

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT  
PADA PERUSAHAAN JASA OUTSOURCING  
PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA**



**TUGAS AKHIR**  
**Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan  
mencapai Derajat Ahli Madya Program Diploma III Manajemen Pemasaran**

**Disusun Oleh :**  
**Langgeng Sri Sadono**  
**F3210051**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2013**

*commit to user*

**ABSTRAK****PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PERUSAHAAN JASA  
OUTSOURCING****PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA****LANGGENG SRI SADONO****NIM F3210051**

Laporan Tugas akhir ini mengkaji tentang penerapan *service excellent* pada perusahaan jasa *outsourcing* PT Mandiri Global Service Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima yang diterapkan di PT Mandiri Global Service Surakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan studi pustaka.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan penerapan *service excellent* pada perusahaan jasa *outsourcing* yang diterapkan di Perusahaan PT Mandiri Global Service Surakarta. Sumber data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer didapatkan langsung dari pimpinan maupun karyawan PT Mandiri Global Service Surakarta melalui hasil wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi buku, makalah-makalah, buku maupun internet.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* yang utama diterapkan dengan program 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Kedua dalam teknik memberikan pelayanan terhadap klien yang utama menuruti apa permintaan klien hal itu dimulai dari cara mendengarkan, berbicara, ekspresi wajah dan cara berpakaian. Ketiga sikap melayani klien dengan tulus hati dan *quick respon* atau respon yang cepat dalam melayani klien. Keempat pedoman mengelola komplain terhadap klien terbagi menjadi empat yaitu : *in tune listening* (mendengarkan dengan selaras), *confirmation* (konfirmasi), *Action* (aksi) dan *recovery* (tindak lanjut).

kata kunci : *service excellent, outsourcing, quick respon,*

*commit to user*

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tugas Akhir dengan Judul :**

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT PADA PERUSAHAAN JASA  
OUTSOURCING PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA**

**Surakarta, Juni 2013**

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing**



**AHMAD MUJAHID. SE, M.SC**

**NIP. 320700001**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT PADA PERUSAHAAN JASA  
OUTSOURCING PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 27 Juli 2013

Tim Penguji Tugas Akhir

PRAM SURYANADISE, M.Si  
NRP. 320800001



Penguji

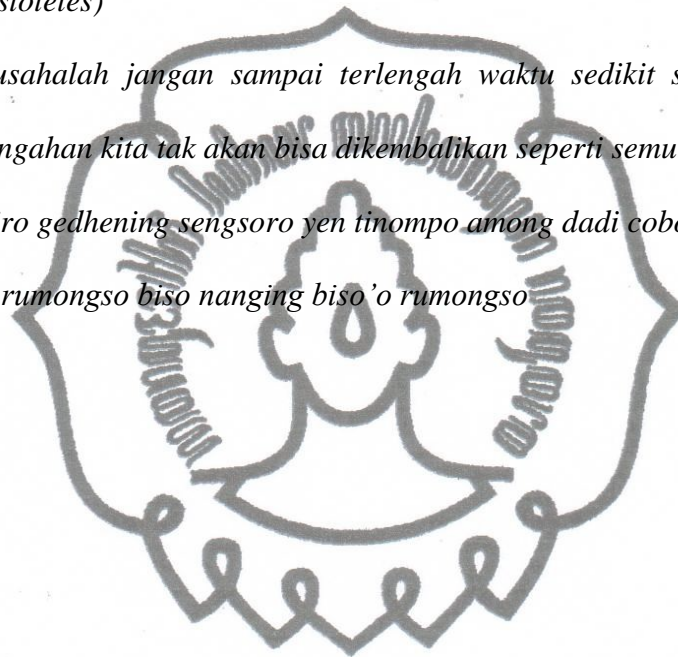
AHMAD MUJAHID, SE, M.SC  
NIP. 320700001



Pembimbing

## MOTTO

- *Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.*
- *Pendidikan merupakan perlengkapan terbaik untuk hari tua.*  
*(Aristoteles)*
- *Berusahalah jangan sampai terlengah waktu sedikit saja, karena atas kelengahan kita tak akan bisa dikembalikan seperti semula.*
- *Sepiro gedhening sengsoro yen tinompo among dadi cobo*
- *Ojo rumongso biso nanging biso'o rumongso*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk :

1. Ayahku Subarno dan Ibuku Sri Purwanti tercinta yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan dan doa.
2. Pakdhe Wisnutomo hormatku atas segala doa ajaran cinta kasih dan perhatian yang tulus.
3. Kakakku tersayang Vita, Putri, Mira dan Titi yang memberikan dukungan dan semangat.
4. Bapak Pujono Elli Bayu Efendi yang memberikan bantuan dan semangat sampai saya bisa sekarang ini.
5. Ria Ruli Yuli Yanti yang memberikan semangat setiap waktu dan dukungan doa.
6. Pak Agus Sudarsono yang telah memberikan waktu luangnya kepada saya.
7. Teman – teman Manajemen Pemasaran yang selalu memberi perhatian dan semangat.
8. Universitas Sebelas Maret Surakarta, Almamaterku.
9. Dosen Pembimbing Tugas Akhir Bapak Ahmad Mujahid
10. Semua dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
11. Semua orang yang telah memotivasiku untuk selesainya Tugas Akhir ini.

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT PADA PERUSAHAAN JASA OUTSOURCING PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA**”.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga tersusunya laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Wisnu Untoro, M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Djoko Purwanto, MBA selaku ketua program studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Ahmad Mujahid SE, M.SC selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan penyusunan Tugas Akhir.

*commit to user*



4. Bapak Wintono, Spd selaku direktur operasional PT Mandiri Global Service Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan ini kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
5. Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2013

Penulis  
Langgeng Sri Sadono



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Metode Penelitian.....	4
F. Teknik Pengumpulan Data .....	5
G. Sumber Data .....	6
H. Teknik Analisis Data .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
B. Kerangka Pemikiran.....	19

*commit to user*

BAB III PEMBAHASAN

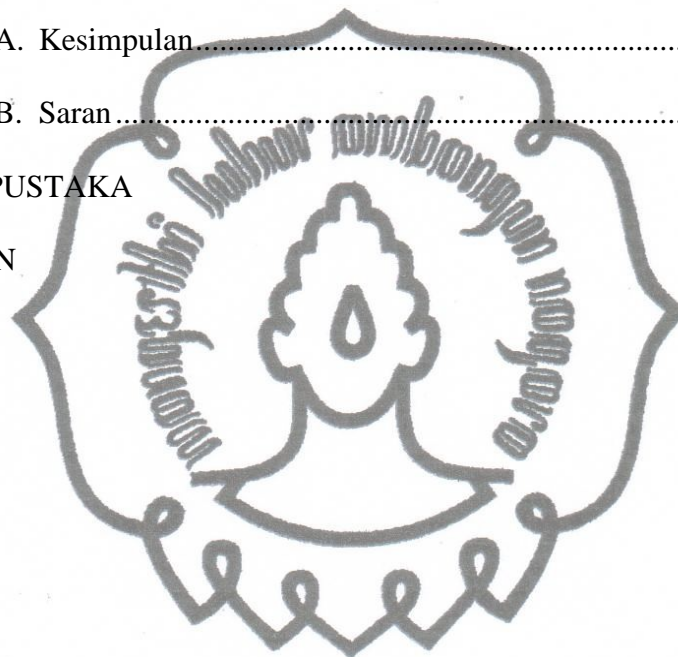
A. Gambaran Umum .....	20
B. Laporan Magang.....	30
C. Pembahasan Masalah.....	32

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar III.1 Struktur Organisasi PT Mandiri Global Service .....	27



*commit to user*

**ABSTRAK****PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PERUSAHAAN JASA  
OUTSOURCING****PT MANDIRI GLOBAL SERVICE SURAKARTA****LANGGENG SRI SADONO****NIM F3210051**

Laporan Tugas akhir ini mengkaji tentang penerapan *service excellent* pada perusahaan jasa *outsourcing* PT Mandiri Global Service Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan prima yang diterapkan di PT Mandiri Global Service Surakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan studi pustaka.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan penerapan *service excellent* pada perusahaan jasa *outsourcing* yang diterapkan di Perusahaan PT Mandiri Global Service Surakarta. Sumber data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer didapatkan langsung dari pimpinan maupun karyawan PT Mandiri Global Service Surakarta melalui hasil wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi buku, makalah-makalah, buku maupun internet.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* yang utama diterapkan dengan program 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Kedua dalam teknik memberikan pelayanan terhadap klien yang utama menuruti apa permintaan klien hal itu dimulai dari cara mendengarkan, berbicara, ekspresi wajah dan cara berpakaian. Ketiga sikap melayani klien dengan tulus hati dan *quick respon* atau respon yang cepat dalam melayani klien. Keempat pedoman mengelola komplain terhadap klien terbagi menjadi empat yaitu : *in tune listening* (mendengarkan dengan selaras), *confirmation* (konfirmasi), *Action* (aksi) dan *recovery* (tindak lanjut).

kata kunci : *service excellent, outsourcing, quick respon,*