



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

## TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENERAPAN KOMUNIKASI PELAYANAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA

ALESA MARCHELINE ANANDA LEO KOESNO  
 Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Tugas *Customer Service* dalam Penerapan Komunikasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022

Alesa Marcheline Ananda Leo Koesno  
J3A219297



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## 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



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB tahun 2022  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



## **TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENERAPAN KOMUNIKASI PELAYANAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA**

 **ALESA MARCHELINE ANANDA LEO KOESNO**  
College of Vocational Studies

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir : Ika Sartika, S.Sn., M.Sn.



Judul Laporan Akhir : Tugas *Customer Service* dalam Penerapan Komunikasi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota  
Nama : Alesa Marcheline Ananda Leo Koesno  
NIM : J3A219297

Nama  
NIM

Disetujui oleh

Pembimbing  
Ir. Hadyanto, M.Si.



Sekolah Vokasi  
Diketahui oleh  
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi  
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.  
NIP 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi  
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.  
NIP 196106181986091001

Tanggal Ujian:  
(7 Juli 2022)

Tanggal Lulus:  
(06 AUG 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.