

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hamidah, Ovi et al. (2021) *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Helaludin dan Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hendrayady, Agus et al, (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV Jakad Pubslining,
- Hermawan, Sigit. (2021). *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: Media Nusa Creative.
- Indiyani, Susi dan Lailatus Saadah. (2021). *Penerapan Strategi Customer Relations Management Pada CV. Zam-Zam*. Jombang: LPPM.
- Indrasari, Meitthiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.
- Kriyantono , Rachmat. 2021. *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis dan Pemerintah*, Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2017). *Teori Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2021). *Teknis Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Novrianto, Efri. (2019). *Manajemen Strategis*. Sleman: Deepublish,.
- Panjaitan, Felix. (2016) *Pengaruh Total Quality Service dan Customer Relationship Management Terhadap Satisfaction dan Dampaknya Pada Customer Loyalty*. (urabaya: PT Revka Petra Media.
- Permatasari, Ayu Ratih dan Ni Nyoman Kertiyasa. (2019) *Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Rusmanto. (2020). *Manajemen Hubungan Pelanggan Teori dan Implementasi dengan Aplikasi Web dan Media Sosial*, Jakarta: NF PRESS.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik.(2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, Yogyakarta: Medpress.
- Yantos. (2016). *Dasar- Dasar Goverment Relations Dalam Public Relations*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yunus, Eddy. (2016). *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yusuf, A.Muri. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif,Kualitatif,dan Penelitian Gabungan* Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, Cet.4.

Jurnal

Afina dan Ainur, “Pengaruh Strategi *Customer Relations* PT Bank Panin Cabang Sidoarjo Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mikro Panin”, *Jurnal Komunikasi*, Vol 3 No.2 Maret, 2018. Diakses pada tanggal 13 Januari 2022. <https://kanal.umsida.ac.id/index.php/kanal/article/view/1615>.

Anita Ilyas, “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan”, *Jurnal Ilmu*

Pendidikan, Vol.3, No.6, 2021. Diakses pada tanggal 20 Mei 2022.
<https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1173>.

Febby Candra Pratama. “*Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Strategi Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Penggilingan Padi*”, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 24 No. 2, 2019. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2022.
<http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/10107>.

Kartika Sari. “Aktivitas Media Relations Humas Kepolisian (Studi Deskriptif kualitatif Pada Bagian Humas Polres Surakarta Dalam Menjalankan Media Relations)”. *Jurnal Komunikasi*, Vol.7, No.2, 2015. Diakses pada tanggal 18 Desember 2021
<https://journals.ums.ac.id/index.php/komuniti/article/view/2464/1658>.

Nurul Hanifa dan Ladi Wajuba, “Peran dan Kebijakan Pemerintah di Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol 2. No.1, 2021. Diakses pada tanggal 15 Maret 2022.
<https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/welfare/article/view/2807>.

Siti Fatimah dan Liza Dwi Ratna. “Strategi *Customer Relations* Koran Media Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol.1 No.1, 2018. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2022.
<https://jom.fikom.budiluhur.ac.id/index.php/Pantarei/article/view/112>.



LAMPIRAN

Lampiran I



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : Info@unas.ac.id

Jakarta, 01 April 2022

Nomor : 436/WD/III/2022
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi Data**

Kepada Yth : Bapak/Ibu Pimpinan Branch Manager PT. TASPEN (Persero)
Kantor Cabang Depok
di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut ini:

Nama : Mohamad Reza Kurniawan
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351650177
Semester : 8 (Delapan) /Genap 2021/2022
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Alamat Rumah : Jln.Kembang Lio Rt 05 Rw13 Pancoran Mas, Kota Depok ,
Jawa Barat
No. Telepon : 0895333404698
Email : muhkurnireza0106@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Strategi Customer Relations PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok Dalam Mempertahankan Loyalitas Peserta Di Era Pandemi Covid-19", dengan Dosen pembimbing/penanggung jawab penelitian : Rosana, SS., M.I.Kom Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Wakil Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Lampiran II



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS

No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama : Rosanah, S.S., M.I.Kom
NIP/NIDN : 0310048103
Pangkat Akademik : -
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Mohamad Reza Kurniawan
NPM : 183112351650177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Customer Relations PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok dalam Mempertahankan Loyalitas Peserta Di Masa Pandemi Covid-19*

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Mei 2022

Wakil Dekan,



Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunika

Lampiran III



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022
Lamp : 1 (satu) Berkas
Hal : Kesediaan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth : Rosanah, S.S., M.I.Kom
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional
di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :

Nama : Mohamad Reza Kurniawan
NPM : 183112351650177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Strategi Customer Relations PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok dalam Mempertahankan Loyalitas Peserta Di Masa Pandemi Covid-19*

Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, terima kasih.

~~Bersedia/Tidak Bersedia*~~
Sebagai Pembimbing,

Rosanah, S.S., M.I.Kom
*coret yang tidak perlu



Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Lampiran IV



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mohamad Reza Kurniawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351650177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Proposal Skripsi : STRATEGI CUSTOMER RELATIONS PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG DEPOK DALAM MEMPERTAHAKAN LOYALITAS PESERTA DI ERA PANDEMI COVID-19

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	5 Oktober 2021	Konsultasi Judul	
2	12 Oktober 2021	Konsultasi Fokus dan Tujuan Penelitian	
3	13 Oktober 2021	Bimbingan mengenai bab 1-3	
4	14 Januari 2022	Bimbingan Revisi Pasca Sempro (Bab 1-3)	
5	1 April 2022	Konsultasi Pedoman Wawancara Informan	
6	25 Juni 2022	Revisi Bab 1, 2, dan 3	
7	8 Juli 2022	Revisi Bab 1, Konsultasi Bab 2-4	
8	18 Juli 2022	Review All	
9	26 Juli 22	Finalisasi: Bimbingan dan Ujian Skripsi	

Jakarta,20.....

