



PERAN DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA PENSIUN DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR

ELISSA DESRINITA UTAMI



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 memurnikan 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 bahwa Laporan Akhir dengan judul “Peran dan Tugas *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor” 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 ini.

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

Bogor, Juli 2022

Elissa Desrinita Utami
NIM J3A119065



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:
 - 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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

ELISSA DESRINITA UTAMI. Peran dan Tugas *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor. *The Role and Duties of Customer Service in Improving Services to Retired Participants at PT Taspen Bogor Branch*. Dibimbing oleh BAYU SURIAATMAJA SUWANDA.

Taspen merupakan perusahaan yang ditugaskan oleh pemerintah untuk melaksanakan peningkatan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui program asuransi dan pensiun. Ketika melayani peserta pensiun, perusahaan taspen akan memberikan pembinaan dan arahan melalui kegiatan sosialisasi secara bertatap muka dengan pesertanya. Dalam hal ini, pelayanan yang baik sangat diperlukan bagi perusahaan agar terciptanya kesan yang baik bagi perusahaan itu sendiri. Maka disinilah peran penting *customer service* dalam menjalankan tugasnya untuk melayani peserta pensiun.

Laporan akhir ini ditulis dengan tujuan menjelaskan peran dan tugas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun, menjelaskan upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor, dan hambatan serta solusi dalam melayani peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor. Pengumpulan data untuk bahan menulis Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang telah diperoleh saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor. Lokasi bertempat di Jalan Raya Padjajaran No.17 A, Bantarjati, Kec. Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat yang berlangsung selama dua bulan, dimulai pada 01 Februari sampai dengan 01 April 2022, dari hari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini adalah observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, diskusi, serta studi pustaka.

Simpulan dari Laporan Akhir ini adalah menjelaskan peran dan tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada peserta pensiun. *Customer service* tidak hanya melayani tetapi juga dapat membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan dengan mitra bayar. Seorang *customer service* dalam menjalankan tugasnya harus menarik dan ramah agar dapat mengarahkan atau memberi solusi kepada peserta pensiun agar lebih bijak dalam melaporkan keluhan maupun menjalankan prosedur taspen. Peserta pensiun membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, dan kenyamanan pelayanan dari *customer service*, maka *customer service* yang baik mampu mengerti keinginan peserta pensiun sehingga peserta pensiun senantiasa merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh taspen. Disamping itu, ada beberapa hambatan yang dialami oleh *customer service* dari hambatan teknis seperti jaringan internet yang buruk, lalu kendala non teknis seperti lupa menerapkan instruksi penampilan, kurang pengetahuan tentang produk-produk taspen, dan sifat peserta pensiun yang bervariasi.

Kata kunci: *customer service*, peserta pensiun, taspen



© 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:
 - 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.



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 IPB.

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



PERAN DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA PENSIUN DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

ELISSA DESRINITA UTAMI



Sekolah Vokasi
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**

Bogor Agricultural University

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 memurnikan 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan Akhir : Peran dan Tugas *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor

Nama : Elissa Desrinita Utami

NIM : J3A119065

Disetujui oleh

Pembimbing:
Bayu Suriaatmaja Suwanda, S.I.Kom., M.I.Kom.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

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:
(07 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
28 JUL 2022

© 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:

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.