

DAFTAR PUSAKA

Doni Priansa 2017. *Manajemen Pelayanan Prima Cetakan Pertama*. Bandung: Alfabeta.

Effendy dan Onong Uchjana 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

....., *Dinamika Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya,2002.

....., *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Bandung: Rosdakarya,2006.

Freddy Rangkuti 2017. *Customer care excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan PrimaPlus Analisis Kasus Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kurniawan dan Mokhammad Najih 2018. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing.

Kasmir, 2017. *Etika Cistomer Service Manajemen Dana Bank Syariah PT.Raja Grafindo Persada*, Jakarta.

Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Margaretha Evi Yuliana dan Wahyu Utami 2018. *Komunikasi Antar Individu*. Yogyakarta, Suluh Media.

Pahlijan, (2017). *Manajemen Pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas manajemen KBIH: Studi Deskriptif di KBIH Bintaldam III?Siliwangi jln.*

Aceh no 69, Bandung (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Rustan, Ahmad Sultra dan Nurhakki Hakki 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Yasir 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish..

Sumber Jurnal :

Dedi Rianto Rahadi dan Alda Amelia Majid, “Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen”.*Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol.19 NO 2, Jakarta 2020, Hal 119.

Hendry S.Sigar, dkk, “Persepsi Jemaat Terhadap Kredibilitas Pelayan Khusus Sebagai Komunikator”. *ejournal Acta Diurna*.Vol VI. No 3 Tahun 2017 hal. 4

Silvia, Sinta Paramita, “Kredibilitas Komunikator Dalam Menyampaikan Pesan”. *Koneksi* Vol 2, N0.2 Desember 2018, Hal 574

Isninyunisyafna,M.S.i, Nurul Aini Hafsa, “Strategi Komunikasi Customer Service JNE Tangerang Dalam Menangani Keluhan Pelanggan”,*Jurnal Komunikasi dan pembangunan Daerah*, Vol 9 N0 2 2021,Hal 4

Sumber Internet:

Nanda Akbar Gemilang,"Pengertian Strategi serta Jenis, Tujuan, Dan Contohnya,"Gamedia BlogDigital, Agustus 2022,
<https://www.gamedia.com/literasi/pengertian-strategi/amp/>
<https://www.asabri.co.id/>

Sumber Skripsi :

Israyanti, Skripsi"Strategi Komunikasi Dalam Mengimplementasikan Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan (SPP) Pada Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) mandiri Perdesaan" (Makassar: Universitas Hasanudin, 2017), Hal 34-35.

YD Fernandes dan D Marlius, Artikel" Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang". (Padang: Akademi Keuangan dan Perbankan Padang, 2018) Hal 5

Yusuf Tadarusman, Skripsi"Strategi Komunikasi PT Republika Penerbit Dalam Mempromosikan Novel Islam". (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2013) Hal 33-36, Hal 39,



LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Ketersediaan Bimbingan



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520, Telp. (021) 7806700 (hunting),
Fax. 7802718-7802719 <http://www.unas.ac.id>, E-mail : info@unas.ac.id

Jakarta, 07 Februari 2023

Nomor : 101 /IK/II/2023

Lamp : -

Hal : *Kesediaan Membimbing Skripsi*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Dosen Prodi Ilmu Komunikasi

Di Jakarta

Dengan hormat,

Terkait dengan penyelenggaraan ujian proposal skripsi semester Ganjil 2022/2023, Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing proposal skripsi yang disusun oleh:

Nama : Laras Handaningrum
NPM : 193516516380
Konsentrasi : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA BAGI
PESERTA PT ASABRI (PERSERO) CABANG JAKARTA

Kami berharap Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban kesediaan segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini, dan mengembalikannya kepada Prodi Ilmu Komunikasi melalui sekretariat Tata Usaha FISIP. Jika Bapak/Ibu bersedia, mohon dapat membimbing dan mengarahkan skripsi mahasiswa agar layak untuk diuji.

Demikian atas kesediaan dan dukungannya kami ucapkan terima kasih.

*Bersedia/ Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,

Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

* coret yang tidak perlu

Program Studi Ilmu Komunikasi
Ketua,

Drs. Adi Prakosa, M.Si

Lampiran II : Surat Tugas



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Laras Handaningrum
Nomor Pokok : 193516516380
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022
Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

Lampiran III : Lembar Konsultasi



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

JL. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 193516516380
Nama : LARAS HANDANINGRUM
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
12 October, 2022	strategi komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan prima bagi peserta pt asabri (persero)	Sudah Ditanggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
17 December, 2022	strategi komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan prima bagi peserta pt asabri (persero) jakarta	Sudah Ditanggapi
18 January, 2023	strategi komunikasi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan prima bagi peserta pt asabri (persero) cabang jakarta	Sudah Ditanggapi
18 January, 2023	pedoman wawancara	Sudah Ditanggapi
26 January, 2023	transkrip wawancara	Sudah Ditanggapi
29 January, 2023	revisi	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	penambahan abstrak	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	revisi bab 4 dan daftar pusaka	Sudah Ditanggapi
7 February, 2023	revisi bab 4 (pembahasan)	Sudah Ditanggapi

Lampiran IV : Surat Pengajuan Wawancara



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 115/WD/01/2023 Jakarta, 19 Januari 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data
Kepada Yth : Bapak Kepala Kantor Cabang Utama PT ASABRI (Persero) Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Laras Handaningrum
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516380
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Alamat Rumah : KP Baru I Rt.04/05 No.27 Halim PK.
HP : 08990790130

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta, Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran IV : Lampiran Hasil Observasi

LAPORAN HASIL OBSERVASI

Tujuan : Mengetahui Kegiatan Pelayanan Customer Service Pada Peserta PT ASABRI.

Tempat : Kantor Cabang Utama PT ASABRI (persero) Jakarta

Catatan Observasi

Pada hari pertama peneliti mendatangi Kantor Cabang Utama PT ASABRI (persero) Jakarta tepatnya pada tanggal 25 November 2022 beralamat di JL. Mayjen Sutoyo No.11 RT 3/RW 9, Cawang, Kec.Kramat Jati, Kota Jakarta Timur , Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630 dipagi hari pukul 10.00 WIB dengan tujuan untuk mengetahui lagi lebih dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* PT ASABRI (persero).

Saat peneliti datang disambut dengan hangat oleh satpam dengan memberikan senyuman. Peneliti telah melihat suasana di KCU PT ASABRI (persero) dimana ramai peserta yang datang untuk mengurus pensiun serta kebutuhan lainnya. Peneliti melihat fasilitas ruang tunggu peserta yang cukup nyaman terdapat kursi dan beberapa sofa serta meja bahkan penggunaan free wifi dan disediakan kopi dan teh gratis yang terdapat dimesin.

Peneliti juga memperhatikan banyak antrian peserta namun antrian tersebut berjalan dengan cepat karena peneliti melihat banyak sekali loket pelayanan yang dibuka. Selama peneliti disana peneliti melihat *customer service* memberikan pelayanan dengan sangat ramah sehingga kegiatan pelayanan berjalan dengan tertib, peneliti tidak menemukan peserta yang komplain akan pelayanan di KCU PT ASABRI pada hari itu. Setelah peneliti memperhatikan keadaan disana sampai jam layanan tutup peneliti segera pulang dan memutuskan untuk melakukan wawancara mendalam pada *customer service* untuk mengetahui bagaimana *customer service* memberikn pelayanan kepada peserta.

Pada hari kedua peneliti datang kembali untuk melakukan wawancara mendalam kepada *customer service*, kepala bidang, dan peserta tepatnya pada tanggal 18 Januari 2023. Waktu wawancara sangat mengulur panjang karena adanya hambatan waktu oleh kesibukan informan. Peneliti melakukan wawancara pada sore hari setelah jam kerja sekitar pukul 16.30 WIB namun peneliti datang dari siang untuk mengamati lagi kegiatan pelayanan sampai jam layanan ditutup. Pada hari itu peserta masih ada yang datang dijam layanan yang sudah ditutup namun *customer service* tetap memberikan pelayanan kepada peserta.

Pada akhirnya peneliti mewawancarai peserta yang terakhir datang ini dan peneliti melihat peserta sangat puas akan pelayanan yang diberikan karena sangat menghargai peserta yang sudah datang walaupun tidak sesuai dengan jam layanan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kordinator *customer service* setelah mereka menyelesaikan tugasnya.

Lampiran V : Lampiran Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Waktu wawancara : 18 Januari 2023

Lokasi wawancara : Jl. Mayjen Sutoyo No.11, RT.3/RW.9, Cawang , Kec.

Kramat jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630.

Profil Narasumber

Nama : Donny Dewantoro
Umur : 35 tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : PLT Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan

Hasil Wawancara

1. Bagaimana konsep Kantor Cabang Utama (KCU) ASABRI dalam memberikan pelayanan terhadap peserta, apakah ada standart kualitas yang digunakan?

Jawab: Standar kualitas tentu saja ada, kami memiliki SOP yang harus dipatuhi semua karyawan termasuk customer service dalam memberikan pelayanan. Seperti tata cara salam, penerimaan tamu, dan penyelesaian kasus semua ada SOP nya.

2. Siapa saja peserta ASABRI? Dan berapa range umur yang datang ke KCU Jakarta?

Jawab: Kategori yang kami tangani peserta ASABRI itu baik aktif maupun pensiun. Jika aktif itu usia produktif mulai dari usia 20 tahun hingga 56-58

tahun tergantung usia pensiunnya itu termasuk peserta yang aktif. Jika pensiun *record* dikami itu pernah menangani sampai usia 86 tahun bahkan ada yang lebih tetapi itu jarang sekali. Kemudian bisa diwakilkan juga kepada ahli waris biasanya jika mempunyai anak usianya 20-40 tahun tetapi jika istrinya 20-70 tahun.

3. Apakah setiap customer service dituntut untuk tanggap/cepat dalam melayani peserta?

Jawab: Pasti, karena peserta kami dari TNI?Polri dan cepat tanggap itu merupakan sebuah kewajiban untuk melayani peserta karena itu akan menjadi salah satu hasil dari penilaian *customer service* ya.

4. Bagaimana bentuk strategi komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada peserta?

Jawab: Disini hal pertama yang harus kita perhatikan ialah pesertanya terlebih dahulu seperti yang sudah diketahaui peserta asabri itu sudah jelas TNI/Polri ya jadi sebelum melakukan komunikasi *customer service* harus memperhatikan pesan apa yang ingin disampaikan dan jika melalui media harus memperhatikan media apa yang digunakan untuk menyampaikan informasi tersebut. Dalam memberikan pelayanan setiap *customer service* juga harus menyampaikan pesan dengan tidak bertele-tele, apabila terdapat keluhan pada peserta setiap *customer service* diwajibkan mencari solusi dan membantu peserta dalam permasalahan tersebut.

5. Apakah ada media yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi?

Jawab: Selain secara langsung ya atau *offline* (tatap muka) kami ada Instagram yaitu @asabri_kcujakarta. Di Instagram itu kami sering upload kegiatan kami yang kami lakukan diluar atau didalam kantor. Selanjutnya juga ada diwebsite kami *asabri.co.id* menyebarkan informasi terkini

terkait kepada para pensiunan seperti persyaratan dan banyak pula semua pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan oleh peserta istilahnya (FAQ) bisa diakses melalui website kami, serta kita juga ada aplikasi bernama *ASABRI MOBILE* berguna untuk SPTB (Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri) yang dilakukan setahun sekali.

