

# **PENANGANAN KOMPLAIN LION PARCEL KONSOLIDATOR SURABAYA**

## **TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat  
guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md.)  
Administrasi Perkantoran**



**oleh  
Arif Setyo Nurul Huda  
NIM 151711013050**

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

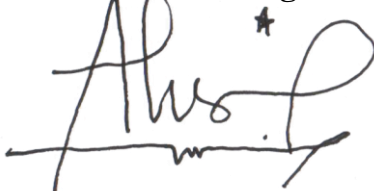
## TUGAS AKHIR

# PENANGANAN KOMPLAIN LION PARCEL KONSOLIDATOR SURABAYA

Disusun oleh  
Arif Setyo Nurul Huda  
NIM : 151711013050

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM**  
NIP. 19850709.2016.03.3101

Tanggal 3 Juli 2020

**Koordinator Program Studi**



**Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak.,**  
NIP. 19590217.1987.01.2001

Tanggal 09 Juli 2020

## ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya, (Arif Setyo Nurul Huda, 151711013050), menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai pedoman dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tugas akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 9 Juli 2020



Arif Setyo Nurul Huda

NIM: 151711013050

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Komplain Lion Parcel Konsolidator Surabaya”. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada program Diploma III Program Studi Administrasi Perkantoran Universitas Airlangga Surabaya.

Didalam penyusunan Tugas Akhir penulis melibatkan banyak pihak yang telah membantu sehingga pada kesempatan ini ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA, CMA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Fakultas Vokasi.
2. Dr. Sedianingsih, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Kordinator DIII Program Studi Administrasi Perkantoran yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan ilmu selama perkuliahan.
3. Dr. Rahmat Yuliawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan tugas akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Program Studi DIII Administrasi Perkantoran yang telah berjasa dalam memberikan ilmu selama perkuliahan.
5. Pihak Lion Parcel Konsolidator Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk pengambilan data Tugas Akhir.
6. Ibu Anita selaku Manager PT Rajawali Mentari Kargo yang telah banyak membimbing dan memberikan pengarahan selama magang kerja berlangsung.
7. Risatul Ummah, Alifia Kusuma, Gala Eksotika, dan Anniyatun Mashfiah selaku pembimbing magang yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama magang kerja

8. Orang tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
9. Teman-teman DIII Administrasi Perkantoran 2017 yang bersama-sama saling mendukung satu sama lain.
10. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan saran, masukan, dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembacanya.

Surabaya, .....2020