



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR	4
Profil Perusahaan	4
Sejarah Perusahaan PT Taspen (Persero)	4
Visi dan Misi PT Taspen	5
Logo Perusahaan	6
Kegiatan Operasional PT Taspen (Persero)	6
Struktur Organisasi	7
PERAN DAN TUGAS <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA PENSIUN DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR	9
Menerima Panggilan Telepon dari Pihak Peserta Pensiun	13
Melakukan Komunikasi dengan Pihak Eksternal	14
UPAYA <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PESERTA PENSIUN DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG BOGOR	17
Menjaga Etika dalam Pelayanan	20
Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)	23
Memperkuat Strategi Pelayanan Terhadap Peserta Pensiun	26
HAMBATAN DAN SOLUSI	29
Hambatan	29
Solusi	30
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	35



DAFTAR GAMBAR

1) PT Taspen (Persero) Cabang Bogor	4
2) Logo PT Taspen (Persero)	6
3) Struktur organisasi PT Taspen (Persero) Cabang Bogor	7
4) Memasukkan data peserta pensiun ke <i>software</i> tdes	11
5) Persyaratan pengajuan klim	12
6) Peserta pensiun ketika dilayani <i>customer service</i>	17
7) Pakaian <i>customer service</i> wanita	24
8) Pakaian <i>customer service</i> pria	24

DAFTAR LAMPIRAN

1) Penulis bersama Ibu Diana Novalina sebagai Pembimbing Lapangan	33
2) Surat penerimaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor	33
3) Penulis melayani peserta pensiun	34
4) Penulis sedang melakukan penginputan data peserta pensiun	34



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies