

# **STRATEGI CUSTOMER SERVICE PT.PELNI CABANG SEMARANG DALAM MENCIPTAKAN SERVICE EXCELLENCE**

Oleh:

**PUTRI HILDA YANESTYANI**

Fakultas Bahasa Dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Sultan Agung

## **ABSTRAK**

*Customer service* atau pelayanan pelanggan adalah setiap kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atas pelayanan yang diberikan (*customer satisfaction*) sehingga kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi. PT PELNI Cabang Semarang dipilih sebagai tempat untuk mengembangkan kemampuan profesional di bidang komunikasi khususnya di bidang *customer service*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti mengkaji pelaksanaan *service excellence* PT. PELNI CABANG SEMARANG (Persero). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari 3 informan yang terdiri dari 2 pegawai PT. PELNI cabang Semarang dan 1 customer.

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa PT. PELNI cabang Semarang membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Selain menawarkan produk jasa dan pelayanan yang berkualitas, customer juga dibuatkan program khusus sebagai bentuk kepedulian perusahaan. Program MICE yang diberikan PT. PELNI cabang Semarang seperti mudik gratis, peringatan hari pelanggan, studi on board, tour on board, dan venue on board. Menurut teori *Boundary Spanning* kegiatan ini sebagai pola interaksi keterhubungan antara organisasi dengan publik. Dalam pelaksanaan fungsi boundary spanning PT. PELNI cabang Semarang memberikan informasi kepada publik melalui tatap muka, daring, media cetak, dan via telepon. PT. PELNI cabang Semarang memberikan *service excellence* pada saat pelayanan di loket, pelayanan komplain di call center, di kapal ataupun saat penumpang turun dari kapal sehingga penumpang dapat turun dan sampai tujuan dengan aman dan nyaman. Simpulan dari penelitian PT. PELNI cabang Semarang yaitu sudah menerapkan customer service dalam menciptakan service excellence. Keterbatasan dalam penelitian ini hanya terdapat informan dari karyawan dan customer. Pemisahan loket penjualan dan customer service perlu dilakukan sehingga antrian dapat lebih terorganisir.

**Kata kunci** : strategi *customer service*, *service excellence*, *Boundary spanning*.