



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