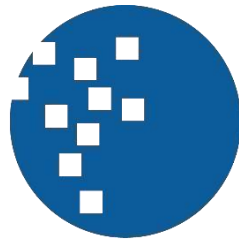


PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK

GUNAWAN MEDIKA



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Januar Ricky Saputra

0000055214

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK

GUNAWAN MEDIKA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

Januar Ricky Saputra

0000055214

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Januar Ricky Saputra

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055214

Program studi : Bisnis Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“Peran Customer Service dan Admin Dalam Klinik Gunawan Medika” merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 6 Juni 2024



1000
METER
TEMPEL
BB/FAALX134365476

Januar Ricky Saputra

NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Internship Report dengan judul
“Peran *Customer Service* dan Admin Dalam Klinik Gunawan Medika”

Oleh

Januar Ricky Saputra

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian MBKM Internship Track 1 Internship Report
Universitas Multimedia Nusantara

Tanggal, 19 Mei 2024
Menyetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Rajesh Prettupal Singh, S.S., M.M.

Ketua Program Studi



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK

GUNAWAN MEDIKA

Oleh
Nama : Januar Ricky Saputra
NIM : 00000055214
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Binis

Telah diujikan pada hari Kamis, 6 Juni 2024

Pukul 17.00 s/d 18.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M.
0430107605

Penguji



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar
Hidayat, S.M.B., M.M.,
0705069193

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

0323047801

v

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Januar Ricky Saputra
NIM : 00000055214
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK
GUNAWAN MEDIKA**

Beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



Januar Ricky Saputra

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Peran *Customer Service* dan Admin Dalam Klinik Gunawan Medika” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) Jurusan Bisnis Manajemen Pada Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. dr. Andy Gunawan, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Klinik Gunawan Medika yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjalankan praktek kerja magang.
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Dan teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan laporan magang ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan laporan magang. Penulis menyadari bahwa laporan magang yang ditulis memiliki banyak kekurangan. Maka penulis meminta maaf apabila ada salah kata atau apapun yang menyinggung dalam laporan ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah wawasan seputar bidang terkait dalam laporan magang ini.

Tangerang, 20 Mei 2024



Januar Ricky Saputra



PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK

GUNAWAN MEDIKA

Januar Ricky Saputra

ABSTRAK

Klinik Gunawan Medika adalah sebuah fasilitas kesehatan yang berdiri dari tahun 2021. Selain Klinik, didalam Gunawan Medika juga terdapat apotek yang menyediakan segala jenis obat-obatan yang berguna untuk menyembuhkan pasien. Praktik kerja magang yang dilakukan dalam Klinik Gunawan Medika adalah bekerja sebagai customer service dan admin yang bertugas memberikan pelayanan kepada customer, melakukan pendataan absensi dan melakukan monitoring untuk para karyawan seperti apoteker, petugas kebersihan dan petugas keamanan.

Alasan memilih klinik gunawan medika karena didalam klinik gunawan medika menawarkan pengalaman kerja yang membantu penulis untuk dapat lebih mampu mengelola sumber daya manusia didalam suatu organisasi/perusahaan. Kendala yang ditemukan selama aktivitas magang didalam klinik gunawan medika adalah customer yang tak terlayani diluar jam kerja dan management product yang kurang terjaga. Dan untuk solusi dari customer yang tak terlayani diluar jam kerja adalah penerapan bot untuk membalas pertanyaan customer, dan solusi untuk management product yang buruk adalah dengan melakukan penerapan sistem manajemen baru, yaitu menerapkan Sistem Informasi Manajemen, penggunaan metode economic order quantity, dan metode just-in-time. Dan diharapkan dengan penerapan solusi tersebut dapat meningkatkan kenyamanan customer dan efesiensi dari kinerja klinik gunawan medika.

Kata kunci: Customer service, monitoring, magang, management product, kepuasan customer.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN ADMIN DALAM KLINIK

GUNAWAN MEDIKA

Januar Ricky Saputra

ABSTRACT (English)

Gunawan Medika Clinic is a health facility that was established in 2021. Apart from the clinic, within Gunawan Medika there is also a pharmacy which provides all kinds of medicines that are useful for curing patients. The internship work carried out at the Gunawan Medika Clinic is working as a customer service and admin tasked with providing services to customers, collecting attendance data and monitoring employees such as pharmacists, cleaners and security officers.

