

PENTINGNYA KEGIATAN PELATIHAN DIBAGIAN COSTUMER SERVICE PADA PT. NUSANTARA SURYA SAKTI BANJARMASIN

Rezga Pribadi Agung Putra¹, Maskur², Lamsah³

¹Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM17310894

²Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1118096201

³Manajemen, 61201, fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1125126201

Email : agung.rezga.0894@gmail.com

ABSTRAK

Rezga Pribadi Agung Putra. NPM : 17.31.0894 ” Pentingnya Kegiatan Pelatihan Dibagian Costumer Service Pada PT. Nusantara Surya Sakti Banjarmasin“. Pembimbing I (Dr, H. Maskur, MM) dan Pembimbing II (HJ. Lamsah, SE. MM).

Penelitian ini dilakukan untuk 1) mengetahui kegiatan costumer service yang dilaksanakan di PT. Nusantara Surya Sakti dalam melayani konsumen.dan 2) Untuk menemukan teknik pelayanan yang diberikan oleh costumer service dalam melayani konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode *Deskriptif*, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel/lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Hasil dari penelitian Dealer menunjukkan sedang menghadapi beberapa kendala yaitu pada bagian pelayanan penjualan atau bagian costumer servis. Masalah tersebut adalah kurangnya kemampuan para costumer servis dalam menjelaskan tentang spesifikasi produk sepeda motor Honda yang ditawarkan, dan informasi tentang proses administrasi surat-menyurat kendaraan tersebut.

Hendaknya Melihat dari masalah yang dihadapi perusahaan, kegiatan pelatihan adalah cara yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut, karena dalam kegiatan pelatihan karyawan khususnya costumer service yang dianggap kurang mampu melaksanakan tugas-tugasnya untuk menginformasikan dan melayani serta membujuk konsumen agar tertarik pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kata Kunci: Pelatihan, Costumer Service

ABSTRACT

Rezga Pribadi Agung Putra. NPM : 17.31.0894 "The Importance of Training Activities in the Customer Service Division at PT. Nusantara Surya Sakti Banjarmasin". Advisor I (Dr. H. Maskur, MM) and Advisor II (HJ. Lamsah, SE. MM).

This research was conducted to 1) determine the customer service activities carried out at PT. Nusantara Surya Sakti in serving consumers. and 2) To find service techniques provided by customer service in serving consumers.

The research method used is descriptive method, which is a research method carried out to determine the value of independent variables, either one or more variables without making comparisons or connecting with other variables.

The results of the dealer's research show that they are facing several obstacles, namely in the sales service section or the customer service section. The problem is the lack of customer service ability in explaining the specifications of the Honda motorcycle products offered, and information about the administrative process for the vehicle's correspondence.

Should look at the problems faced by the company, training activities are the right way to overcome these problems, because in employee training activities, especially customer service, they are considered less able to carry out their duties to inform and serve and persuade consumers to be interested in the products offered by the company.

Keywords: Training, Customer Service

DAFTAR PUSTAKA

Kamus Besar Bahasa Indonesia, [Online], Tersedia di <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kkbi/index.php>. Diakses 11 November 2017

Aulia, Ahmad "Analisis pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap peningkatan etos kerja pegawai Bank Syariah Bukopin

Cabang Melawai" Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatulloh, 2011.

Fakultas Ekonomi, 2021., Pedoman Penulisan Dan Bimbingan Serta Ujian Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin

Kadarisma. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT.Rajagrafindo,2012.

Malayu dan Hasibuan. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta:Bumi Aksara,2013.

Mangkunegara, Anwar Prabu. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manuia.Bandung: PT Refika Aditama, 2017.

Marwansyah.Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung:Alfabeta,2016.

Meldona dan Siswanto. Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif.Malang:UIN Maliki Press,2012.

Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2014.

Sedarmayanti. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birografi, dan Manajemen Negeri Sipil. Bandung: PT Refika Aditama,2014.

Suharsaputra, Uhar. Metode Penelitain Kuantitaif, Kualitataif, dan Tindakan. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Suparyadi. Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM. Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2015