



## Peran Customer Service dan Optimalisasi Proses Administrasi Kantor Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik

<sup>1</sup>Arunandati Sulistyaningsih, <sup>2</sup>Acep Samsudin

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No. 2,  
Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia  
Email : <sup>1</sup>21042010272@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>Acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pelayanan pelanggan atau customer service dan proses administrasi kantor di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, dengan fokus pada peran pentingnya dan hambatan yang dihadapi oleh kedua aspek tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Studi ini berfokus pada penggunaan aplikasi Gita Giri Ceria Mobile untuk membantu layanan pelanggan dengan memberikan informasi tentang cek tagihan dan baca meter mandiri, serta meningkatkan proses administrasi layanan pelanggan. Aplikasi Master Mobile meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Tantangan yang dihadapi oleh layanan pelanggan meliputi keterbatasan sumber daya, fasilitas, perbedaan bahasa, dan proses yang lambat, sedangkan tantangan yang dihadapi oleh administrasi pelanggan meliputi sistem dokumentasi yang kurang memadai dan sumber daya dokumentasi yang kurang memadai.

**Kata Kunci :** *Customer Service, Proses Administrasi Kantor, Loyalitas Pelanggan, Efisiensi Operasional Perusahaan*

### Abstract

*This research aims to provide a deeper understanding of customer service or customer service and office administration processes at Perumda Giri Tirta Gresik Regency in maintaining customer loyalty, focusing on the important roles and obstacles faced by both aspects. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data used in this research are primary data and secondary data. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. The study focuses on the use of Gita Giri Ceria Mobile application to assist customer service by providing information on check your bill and read meters independently, as well as enhancing the customer service administration process. Master Mobile application improves company operational efficiency and provides high-quality service to customers. Challenges faced by customer service include limited resources, facilities, language differences, and slow processes, while challenges faced by customer administration include inadequate documentation systems and inadequate documentation resources.*

**Keywords :** *Customer Service, Office Administration Process, Customer Loyalty, Company Operational Efficiency*

## PENDAHULUAN

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, loyalitas pelanggan menjadi salah satu faktor kunci penentu dari keberhasilan dan keberlangsungan suatu bisnis atau perusahaan. Pelanggan loyal adalah pelanggan yang mempunyai tingkat kepuasan dan keterikatan yang tinggi terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal akan cenderung melakukan pembelian secara berulang, merekomendasikan produk atau

layanan, dan memberikan testimoni positif tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan juga merupakan indikator loyalitas yang kuat. Pelanggan yang puas kemungkinan besar akan memilih kembali produk atau layanan dari perusahaan yang sama. Tingkat kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kemungkinan pelanggan untuk tetap loyal terhadap suatu merek atau perusahaan. Selain itu, adanya pelayanan yang baik dalam merespon pertanyaan, keluhan atau permasalahan pelanggan juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Etika bisnis seperti bersikap responsif, ramah, dan efisien dalam melayani pelanggan dapat mempengaruhi kesan pelanggan terhadap suatu perusahaan.

layanan pelanggan atau *customer service* memiliki hubungan dalam memberikan pengalaman pelanggan yang positif. Hal ini dibuktikan dari studi yang menyebutkan bahwa menurut *CrowdTwist*, sekitar 76% wanita dan 72% pria cenderung berbelanja di suatu merek atau bisnis yang menawarkan program loyalitas. Program loyalitas yang diberikan dapat berupa memberikan penghargaan, insentif, atau keuntungan yang eksklusif kepada pelanggan setia. Oleh karena itu, ketika pelanggan merasa didengarkan, dihargai, dan menerima solusi yang memuaskan dari *customer service* mereka akan cenderung tetap setia dan merasa terhubung dengan perusahaan dan produk atau layanan yang ditawarkan sehingga menciptakan rasa kepercayaan dan loyalitas yang kuat. Dari hal ini, *customer service* menjadi salah satu aspek krusial dalam menjaga loyalitas pelanggan

Selain layanan pelanggan, optimalisasi proses administrasi kantor juga tidak kalah penting dalam menjaga loyalitas pelanggan dari suatu bisnis atau perusahaan. Optimalisasi proses administrasi kantor dapat membantu suatu bisnis atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, bisnis dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, seperti pengelolaan data pelanggan yang akurat, penanganan atau pemrosesan pembayaran dan penagihan yang tepat waktu, serta koordinasi yang baik antar departemen. Proses administrasi yang optimal juga dapat membantu bisnis dalam menjaga konsistensi dalam kualitas, layanan, dan komunikasi pelanggan. Konsistensi ini dapat membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga loyalitas. Proses administrasi yang efektif juga dapat membantu bisnis dalam mengelola program loyalitas pelanggannya dengan lebih baik. Dengan memastikan bahwa program loyalitas bekerja secara efektif dan memberikan manfaat nyata kepada pelanggan sehingga membantu dalam mendorong pelanggan agar tetap setia dan lebih memilih bisnis tersebut daripada bisnis dari pesaing lain.

Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik merupakan perusahaan umum daerah yang bergerak di bidang penyediaan air minum. Sebagai perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah, tugas utama Perumda Giri Tirta adalah menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Gresik. Perusahaan ini berfokus pada pengelolaan sumber daya air, pengolahan, distribusi, serta pelayanan pelanggan untuk memastikan ketersediaan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat.

Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik, sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan vital, yaitu air minum, pasti selalu dihadapkan pada tantangan yang besar untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang ditawarkan tetapi juga pada kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, dua aspek penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah peran layanan pelanggan atau *Customer Service* dan optimalisasi proses administrasi kantor. Di Perumda Giri Tirta, *customer service* memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam menangani keluhan, menjawab pertanyaan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Menurut Gronroos (2007), kualitas layanan yang diberikan oleh layanan pelanggan atau *customer service* dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan yang berhasil mempertahankan pelanggan dan yang tidak. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh *customer service* di Perumda Giri Tirta adalah menangani keluhan pelanggan harus dengan

cara yang efektif dan tepat. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat menyebabkan ketidakpuasan atau bahkan hilangnya pelanggan. Selain itu, keragaman karakteristik dan kebutuhan pelanggan juga dapat menimbulkan tantangan bagi layanan pelanggan yang harus memberikan layanan yang personal dan relevan.

Di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik tidak hanya *customer service* saja yang menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, tetapi proses administrasi kantor yang efisien juga dapat menjadi faktor pentingnya. Administrasi yang baik mencakup pemeliharaan data pelanggan yang akurat, pemrosesan atau penanganan pembayaran dan penagihan yang tepat waktu, serta koordinasi yang efektif antar berbagai departemen. Mengoptimalkan proses administratif dapat membantu mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Perkembangan teknologi informasi dapat membawa peluang besar bagi perusahaan untuk mengoptimalkan proses administrasinya. Dengan menggunakan teknologi informasi akan memungkinkan perusahaan dengan mudah menyimpan, mengakses, dan menganalisis data pelanggan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan merespons keluhan pelanggan dengan lebih cepat.

Dari latar belakang ini, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Peran Customer Service dan Optimalisasi Proses Administrasi Kantor Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik” dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kedua aspek tersebut berkontribusi dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi *customer service* dan proses administrasi yang efektif.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini adalah Kantor Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik yang berada di Kota Gresik. Subjek penelitian ini adalah staf bagian customer service dan administrasi kantor. Jenis data yang digunakan dalam laporan ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan karyawan di bagian customer service, sekretaris dan humas dan observasi langsung terhadap interaksi antara customer service dan pelanggan, serta proses administrasi kantor yang berlangsung. Data sekunder diperoleh dari laporan, studi atau penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh pihak lain, dan jurnal ilmiah, artikel, atau publikasi akademis yang mengandung informasi yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan informasi hasil dari wawancara yang telah dilakukan dan diuraikan secara kualitatif, dapat dipahami pentingnya peran customer service dan optimalisasi proses administrasi kantor dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, perusahaan telah menerapkan beberapa strategi untuk mengatasi tantangan atau hambatan terkait keluhan dan pengaduan pelanggan, mulai dari bagian customer service dan administrasi kantor. Berikut adalah penjelasan terkait analisis strategi customer service dan optimalisasi administrasi kantor dalam menghadapi tantangan atau hambatan:

Analisis Peran *Customer Service* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

*Customer service* yang cepat dan responsif dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pelanggan dapat membantu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan saat menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh Perumda Giri Tirta. Kecepatan merespon keluhan atau

pengaduan pelanggan dapat menimbulkan kesan bahwa perusahaan menghargai waktu dan kekhawatiran pelanggan dalam menghadapi suatu masalah. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional menciptakan pengalaman pelanggan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pelanggan. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, *customer service* di Perumda Giri Tirta telah menggunakan sistem penanganan pengaduan yang efektif, termasuk mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh setiap karyawan dan pelanggan dan terdapat prosedur yang jelas untuk menyelesaikan masalah. Aplikasi Gita Ceria Mobile PDAM Gresik adalah sebuah aplikasi yang dapat diakses oleh seluruh pelanggan yang berlangganan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik.



**Gambar 1.** Aplikasi Gita Ceria Mobile PDAM Gresik

*Sumber: Aplikasi Gita Ceria Mobile PDAM Gresik di Playstore*

Aplikasi ini dapat memudahkan pelanggan dalam mengecek tagihan pelanggan setiap bulannya, memasukkan angka meter secara mandiri, tempat pelanggan untuk melakukan pengaduan secara online, dan berita atau pengumuman terkini yang langsung disampaikan dari kantor pusat. Dengan menggunakan aplikasi ini juga dapat memudahkan customer service dalam memberikan solusi jika terdapat kendala pada saat melakukan pengaduan melalui aplikasi ini. Memberikan solusi yang cepat dan memadai terhadap keluhan pelanggan dapat menunjukkan bahwa Perumda Giri Tirta memiliki komitmen dalam menjaga kualitas layanan yang dapat memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang sebelumnya tidak puas. Dengan menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan dan preferensi spesifik pelanggan dapat membuat mereka merasa dihargai dan diakui sebagai individu. Customer service dapat memberikan tindak lanjut secara personal setelah interaksi atau transaksi penting yang menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada mereka. Hal ini mungkin melibatkan penggunaan data pelanggan untuk memberikan solusi yang disesuaikan dengan masalah pelanggan.

Customer service di Perumda Giri Tirta dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan transparan tentang layanan, kebijakan, dan prosedur perusahaan dalam menangani surat masuk dari rekan bisnis atau pelanggan. Dengan menyampaikan estimasi dari pemasangan PDAM baru dan estimasi surat yang telah ditindak lanjut dapat membantu menghindari kebingungan dan kemarahan pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Jika pelanggan masih belum puas dengan jawaban yang diberikan, customer service dapat bekerjasama dengan staff karyawan dari bagian pelayanan dan sekretariat dari direksi untuk membantu memberikan jawaban yang jelas kepada pelanggan. Di bagian customer service memiliki berbagai saluran komunikasi seperti telephone, email, dan media sosial. Hal ini dapat membantu pelanggan untuk menghubungi perusahaan jika terdapat kendala pada air, meteran yang tidak sesuai, dan adanya kelonjakan tagihan air sehingga meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan.

Customer service di Perumda Giri Tirta dapat mencatat keluhan atau pengaduan pelanggan pada buku khusus untuk mengelola hubungan dengan pelanggan secara lebih efisien.

Setiap pelanggan yang melakukan pengaduan, staff customer service harus siap menulis secara detail mengenai keluhan atau pengaduan yang disampaikan dengan disertai nomer rekening pelanggan, nomer telepon, dan alamat pelanggan dengan jelas sehingga data yang akan disampaikan kepada staf teknisi wilayah relevan dan akurat. Catatan keluhan atau pengaduan pelanggan setiap bulannya harus diinput di Excel yang nantinya akan dicek oleh bagian pelayanan, hal ini dapat memastikan bahwa staf mampu berinteraksi secara efektif dan profesional dengan pelanggan.

#### Analisis Hambatan Customer Service dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

##### 1. Kurangnya Sumber Daya dan Fasilitas atau Peralatan

Customer service dalam menjalankan tugasnya akan mendapatkan tantangan atau hambatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Customer service di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik memiliki jumlah staf yang kurang memadai untuk menangani jumlah pelanggan tinggi yang melakukan pengaduan. Adanya kekurangan sumber daya manusia pada bagian customer service dapat menyebabkan pelanggan harus menunggu dengan waktu yang lama pada saat proses pengaduan secara langsung di kantor sehingga layanan yang diberikan tidak optimal dan membuat penurunan kualitas layanan. Selain kurangnya sumber daya manusia, peralatan dan teknologi seperti komputer juga kurang memadai karena terkadang komputer mengalami ngelag pada saat staf customer service sedang mencari nomer rekening pelanggan dan mengecek status surat yang sudah diajukan. Tidak adanya alat print di meja staf customer service juga dapat mempersulit jika pelanggan ingin meminta print status tagihan yang sudah dibayarkan dan adanya tagihan yang melonjak, sehingga staf customer service harus meminta bantuan di bagian pelayanan untuk bisa melakukan print. Kurangnya sumber daya dan fasilitas atau peralatan yang terbatas dapat menghambat efisiensi dan kemampuan staf customer service dalam memberikan layanan yang optimal.

##### 2. Perbedaan Bahasa

Perbedaan bahasa dapat menghambat komunikasi yang tidak efektif antara staf *customer service* dengan pelanggan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. Banyaknya pelanggan yang berlangganan di Perumda Giri Tirta seringkali mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan oleh customer service kepada pelanggan, hal ini karena penggunaan bahasa atau istilah yang sulit dimengerti oleh pelanggan dapat menyebabkan kesalahpahaman dan menghambat komunikasi yang efektif.

Tabel 1 Jumlah Pelanggan di Perumda Giri Tirta:

NO	TAHUN	Jumlah
1	2021	93.069
2	2022	109.616
3	2023	119.540

*Sumber: BPS Kabupaten Gresik*

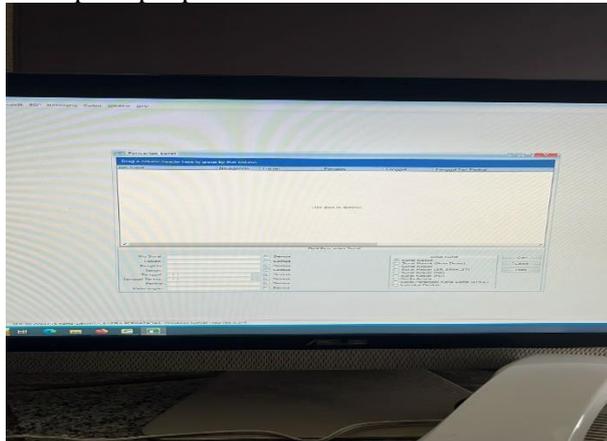
Selain dari sisi pemahaman pelanggan, komunikasi internal antar departemen juga dapat menghambat proses penyelesaian masalah. Hal ini karena, kurangnya koordinasi dan komunikasi yang efektif dengan departemen di Perumda Giri Tirta pada saat memberikan informasi kepada pelanggan seringkali terdapat miskomunikasi dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan. Miskomunikasi terjadi saat ada pelanggan menanyakan status surat yang sudah diajukan, untuk memastikannya staf customer service dapat menanyakannya ke sekretariat direksi dan terkadang disinilah miskomunikasi terjadi. Hal ini karena staf sekretariat direksi terkadang lupa menaruh surat yang sudah diserahkan untuk dimasukkan kedalam sistem.

### 3. Sistem dan Proses Prosedur Surat yang Tidak Efisien

Adanya prosedur dalam penerimaan surat masuk dari customer service ke sekretariat direksi seringkali dianggap terlalu rumit oleh pelanggan atau rekan kerja yang membutuhkan waktu yang lama dalam proses masuknya surat. Hal ini dapat memperlambat penyelesaian masalah pelanggan mengenai kejelasan surat yang telah diajukan sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Penggunaan teknologi dalam manajemen surat masih menggunakan sistem manual, dimana staf customer service saat menyerahkan surat ke sekretariat direksi masih berupa tulisan tangan, dan tanda tangan di buku sebagai tanda bahwa surat telah diterima oleh sekretaris direksi, hal ini membuat surat jika hilang tidak bisa dilacak oleh staf customer service. Tidak adanya evaluasi rutin untuk menilai efisiensi dan efektivitas prosedur surat dapat menyebabkan keterlambatan dan terjadinya komunikasi internal yang buruk antara staf customer service dengan staf sekretaris direksi.

#### Analisis Optimalisasi Proses Administrasi Kantor dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Optimalisasi proses administrasi perkantoran sangat penting untuk memastikan operasional perusahaan berjalan secara efisien dan pelanggan menerima layanan yang berkualitas. Dengan menerapkan teknologi optimisasi untuk tugas-tugas rutin seperti pengelolaan data pelanggan, penjadwalan, dan pemrosesan pembayaran dapat membantu mengurangi kesalahan dan mempercepat proses administrasi.



*Sumber: Dokumentasi Langsung di Kantor Perumda Giri Tirta Kab. Gresik*

Aplikasi Master Mobile adalah aplikasi yang dirancang untuk memfasilitasi berbagai tugas manajemen dan administrasi melalui perangkat mobile. Perumda Giri Tirta telah menggunakan aplikasi master ini untuk mengelola data pelanggan, pengelolaan dokumen, penyimpanan dokumen yang dapat diakses setiap departemen, dan pengecekan status surat masuk atau keluar dari bagian sekretariat kepada pelanggan atau rekan kerja. Adanya aplikasi ini sangat membantu mengurangi waktu untuk tugas administratif melalui otomatisasi, memudahkan departemen lain mengakses informasi dan dokumen dari bidang departemen yang ingin dituju, dan memastikan data pelanggan mudah diakses sehingga memungkinkan staf untuk bekerja dari mana saja dengan akses mobile. Dengan menggunakan aplikasi Master Mobile, Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat meningkatkan efisiensi operasional, komunikasi, dan layanan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Selain menggunakan aplikasi Master Mobile, untuk meningkatkan komunikasi internal dengan departemen lain, Perumda Giri Tirta menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial. Selain itu, mengadakan pertemuan rutin atau rapat dengan departemen dan direksi dapat membantu memahami tujuan organisasi secara keseluruhan dan menjelaskan progres tugas setiap departemen telah mencapai tujuan yang diharapkan oleh kepala bagian departemen. Lakukan evaluasi berkala terhadap proses kerja setiap departemen agar mengetahui hambatan yang terjadi dan membagikan informasi secara terbuka tentang

proyek, perubahan yang terjadi di proses kerja dan mintalah umpan balik dari setiap anggota departemen dan direksi yang membantu membangun hubungan kerja yang baik. Setiap departemen di Perumda Giri Tirta terdapat satu tablephone yang bisa digunakan untuk berkomunikasi dengan departemen lain. Tablephone banyak dilengkapi dengan fitur manajemen panggilan yang canggih, seperti transfer panggilan, konferensi, dan kotak suara sehingga mempermudah staf di setiap departemen mengatur dan mengelola panggilan mereka, dan mengurangi biaya pengeluaran perusahaan.

#### Analisis Hambatan Optimalisasi Proses Administrasi Kantor

Walaupun Perumda Giri Tirta telah menggunakan aplikasi Master Mobile dalam proses dokumen dan pengarsipan, staf bagian administrasi dan sekretariat juga bisa mengalami surat hilang, dokumen yang tidak teratur atau tidak tersip dengan baik yang menyebabkan kesulitan dalam menemukan dokumen atau informasi secara cepat hal ini, mengakibatkan penundaan dalam pelayanan pelanggan. Sistem aplikasi ini juga bisa mengalami risiko kehilangan dokumen karena kurangnya sistem keamanan dalam pengelolaan dokumen dan pengarsipan yang bisa mengancam kerahasiaan dan integritas informasi penting antara perusahaan dengan pelanggan.

Pemeliharaan dokumen fisik yang tidak efisien dan ruang penyimpanan terbatas dapat menghambat kemampuan untuk menyimpan dokumen dengan aman. Dokumen yang disimpan secara fisik mungkin sulit diakses jika tidak diatur dengan baik, hal ini bisa menghambat kemampuan staf dalam mengambil informasi jika diperlukan. Tidak adanya kebijakan yang jelas atau standar prosedur penyimpanan dokumen yang tidak terdefinisi dengan baik dapat menyebabkan ketidakpastian dalam pengelolaan dokumen, sehingga meningkatkan kemungkinan kesalahan dan kerugian informasi.

### SIMPULAN

Dari pembahasan penelitian tentang analisis peran customer service dan optimalisasi proses administrasi kantor dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, dapat diambil kesimpulan bahwa di era persaingan bisnis yang ketat, loyalitas pelanggan sangat penting bagi kesuksesan perusahaan. Pelayanan pelanggan yang responsif dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Sementara hambatan dalam mempertahankan loyalitas bagi customer service meliputi kurangnya sumber daya dan fasilitas, perbedaan bahasa, dan sistem atau proses surat yang tidak efisien.

Selain pentingnya customer service bagi perusahaan, proses administrasi kantor yang efisien juga penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Optimalisasi proses administrasi kantor di Perumda Giri Tirta menggunakan aplikasi Master Mobile yang membantu untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan memastikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Hambatan yang dihadapi meliputi kurangnya sistem keamanan dalam pengelolaan dokumen dan ruang penyimpanan terbatas untuk dokumen fisik.

### SARAN

Penulis memberikan beberapa saran untuk Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik agar lebih baik dan menjadi pertimbangan agar perusahaan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki kualitas air bersih dan mengurangi kebocoran air.
2. Perusahaan harus mempunyai sistem informasi yang lebih baik untuk memudahkan pencatatan serta penginformasian kepada kepala teknisi di kantor cabang.
3. Perusahaan harus menjaga saluran komunikasi terbuka dengan pelanggan dan memberikan informasi yang transparan tentang produk, layanan, dan kebijakan perusahaan.
4. Perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan memperbaiki sistem administrasi yang lebih efektif dan efisien.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, C. R. (2022). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Melalui Tata Kelola Kearsipan Kantor Kapanewon Tempel. *Society: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 89-94.
- Agustina, L., Sahroni, S., & Arsiyah, E. (2022). OPTIMALISASI ADMINISTRASI UMUM KANTOR DESA BOJONGCAE (STUDI KASUS DESA BOJONGCAE KECAMATAN CIBADAK KABUPATEN LEBAK-BANTEN). *Kappemi/STISIP Banten Raya*, 2(2), 39-44)
- ANGKASA, Y.P. (2019). *PERAN CUSTOMER SERVICE PT. TAMASYA INDAH TOUR & TRAVEL DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Gresik. Jumlah Pelanggan PDAM dan Air yang Disalurkan 2021-2023. <https://gresikkab.bps.go.id/indicator/7/277/1/jumlah-pelanggan-pdam-dan-air-yang-disalurkan.html>
- Fitriyani, F. (2020). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PENABUNG BANK JABAR BANTEN SYARIAH KCP SAWANGAN (Doctoral dissertation, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta).
- Nurrohmah, R.I., & Cahyani, R.R. (2023). Peran Human Capital Business Partner & General Service PT Angkasa Pura 1 Kantor Cabang Adi Soemarmo Terhadap Efektivitas Kinerja Perusahaan. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 47-58.
- Website Resmi Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik. <http://pdam.gresikkab.go.id/>
- Yulistiani, W. (2022). *Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).