

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN PENGADMINISTRASIAN
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PEMBELI PADA
PERUSAHAAN/ PT. FILIA ART DESIGN**

Elizabeth Olivia Letek Goran¹, Kendry Widiyanto²

Universitas 17 Agustus 1945

(oliviagoran123@gmail.com, kenronggo@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Kegiatan magang memiliki peran penting dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja, namun masih terbatas pada teori dan praktik berskala kecil. Tujuan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan customer melalui keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan magang. Kegiatan dilaksanakan di PT Filia Art Design, perusahaan interior design, dengan melibatkan mahasiswa dalam berbagai tugas administratif seperti pengumpulan dokumen pelanggan, penyusunan manifest dan itinerary layanan, pengajuan rekomendasi ke instansi terkait, serta pelaporan hasil pelayanan. Metode yang digunakan mencakup observasi langsung, praktik kerja administratif, dan koordinasi dengan pihak eksternal. Hasil magang menunjukkan bahwa mahasiswa memperoleh pemahaman lebih baik tentang tata kelola administrasi, keterampilan komunikasi dengan pelanggan, serta peningkatan efektivitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Mahasiswa juga mampu beradaptasi dalam lingkungan kerja profesional dan turut mendukung kelancaran proses pelayanan. Kesimpulannya, kegiatan magang ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan customer di perusahaan, sekaligus memperkuat kompetensi mahasiswa dalam bidang administrasi publik dan pelayanan masyarakat.

Kata kunci: Customer Service, Administrasi publik, Design Interior, Keterampilan Kerja

ABSTRACT

Higher education plays an important role in preparing students to face the world of work, but is still limited to theory and small-scale practice. The purpose of this internship is to improve customer service through student involvement in internship activities. The activity was carried out at PT Filia Art Design, an interior design company, by involving students in various administrative tasks such as collecting customer documents, preparing service manifests and itineraries, submitting recommendations to related agencies, and reporting service results. The methods used include direct observation, administrative work practices, and coordination with external parties. The results of the internship showed that students gained a better understanding of administrative governance, customer communication skills, and increased effectiveness of services provided by the company. Students were also able to adapt in a professional work environment and support the smooth running of the service process. In conclusion, this internship activity made a real contribution to improving the quality of customer service in the company, while strengthening student competence in the fields of public administration and community service.

Keywords: Internship, customer service, public administration, interior company, work skills

PENDAHULUAN

Magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran di luar kampus yang memiliki nilai strategis dalam menunjang kompetensi mahasiswa, khususnya dalam bidang administrasi publik. Melalui magang, mahasiswa tidak hanya belajar mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang dinamika kerja di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh instansi dalam melayani masyarakat. Kegiatan ini secara tidak langsung juga merupakan bagian dari pengabdian kepada masyarakat karena mahasiswa turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tempat mereka magang.

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk keterampilan dan kecakapan seseorang untuk memasuki dunia kerja. Di tingkat nasional, Kurikulum Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendorong mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung melalui magang di dunia kerja sebagai bagian dari pembelajaran.

PT. Filia Art Design adalah perusahaan desain interior yang bergerak dan berfokus menyediakan layanan desain interior yang mengutamakan perpaduan antara estetika, fungsi, dan kenyamanan ruang. Dengan tim profesional berpengalaman yang terdiri dari desainer interior dan manajer proyek, PT. Filia Art Design melayani berbagai proyek residensial, komersial, dan perkantoran. Perusahaan menerapkan manajemen proyek yang terstruktur untuk memastikan setiap proyek selesai tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi standar kualitas tinggi.

Untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, mahasiswa perlu mengikuti pelatihan kerja secara langsung di instansi atau lembaga yang relevan dengan bidang studinya. Hal ini bertujuan agar setelah menyelesaikan masa studi, mahasiswa mampu mengimplementasikan ilmu dan pengalaman yang diperoleh selama proses akademik dan pelatihan kerja ke dalam dunia profesional yang sesungguhnya. Salah satu bentuk kegiatan tersebut adalah kerja praktik atau magang yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat langsung dalam berbagai aktivitas di lingkungan kerja.

Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 memiliki visi mencetak lulusan yang kompeten dalam bidang administrasi publik. Dalam hal ini, pemahaman terhadap proses pengelolaan dokumen, perizinan, koordinasi antarlembaga, serta pelayanan kepada masyarakat menjadi aspek penting dalam pengembangan kompetensi mahasiswa. Magang di lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk mendalami konsep dan praktik administrasi publik secara langsung.

Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pengalaman belajar langsung kepada mahasiswa dalam mengelola administrasi publik serta meningkatkan pemahaman mereka terhadap prosedur kerja profesional di sektor pelayanan. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam mengelola administrasi serta meningkatkan pemahaman mereka terhadap prosedur kerja profesional di sektor pelayanan. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam mengelola dokumen, berkoordinasi dengan instansi terkait, serta memahami regulasi dan birokrasi yang ada dalam layanan publik. Melalui pengalaman magang ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan kompetensi mereka dalam bidang administrasi publik dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

Mahasiswa yang mengikuti magang akan terlibat dalam berbagai tugas administratif seperti pengumpulan data pelanggan, penyusunan manifest, pembuatan itinerary layanan, pengajuan rekomendasi dokumen, pengurusan persetujuan instansi, hingga pelaporan pelayanan kepada pihak berwenang. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa tidak hanya mendapatkan

pemahaman tentang regulasi dan birokrasi pelayanan publik, tetapi juga memperoleh keterampilan praktis dalam komunikasi organisasi dan manajemen administrasi layanan.

Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk mengkaji relevansi antara teori pelayanan publik dan teori administrasi yang diperoleh di bangku kuliah dengan implementasinya di lapangan. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan kontribusi analitis terhadap pengembangan ilmu administrasi publik di Indonesia. Pengalaman magang yang dituliskan diharapkan menjadi salah satu bentuk nyata dari integrasi antara pendidikan tinggi dengan dunia kerja serta penguatan peran mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat melalui peningkatan layanan publik.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan magang dalam bidang pelayanan customer service dan pengadministrasian untuk meningkatkan jumlah pembeli di PT. Filia Art Design melibatkan beberapa langkah dan prosedur yang dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang efektif dan relevan bagi peserta magang. Proses magang dimulai dengan pendaftaran calon peserta yang meliputi pengajuan aplikasi berupa CV, surat motivasi, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah pendaftaran, dilanjutkan dengan observasi atau survei institusi untuk memahami lebih dalam tentang lingkungan kerja dan prosedur operasional yang berlaku di perusahaan.

Selanjutnya, peserta magang akan mengikuti sesi orientasi untuk mengenal lebih dekat struktur organisasi, misi, visi, serta prosedur internal PT. Filia Art Design. Pada tahap ini, peserta magang juga diperkenalkan dengan tim kerja dan atasan langsung yang akan membimbing mereka selama proses magang. Setelah orientasi, peserta akan mendapatkan penugasan yang sesuai dengan bidang studi mereka, yang melibatkan tugas administratif serta dukungan terhadap pelayanan customer service. Tugas-tugas ini mencakup pengelolaan dokumen, data pelanggan, serta koordinasi layanan yang berkaitan dengan program-program perusahaan untuk meningkatkan jumlah pembeli.

Di sepanjang periode magang, peserta akan mendapatkan pembimbingan dan supervisi dari mentor yang memberikan arahan serta umpan balik mengenai kinerja mereka. Pertemuan rutin antara peserta magang dan pembimbing diadakan untuk mengevaluasi kemajuan dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Selain itu, peserta magang juga mengikuti pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan praktis yang dapat menunjang karir mereka di masa depan. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala untuk memberikan umpan balik yang konstruktif bagi peserta magang serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan masukan tentang pengalaman magang mereka.

Pada akhir masa magang, peserta diwajibkan untuk menyusun laporan akhir yang berisi ringkasan dari kegiatan dan pengalaman yang telah diperoleh selama magang. Dengan demikian, magang ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis mengenai proses pelayanan dan pengelolaan dokumen, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang regulasi serta proses administratif dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT. Filia Art Design yang berlokasi di Jl. Mayjend Sungkono No 69. Magang berlangsung selama 33 hari kerja, mulai dari tanggal 10 Maret hingga 23 April 2025. Selama kegiatan magang, peserta akan mengikuti jadwal kegiatan harian yang telah ditentukan, dengan jam kerja dari pukul 08.00 hingga 17.00 WIB setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jurnal.



HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis di PT. FILIA ART DESIGN selama 33 hari memberikan pemahaman yang mendalam tentang dinamika pelayanan pelanggan dan manajemen administrasi di perusahaan desain. Karakteristik mitra, dalam hal ini PT. FILIA ART DESIGN, menunjukkan keterbukaan dalam membimbing mahasiswa magang dengan memberikan akses pada berbagai kegiatan operasional, khususnya di bidang pendataan dan pelayanan pelanggan.

Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang bersifat administratif maupun pelayanan. Aktivitas tersebut meliputi penyusunan arahan pengisian data pelanggan, pelayanan pelanggan saat pembelian, pengarsipan dokumen serta desain 3D, penyusunan surat kontrak dan penawaran harga, komunikasi melalui telepon dengan pelanggan, input data pelanggan ke sistem digital, penyusunan jadwal produksi dan pengiriman, serta penanganan keluhan dan saran dari pelanggan.

Penulis memperoleh pengalaman dalam membangun komunikasi yang efektif, memperkuat ketelitian dalam pendataan, dan menjaga etika pelayanan. Kegiatan ini mengasah keterampilan interpersonal, manajerial, serta profesionalisme penulis dalam lingkungan kerja nyata. Mitra memberikan pengarahan dan fasilitas yang memadai, menciptakan suasana kerja yang mendukung proses belajar mahasiswa.

Pelaksanaan magang di PT. FILIA ART DESIGN mencerminkan keberhasilan pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja. Kegiatan yang dilaksanakan oleh penulis relevan dengan teori experiential learning yang dikemukakan oleh Kolb (1984), di mana proses belajar terjadi secara efektif melalui pengalaman langsung. Dalam kegiatan ini, mahasiswa terlibat aktif dalam proses pelayanan dan pengelolaan administrasi yang menjadi bagian penting dalam operasional perusahaan.

