

INTISARI

Laporan ini bertujuan untuk mengamati cara penerapan *Customer Service* di Departemen *Barista Rodo Coffee Shop*. *Customer Service* yaitu suatu keadaan dimana konsumen mengetahui apa yang mereka butuhkan dan perusahaan mencari tahu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Terdapat 9 aturan pada standart layanan yang dapat membantu perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. Penyelesaian *Customer Service* pada Departemen *Barista* menyangkut penempatan jumlah karyawan sesuai dengan *daily activity*, Pemberlakuan kepada semua *waiters* maupun *daily workers*.Pemberlakuan evaluasi kerja bulanan yang bertujuan untuk mengontrol kinerja para *waiters* maupun *daily worker*, dan menjalin kerjasama dengan pihak Perguruan tinggi, dan sekolah-sekolah kejuruan tinggi.

Aktivitas yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan adalah menjalankan aktivitas sebagai *hotline service* di Departemen *Barista Rodo Coffee Shop* sesuai dengan standar layanan yang telah ditentukan. Adapun aktivitas yang sering dilakukan adalah melayani konsumen dengan baik. Setelah semua aktivitas tersebut dilakukan, ditemukan beberapa aktivitas standar layanan yang tidak sesuai dengan penerapan *Customer Service*. Sehingga menyebabkan beberapa masalah yang terjadi pada aktivitas tersebut yang menyebabkan layanan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan yang berhubungan dengan layanan karyawan yang dilihat dari penerapan *customer service*.

Aktivitas yang dilakukan dikaitan dengan konsep dari *Customer Service*. Berdasarkan hasil pengamatan dapat dilaporkan bahwa dalam penerapan *Customer Service* belum dapat diterapkan dengan maksimal. Untuk itu, Departemen *Barista Rodo Coffee Shop* perlu melakukan perbaikan penerapan *rule* pada *Customer Service* untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterapkan khususnya untuk *Customer Service*.

Kata kunci : *Service, Customer Service, Rodo Coffee Shop Surabaya*

ABSTRACT

This report aims to observe the implementation of the Customer Service, in Front Office Cafe Coffee Rodo. Customer Service is a state where the consumer knows what they need and employers to find out what the needs and desires of consumers. There are 9 rules on the standard of services that can help companies to achieve customer expectations. Completion of Customer Service at the Front Office regarding the placement of the number of employees in accordance with the daily activity, Entry to all staff and daily communication hotline worker to fill a book, Enabling monthly employment evaluation that aims to control the performance of the staff and daily worker, and formed a partnership with the colleges , and vocational high schools .

Activities performed during Fieldwork Practice is running the activities of the Front Office hotline at Rodo Coffee Cafe in accordance with the specified service standards. The activity is often done to serve customers well. After all the activities carried out, found some standard of service activity that is incompatible with the application of Customer Service. This caused some problems that occur in the event that caused the service to be not optimal. Therefore, the need for improvement relating to employee service application that views of customer service .

Activities undertaken attributed to the concept of Customer Service. Based on the observations can be reported that the implementation of the Customer Service can not be applied to the maximum. To that end, Front Office Cafe Coffee Rodo need to repair the application of the rule on Customer Service to improve the quality of service being applied specifically to Customer Service.

Keywords : Service, Customer Service, Rodo coffee Shop Surabaya