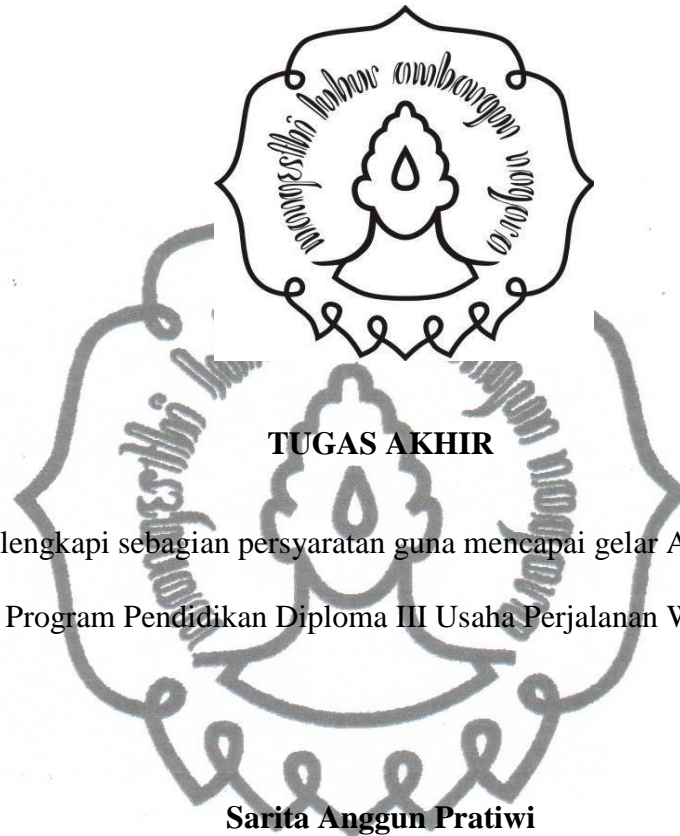


**PERANAN *CUSTOMER SERVICE FRONT OFFICE* DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI DI KANTOR  
REKTORAT UNIVERSITAS SEBELAS MARET**



**TUGAS AKHIR**

Untuk melengkapi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Ahli Madya pada  
Program Pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Sarita Anggun Pratiwi**

**C9410019**

**DIII USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN *CUSTOMER SERVICE*  
*FRONT OFFICE* DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN  
INFORMASI DI KANTOR  
REKTORAT UNIVERSITAS  
SEBELAS MARET

Nama Mahasiswa : Sarita Anggun Pratiwi

Nomor Induk Mahasiswa : C9410019

Telah disetujui oleh pembimbing

Disetujui Tanggal: Juni 2013

Pembimbing Tugas Akhir

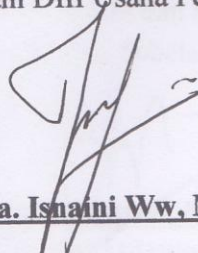


**Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M. Si.**

**NIP. 196112251987031003**

Mengetahui

Ketua Program DIII Usaha Perjalanan Wisata



**Dra. Isnaini Ww, M. Pd.**

**NIP. 195905091985032001**

## HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Judul Laporan Tugas Akhir : PERANAN *CUSTOMER SERVICE*  
*FRONT OFFICE* DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN  
INFORMASI DI KANTOR REKTORAT  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

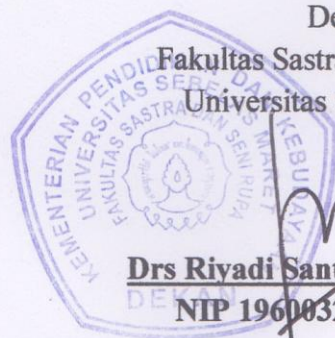
Nama Mahasiswa : Sarita Anggun Pratiwi  
NIM : C9410019  
Tanggal Ujian : 09 Juli 2013

TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	<b><u>Drs. Suharyana, M. Pd</u></b> NIP. 195801131986031002	(.....)
Sekretaris Penguji	<b><u>M. Bagus Sekar, S.S,M.Si</u></b> NIP. 19770904200501001	(.....)
Penguji I	<b><u>Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M. Si</u></b> NIP. 196112251987031003	(.....)
Penguji II	<b><u>Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc</u></b> NIP. 1983051320130201	(.....)

Dekan

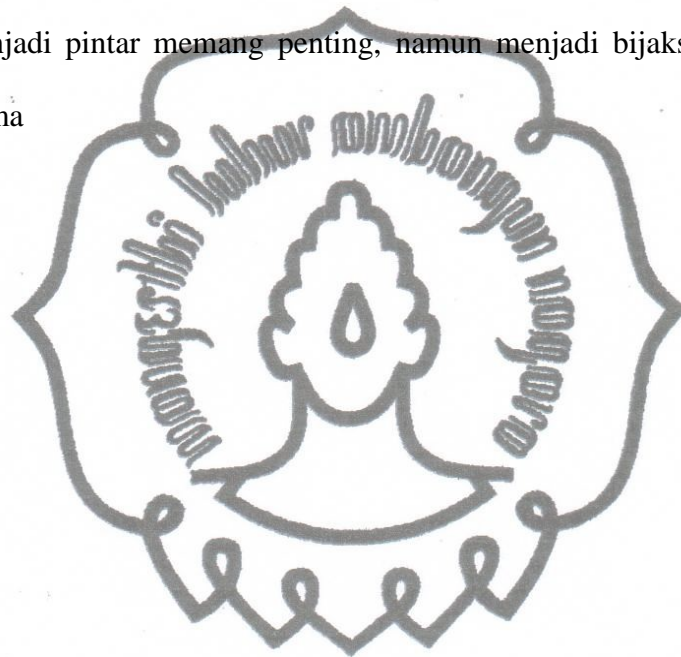
Fakultas Sastra dan Seni Rupa  
Universitas Sebelas Maret



**Drs Riyadi Santoso, M.Ed., Ph.D**  
NIP 196003281986011001

## MOTTO

- Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan usaha
- Orang sukses adalah orang yang mengerti, yakin, dan melaksanakan prinsip sederhana tentang bagaimana memulai sesuatu
- Menjadi pintar memang penting, namun menjadi bijaksana adalah lebih utama



*commit to user*

## PERSEMBAHAN



Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberi nasehat dan doa yang tiada henti.
2. Adekku yang selalu memberikan semangat.

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun penyusunan Tugas Akhir merupakan syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan moril dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan serta dukungan tersebut, penyusunan Tugas Akhir ini akan mengalami banyak hambatan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Riyadi Santosa M.Ed.Ph.D selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dra. Hj. Isnaini Wijaya Wardhani, M.Pd selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata dan Pembimbing Akademik, yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan *support* hingga terselesaikannya Tugas Akhir penulis.
3. Drs. Tundjung Wahadi Sutirto, M. Si selaku pembimbing Tugas Akhir penulis. Terimakasih atas waktu dan bimbingan yang diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Jurusan D3 Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan berbagai ilmu kepada penulis.

*commit to user*

5. Ibu Yuni Kristi Suwelo dan Bapak Bahtiar selaku *staff* dari Kantor Humas dan Kerjasama Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak memberikan informasi untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
  6. Ayah, Ibu, Mas Aziz dan Dek Devi yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungannya.
  7. Diah Mardani, Fathurohmah Nurria, Jumiati, Sandris Rintania dan Onik Endah, terimakasih untuk semangat yang sudah diberikan.
  8. Kak Alina, Mas Tony, dan Nova teman kerja kantor Rektorat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
  9. Teman-teman mahasiswa D3 Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2010 yang memberikan bantuan selama perkuliahan dalam perjuangan bersama.
  10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini sangat jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
- Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

*commit to user*

## ABSTRAK

**Sarita Anggun Pratiwi. 2013. C9410019. Peranan *Customer Service Front Office* Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Di Kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Sastra dan Seni Rupa. Universitas Sebelas Maret.**

Laporan Tugas Akhir ini dilatar belakangi masalah tugas dan tanggung jawab *Customer Service* Universitas Sebelas Maret, peranan *customer service front office* di kantor rektorat, serta menangani kendala *customer service* dalam memberikan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk memberi informasi tentang peranan *customer service front office* dalam memberikan pelayanan informasi di kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret.

Metode Pengumpulan data menggunakan studi dokumen, observasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumen. Data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif kualitatif. Menganalisa tentang tema penulis yang teliti dan sistematis. Dengan data yang sesungguhnya dan berdasarkan informasi yang sebagaimana adanya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* Universitas sebelas Maret memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dengan mengambil langkah-langkah tepat dalam menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan. Berdasar budaya kerja Universitas Sebelas Maret yakni UNS ACTIVE (*Achievement Orientation, Customer Satisfaction, Teamwork, Integrity, Visionary dan Entrepreneurshi*) Universitas Sebelas Maret semakin meningkatkan mutu pelayanan. Semuanya akan dibahas dalam Tugas Akhir ini.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam *customer service* pada kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret dalam hal pelayanan adalah selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan mengoptimalkan petugas pelayanan agar meningkatkan mutu pelayanan. Dengan mengetahui tugas dan tanggungjawab *Customer Service Front Office* kantor Rektorat, *peranan Customer Service Front Office* di kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret dan menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan di kantor rektorat Universitas Sebelas Maret.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian .....	26
G. Teknik Analisi Data .....	27
H. Sistematika Penulisan .....	28
<b>BAB II GAMBARAN UMUM HUMAS DAN KERJASAMA UNIVERSITAS SEBELAS MARET</b>	
A. Profil Universitas Sebelas Maret .....	29
B. Humas dan Kerjasama Universitas Sebelas Maret .....	39
C. <i>Customer Service</i> Universitas Sebelas Maret .....	48

BAB III PERANAN *CUSTOMER SERVICE FRONT OFFICE* DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI DI KANTOR REKTORAT  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

A. Tugas dan Tanggungjawab <i>Customer Service Front Office</i> Kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret .....	63
B. Peranan <i>Customer Service front office</i> dalam memberikan pelayanan di kantor Rektorat .....	68
C. <i>Customer Service</i> Dalam Menangani Keluhan Dan Kendala Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Rektorat .....	70
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1      Bagan struktur organisasi Kantor Humas dan Kerjasama  
Universitas Sebelas Maret ..... 45



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Daftar informan .....	82
Lampiran 2	Gambar <i>Counter Customer Service Front Office</i> kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret .....	83
Lampiran 3	Gambar dari beberapa acara yang terlaksana di Kantor Rektorat Universitas Sebelas Maret .....	87

