

**PERAN DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN
PRIMA PADA PT TASPEN (Persero) KANTOR CABANG DENPASAR
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH :
I KETUT SUDARMA YASA
NIM : 2015713170**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PERAN DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN
PRIMA PADA PT TASPEN (Persero) KANTOR CABANG DENPASAR
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

I KETUT SUDARMA YASA

NIM : 2015713170

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Ketut Sudarma Yasa
NIM : 2015713170
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

"PERAN DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PRIMA PADA PT TASPEN (Persero) KANTOR CABANG DENPASAR BALI"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 26 Juli 2023
Yang menyatakan,



I Ketut Sudarma Yasa
NIM. 2015713170




Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PERAN DAN TUGAS *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PELAYANAN PRIMA PADA PT TASPEN (Persero)
KANTOR CABANG DENPASAR BALI**

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(I Ketut Sudarma Yasa)
NIM 2015713170

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM. NIP. 196508141990031014	
Dosen Penguji 1, Wayan Suryathi, SE., M.M. NIP. 196510171990112001	
Dosen Penguji 2, Dr. Gede Santanu, SE., MM. NIP. 196007241990031002	

Dosen Pembimbing 1,


(Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.)
NIP. 196508141990031014

Disahkan oleh,
Jurusan Adminjstrasi Bisnis
Ketua,


(Nyoman Indah Kusuma Dewi SE, MBA, Ph.D)
NIP. 195912311989031012

Dosen Pembimbing 2.


(Dra. Ni Ketut Narti, MM)
NIP.196212311994032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


(I Made Widiartana, S.Psi.,M.Si)
NIP.197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

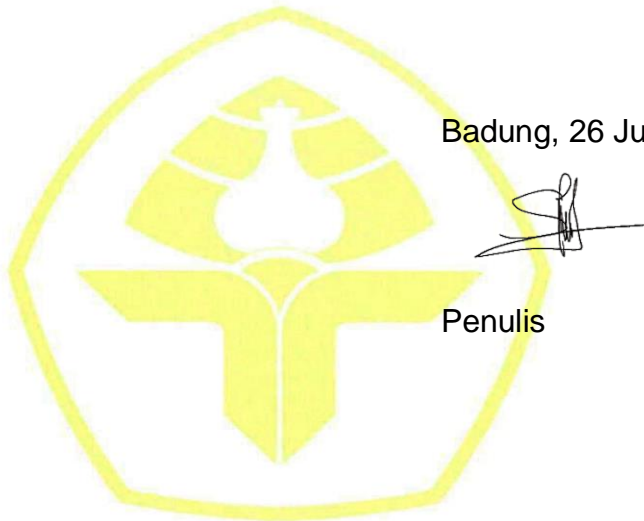
Tugas akhir ini dapat disusun dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan moril maupun material kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat selesai tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dan mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang memadai di jurusan sebagai penunjang penulis menyusun Tugas Akhir.
3. Bapak I Made Widiantera, S. Psi., M. Si. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah membimbing serta memberikan berbagai informasi kepada penulis.

4. Bapak Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Bapak Hassanudin Achmad selaku Manager Pelayanan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar Bali.
8. Bapak Dewa Gede selaku *Customer Service* dan seluruh Staf Karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar Bali yang telah mendukung dan banyak memberikan informasi dalam membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Untuk orang tua penulis I Nyoman Suastika dan Ni Wayan Sri Utami, yang selalu mendoakan memberikan dukungan dan memberikan motivasi selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
10. Serta keluarga dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu setia menemani dan mendukung

penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini baik dari segi moril dan material.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

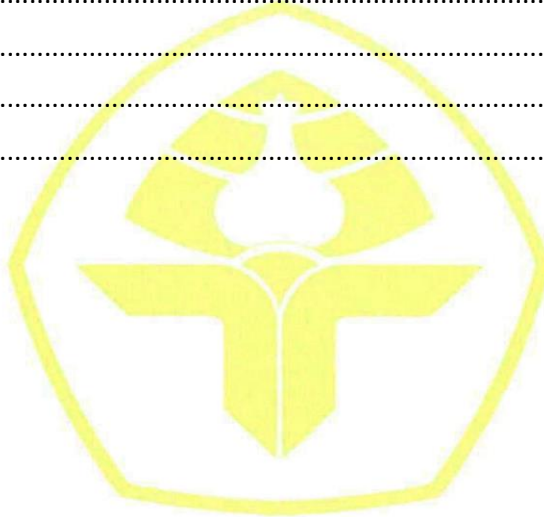


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7
4. Teknik Analisis Data.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Customer Service	11
1. Customer	11
2. Pengertian Service (Pelayanan)	13
3. Pelayan Prima.....	14
4. Pengertian Customer Service	18
B. Peran dan Tugas Customer Service	23
1. Pengertian Peran.....	23
2. Peran Customer Service	24
3. Tugas Customer Service	25
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Sejarah Perusahaan.....	28
B. Bidang Usaha.....	30

