

PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO)

DI PASTEUR TRANS BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat
dalam menyelesaikan Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

ALFIYAN

201621159

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**"PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO)
DI PASTEUR TRANS BANDUNG"**

NAMA : ALFIYAN
NIM : 201621159
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN
JURUSAN : PERJALANAN

Pembimbing I,

Dra. S. Lucia Wangsanegara, MM., CHE

Pembimbing II,

Dr. Herlan Suherlan, MM.
NIP. 19680127 199803 1001

Bandung, 8 September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung,



Faisal, MM.Par., CHE

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alfiyan
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Desember 1997
Nim : 201621159
Program Studi : Manajemen Bisnis Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul “**Pelayanan Prima Customer Service Officer (CSO) Di Pasteur Trans Bandung**” ini merupakan hasil karya dan penelitian saya sendiri dan bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan dan penyusunan orang lain atau pihak lain ataupun cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam keilmuan di masyarakat, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang yang mana di cantumkan dalam daftar pustaka,
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh kerana karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung beserta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



ALFIYAN

NIM 201621159

MOTTO

“Saya pikir semuanya akan baik-baik saja, selama mengerjakan sesuatu dengan versi terbaikmu. Jika melakukannya dengan sungguh-sungguh, maka tidak akan ada penyesalan.”

- Peneliti (2020)

ABSTRAK

Pasteur Trans merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi, selain jasa transportasi Pasteur Trans juga memiliki pelayanan lain yang ditawarkan seperti pengiriman barang atau dokumen ke berbagai *pool* yang Pasteur Trans miliki di berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan pembicaraan awal yang telah dilakukan peneliti kepada pihak perusahaan, diketahui masih terdapatnya keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service*, sehingga peneliti menyusun penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh *customer service officer* dan penelitian ini akan memberikan gambaran terkait penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui hal apa saja yang dianggap masih belum optimal.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif, hal ini dikarenakan peneliti menganalisis tentang pelayanan prima *customer service officer* berdasarkan sub variabel pelayanan prima seperti *appearance* (penampilan), *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan) dan *accountability* (tanggung jawab) yang ditujukan kepada para pengguna jasa transportasi Pasteur Trans Bandung khususnya yang pernah menggunakan jasa shuttle tersebut di *Pool "Pasteur 77"*, selain itu dalam mencari dan menghasilkan data penelitian, peneliti menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner atau angket yang diukur berdasarkan skala likert, sehingga data temuan yang dihasilkan dalam penelitian berupa numerik yang bersifat kuantitatif. Teknik analisis yang peneliti pakai dalam penelitian yaitu statistik deskriptif sehingga peneliti dapat mengetahui nilai sebaran rata-rata yang dimiliki oleh masing-masing indikator dari variabel pelayanan prima.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Customer Service Officer (CSO), Jasa Transportasi, Pasteur Trans Bandung.

ABSTRACT

Pasteur Trans is one of companies that active in the field of transportation service, beside of transportation service Pasteur Trans also provide other services like delivery goods or document to the various pools that Pasteur Trans has in different regions in Indonesia. Based on initial talks that researcher have done with the company, known there are still complaints that made by customer related to the service that provided by customer service officer, so researcher arranged this research with the aim to find out the service that customer service officer did and this research will give the company an overview based on customer assessment, so the company can find out the things that considered still not optimal.

The research methode that use by the researcher is quantitative, this is because researcher analyze about excellence service of customer service officer based on the sub variabel of service excellence such as apperance, attitude, action, attention, ability and accountability that addressed to the customers of Pasteur Trans Bandung, especially those who have used the shuttle service at Pasteur 77 Pool, beside of that in researching and producing the data, researcher look the data using questionnaire and that is measured based on a Likert scale. So the data that generated in this research is numeric in quantitative. Analyze technique that researcher used in this research is descriptive statistics so researcher can find out the average value for each indicators from sub variabel of excellence service.

Keywords: Excellence Service, Customer Service Officer (CSO), Transportation Service, Pasteur Trans Bandung.

PERSEMBAHAN

“Namo tassa bhagavato arahato sammāsbuddhasaa.”

“Terpujilah Sang Bhagavā, yang mahāsuci, yang telah mencapai penerangan sempurna.”

Dengan ini saya ucapkan rasa syukur dan perasaan berterima kasih yang sangat mendalam kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti, sehingga penyusunan *Final Project* (Proyek Akhir) ini dapat selesai sebagaimana mestinya, maka dari itu hasil karya atau penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua

Terima kasih karena sudah menjadi sumber kehidupan, berkah dan juga kebajikan bagi peneliti, meskipun sampai saat ini peneliti belum melakukan yang terbaik, tetapi peneliti akan terus berusaha untuk menjadi anak yang berbakti dan juga dapat diandalkan, terima kasih atas semua jasa-jasa yang telah dilakukan, *stay healthy*.

2. Tim Pembimbing Proyek Akhir

Terima kasih atas bantuan, arahan dan kebaikan hatinya kepada Ibu Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE dan juga Bapak Dr. Herlan Suherlan, MM. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini sebagaimana mestinya.

3. Pimpinan dan seluruh Staff Pasteur Trans Bandung

Terima kasih kepada Ibu Nina selaku Wakil Direktur Utama dan Bapak Agus Setiawan selaku *Human Resource Department* (HRD) dan seluruh kerayawan Pasteur Trans khususnya yang berada di Pool “Pasteur 77” atas kebaikan hati dan bantuannya selama peneliti menyusun dan mengumpulkan data terkait Proyek Akhir ini.

4. Responden

Terima kasih kepada 200 responden yang telah menggunakan jasa *shuttle* Pasteur Trans, khususnya di *Pool* “Pasteur 77” atas bantuan dalam memberikan penilaian dan doanya, sehingga penelitian ini dapat peneliti selesaikan dengan sebagaimana mestinya.

5. Penguji Usulan Penelitian

Terima kasih kepada Ibu Dra. Kuswardhani, M.Ed dan Ibu Dwiesty Dyah Utami, MM.Par., M.Sc. selaku penguji pada saat Seminar Usulan Penelitian (UP) pada tanggal 27 April 2020 yang membantu dalam memberikan arahan dan masukan dalam melengkapi penelitian ini.

6. Keluarga

Terima kasih karena sudah menjadi bagian dari kehidupan peneliti, keluarga sudah seperti layaknya sebuah kampung halaman tempat peneliti untuk pulang.

7. Peneliti

Terima kasih karena sudah terus mengerjakan dan selalu mengusahakan yang terbaik, percayalah sidang dan lulus tepat waktu merupakan salah satu pengalaman yang sangat berharga untuk dikenang dalam masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga Proyek Akhir ini dapat di selesaikan dengan baik dan benar sebagaimana-mestinya.

Proyek Akhir ini berjudul “Pelayanan Prima *Customer Service Officer (CSO)* di Pasteur Trans Bandung”. Peneliti membuat penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV, Studi Manajemen Bisnis Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam masa perkuliahan hingga peneliti selesai menyusun Proyek Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak terkait yang telah membantu peneliti selama menempuh ilmu di kampus kita tercinta ini, maka dari itu di kesempatan ini peneliti ingin memberikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal Kasim, MM.Par., CHE., selaku Ketua di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Ibu Ina Veronika Ginting, S.Sos, M.I.Kom., selaku Ketua dari Program Studi Manajemen Bisnis Perjalalanan

5. Ibu Dra. Sirenia Lucia Wangsanegara, MM., CHE., selaku pembimbing konsep dalam Proyek Akhir ini.
6. Bapak Dr. Herlan Suherlan, MM., selaku pembimbing metodologi penelitian dalam Proyek Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan (MBP).
8. Bapak Agus Setiawan dan seluruh staff Pasteur Trans khususnya yang berada di *Pool* “Pasteur 77” beserta para pengguna jasa Pasteur Trans yang telah membantu memberi penilaiannya sebagai responden.
9. Seluruh anggota Manajemen Bisnis Perjalanan angkatan 2016.
10. Seluruh kakak kelas dan juga adik kelas angkatan 2013, 2014, 2015 dan 2017 serta 2018.

Peneliti tentunya sadar dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian ini, kemungkinan terdapatnya kekurangan ataupun kesalahan seperti dari aspek materi maupun penulisan sangat umum dapat terjadi, maka dari itu peneliti sangat terbuka dan menerima jika para pembaca memberi masukan terkait penelitian ini, sehingga proyek akhir yang diselesaikan nantinya dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana-mestinya.

Bandung, Juli 2020

- Alfiyan (Peneliti)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Keterbatasan Penelitian	9
E. Tujuan Penelitian	10
1. Tujuan Formal	10
2. Tujuan Operasional	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12

A. Kajian Teori	12
1. Pelayanan.....	12
2. Pelayanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>).....	13
3. Pelayanan Prima (<i>Excellence Service</i>)	15
4. Konsep Dasar Pelayanan Prima	17
B. Acuan Penelitian Terkait.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Objek Penelitian.....	25
1. Informasi umum Perusahaan	25
2. Profil Pasteur Trans	27
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	28
D. Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Sumber Data.....	31
2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	33
E. Matriks Operasional Variabel	40
F. Analisis Data	43
1. Metode Analisis Data	43
2. Alat Analisis Data	43
G. Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Karakteristik Responden	44
2. Data Temuan Berdasarkan Sub Variabel Pelayanan Prima	51
B. Pembahasan.....	80
BAB V.....	103

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran dan Rekomendasi	105
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Daftar Keluhan Penumpang Pasteur Trans Terhadap <i>Customer Service Officer</i> (CSO) Di Pool “Pasteur 77”	4
TABEL 2 Penelitian Terkait.....	20
TABEL 3 <i>Sample Size for Factor Analysis</i>	29
TABEL 4 Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	32
TABEL 5 Hasil Uji Validitas.....	35
TABEL 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
TABEL 7 Matriks Operasional Variabel (MOV).....	40
TABEL 8 Agenda Penelitian	43
TABEL 9 Distribusi Frekuensi Item 1	51
TABEL 10 Distribusi Frekuensi Item 2.....	52
TABEL 11 Distribusi Frekuensi Item 3.....	53
TABEL 12 Distribusi Frekuensi Item 4.....	54
TABEL 13 Distribusi Frekuensi Item 5.....	55
TABEL 14 Distribusi Frekuensi Item 6.....	56
TABEL 15 Distribusi Frekuensi Item 7.....	57

TABEL 16 Distribusi Frekuensi Item 8.....	58
TABEL 17 Distribusi Frekuensi Item 9.....	60
TABEL 18 Distribusi Frekuensi Item 10.....	61
TABEL 19 Distribusi Frekuensi Item 11.....	62
TABEL 20 Distribusi Frekuensi Item 12.....	63
TABEL 21 Distribusi Frekuensi Item 13.....	64
TABEL 22 Distribusi Frekuensi Item 14.....	65
TABEL 23 Distribusi Frekuensi Item 15.....	66
TABEL 24 Distribusi Frekuensi Item 16.....	68
TABEL 25 Distribusi Frekuensi Item 17.....	69
TABEL 26 Distribusi Frekuensi Item 18.....	70
TABEL 27 Distribusi Frekuensi Item 19.....	71
TABEL 28 Distribusi Frekuensi Item 20.....	73
TABEL 29 Distribusi Frekuensi Item 21.....	74
TABEL 30 Distribusi Frekuensi Item 22.....	76
TABEL 31 Distribusi Frekuensi Item 23.....	78
TABEL 32 Statistik Deskriptif Pelayanan Prima.....	80
TABEL 33 Total Deskriptif Statistik Pelayanan Prima.....	84

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	23
GAMBAR 2 Informasi Umum Perusahaan Pasteur Trans.....	25
GAMBAR 3 Logo Perusahaan Transportasi Pasteur Trans.....	27

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 1 Distribusi Jenis Kelamin.....	45
DIAGRAM 2 Distribusi Usia Responden.....	46
DIAGRAM 3 Distribusi Pekerjaan Responden.....	47
DIAGRAM 4 Distribusi Frekuensi Responden Menggunakan Jasa Shuttle Di <i>Pool</i> “Pasteur 77”.....	48
DIAGRAM 5 Distribusi Daerah Asal Responden.....	49
DIAGRAM 6 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Attitude</i> (Sikap).....	59
DIAGRAM 7 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Attention</i> (Perhatian).....	67
DIAGRAM 8 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Action</i> (Tindakan).....	72
DIAGRAM 9 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Ability</i> (Kemampuan).....	75
DIAGRAM 10 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Appereance</i> (Penampilan).....	77
DIAGRAM 11 Rekapitulasi Sub Variabel <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab).....	79
DIAGRAM 12 <i>Control Chart</i> Indikator Pelayanan Prima.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Keluhan Pengguna Jasa Pasteur Trans di <i>Pool</i> “Pasteur 77”	113
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian.....	118
LAMPIRAN 3 Data Survey Penelitian Terhadap 200 Sampel.....	122
LAMPIRAN 4 Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi 5% dan 1%.....	127
LAMPIRAN 5 Surat Izin Melakukan Penelitian di Pasteur Trans Bandung.....	128
LAMPIRAN 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Pasteur Trans Bandung.....	129
LAMPIRAN 7 <i>Turnitin Originality Report</i>	130
LAMPIRAN 8 Formulir Bukti Bimbingan Bersama Dra. S. Lucia Wangsanegara, MM., CHE.....	131
LAMPIRAN 9 Formulir Bukti Bimbingan Bersama Dr. Herlan Suherlan, MM.....	134
LAMPIRAN 10 Biodata Peneliti.....	137

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. (2008). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.
- Gracita, Yemima. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Siliwangi Trans *Shuttle* Bandung. Perjalanan. Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Bandung.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lucas, Robert. (2012). *Customer Service*. New York: Mc Graw Hill.
- Lumbu, Rimerlim Jackson. 2016. "Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tribun Manado". *Administrasi Bisnis*. Politeknik Negeri Manado. Manado.
- Marlius, Doni dan Yolanda Darma Fernandes. 2018. Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang. *Keuangan dan Perbankan*, 1 – 12.
- Prasetyorini, Retno. (2003). *Kelompok Bisnis dan Manajemen*. Temanggung: Guruvalah Inc.

- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siddiqui, Kamran. 2013. *Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techinques*. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 1 – 4.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriawati. 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. *Sekretari*, 4(2), 1 – 25.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.