

- PERUSAHAAN Pelayaran  
- Samudera Indonesia Tbk

ADLN-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

kh  
FEB. 17/05

Per  
P

AB

PENERAPAN PERSUASIVE APPROACH  
PADA PERUSAHAAN PELAYARAN  
PT. SAMUDERA INDONESIA Tbk.

LAPORAN AKHIR



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

DYAN AYU PERMATASARI

NIM : 120110133-G

PROGRAM D3 BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SASTRA  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004

## LAPORAN AKHIR

# PENERAPAN PERSUASIVE APPROACH PADA PERUSAHAAN PELAYARAN PT. SAMUDERA INDONESIA TBK. (UASC DIVISION)

OLEH : DYAN AYU PERMATASARI  
120110133 G

Disetujui untuk diuji

Surabaya, 17 Januari 2005

Pembimbing



Dra. Nur Wulan, MA.  
NIP. 132 062 312

Surabaya, 17 Januari 2005

**Program D3 Bahasa Inggris  
Fakultas Sastra  
Universitas Airlangga**

## HALAMAN PENEKESAHAN

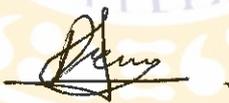
Laporan akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal  
1 Februari 2005

Dosen Penguji I



Dra. Nur Wulan, MA  
NIP. 132 062 312

Dosen Penguji II



Deny A. Kwary, S.S., M.Hum  
NIP. 132 230 684

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### IV.1 Kesimpulan

Komunikasi dengan menggunakan persuasive approach yang diterapkan oleh Customer Service UASC di PT. SAMUDERA INDONESIA Tbk telah banyak memberikan manfaat bagi perusahaan. Perusahaan memperoleh banyak keuntungan dengan pendekatan secara personal secara lisan dan tertulis kepada setiap pelanggannya.

Persuasive approach yang diterapkan secara lisan lebih diutamakan pada penggunaan telepon kepada pelanggan, ini dimaksudkan agar pelanggan dapat terus berhubungan dengan perusahaan dan pelanggan dapat menyampaikan segala keluhan ataupun keinginan mereka kepada perusahaan.

Adapun penerapan persuasive approach secara tertulis lebih berupa bentuk surat-menyurat, email, facsimile, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar segala informasi mengenai pengangkutan barang yang mungkin belum tersampaikan saat melakukan komunikasi melalui telepon dapat tetap sampai kepada pelanggan.

Segala bentuk persuasive approach yang dilakukan oleh Customer Service ini ditujukan agar pelanggan memperoleh kepuasan dan kenyamanan saat menggunakan jasa perusahaan dan kemudian menjadi loyal kepada perusahaan.

## IV.2 SARAN

Setelah melaksanakan praktek kerja di PT. SAMUDERA INDONESIA Tbk cabang Surabaya, penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan terhadap pelanggan di divisi UASC PT SAMUDERA INDONESIA Tbk cukup baik. Akan tetapi penulis menyarankan agar Customer Service ditambah satu orang lagi, hal ini dipandang perlu agar efisiensi kerja tercapai dan pelayanan terhadap pelanggan dapat lebih maksimal.

Berdasarkan pengamatan penulis, Customer Service selama ini hanya dilakukan oleh satu orang saja. Customer Service ini harus melayani pelanggan dengan jumlah yang tidak menentu setiap saat dan juga memiliki berbagai macam permasalahan yang kompleks pula. Keadaan ini juga terkadang menciptakan ketidakpuasan pelanggan karena tidak menerima pelayanan yang maksimal dari perusahaan.

Hal lain yang dapat disarankan penulis bagi mahasiswa yang akan melaksanakan praktek kerja di sebuah perusahaan pelayaran ataupun perusahaan jasa yang lain agar lebih berusaha untuk menjalin komunikasi yang baik terhadap rekan kerja atau terhadap pelanggan karena akan memberikan hasil yang positif bagi diri sendiri maupun bagi perusahaan tempat kita melaksanakan praktek kerja lapangan.