



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup tentunya tidak dapat terlepas dari proses komunikasi atau bisa dikatakan sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Cangara (2014:25) komunikasi adalah sebuah proses penyampaian dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk memengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Pada saat ini, istilah komunikasi banyak sekali, seperti komunikasi timbal balik, komunikasi tatap muka, komunikasi langsung, komunikasi tidak langsung, komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), lalu komunikasi dengan dengan diri sendiri (intrapersonal communication) dan sebagainya.

Menurut Kasmir (2017:57) *customer service* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah dari berbagai perusahaan seperti perbankan, asuransi, pegadaian, lembaga pembiayaan, transportasi, rumah sakit atau lainnya. Salah satu perusahaan tersebut yaitu Taspen. PT Taspen (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi Tabungan Hari Tua (THT) dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. *Customer service* perusahaan taspen memegang peranan yang sangat penting yaitu sebagai ujung tombak perusahaan taspen dalam menghadapi peserta pensiun. Tugas utama seorang *customer service* taspen yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan peserta pensiun atau masyarakat. Fungsi utama dari *customer service* yaitu fungsi *marketing* karena fungsi ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan peserta pensiun dengan kegiatan operasional taspen.

Seorang *customer service* taspen tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh peserta pensiun, akan tetapi membantu peserta pensiun yang hendak berhubungan langsung dengan taspen maupun mitra bayarnya. Peranan *customer service* disini dapat disebut sebagai *wait front line* yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksanaan proses awal kegiatan taspen yang berhubungan langsung dengan peserta pensiun. Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan peserta pensiun, maka taspen perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas sumber daya manusia terutama dalam hal pelayanan, dan kualitas keamanan. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *customer service*.

PT Taspen (Persero) Cabang Bogor perlu menjalin hubungan dengan publik luar untuk memperkenalkan produk, serta memecahkan persoalan dan kesulitan yang dihadapi. Pada intinya hubungan keluar selain untuk menjalin hubungan yang erat dengan peserta pensiun. Salah satu tujuan utamanya adalah untuk menciptakan opini publik yang positif terhadap perusahaan tersebut. Untuk menciptakan opini publik yang positif terhadap suatu perusahaan, publik harus diberikan penerangan-penerangan yang lengkap dan objektif mengenai kegiatan-kegiatan yang menyangkut kepentingan publik, sehingga dengan demikian akan

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.

timbul pengertian dari peserta pensiun. Pendapat dan saran dari publik mengenai kebijaksanaan perusahaan itu harus diperhatikan dan dihargai.

### Rumusan Masalah

Suatu pembahasan Laporan Akhir yang dilakukan terdapat beberapa masalah yang harus dirumuskan. Berikut rumusan masalah yang telah diuraikan dalam latar belakang

- 1) Bagaimana peran dan tugas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor?
- 2) Bagaimana upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor?
- 3) Bagaimana hambatan dan solusi yang dihadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor?

### Tujuan

Berdasarkan uraian masalah, penulis memiliki tujuan dalam penyusunannya. Berikut tujuan dalam penyusunan Laporan Akhir

- 1) Menjelaskan peran dan tugas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor.
- 2) Menjelaskan upaya *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi yang dihadapi oleh *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Bogor.