6. Jika ada, mengapa anda memilih media tersebut untuk menyampaikan pesan atau informasi?

Jawab: Karena yang saya tahu instagam ini merupakan aplikasi yang sangat unggul ya dalam menyajikan data visual seperti membagikan gambar atau video. Jadi informasi yang kita bagikan bisa membantu peserta ASABRI walaupun dari jarak jauh.

7. Apa setiap peserta ASABRI harus datang ke kantor untuk mengurus pensiunnya atau hal-hal lain yang dibutuhkan peserta?

Jawab: Terkait pertanyaan ini seperti yang kita tahu peserta itu kan sudah diatas umur atau sudah senior biasanya kalau belum datang ke ASABRI rasanya belum mantap jadi biasanya kalau sudah datang dan kami jelaskan itu baru mantap, nah biasanya peserta kan mempunyai ahli waris ya biasanya tidak mau repot dan menggunakan cara yang mudah dan menggunakan media online jadi peserta tidak perlu datang ke ASABRI namun dibantu anaknya. Untuk website tadi pertama untuk pengecekan persyaratan, kelengkapan dokumen informasi yang istilahnya bisa diakses melalui website atau Instagram tadi ya, tetapi untuk melakukan klaim saat ini harus tetap offline datang secara langsung untuk pengecekan berkas. Bagaimana jika ada yang sakit dan sekali mungkin tidak dapat hadir ke kantor ya atau hanya menunggu diparkiran atau peserta tetap dirumah biasanya peserta yang bersangkutan itu akan mengutus anak kandungnya atau mungkin cucunya untuk melakukan klaim atau bertanya tanya saja. Jika untuk klaim kami akan menambah persyaratan seperti surat kuasa untuk di verifikasi, namun jika tidak ada surat kuasa dan harus dilayanin

hari itu juga kita akan melakukan *video call* dengan yang bersangkutan dan melihat keadaanya jika sakit akan kita permudah. Jadi di KCU itu fleksibel ya tidak harus dengan peraturan-peraturan yang harus datang, kita akan melihat dulu keadaanya jika memang sakit kita akan prioritaskan dan layani jarak jauh.

8. Bentuk keluhan apa saja yang disampaikan oleh customer service?

Jawab: Keluhan customer service itu biasanya tamu overtime , jadi tamu terkadang ada yang datang jam 15.00-16.00 WIB yang harus tetap kami layani ya walaupun jam layanan itu di tutup sampai 14.00 WIB.

9. Jika terdapat keluhan dari peserta , masalah keluhan apa saja yang anda tangani?

Jawab: Keluhan peserta itu seringkali terjadi gaji terblokir dan ketidaktahuan peserta akan kewajiban otentikasi dan SPTB (Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri) jadi terkadang membuat peserta datang dengan marah-marah ini terkadang juga membuat antrian menjadi panjang dan mereka merasa pelayanan yang kita berikan buruk.

10. Bagaimana proses anda melakukan pencarian solusi terhadap keluhan tersebut?

Jawab: Kami akan menjelaskan terlebih dahulu terkait masalah peserta, tetapi jika peserta tidak terkontrol dan masih marah akibat keluhan tersebut kami akan arahkan masuk ke dalam ruang tamu kantor untuk mengurangi kebisingan diluar sehingga tidak mengganggu peserta lain dan yang lebih penting untung menenangkan peserta setelah itu akan diberikan pelayanan extra sampai menemukan solusi.

11. Apa ada evaluasi ketika terdapat sebuah masalah? Jika ada apa saja yang masuk ke dalam tahap evaluasi?

Jawab: Kita ada evaluasi biasanya dua minggu sekali atau ketika mendadak ada ilmu baru terkait kasus baru kita akan laksanakan evaluasi atau *breefing*. Biasanya kita akan evaluasi kasus yang terjadi ya biasanya dan kinerja dari customer service.

12. Apakah terdapat antrian yang panjang setiap harinya?

Jawab: Antrian sudah tentu ada ya apalagi setelah PPKM dihapus jadi antrian sudah tidak kita batasi lagi tiap harinya namun kita tetap membatasi waktu antrian sampai jam 14.00 serta memberikan pelayanan yang cepat namun informatif sehingga peserta tidak menunggu terlalu lama dan informasi yang dapat juga detail.

13. Bagaimana cara mengurangi antrian panjang tersebut?

Jawab: Karena zaman semakin berkembang ya sekarang ASABRI memiliki namanya *ASABRI LINK* yang bekerja sama dengan 13 mitra termasuk kantor pos untuk mengurangi antrian offline di kantor karena tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan klaim, semua klaim apapun itu kecuali yang spesial seperti gugur, tewas, cacat itu kan terlalu detail dan kompleks jadi tetap harus datang ke kantor, selain 3 yang saya sebutkan itu semua bisa di selesaikan di mitra bayar dan tidak perlu datang ke kantor. Contoh peserta pensiun data pensiunanya di Bank Bukopin karena rumahnya jauh dari ASABRI itu semua pengurusan bisa dilakukan di Bank Bukopin dengan membawa persyaratan sama persis dengan yang kami terapkan kemudian semua persyaratan itu dikumpulkan di Bank Bukopin dengan menunggu beberapa hari untuk prosesnya setelah itu uang akan dicairkan di Bank Bukopin jadi tidak perlu datang ke ASABRI, hal ini jadinya akan mengurangi antrian.

14. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima?

Jawab: Pelayanan prima itu merupakan standar dari KCU yang diterapkan ke setiap *customer service* jadi pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik ya kalau bisa sebaik mungkin agar peserta TNI/Polri itu puas dengan cara memberikan pelayanan yang efisien, melakukan pendekatan personal kepada peserta, dan selalu membina hubungan yang baik dengan peserta atau mitra.

15. Mengapa PT ASABRI perlu melakukan Pelayanan Prima?

Jawab: Yang pasti memberikan pelayanan prima itu sebuah kewajiban agar peserta merasa puas, pelayanan prima yang diberikan secara maksimal akan meningkatkan kepercayaan peserta kepada kami dan

menhindari berbagai masalah yang dikeluhkan juga dari masing-masing peserta.

16. Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service kepada peserta?

Jawab: Bentuk pelayanan yang kita berikan itu hal pertama customer service harus memiliki penampilan yang baik dan enak dilihat ya, kemudian sikap customer service juga harus selalu ramah dan sopan dengan memperhatikan 4S: senyum, salam, sapa, sabar. Kami juga memberikan prioritas kepada peserta dengan tidak membeda-bedakan kecuali peserta tersebut yang memang peserta prioritas, prioritas dikami bukan seperti di bank ya yang saldonya banyak lebih diprioritaskan, tetapi prioritas di kami itu satu tadi ya yang sakit dan kedua yang perwira tinggi (PATI) bintang satu, bintang dua, bintang tiga, kami akan layani dengan prioritas salah satunya dengan datang langsung kerumahnya atau melakukan *video call*.



Transkrip Wawancara 2

Waktu wawancara : 18 Januari 2023

Lokasi wawancara : Jl. Mayjen Sutoyo No.11, RT.3/RW.9, Cawang , Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630.

Profil Narasumber

Nama : Dian Prihastuti
Umur : 29 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kordinator Customer Service

Hasil Wawancara

1. Bagaimana cara anda menyampaikan pesan/informasi kepada peserta?

Jawab: Kami sebagai garda kedepan pelayanan kami akan menanyakan terlebih dahulu ya sebelumnya menyapaikan informasi kepada peserta, jadi kami akan tanya apa kebutuhan-kebutuhan apa yang mereka butuhkan atau keluhan, jadi seperti penampung informasi terlebih dahulu baru setelah kita ketehaui kita akan memberikan infomasi yang detail dan sesuai apa yang peserta butuhkan.

2. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada peserta?

Jawab: Pertama ya setiap customer service harus memberikan kesan baik dulu ya kepada peserta seperti memberikan senyuman sebelum melakukan komunikasi kepada peserta. Kalau kesan baik diawal sudah diterima peserta biasanya hubungan personal antara customer service dan peserta akan baik juga, setelah itu jika ingin menyampaikan pesan kepada peserta kami juga menggunakan bahasa atau kalimat yang mudah dipahami peserta ya agar informasi yang diterima pun detail. Saya sebagai customer service selalu meningkatkan keterampilan berkomunikasi yang baik kepada peserta dengan terus memperhatikan penampilan, berprilaku sopan

dan ramah, serta menggunakan bahasa-bahasa yang santun saat melayani secara langsung maupun tidak langsung atau pada saat menyebarkan informasi melalui media.

3. Selain memberikan pelayanan secara langsung apakah ada media lain untuk penyalur informasi/pesan?

Jawab: Media yang digunakan ada pasti kebetulan jika peserta yang tidak bisa datang sosialisasinya biasanya menggunakan ponsel, bisa menggunakan ASABRI MOBILE, Instagram dan terkadang juga memakai Whatsapp, tetapi terkadang banyak peserta yang masih kurang paham mengenai aplikasi-aplikasi tersebut, namun saya tetap terus mempromosikan untuk menggunakan aplikasi tersebut guna mempermudah peserta juga agar tidak usah membuang-buang waktunya datang ke kantor jika hanya untuk melakukan lapor diri.

4. Hal apa saja yang harus diperhatikan *customer service*?

Jawab: Hal yang perlu diperhatikan itu banyak ya, bukan hanya pelayanan langsung yang datang ke kantor yang perlu diperhatikan, namun pada saat merespon panggilan telpon, layanan chat melalui website, layanan melalui email, itu perlu diperhatikan juga jangan sampai customer merasa tidak puas karena dengan tidak beratap muka komunikasi yang didapat tidak maksimal. Hal yang harus diperhatikan yang lainnya juga dalam hal menawarkan suatu program unggulan kami ya, *customer service* juga harus memberikan kesan yang baik agar peserta memiliki kepercayaan terhadap kami.

5. Apakah anda mampu memberikan informasi/pesan secara akurat kepada peserta?

Jawab: Iya tentu kami *customer service* akan memberikan pesan atau informasi yang sangat akurat. Karena memberikan pesan secara akurat merupakan sebuah kontribusi saya sebagai *customer service* untuk bertanggung jawab melayani peserta agar peserta merasa puas.

6. Bagaimana cara anda memberikan informasi/pesan secara akurat kepada peserta?

Jawab: Seperti yang sudah dijelaskan ya diatas kita harus menjadi penampung informasi terlebih dahulu sebelum memberikan informasi/pesan, setelah informasi/pesan sudah disampaikan ke peserta customer service harus mengajukan pertanyaan apa informasi/pesan yang disampaikan sudah jelas jika belum kami akan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami.

7. Bagaimana cara anda meyakinkan dan membangun kepercayaan peserta?

Jawab: Membangun kepercayaan kepada peserta itu tadi ya salah satunya komunikasi yang kita lakukan kepada peserta harus baik dan informatif, customer service juga harus transparansi mengenai informasi yang diberikan. Loyalitas sebagai customer service juga harus tinggi karena itu juga akan membantu kami mendapatkan point atau rewards.

8. Apa saja masalah atau keluhan yang sering anda temukan pada peserta?

Jawab: Biasanya peserta masih ada yang belum paham semua tentang digitalisasi sedangkan sekarang untuk mengurangi antrian peserta yang datang ke kantor ASABRI sudah menggunakan atau menyediakan aplikasi *ASABRI MOBILE* dan *ASABRI LINK*, peserta juga biasanya mengeluhkan akan gaji yang terblokir

9. Bagaimana anda menghadapi masalah -masalah yang ada pada peserta?

Jawab: Pasti akan kita kasih pemahaman mengenai masalah yang dihadapi peserta tersebut sampai peserta merasa puas karena keluhannya sudah ditangani dengan baik.

10. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan kepada peserta penyandang disabilitas?

Jawab: Ketika pagi saat buka loket sekitar puku 07.30 WIB itu kita akan lihat dulu pesertanya apakah ada yang menggunakan kursi roda atau tidak. Jika memang ada yang menggunakan kursi roda itu akan kita prioritaskan walaupun tidak ada nomor antrian atau nomor antriannya terakhir akan kita dahulukan dan penyelesaiannya pun akan kita prioritaskan hari itu juga.

11. Jika terdapat antrian yang panjang , hal apa yang harus anda lakukan?

Jawab: Jika antrian panjang kita sebisa mungkin untuk berusaha mengelola waktu ya dengan memberikan pelayanan yang efisien, jika antrian panjang masih terjadi biasanya akan kami alihkan dan arahkan peserta ke bagian lain agar tidak terjadi antrian yang panjang.

12. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima?

Jawab: Pelayanan prima menurut saya itu pelayanan yang diberikan customer service dengan sebaik-baiknya kepada peserta ASABRI dengan keterampilan-keterampilan yang dimiliki oleh para customer service dalam berkomunikasi dengan baik, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, hingga memberikan win solution ketika terdapat masalah, dan memberikan prioritas kepada peserta ASABRI itu semua demi terciptanya kepuasan peserta ASABRI.

13. Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service pada peserta ?

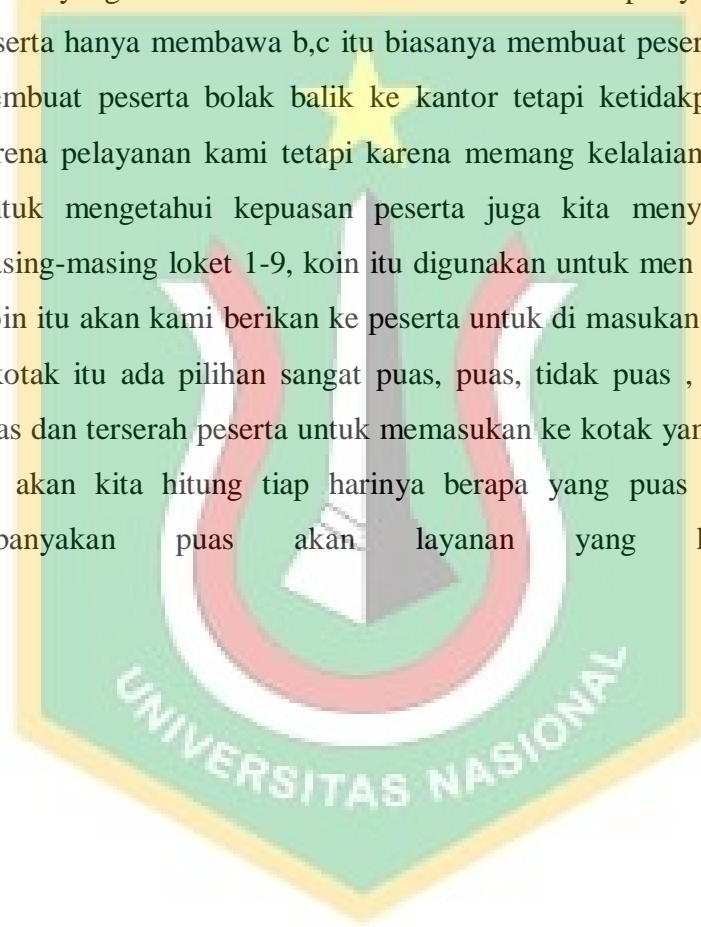
Jawab: Kami mempunyai motto yaitu senyum, salam, sapa, ditambah dengan sabar atau disebut 4S kami terapkan untuk semua pelayanan prima kami, kenapa ditambah sabar karena kami harus sabar ya menghadapi dan melayani peserta pensiun demi pelayanan prima. Penampilan dari masing-masing customer service juga sangat diperhatikan.

14. Apa saja kendala atau hambatan Customer Service dalam memberikan pelayanan prima kepada peserta?

Jawab: Hambatannya sering sekali customer service kesulitan dengan peserta yang datang tidak membawa apapun, sedangkan dalam pengecekan data minimal dibutuhkan NRP (Nomor Registrasi Pendaftaran) karena jika hanya menggunakan nama mungkin ketemu tetapi akan susah karena nama banyak sama dan banyak ya bukan hanya satu dua bisa jadi ratusan atau ribuan yang namanya sama, nah kebanyakan peserta tidak membawa apapun sehingga kita bingung membantunya melalui apa. Kemudian juga ada peserta yang skep pesiunnya hilang itu juga akan membuat customer service kesulitan karena akan ada persyaratan-persyaratan yang akan diurusi.

15. Bagaimana cara untuk mengetahui peserta puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan atau pelayanan yang diberikan?

Jawab: Pertama pasti kita akan melihat dulu ya dari mimik muka peserta apabila semeringah dan ramah itu sudah pasti peserta puas dengan pelayanan kami tetapi balik lagi ketika peserta yang sudah dilayani masih cemberut ini sering terjadi karena mungkin persyaratan belum lengkap seperti yang sudah kami infokan untuk membawa persyaratan a,b,c tetapi peserta hanya membawa b,c itu biasanya membuat peserta tidak puas dan membuat peserta bolak balik ke kantor tetapi ketidakpuasan itu bukan karena pelayanan kami tetapi karena memang kelalaian dari pesertanya. Untuk mengetahui kepuasan peserta juga kita menyediakan koin di masing-masing loket 1-9, koin itu digunakan untuk men survey kepuasan. Koin itu akan kami berikan ke peserta untuk di masukan ke dalam kotak , dikotak itu ada pilihan sangat puas, puas, tidak puas , dan sangat tidak puas dan terserah peserta untuk memasukan ke kotak yang mana, hasilnya itu akan kita hitung tiap harinya berapa yang puas dan tidak tetapi kebanyakan puas akan layanan yang kami berikan.



Transkrip Wawancara 3

Waktu wawancara : 18 Januari 2023

Lokasi wawancara : Jl. Mayjen Sutoyo No.11, RT.3/RW.9, Cawang , Kec.
Kramat jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630.

Profil Narasumber

Nama : Ajeng Dewi
Umur : 30 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Ahli Waris (Peserta ASABRI)

Hasil Wawancara

1. Bagaimana pendapat anda tentang karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani Anda ?
Jawab: Selama ini saya kesini customernya *good looking semua* , belum pernah lihat yang lusuh sih ka., penampilannya juga tidak berlebihan.
2. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta melayani peserta dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan ?
Jawab: Engga ko sesuai dengan antrian selama saya kesini saya tidak merasa dibeda-bedakan.
3. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta cepat dan tanggap terhadap permintaan Anda ?
Jawab: Selama ini sih dengan cepat dan tanggap ya ka , ketika saya mendapati ada masalah customer servicenya mendengarkan keluhan saya dan langsung mengatasinya.
4. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?

Jawab: Semua saya lihat sepertinya sopan dan ramah ya , walaupun sedang tidak melayani peserta tetapi ketika bertemu berhadapan di area kantor mereka ramah juga terhadap kami.

5. Apakah informasi atau pesan yang disampaikan oleh customer service jelas dan akurat ?

Jawab: Sangat akurat menurut saya , tetapi apabila saya belum mengerti mereka akan menjelaskan kembali informasinya dan menanyakan kepada saya apakah saya sudah memahami apa yang mereka sampaikan. Jadi menurut saya itu sangat akurat dan membantu saya.

6. Apakah karyawan customer service memberikan pelayanan kepada anda hingga tuntas ?

Jawab: Iya , buktinya hari ini saya masih dilayani dengan sangat baik dan sampai tuntas walaupun sudah jam 17.00 WIB karena sepertinya jam 14.00 itu jam terakhir pelayanan mereka.

7. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service PT ASABRI KC. Jakarta ?

Jawab: Sangat puas ka, karena seperti yang sudah dijelaskan tadi ya.

8. Apa saja faktor pelayanan customer service yang mempengaruhi kepuasan anda ?

Jawab: Saya sangat senang mereka memiliki loyalitas yang tinggi dan bahasa yang dipakai tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti.

Transkrip Wawancara 4

Waktu wawancara : 05 Januari 2023

Lokasi wawancara : Menggunakan Video Call Whatsapp

Profil Narasumber

Nama : Asnadi

Umur : 58 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Peserta Pensiun ASABRI

Hasil Wawancara

1. Bagaimana pendapat anda tentang karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani Anda ?

Jawab: *Customer service* ASABRI berpenampilan rapih kok tidak berlebihan juga.

2. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta melayani peserta dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan ?

Jawab: Iya, selama ini sesuai nomor urut kedatangan aja, tetapi biasanya beberapa yang saya lihat ketika ada peserta yang lain memakai kursi roda itu didahulukan, saya tidak keberatan dengan itu ya karena memang sakit ya.

3. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta cepat dan tanggap terhadap permintaan Anda ?

Jawab: Iya pelayanannya cepat walaupun antriannya banyak tetapi karena pelayanannya cepat tidak terlalu membuat saya dan peserta lain menunggu terlalu lama.

4. Apakah karyawan customer service pada PT ASABRI KC. Jakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?

Jawab: Iya tentu, saya kalau kesini kan tidak sering ya, tetapi ketika saya datang kesini saya belum pernah mendapatkan *customer service* yang jutek semua ramah.

5. Apakah informasi atau pesan yang disampaikan oleh customer service jelas dan akurat ?

Jawab: *Customer servicenya* menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah untuk saya pahami.

6. Apakah karyawan customer service memberikan pelayanan kepada anda hingga tuntas ?

Jawab: Iya, *customer servicenya* sangat bertanggung jawab akan tugasnya dan melayani saya dengan tuntas, bukan hanya saya ya seperti dengan peserta lain pun juga.

7. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service PT ASABRI KC. Jakarta ?

Jawab: Iya saya puas-puas aja belum pernah ada yang mengecewakan selama datang ke ASABRI.

8. Apa saja faktor pelayanan customer service yang mempengaruhi kepuasan anda ?

Jawab: Saya puas, *customer servicenya* ramah dan murah senyum pelayanan yang diberikan juga cepat, ketika pandemi saya kesini saya juga senang mereka semua sangat memperhatikan protokol kesehatan.

Transkrip Wawancara 5

Waktu wawancara : 24 Februari 2023

Lokasi wawancara : Jl. Mayjen Sutoyo No.11, RT.3/RW.9, Cawang , Kec.

Kramat jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630.

Profil Narasumber

Nama : Rizka Moeslichan

Umur : 26 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Customer Service

Hasil Wawancara

1. Bagaimana cara anda menyampaikan pesan/informasi kepada peserta?

Jawab: Dalam menyampaikan pesan dan informasi kami *customer service* menggunakan bahasa yang baik dan jelas, tutur kata yang lembut, dan pesan yang diberikan tidak bertele-tele.

2. Bentuk strategi komunikasi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan?

Jawab: Karena di kami terdapat standar operasional pelayanan jadi kami *customer service* menerapkan strategi 4S yaitu Senyum, Salam, Sapa, dan Sabar. 4S yang dimaksud memberikan senyuman ketika akan memulai suatu komunikasi dengan peserta, memberikan salam setiap paginya dengan berkata” selamat pagi, selamat datang di ASABRI ada yang bisa saya bantu”, memberikan sapaan yang ramah seperti “ senang bertemu dengan bapak/ibu lagi” dan sabar ketika menangani suatu masalah peserta dan membuat tenang peserta dengan berbicara” saya benar-benar mengerti mengapa bapa/ibu begitu kesal, saya dapat meyakinkan masalah seperti ini tidak akan terulang kembali.”

3. Selain memberikan pelayanan secara langsung apakah ada media lain untuk penyalur informasi/pesan?

Jawab: Tentu KCU menggunakan Whatsapp dan Instagram serta terdapat aplikasi baru yang memudahkan peserta yaitu ASABRI MOBILE dan ASABRI STAR.

4. Siapa yang mengelola akun Instagram milik KCU?

Jawab: Itu dilakukan oleh customer service kita namanya aulia dan maya. Karena pelayanan hanya sampai jam 2 siang, jadi mereka kadang mengelola akun tersebut dan salah satunya ada yang mengupload informasi terkait pelayanan atau edit video.

5. Hal apa saja yang harus diperhatikan *customer service*?

Jawab: Kemampuan dalam berkomunikasi merupakan hal yang penting diperhatikan karena kita harus memastikan peserta merasa paham akan pesan yang kita sampaikan.

6. Bagaimana cara anda meyakinkan dan membangun kepercayaan peserta?

Jawab: Dalam memberikan pelayanan menjadi customer service yang responsif merupakan salah satu kepuasan dari peserta dan meningkatkan kepercayaan, terlebih lagi di era digital yang super cepat semua peserta menginginkan respon dan pelayanan yang cepat.

7. Apa saja masalah atau keluhan yang sering anda temukan pada peserta?

Jawab: Keluhannya biasanya mengenai aplikasi karena di anggap menyusahkan bagi yang kurang memahami teknologi, dan terkadang server juga down untuk pengguna smartphone yang softwrenya belum memadai.

8. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan kepada peserta penyandang disabilitas?

Jawab: Kami akan selalu memberikan pelayanan yang khusus kepada penyandang disabilitas bahkan lanjut usia yang sedang sakit dan wanita hamil , kami akan meniadakan nomor antrian bagi peserta-peserta yang saya sebutkan tadi.

9. Bagaimana cara untuk mengetahui peserta puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan?

Jawab: Kita terdapat kotak survey untuk mengetahuinya, di media juga ada bahkan kita akan menanyakan langsung.

10. Jika terdapat antrian yang panjang ,disebabkan oleh apa?

Jawab: Disebabkan karena banyak sekali pesertanya terlebih lagi diawal bulan karena banyak peserta yang pesiun, belum lagi sekarang kita kekurangan SDM jadi mungkin akhir-akhir ini antrian sedikit panjang.

11. Bagaimana mengurangi antrian yang panjang?

Jawab: Kami akan manage waktu kita dan sebisa mungkin untuk melayani dengan cepat namun peserta tetap merasa puas.

12. Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service pada peserta ?

Jawab: Kita pertama harus memberikan penampilan yang menarik menggunakan seragam sesuai dengan peraturan perusahaan. Kemudian memberikan perhatian kepada peserta dengan memberikan salam atau sapaan, Kemudian menjalankan kegiatan pelayanan sesuai tugas dengan memberikan loyalitas kepada peserta, menyelesaikan masalah, dan menangani pelayanan sampai tuntas.

13. Mengapa PT ASABRI perlu melakukan Pelayanan Prima ?

Jawab: karena untuk mencapai sebuah kepuasan pada peserta maka setiap customer service wajib memberikan pelayanan yang prima.

14. Apa saja kendala atau hambatan Customer Service dalam memberikan pelayanan prima kepada peserta?

Jawab: Melayani berbagai karakter peserta ya menurut saya, terutama peserta yang agresif dan sangat memancing emosi , kami para customer service harus tetap sabar agar tidak membuat suasana semakin panas.

Transkrip Wawancara 6

Waktu wawancara : 24 Februari 2023

Lokasi wawancara : Jl. Mayjen Sutoyo No.11, RT.3/RW.9, Cawang , Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta 13630.

Profil Narasumber

Nama : Ismir Zaria
Umur : 31 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Customer Service

Hasil Wawancara

1. Bagaimana cara anda menyampaikan pesan/informasi kepada peserta?
Jawab: Saya selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh peserta tetapi tetap dengan menggunakan kalimat yang positif ya.
2. Bentuk strategi komunikasi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan?
Jawab: Kami akan mengetahui terlebih dahulu peserta yang akan kami hadapi, setelah itu kami akan menentukan pesan dan melakukan komunikasi sampai menghasilkan feedback.
3. Selain memberikan pelayanan secara langsung apakah ada media lain untuk penyalur informasi/pesan?
Jawab: ada kami banyak menggunakan whatsapp untuk mendukung pelayanan jarak jauh kepada peserta.
4. Apakah anda mampu memberikan informasi/pesan secara akurat kepada peserta?
Jawab: Setiap customer service harus mampu dalam memberikan informasi secara akurat karena hal ini bertujuan agar peserta mengerti dan kami mendapatkan feedback yang baik.
5. Bagaimana cara anda meyakinkan dan membangun kepercayaan peserta?

Jawab: Dengan memberikan kesan yang menarik kepada peserta seperti memberikan senyuman dan salam serta berperilaku baik akan memmbuhkan rasa kepercayaan peserta.

6. Apakah ada pelatihan khusus untuk customer service dalam meningkatkan pelayanan?

Jawab: tidak ada pelatihan khusus, kami langsung terjun melayani secara general. Namun sebelum memulai kegiatan diadakan briefing dan ketika terdapat sebuah masalah akan ada evaluasi.

7. Biasanya briefing dan evaluasi mengenai apa?

Jawab: Briefing biasanya terdapat hal-hal terbaru dari kantor pusat, aplikasi-aplikasi baru, atau program kerja baru dan evaluasi biasanya terkait hasil kinerja kami dalam penanganan masalah.

8. Apa saja masalah atau keluhan yang sering anda temukan pada peserta?

Keluhannya biasanya gaji terblokir , penggunaan aplikasi baru karena error .

9. Bagaimana cara untuk mengetahui peserta puas atau tidak puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan?

Kami ada kotak survey dimana peserta akan kami bagikan koin dan dimasukan kedalam kotak survey tersebut, dari situ kita akan tau peserta merasa puas atau tidak, dan terdapat survey di media juga seperti web, comment Instagram.

10. Terdapat berapa loket customer service dan apa saja bagiannya?

Jawab: ada 8 loket, 1-6 untuk melakukan klaim dan pertanyaan-pertanyaan. Loket 7 dan 8 untuk pengambilan surat bayar, dan terdapat lokes khusus untuk enrollment dan info terkait asabri star dan mobile.

11. Jika terdapat antrian yang panjang , hal apa yang harus anda lakukan?

Jawab: Kami akan percepat waktu respons namun tetap akurat dalam memberikan informasi kepada peserta, seperti ketika peserta memberitahu masalah dan customer service langsung mengerti dan langsung dikerjakan.

12. Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service pada peserta ?

Jawaban: Pelayanan prima dikami ada 4S, Senyum, Salam, Sapa, Sabar yang harus diberikam kepada peserta asabri baik melalui lisan , sikap dan perbuatan 4S tidak boleh terlupakan.

13. Apa saja kendala atau hambatan Customer Service dalam memberikan pelayanan prima kepada peserta?

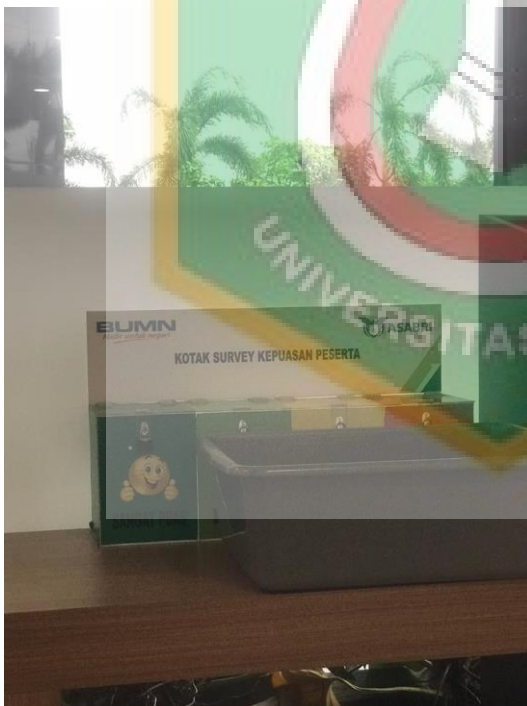
Jawab: Kendala di waktu luar jam kerja ya, biasanya ketika jam istirahat ada peserta yang tetap memamksa untuk dilayani, namun untuk jam layanan tetap kami layani sampai jam 5 walaupun jam layanan tutup di jam 2.



Lampiran VI : Lampiran Dokumentasi



Keadaan antrian peserta di Kantor Cabang Utama PT ASABRI Jakarta



Kotak penilaian untuk *customer service*



Pelayanan oleh PLT Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan kepada peserta yang melebihi jam layanan.



Wawancara mendalam oleh PLT Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan.



Foto bersama oleh kordinator *customer service* KCU ASABRI Jakarta setelah melakukan wawancara.



Wawancara mendalam oleh peserta PT ASABRI (persero).



Wawancara dengan video call oleh peserta TNI

Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup



Nama : Laras Handaningrum

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Oktober 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Squadron Kampung Baru I Rt.04 Rw.05, No 27

No.Telp : 08990790130

Email : lhandaningrum@gmail.com

Nama Orang Tua : 1. Nama Ayah : Sumarno
2. Nama Ibu : Sri Sulasmi

PENDIDIKAN FORMAL

1. SDN Makasar 09 Jakarta Timur (Lulus 2013)
2. SMPN 275 Jakarta Timur (Lulus 2016)
3. SMKN 40 Jakarta Timur (Lulus 2019)
4. Strata Satu Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional.



tahap 1

ORIGINALITY REPORT

6%	6%	3%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.tribunnewswiki.com Internet Source	1%
2	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	1%
3	media.neliti.com Internet Source	<1%
4	repository.bsi.ac.id Internet Source	<1%
5	library.polmed.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%

10	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
11	jurnal.pnj.ac.id Internet Source	<1 %
12	repo.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
13	jurnal-stidnatsir.ac.id Internet Source	<1 %
14	id.scribd.com Internet Source	<1 %
15	journalstkipgrisitubondo.ac.id Internet Source	<1 %
16	ojs.stiami.ac.id Internet Source	<1 %
17	ojs.uho.ac.id Internet Source	<1 %
18	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
19	acopen.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
20	id.123dok.com Internet Source	<1 %
21	journal.ubpkarawang.ac.id Internet Source	<1 %

22	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
23	cpnsbumnterbaru.com Internet Source	<1 %
24	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
26	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
27	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On Exclude matches < 10 words
Exclude bibliography On

