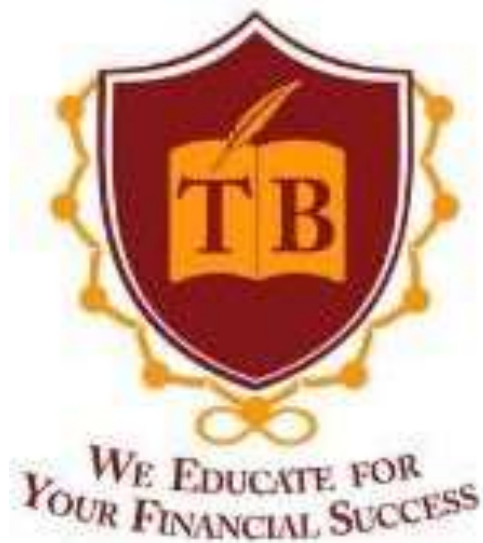


**PERAN CUSTOMER SERVICE PADA APLIKASI MILI  
DI PT JENDELA PULSA INDONESIA**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Dibuat oleh :

Meta Firli NurJanah

202511031

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
TRI BHAKTI BUSINESS SCHOOL  
BEKASI  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERAN CUSTOMER SERVICE PADA APLIKASI MILI DI PT JENDELA PULSA INDONESIA

Oleh

Meta Firli NurJanah

202511031

### LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawahini

Bekas, 04/08/2023

**Ketua Penguji**



**Dr. Eddy Setvanto, SSos., MSi**

**NIDN: 0325107402**

**Anggota Penguji**



**Eitrasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.**

**NIDN: 0406058904**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**(Dr. Eddy Setvanto, SSos., MSi)**

**NIDN: 0325107402**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN MAGANG**

Nama : Meta Firli NurJanah  
NIM : 202511031  
Jurusan : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Peran Customer Service Pada AplikasiMILI Di PT  
JENDELA PULSA INDONESIA

Laporan Magang diatas disetujui sebagai salah satu kegiatan mahasiswa yang bersangkutan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan S1 Manajemen di STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 04/08/2023

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**



**(Dr. Eddy Setvanto, SSos., MSi)**

**NIDN: 0325107402**

**Dosen Pembimbing**



**(Fitriyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.)**

**NIDN: 0406058904**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**LAPORAN MAGANG**

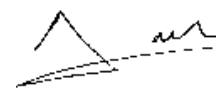
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Laporan Magang ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen diSTIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Magang ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengandisebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, sertasanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekas, 04 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



**Meta Firli NurJanah**

## **ABSTRAK**

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Kegiatan magang ini dilakukan di PT Jendela Pulsa Indonesia berfokus untuk mengetahui peran *customer service* pada aplikasi MILI. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi terhadap objek yang ada di PT Jendela Pulsa Indonesia dan studi kepustakaan sebagai acuan untuk mendukung teori yang penulis gunakan. *Customer service* pada aplikasi MILI sangat berperan dalam mengatasi masalah yang dihadapi konsumen. Komunikasi yang baik menggunakan bahasa yang mudah dipahami, jelas dan memiliki kesabaran dalam berkomunikasi saat menjelaskan permasalahan yang dialami pelanggan merupakan salah satu strategi komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* di aplikasi MILI.

**Kata Kunci** : *Customer Service*, Kepuasan, Aplikasi MILI.

## **ABSTRACT**

*Customer Service is any activity intended or directed towards providing satisfaction to customers, through the services rendered by an individual, so as to meet customers' desires and needs. The functions and tasks of customer service must be thoroughly understood so that a customer service representative can perform their duties optimally. This internship was conducted at PT Jendela Pulsa Indonesia, with a focus on understanding the role of customer service in the MILI application. The data collection method employed was observation of the objects present at PT Jendela Pulsa Indonesia and literature study as a reference to support the theories used by the author. Customer service in the MILI application plays a crucial role in addressing consumer issues. Effective communication using language that is easy to understand, clear, and exhibiting patience when explaining problems experienced by customers is one of the communication strategies employed by customer service in the MILI application.*

**Keywords :** *Customer Service, Satisfaction, MILI Application.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini. Dari hasil yang telah dilakukan dan dicapai selama penulis mengikuti Magang di PT. Jendela Pulsa Indonesia selama kurang lebih 3 bulan, terhitung dari tanggal 1 Februari 2023 sampai dengan 30 April 2023.

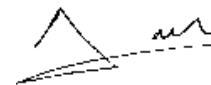
Laporan Magang ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti Bekasi. Penulis menyadari atas keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Namun berkat doa, dukungan, bimbingan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu kepada :

1. **Allah SWT** yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah.
2. **Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.I, Kom** selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. **Bapak Eddy Setyanto, S.sos., M.Si** selaku Kepala Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. **Bapak Fitriyah Nur Mulya, S.Hum, MSM.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
5. **Bapak/Ibu Dosen STIE Tri Bhakti** yang telah memberikan ilmu praktik dan teori selama masa perkuliahan.
6. **Orang tua dan keluarga** yang telah memberi bantuan dan dukungan berupa moral maupun materi.

7. **Erna Novita Wijayanti** yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini.
8. **Seluruh staff karyawan PT. Jendela Pulsa Indonesia** yang telah menjadi keluarga kedua saya selama proses magang berlangsung.
9. **Teman-teman S1 Jurusan Manajemen dan Akuntansi tahun 2020.**
10. Dan terakhir, **kepada semua pihak** yang tidak dapat penulis sebutkannamanya satu persatu.

Semoga dengan disusunnya Laporan Magang ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penulis selalu menyadari keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, sehingga dalam laporan magang ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam penyusunan laporan magang ini agar tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 04-08-2023



Meta Firli NurJanah



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Magang .....	3
1.4 Manfaat Magang .....	4
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Manajemen .....	4
1.5.2 Pengertian Bisnis Manajemen.....	6
1.5.3 Manajemen Pemasaran.....	6
1.5.4 Customer Relationship Management (CRM) .....	8
1.5.5 Customer Relation Officer (CRO) .....	10
1.5.6 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
1.5.7 Pengertian Kepercayaan .....	11
1.5.8 Kepercayaan Konsumen .....	12
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	12
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	13
2.1.1 Sejarah PT Jendela Pulsa Indonesia.....	13
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.1.3 Deskripsi Aplikasi MILI Digital Payment .....	14

2.1.4 Deskripsi Application Programming Interface .....	15
2.2 Struktur Organisasi .....	16
2.3 Kegiatan Organisasi.....	16
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	20
3.1.1 Penempatan Magang .....	20
3.1.2 Jadwal Magang.....	20
3.2 Uraian Deskripsi .....	21
3.2.1 Membalas Komplain Di Aplikasi MILI.....	21
3.2.2 Broadcast Produk Close Dan Open Di Aplikasi MILI .....	22
3.2.3 Broadcast Produk Promo Di Aplikasi MILI .....	23
3.2.4 Memantau Transaksi Di Dashboard MILI .....	24
3.2.5 Komplain Ke Supplier.....	25
3.3 Pembahasan .....	26
3.3.1 Peran Customer Service .....	26
3.3.2 Hambatan.....	28
3.3.3 Solusi Atas Kendala Yang Diberikan Oleh Customer Service Kepada Pelanggan .....	29
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
4.1 Kesimpulan .....	32
4.2 Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>36</b>