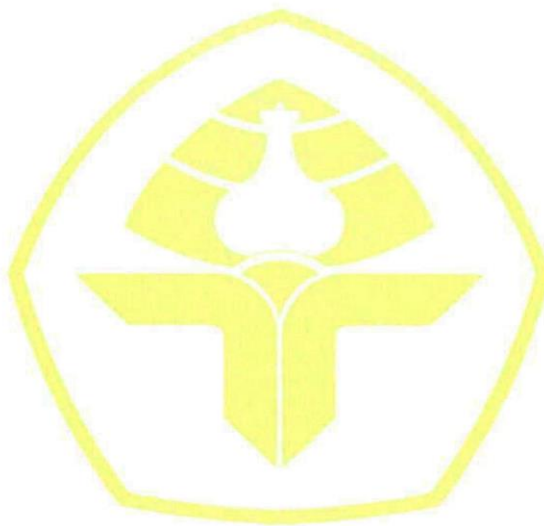
C. Struktur Organisasi dan Uraian Job Desk Manager	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Kebijakan Perusahaan	43
B. Peran dan Tugas Customer Service Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar	47
C. Kendala-kendala dan Solusi yang dihadapi Customer Service dalam menjalankan peran dan tugas dalam pelayanan primanya pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, sebagai berikut:	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
A. Simpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	61



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

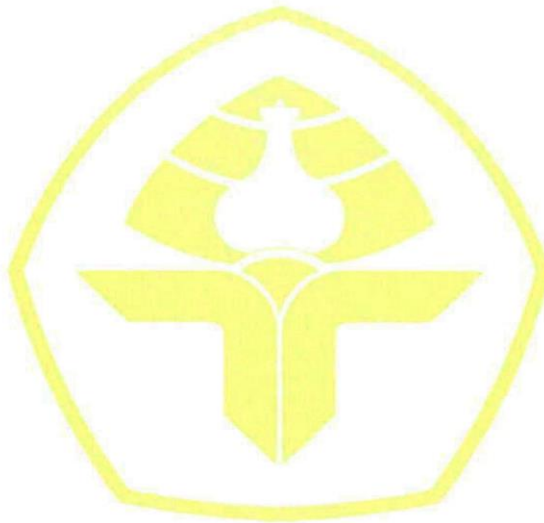
Tabel 1.1 Data Kunjungan peserta pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar Periode Januari-April 2023	3
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar	40
Gambar 4.1 Customer service menerima tamu serta melayani tamu ..	49

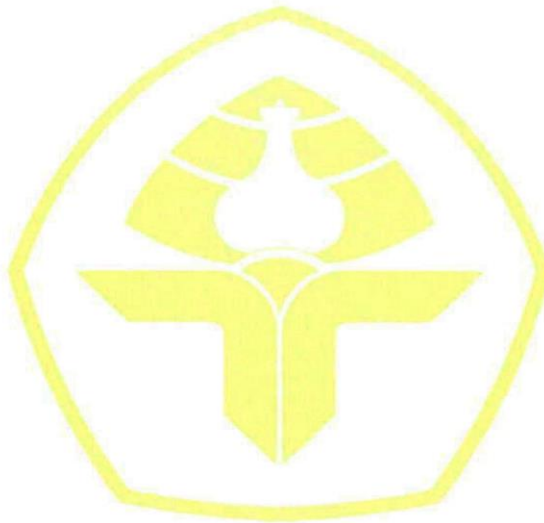


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip wawancara customer service

Lampiran 2 Dokumentasi wawancara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi seperti saat ini keberadaan Customer Service di dalam suatu perusahaan atau organisasi sangatlah diperlukan oleh perusahaan jasa seperti perusahaan asuransi, penerbangan, perbankan serta perusahaan atau instalasi lainnya. Sebagian besar perusahaan khususnya yang berorientasi terhadap kepuasan nasabah pasti memiliki sebuah layanan Customer Service.

Customer Service merupakan salah satu unit kerja yang setiap kegiatannya diperuntukan atau ditujukan memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Menurut Kasmir (2017:252) sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diemban diantara lain sebagai, resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator. Fungsi dan tugas tersebut, harus dilaksanakan secara selaras dan seimbang demi tercapainya suatu pelayanan prima untuk kepuasan nasabah. Customer Service juga

berperan penting dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Dalam hal ini Customer Service bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan pelanggan. Peran Customer Service disini juga berusaha untuk memberikan informasi sedetail mungkin mengenai produk atau jasa yang diinginkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses pengajuan atau transaksi yang akan dilakukan.

PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar adalah salah satu instansi penyelenggara program dana pensiun yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN dapat pula berupa perusahaan nirlaba yang bertujuan untuk menyediakan barang atau jasa bagi masyarakat. PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar yang menangani berbagai proses kepengurusan Pensiun dan Tunjangan Hari Tua (THT) bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dalam segi pelayanan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar dibantu oleh seorang Customer Service. Customer Service menjalankan tugas dan tanggung jawabnya yaitu dengan memberikan pelayanan prima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan. Pelayanan prima tersebut diharapkan dapat memberikan informasi kepada peserta, serta memenuhi keinginan peserta yang datang langsung ke PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang

Denpasar. Adapun Jumlah kunjungan peserta yang mengurus pensiunan maupun Tunjangan Hari Tua (THT) yang datang langsung ke PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan peserta pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Periode Januari-April 2023		
No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	3.134
2	Februari	1.600
3	Maret	1.036
4	April	824
	TOTAL	6.594

Sumber: PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Berdasarkan pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan peserta yang datang pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar periode Januari – April 2023. Pada bulan Januari kunjungan peserta Taspen sebanyak 3.134 peserta. Pada bulan Februari mengalami penurunan sebanyak 1.600 peserta, serta pada bulan Maret kunjungan peserta mengalami penurunan kembali sebanyak 1.036 peserta, pada Bulan April kunjungan peserta mengalami penurunan sebesar 824 peserta, penurunan pada April ini dikarenakan peserta banyak mengajukan Pensiun melalui Layanan Klaim Otomatis (LKO) untuk menghindari antrian yang panjang karena terkadang customer service membutuhkan waktu yang lama untuk mengerjakan satu berkas yang dibawa oleh peserta. Dari

kunjungan peserta bulan Januari – April 2023 total Jumlah kunjungan peserta yaitu sebanyak 6.594 peserta. Melihat banyaknya kunjungan peserta yang datang sehingga harus mendapatkan penanganan yang cepat dari *customer service*. Serta dalam segi pelayanan khususnya dibidang layanan dan manfaat bagian customer service harus ditingkatkan untuk menunjang kinerja yang lebih baik lagi.

Sehubungan dengan daftar kunjungan peserta tersebut dalam menanggapi peserta yang cukup banyak maka dibutuhkan peran customer service untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para peserta yang datang. Customer Service dalam hal ini, mempunyai beberapa tugas yang memerlukan management waktu yang baik dimulai dari menerima tamu, menerima berkas, sampai dengan melakukan proses perhitungan. Banyaknya variasi peserta yang datang terkadang seringkali terdapat berkas yang tidak lengkap sehingga bisa mengakibatkan lambatnya proses pengerjaan berkas yang dilakukan oleh customer service.

Melihat pentingnya suatu pelayanan yang terbaik maka, peran dan tugas Customer Service sangat diperlukan untuk menunjang kredibilitas suatu perusahaan. Berdasarkan uraian di atas penulisan tertarik mengangkat penelitian ini dengan judul “PERAN DAN TUGAS CUSTOMER SERVICE DALAM PELAYANAN PRIMA PADA PT TASPEN (Persero) KANTOR CABANG DENPASAR BALI.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

Bagaimana peran dan tugas customer service dalam pelayanan primanya pada PT Taspen (Persero) Cabang Denpasar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu

Untuk mengetahui Peran dan Tugas Customer Service dalam Pelayanan Primanya pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Diploma III (DIII) pada jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
 - b. Untuk menambah wawasan tentang bagaimana menjadi seorang Customer Service dengan pelayanan prima sehingga bisa membuat peserta yang datang mendapatkan keinginan yang maksimal dan tidak merasa kecewa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengambil suatu kebijakan dan mengkaji teori yang ada dengan praktek kerja di lapangan, sehingga dapat lebih disempurnakan. Serta sebagai tambahan bagi mahasiswa lain atau pihak lain untuk acuan di perpustakaan dan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian yang sejenisnya atau sama.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan dengan harapan sebagai bahan masukan dan saran bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan sehingga hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi dalam mengevaluasi Peran dan Tugas seorang Customer Service pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, yang beralamat di Jalan Raya Puputan Niti Mandala Renon, Denpasar. Telp. (0363) 231418.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Peran Customer Service dalam Pelanan Primanya Kepada Nasabah PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan bersifat kualitatif, Menurut Sugiyono (2016:14) "Data kualitatif merupakan data yang tidak berupa angka-angka melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan, atau informasi penjelasan memberikan gambaran terhadap permasalahan yang akan dibahas". Dalam penelitian ini data yang dimaksud yaitu Struktur Organisasi, Gambaran umum Perusahaan dan Sejarah berdirinya perusahaan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) " Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data". Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam

penelitian ini data primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil pengamatan langsung di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan customer service pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian, buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sanusi (2014:110) “Observasi cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (Orang), objek atau kejadian sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi terhadap objek dan subjek yang diteliti”. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung selama 1 bulan dimulai dari tanggal 2 Februari – 2 Maret 2023 yang dilakukan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar

pada bagian customer service observasi yang dilakukan guna untuk mengetahui bagaimana peran dan tugas customer service pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

2) Wawancara

Menurut Sanusi (2016:115) “Wawancara adalah teknik pengumpulan data secara lisan kepada subjek penelitian, yang dilakukan dengan cara tatap muka langsung maupun dengan cara tidak langsung”.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:329) “Teknik Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif”. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu kegiatan mengenai tugas customer service pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Kata kunci yang digunakan dalam studi dokumentasi yaitu www.taspen.co.id dan buku mengenai *Customer Service Excellent*.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jadi, Deskripsi kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis

analisis data deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Melalui metode ini menguraikan peristiwa yang terjadi di lapangan dan didukung oleh teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas yaitu mengenai Peran dan Tugas Customer Service Dalam Pelayanan Prima Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar. Hal tersebut dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, dapat ditarik simpulan, Bahwa customer service pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar dalam memberikan pelayanan prima berperan sebagai receptionis, sebagai call center, sebagai data entry, dan sebagai komunikator, telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) dan standar mutu yang ditetapkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai peran dan tugas customer service dalam pelayanan prima pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar, adapun beberapa saran dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Customer service pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar harus memperhatikan management waktu antara menerima tamu sampai dengan melakukan proses pengerjaan

berkas klaim. Agar semuanya berjalan dengan lancar dan peserta yang datang puas dengan kinerja customer service.

2. Dalam memberikan informasi customer service diharapkan untuk bisa memberitahukan dan menjelaskan informasi dengan sedetail mungkin, baik berupa sosialisasi tentang pembawaan berkas dan pengumpulan berkas calon pensiun, karena sering terjadi berkas yang dibawa oleh peserta tidak lengkap. Maka dari itu customer service sangat berpengaruh penting memberikan informasi awal bagi peserta, agar proses dalam pengerjaan dan memasukkan berkas nantinya bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan kelengkapan berkas yang sudah sesuai dibawa oleh peserta.
3. Pada saat penginputan data customer service sebaiknya untuk lebih teliti dalam hal-hal kecil, misalnya dalam mencantumkan gelar pada lembar perhitungan dan pada Kartu Identitas Pensiun (KARIP). Hal ini sangat berpengaruh, karena berkas yang sudah di cetak akan diserahkan pada bagian verifikator untuk diperiksa lebih jelas. Dan pada saat di periksa akan terlihat jelas bahwa customer service tidak mencantumkan gelar pada lembar perhitungan dan Kartu Identitas Pensiun (KARIP).

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyobudi, (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kasmir. (2014). *Etika customer service edisi revisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir.(2016). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent teori dan praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Majid, Abdul.(2018). *Customer service dalam bisnis jasa transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Mukhtar, (2013). *Metode penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Munir, (2016). *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh.(2013). *Metode penelitian*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Priansa, (2017). *Manajemen pelayanan prima*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rangkuti.(2017). *Customer service excellent*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono.(2016). *Metode penelitian bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sanusi.(2014). *Metedologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba empat.
- Soekanto (2012). *Peran badan perencanaan pembangunan daerah dalam penyusunan jurnal administrasi publik*. Vol. 04, No.046, pp 2-3
- Tjiptono. 2010. *Pelanggan dan konsumen*. Jurnal pelayanan publik.vol.10, No.67, pp 28
- PT TASPEN (Persero). www.taspen.co.id (diakses pada 22 Juni 2023)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- Riyadi. (2011). *Peran badan perencanaan pembangunan daerah dalam penyusunan jurnal administrasi publik*. Vol. 04. No. 048. pp. 2-3

Greenberg, Paul. (2010). *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.*

https://www.taspen.co.id/kontak_kami/kcu/4 “Peranan Customer Service dalam Pelayanan Prima” (diakses pada tanggal 22 Juli 2023)

<http://eprints.perbanas.ac.id/4397/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf> “Artikel

Tentang Pelayanan Customer Service” (diakses pada tanggal 22 Juli 2023)

Kasmir. (2017). *Pelayanan Terbaik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI