



## RINGKASAN

ALESA MARCHELINE ANANDA LEO KOESNO. Tugas *Customer Service* dalam Penerapan Komunikasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. *The Duties of Customer Service in Implementing Service's Message of Communication in BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota*. Dibimbing oleh HADIYANTO.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga badan hukum publik yang bertugas sebagai penyelenggara jaminan sosial. BPJS Ketenagakerjaan memiliki segmentasi masyarakat yang merupakan tenaga kerja di Indonesia sehingga BPJS Ketenagakerjaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pesertanya. Pelayanan yang diberikan kepada peserta berkaitan erat dengan *customer service*. *Customer Service* di bawah bidang Pelayanan memiliki tugas yang penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada peserta.

Pengumpulan data untuk melengkapi Laporan Akhir ini dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui proses Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota yang beralamat di Jl. Pemuda No.28, RT.04/RW.02, Tanah Sareal, Kec. Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat 16161. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan, terhitung dari tanggal 21 Februari 2022 hingga 27 April 2022 dengan durasi kerja yaitu pukul 08.00 – 17.00 WIB. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka.

*Customer service* memiliki tugas di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota dalam menangani keluhan peserta, menginformasikan pesan layanan kepada peserta, dan melakukan koordinasi internal. Cara *customer service* dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut adalah melalui penerapan komunikasi. Saluran yang digunakan dalam melakukan penerapan komunikasi oleh *customer service* adalah melalui tatap muka dan melalui media. Hambatan yang ditemukan oleh *customer service* dalam penerapan komunikasi diantaranya hambatan teknis seperti antrian panjang, pesan tidak dikirim secara otomatis, ketidakmampuan peserta dalam menggunakan media, dan hambatan nonteknis seperti penggunaan bahasa, kelalaian, tingkat pemahaman yang berbeda, dan pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi peserta. Hambatan tersebut dievaluasi dan mencari solusi yaitu memanfaatkan media elektronik dan cetak, mengotomasi pengiriman pesan, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti peserta, dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : *customer service*, komunikasi, pelayanan, pesan