

## ABSTRAK

Bagus Eko Sugiono (2018081028)

### ANALISA SISTEM CUSTOMER SERVICE UNTUK LENDER DAN BORROWER PT. GRADANA TEKNORUCI INDONESIA

*Customer Service* atau dapat disebut sebagai layanan pelanggan bertugas untuk memberikan informasi ataupun layanan yang terkait dengan produk dan jasa yang di perdagangkan. Secara sederhana *Customer Service* adalah sebuah layanan yang dihadirkan oleh perusahaan yang memiliki tugas sebagai sarana konsultasi, pemecahan masalah serta pusat informasi bagi setiap klien atau pelanggan. Menurut KBBI, pelayanan berarti upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan sedangkan pelanggan merupakan pemakai barang hasil produksi atau pemakai jasa. Dengan demikian dapat diartikan *customer service* merupakan sebagai usaha, proses, atau kegiatan melayani kebutuhan para pemakai barang atau jasa.

Didalam pelaksanaan Kerja Praktek, Mahasiswa melakukan proses analisa terhadap sistem yang telah berjalan saat ini selain melakukan tanggung jawab sebagai karyawan di PT. Gradana Teknoruci Indonesia. Adapun analisa yang dilakukan terhadap proses pendaftaran pengguna, proses pinjaman, proses pendanaan hingga proses pencairan dana. Hal ini di lakukan agar mahasiswa mengetahui pentingnya fungsi tersebut dengan cara lebih mendalam dilihat dari sisi ilmu dan pengetahuan layanan pelanggan.

Sistem yang baik dan informatif tentunya akan mempermudah pelanggan dalam memahami segala informasi yang di tampilkan oleh perusahaan fintech. Informasi tersebut dapat berupa tulisan, gambar ataupun simulasi. Analisa yang mendalam dan membangun tentunya diharapkan untuk mengembangkan usaha ini kedepannya agar lebih berkembang.

**Kata kunci:** Layanan Pelanggan, Fintech, Pendana, Peminjam