

## RINGKASAN

**Analisis Peran Customer Service Dalam Mendukung Operasi Digital Sales Marketplace Shopee Zoya di PT Shafira Corporation,** Fadiyah Aktaviani, NIM D43222272, Tahun 2026, Manajemen Pemasaran Internasional, Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Jember. Dr. Ardhitya Alam Wiguna, S.E., M.M. (Dosen Pembimbing) dan Anisa Andiani Gumelar S.I.Kom (Pembimbing Lapang).

Program magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara langsung di dunia kerja dengan tujuan memberikan pengalaman praktik yang terstruktur kepada mahasiswa. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis dari perkuliahan, tetapi juga mampu mengaplikasikan ilmu tersebut dalam lingkungan kerja nyata. Program magang menjadi sarana penting dalam meningkatkan keterampilan, memperluas wawasan, serta mempersiapkan mahasiswa agar memiliki kompetensi profesional dan daya saing di dunia industri.

Politeknik Negeri Jember (Polije) sebagai perguruan tinggi vokasi menekankan pembelajaran berbasis kompetensi dengan porsi praktik yang lebih dominan dibandingkan teori. Kegiatan magang merupakan bagian wajib dari kurikulum Sarjana Terapan (D-4) yang dilaksanakan pada semester VII dengan bobot 20 SKS atau setara dengan 900 jam kerja selama enam bulan.

Pelaksanaan magang dalam penelitian ini dilakukan di PT Shafira Corporation Kota Bandung selama kurang lebih lima bulan dengan fokus kajian pada peran customer service dalam mendukung operasional digital sales Marketplace Shopee Zoya. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memahami secara langsung peran strategis customer service dalam menjaga kepuasan pelanggan, memberikan informasi produk, serta menangani keluhan di tengah meningkatnya tren belanja online dan persaingan industri fashion. Melalui pengalaman tersebut, penulis memperoleh pemahaman praktis mengenai penerapan teknologi digital, perilaku konsumen modern, serta upaya perusahaan dalam mempertahankan citra dan daya saing merek.