The reason for choosing the Gunawan Medika clinic is because the Gunawan Medika clinic offers work experience that helps the author to be better able to manage human resources within an organization/company. The obstacles found during internship activities at the Gunawan Medika clinic were customers who were not served outside of working hours and product management that was poorly maintained. And the solution for customers who are not served outside working hours is the application of bots to reply to customer questions, and the solution for poor product management is to implement a new management system, namely implementing a Management Information System, using the economic order quantity method, and the just- in-time. And it is hoped that implementing this solution can increase customer comfort and the efficiency of the Gunawan Medika clinic's performance.

Keywords: Customer service, monitoring, internship, product management, customer satisfaction.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Januar Ricky Saputra.....	ix
ABSTRAK.....	ix
Januar Ricky Saputra.....	x
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	3
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	3
1.2.2 Tujuan Kerja Magang.....	4
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	5
1.1.1 Waktu Kerja Magang.....	5
1.1.2 Prosedur Kerja Magang.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	10
2.1.1 Visi Misi.....	11
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	12
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	37
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	37
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	38
3.2.1 Tugas Yang Dilakukann.....	38
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Praktik Kerja Magang.....	41

3.2.2.1	Proses pelaksanaan Kerja Magang.....	41
3.2.2.1.1	Pendataan absensi karyawan di Klinik Gunawan.....	41
3.2.2.1.2	Menjawab Pertanyaan Customer.....	43
3.2.2.1.3	Melayani Customer Yang Ingin Membeli Obat-obatan.....	45
3.2.2.1.4	Melakukan Pelaporan Atas Data Absensi Yang.....	46
3.2.2.1.5	Monitoring pekerjaan apoteker, petugas kebersihan.....	47
3.2.2.1.6	Membantu petugas kebersihan untuk membersihkan area.....	48
3.2.2.1.7	Menerima surat izin dan cuti dari karyawan Klinik.....	49
3.2.2.1.8	Memasukkan Nama Customer Kedalam Antrian.....	50
3.3.	Kendala Yang Ditemukan.....	51
3.3.1	Ada Beberapa Pertanyaan Customer Yang Tidak Terlayani.....	51
3.3.2	Ada Beberapa Obat-obatan Yang Tak Tersedia.....	52
3.4	Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	54
3.4.1	Solusi Untuk Adanya Beberapa Customer Yang Tidak.....	54
3.4.2	Solusi Untuk Adanya Beberapa Obat-obatan Yang Tak Tersedia.....	55
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN.....	60
4.1	Simpulan.....	60
4.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69
DAFTAR TABEL		
Tabel 3.1	38
DAFTAR GAMBAR		
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Klinik Gunawan Medika.....	12
Gambar 3.1	Struktur Laporan Kerja Magang.....	37
Gambar 3.2	Absensi Karyawan Di Klinik Gunawan Medika.....	42
Gambar 3.3	Chat WhatsApp Dengan Customer.....	43
Gambar 3.4	Chat WhatsApp Dengan Customer.....	44

Gambar 3.5 Chat WhatsApp Dengan Customer.....	44
Gambar 3.6 Penulis Sedang Ditugaskan Membantu Apoteker.....	45
Gambar 3.7 Rekap Absensi Bulanan Karyawan.....	46
Gambar 3.8 Laporan Kebutuhan Peralatan Karyawan.....	47
Gambar 3.9 Penulis Membantu Tugas Petugas Kebersihan.....	48
Gambar 3.10 Penulis Membantu Tugas Petugas Kebersihan.....	48
Gambar 3.11 Penulis Menerima Surat Izin.....	49
Gambar 3.12 Pendataan Nomor Antrian.....	50
Gambar 3.13 Chat Diluar Jam Kerja.....	51
Gambar 3.14 Penyimpanan Obat Klinik Gunawan Medika.....	52
Gambar 3.15 Pendataan Stock Obat Klinik Gunawan Medika.....	53
Gambar 3.16 Gambar aplikasi yang disarankan penulis.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	69
Kartu MBKM - MBKM 02.....	70
Daily Task MBKM 03.....	71
Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	87
Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	88
Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin.....	89

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA