tugas <i>Customer Service</i>	52
3. Fungsi <i>Customer Service</i>	54
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	56
A. Sejarah Perusahaan.....	56
B. Bidang Usaha.....	61
2. <i>Industrial Catering</i>	62
3. <i>Garuda Support</i>	63
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Kebijakan Perusahaan	71
B. Analisis dan Interpretasi Data	73
1. Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.....	74
2. Kendala yang <i>Customer Service</i> Dapatkan Saat Melayani Pelanggan.....	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Aerofood ACS Indonesia	56
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar 2023.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir

Lampiran 2 Proses Bimbingan Tugas Akhir Prodi Administrasi Bisnis TA
2022/2023

Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 Daftar Jawaban Wawancara

Lampiran 5 Certificate Of Appreciation dari China Eastern

Lampiran 6 Certificate Of Appreciation dari Korean Air

Lampiran 7 Certificate Of Appreciation dari Philippine Airlines

Lampiran 8 Customer Satisfaction Survey PT Aerofood ACS Indonesia
Unit Denpasar 2022

Lampiran 9 Prosedur Customer Service PT Aerofood ACS Indonesia

Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat dan merupakan urat nadi dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu keberhasilan pembangunan dibidang ekonomi harus ditunjang dengan pengembangan sistim transportasi yang baik, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman. (Fajrianti, 2013).

Salah satu moda transportasi yang diminati masyarakat di Indonesia karena menempuh jarak dan waktu yang lebih singkat adalah moda transportasi udara. Moda transportasi udara menempuh perjalanan dengan waktu yang lebih pendek dibanding dengan moda pesawat terbang di luar negeri. (Giono, 2021)

PT. Aerofood Indonesia ACS Unit Denpasar merupakan sebuah industri yang bergerak dibidang jasa pelayanan makanan (*Inflight*

Catering). PT Aerofood Indonesia atau dikenal dengan Aerofood ACS (Aerowisata *Catering Service*) merupakan anak perusahaan dari PTAerowisata yang merupakan bagian dari Garuda Indonesia Grup. Selama bertahun-tahun, PT Aerofood Indonesia melalui *brand* Aerofood ACS menjadi salah satu pemimpin pasar pada sektor layanan makanan penerbangan (*aviation food service*) di Indonesia (Aerowisata, 2019).

Di dalam persaingan bisnis yang semakin ketat masih saja PT Aerofood ACS dapat bertahan menjadi perusahaan *inflight catering* terbesar di Indonesia (Labina, 2017). Persaingan bisnis yang semakin ketat, menimbulkan banyak konsekuensi dalam persaingan perusahaan. Perusahaan dituntut untuk meningkatkan daya saingnya secara terus menerus. Perusahaan dalam waktu cepat harus mampu mengubah diri menjadi lebih kuat dan mampu menanggapi kebutuhan pasar. Jika dikaitkan dengan aspek pemasaran, perusahaan yang memiliki pemasaran yang kuat akan mampu bersaing dalam persaingan bisnis yang ketat (Setiono dan Sutrimah, 2016).

Dengan banyaknya *inflight catering* yang sekarang ini beredar di Indonesia, memacu adanya persaingan bisnis dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Maka dengan ini banyak perusahaan termaksud perusahaan jasa, yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan yang bersangkutan adalah untuk memuaskan pelanggan. Situasi ini tidak hanya terjadi pada sektor swasta, tetapi juga melanda perusahaan atau instansi pemerintah. Sekarang ini semakin di sadari bahwa pelayanan

dan kepuasan pelanggan adalah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Rasyid,dkk , 2016).

Menurut Bolcher (2013), Perusahaan harus mampu bersaing dengan para kompetitor untuk menarik hati pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci yang paling ampuh bagi perusahaan untuk bertahan dalam era globalisasi ini.

Dengan adanya persaingan tersebut, setiap perusahaan berusaha untuk memperoleh pelanggan menggunakan berbagai strategi. Menurut Kurnia (2022), Sebagian besar perusahaan yang sukses sangat memahami pentingnya *customer service*. Dengan bersikap sopan dan berempati, *customer service* yang terlatih dapat bermanfaat bagi perusahaan.

Persepsi pembeli tentang perusahaan dan produk sebagian dibentuk oleh pengalaman mereka berurusan dengan orang-orang tersebut. *Customer service* adalah layanan interaktif antara pembeli produk dan perusahaan. *Customer service* adalah salah satu kunci kepuasan pelanggan. *Customer service* biasanya menjawab pertanyaan pelanggan secara langsung, melalui telepon, e-mail, obrolan, dan media social.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bisnis. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali membeli produk atau layanan yang diberikan,

merekomendasikan kepada orang lain, serta memberikan umpan balik positif tentang bisnis tersebut. Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk memahami peran kepuasan pelanggan dan mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Center, 2023). Menurut Kasmir (2014), kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai (Nugraha, 2016).

Kualitas layanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan mengenai pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa dan

tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan (Ridho, 2021).

Menurut Rasyid (2016), Pelayanan pelanggan (*Customer Service*) merupakan pokok dalam persaingan antara perusahaan dan juga merupakan suatu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas jasa. Dalam memasarkan produk produk baik barang maupun jasa pelayanan terhadap pelanggan menjadi bagian penting dimana pelanggan akan dapat menilai kinerja dari perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal oleh bagian *customer service* diharapkan pelanggan dapat membentuk kesan positif terhadap citra perusahaan.

Menurut Indrasari (2019), mengemukakan bahwa memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakannya kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari.

Customer service adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan kegunaan dari suatu barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan agar tercapainya kepuasan pelanggan serta terciptanya hubungan yang harmonis diantara keduanya (Rasyid, 2016).

Customer service yang menarik dan ramah akan membuat kenyamanan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan dari suatu perusahaan. Seperti yang dikatakan *Philippine Airlines*, salah satu customer PT Aerofood Indonesia ACS Unit Denpasar yang sudah menerima layanan catering mengatakan bahwa “*Philippine Airlines* dengan bangga mengakui komitmen dan kontribusi Anda untuk mendukung semua *Philippine Airlines Flight (DPS) Station* tahun 2019 dalam memberikan pengalaman pelanggan yang sangat baik dan makanan pengiriman tepat waktu di pesawat untuk mencapai visi kami untuk menjadi *Preferred Premium Carrier*.”

Mengingat pentingnya peran *customer service* bagi perusahaan, maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service* pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT AEROFOOD ACS INDONESIA UNIT DENPASAR”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan permasalahan pada penulisan laporan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar?
2. Bagaimana kendala serta solusi yang diberikan oleh *Customer Service* dalam melayani pelanggan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala yang *Customer Service* dapatkan saat melayani pelanggan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam memberikan materi kepada mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga khususnya Prosedur Pelayanan *Customer Service* dan bisa dijadikan sebagai referensi dalam

pencarian sumber informasi dan bahan bacaan untuk membantu mengembangkan ilmu pengetahuan.

2. Bagi PT. Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif dalam menentukan kebijakan PT Aerofood Indonesia ACS Unit Denpasar.

3. Bagi mahasiswa

a) Agar dapat membandingkan antara teori yang di dapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan untuk menambah wawasan melangkah ke dunia kerja.

b) Untuk memenuhi syarat kelulusan program studi Pendidikan Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif Menurut Sugiono (2021), metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Menurut Nazir (2013), penelitian deskriptif meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskriptif secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang diteliti.

Menurut Mukhtar (2013), metode penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang dilakukan untuk sebuah penelitian atau observasi guna menciptakan sebuah pengetahuan dan teori untuk suatu penelitian. Metode deskriptif kualitatif ini, data yang direkap dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar, Ngurah Rai International Airport, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan Objek penelitian adalah Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan terus-menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi datanya tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (Sugiyono, 2021).

b. Sumber Data

(1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2021), sumber primer adalah sumber daya yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara dan observasi terhadap seseorang (informan) yang berugas memberikan pelayanan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.

(2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen jurnal dan buku.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui tiga cara yaitu:

(1) Observasi

Menurut Sugiyono (2021), menyatakan bahwa, *through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior*. Dalam melakukan observasi, peneliti mengamati Prosedur *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Aerofood ACS nit Denpasar.

(2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2021) menyatakan bahwa, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara mendalam kepada informan, yaitu kepada Ibu Krista, selaku *Supervisor Inflight Sales Martekting* PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.

Melalui wawancara ini, penulis akan mengetahui lebih dalam mengenai Proser *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.

(3) Studi Pustaka

Studi pustaka, menurut Nazir (2013) "teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan.

4. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2021).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif, menurut Muktar (2013), mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Melalui metode ini akan dijelaskan bagaimana Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Aerofood Indonesia ACS Unit Denpasar.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa adanya prosedur pelayanan *customer service* sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar. Hal tersebut didasarkan pada penelitian dan data sebenar-benarnya dari dokumen PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar. Berikut merupakan beberapa kesimpulan yang telah penulis dapatkan:

1. Prosedur merupakan hal yang penting bagi *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dengan adanya prosedur yang baik akan membuat pelayanan yang diberikan oleh *customer service* menjadi lebih maksimal sehingga pelanggan merasa puas saat menerima pelayanan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan akan berdampak baik bagi perusahaan seperti angka

penjualan menjadi jauh lebih baik, mendapatkan keuntungan lebih tinggi dan lain-lain.

2. Kendala merupakan hal yang biasa dihadapi *customer service* saat melayani pelanggan. Berdasarkan kendala yang dialami *customer service* diatas, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dialami *customer service* belum dapat ditangani dengan maksimal, sehingga beberapa pelanggan merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dan interpretasi data yang didapatkan melalui hasil wawancara dari Ibu Krista selaku *Supervisor Sales Marketing Inflight* diatas, penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang baik bagi *customer service* PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari uraian bab sebelumnya, prosedur *customer service* sudah berjalan dengan baik sehingga mampu untuk membuat pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, Saran yang dapat penulis sampaikan yaitu penulis berharap agar PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengadakan pengawasan dan evaluasi kinerja yang dilakukan

setiap hari kerja. Dengan adanya pengawasan dan evaluasi kinerja yang dilakukan setiap hari diharapkan akan mampu membuat kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat sehingga akan meminimalisir menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Mengenai kendala dan solusi yang diberikan *customer service* saat melayani pelanggan, penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat membantu menjadi masukan yang baik untuk kendala yang dialami *customer service* PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar yaitu sebagai berikut:

a. *Front Office System* (IMLAWIN) yang hanya bisa diakses di kantor.

Saran yang dapat penulis sampaikan yaitu penulis berharap PT Aerofood ACS Indonesia Unit Denpasar dapat membuat kebijakan agar sistem imlawin bisa diakses di mana saja dan kapan saja. Dengan adanya kebijakan ini juga bisa mengantisipasi jika suatu saat nanti terjadi musibah seperti COVID-19 yang mengharuskan seluruh pegawai untuk berkerja dari rumah / WFH.

b. Ketidakpuasan pelanggan atas penanganan keluhan yang telah diberikan

Berdasarkan kendala ketidakpuasan pelanggan atas penanganan keluhan yang telah diberikan oleh *customer service*, saran yang dapat penulis sampaikan yaitu penulis

berharap agar *customer service* dapat menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat. Ketika pelanggan mengeluh, mereka memberikan kesempatan pada perusahaan memperbaiki kesalahan, mengatasi masalah dan meningkatkan produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Oleh karena itu, dengan adanya tanggapan yang cepat dari *customer service*, diharapkan akan mampu untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa, perusahaan bisa terhindar dari publisitas yang negative dan perusahaan juga bisa mengetahui dengan cepat aspek-aspek yang perlu dibenahi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aerowisata, P. 2019. *Aerowisata*. Retrieved from Aerowisata.com [Online]
Available at : <https://www.aerowisata.com/id/> [Accessed 30 Juni
2023].
- Assauri, S. 2013. *Srategic Marketing* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Blocher, S. J. 2013. *Cost Management: A strategic emphasis (6th ed)*. New
York: McGraw-Hill Company.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa
Sukses.
- Destiani Putri Utami, D. M. 2021. IKLIM ORGANISASI KELURAHAN
DALAM PERSPEKTIF EKOLOGI. *Jurnal Inovasi Penelitian Vol.1,*
No.12.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Cetakan ke-12 Kencana
Penada Media Group.
- Kotler. 2015. *“Marketing an Introducing Pretiece Hall twelfth edition”*.
England: Pearson Education, Inc.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP
Press Group.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi (4th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.

Narimawati, U. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.

Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Puji, H. d. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.

Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tathagati. 2014. *Step by step membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.