Aktivitas pelayanan pelanggan memperkuat kemampuan komunikasi, baik secara lisan maupun tertulis. Penulis dituntut untuk mampu mendengarkan secara aktif, memberikan informasi yang jelas, dan bersikap responsif terhadap berbagai kebutuhan pelanggan. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada kompetensi interpersonal yang dimiliki oleh penyedia layanan.

Kegiatan pengarsipan dan pendataan memperlihatkan pentingnya ketelitian serta kemampuan manajerial dalam mengelola informasi. Penataan dokumen dan desain 3D yang sistematis mendukung kemudahan akses data dan meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, entri data ke dalam sistem digital menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi merupakan aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam praktik kerja saat ini.

Pembuatan surat kontrak kerja dan surat penawaran harga memberikan pengalaman langsung dalam penyusunan dokumen resmi yang bersifat legal dan strategis. Pengetahuan ini penting untuk membangun transparansi dan akuntabilitas dalam hubungan bisnis antara

perusahaan dan pelanggan. Penanganan keluhan dan konsultasi desain melalui telepon juga memperkuat kemampuan mahasiswa dalam menjaga hubungan profesional serta menyelesaikan permasalahan secara bijak dan solutif.

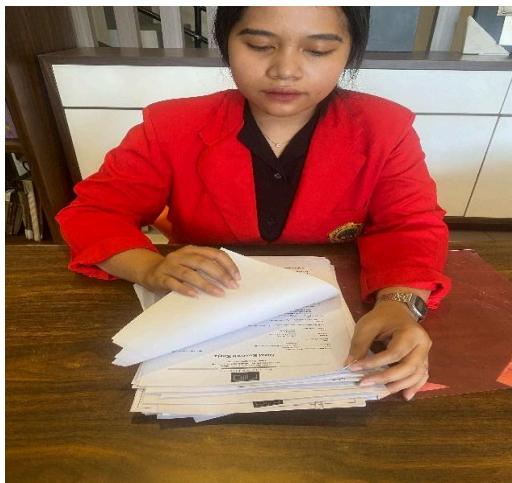
Pengalaman selama magang ini membuktikan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas nyata perusahaan memberikan nilai tambah dalam aspek keilmuan maupun keterampilan kerja. Mahasiswa tidak hanya mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah, tetapi juga memperoleh pemahaman baru mengenai dinamika kerja yang sesungguhnya. Tantangan yang muncul selama kegiatan berlangsung, seperti penyesuaian dengan ritme kerja dan standar pelayanan, menjadi proses pembelajaran yang konstruktif.



Gambar 1 Bertelepon dengan Customer



Gambar 2 Membuat Surat Kontrak Kerja



Gambar 3 Mengarsip Kontrak Kerja



Gambar 4 Mengarsip Design 3D

Dengan demikian, kegiatan magang di PT. FILIA ART DESIGN berkontribusi dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja yang dinamis serta menanamkan nilai profesionalisme dan tanggung jawab dalam setiap tugas yang diemban.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan selama 33 hari kerja di PT. Filia Art Design memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat keterampilan dan pemahaman mahasiswa terhadap praktik administrasi dan pelayanan publik, serta menjadi sarana penerapan langsung atas teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, seperti Etika Pelayanan Publik, Pengambilan Keputusan, dan Perilaku Organisasi. Seluruh aktivitas yang dijalani, seperti pengisian data customer, pengarsipan dokumen, pelayanan pelanggan, penyusunan surat kontrak, hingga penanganan keluhan, merefleksikan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Mahmudi (2007, dalam Afrizal, 2019), dan menjadi pengalaman nyata dalam membentuk sikap profesional serta keterampilan komunikasi mahasiswa di dunia kerja. Berdasarkan hasil pelaksanaan magang ini, disarankan agar durasi kegiatan magang diperpanjang guna memberikan waktu yang lebih optimal dalam penguasaan tugas, serta adanya peningkatan kualitas pendampingan baik dari pihak perusahaan maupun dosen pembimbing agar mahasiswa memperoleh arahan yang lebih terstruktur. Selain itu, program magang sebaiknya dirancang dengan tujuan pembelajaran yang jelas, didukung fasilitas kerja yang memadai, serta dilengkapi dengan sistem evaluasi dan pemberian umpan balik rutin untuk mendorong peningkatan kompetensi mahasiswa secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas Ekonomi Bisnis & Ilmu Sosial, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. (2024). *Ilmu administrasi publik* [Buku ajar]. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. (2024). *Buku pedoman magang - Administrasi Negara Untag Surabaya* [Panduan]. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Mubarok, A., & Tambunan, T. (2021). *Peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja Indonesia*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com>
- PT. Filia Art Design. (2025). *Profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, tugas, dan sasaran*. Diakses tanggal 24 April 2025, dari <https://www.filialtdesign.co.id/profil>
- Universitas Persada Indonesia YAI. (2023). *Pentingnya magang bagi mahasiswa untuk karir masa depan*. <https://www.upiyai.ac.id>