Ketua Program Studi,

Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN V



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Humaedi
Jabatan : Human Capital and General Affair Section Head
Instansi : PT Taspen (Persero) Cabang Depok

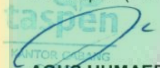
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mohamad Reza Kurniawan
NPM : 183112351650177
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Nasional

Telah melaksanakan Penelitian di PT Taspen (Persero) Cabang Depok
terhitung mulai tanggal 18 Oktober 2021 – 03 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 03 Juni 2022
PT Taspen (Persero) Cabang Depok


AGUS HUMAEDI
Human Capital and General Affair Section Head



Lampiran VI

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

17 %	17 %	5 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	bangka.tribunnews.com Internet Source	1 %
2	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
3	docplayer.info Internet Source	1 %
4	ojs.umsida.ac.id Internet Source	1 %
5	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1 %
6	123dok.com Internet Source	1 %
7	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	< 1 %
9	repository.usu.ac.id Internet Source	< 1 %
10	adoc.pub Internet Source	< 1 %
11	id.123dok.com Internet Source	< 1 %
12	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	< 1 %
13	jurnal.unsil.ac.id Internet Source	< 1 %
14	repository.ibik.ac.id Internet Source	< 1 %
15	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	< 1 %
16	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	< 1 %
17	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	< 1 %
18	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	< 1 %
19	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	< 1 %

Lampiran VII

Draft Wawancara Key Informan dan Informan 1 dan 2

Peran dan Fungsi Humas

Bentuk komunikasi dan alat bagi humas dalam membina hubungan dengan nasabah.

- 
1. Dalam PT TASPEN Depok ini, siapa yang memiliki kewenangan untuk menjadi penghubung untuk menjalin hubungan baik dengan peserta Taspen?
 2. Bagaimana peran Account Officer PT TASPEN Depok dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?
 3. Apa fungsi dari Account Officer terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta TASPEN?
 4. Bagaimana cara Account Officer menjaga komunikasi antara TASPEN dengan peserta?
 5. Apakah Account Officer mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Customer Relationship Management (CRM)

Faktor “*Customer Value* (Nilai Pelanggan)” merupakan hubungan emosional yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan.

1. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam memberikan nilai tambah/value dalam melayani peserta?

2. Apa pelayanan yang diberikan oleh TASPEN Depok agar peserta mendapatkan kepuasan sehingga terciptanya loyalitas peserta?
3. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh TASPEN Depok dalam memberikan informasi kepada peserta? (website, staff pelayanan langsung, telpon, call center).

Faktor “**Customer Satisfaction** atau **kepuasan pelanggan**” merupakan perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan terhadap produk atau jasa.

1. Apakah TASPEN Depok pernah melakukan survey kepuasan peserta? Jika pernah hasilnya seperti apa?
2. Bagaimana cara TASPEN Depok melakukan pelayanan yang dapat membuat peserta terkesan melebihi dari harapannya?
3. Apa saja fasilitas penunjang yang dapat membuat peserta menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan?

Faktor “**Customer Retention** atau **retensi pelanggan**” merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan customernya.

1. Bagaimana langkah TASPEN Depok ketika ada peserta yang sudah lama tidak aktif atau uang pensiunannya tidak pernah diambil?
2. Bagaimana strategi Taspem Depok memberikan pelayanan yang terbaik terhadap peserta?
3. Bagaimana sistem yang dijalankan TASPEN Depok dalam mendapatkan informasi mengenai data-data peserta?

4. Bagaimana cara TASPEN Depok agar meminimalisir resiko menurunnya kualitas pelayanan peserta?

Customer Satisfaction/Kepuasan Peserta.

Kepuasan dari peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan loyalitas dari peserta.

1. Bagaimana TASPEN Depok memberikan informasi terhadap peserta terkait produk-produk yang dimiliki perusahaan?
2. Apa yang dilakukan TASPEN Depok dalam menyakinkan produknya kepada peserta?
3. Bagaimana peran TASPEN Depok dalam memberikan pelayanan kepada peserta agar mendapatkan loyalitas?
4. Apa saja fasilitas yang diberikan TASPEN Depok dalam memberikan pelayanan terhadap peserta?

Era Covid-19

1. Bagaimana langkah dari Taspem Depok ketika awal mula pandemi covid-19 melanda?
2. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam melayani peserta ketika PSBB diberlakukan?
3. Apa saja kendala yang dialami dalam melayani peserta di tengah wabah pandemi Covid-19?
4. Apa fasilitas penunjang yang diberikan TASPEN Depok di masa pandemi agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal?

Lampiran VII

TRANSKIP WAWANCARA KEY INFORMAN

Nama : Bima Sabda Pratama

Jabatan : *Service Staff/ Account Officer*

Hari & Tanggal : Senin, 4 April 2022 Pukul 14.30

Tempat : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

Peran dan Fungsi Humas

Bentuk komunikasi dan alat bagi humas dalam membina hubungan dengan nasabah.

1. Dalam PT TASPEN Depok ini, siapa yang memiliki kewenangan untuk menjadi penghubung untuk menjalin hubungan baik dengan peserta Taspen?

Informan: Jadi untuk terkait pembuka antara hubungan antara TASPEN dengan stakeholder yang meliputi peserta juga yaitu Account Officer, nah peserta ini tentunya yang pertama, kami selaku Account Officer harus bisa menguasai medan, kita harus mengenal peserta itu dari kalangan usia, dan dari sisi letak geografisnya. Setelah kita sudah mengenal itu, kemudian relasi-relasi yang sudah pernah kita punya, barulah kita untuk bisa jadi penghubung, kewenangan utama yaitu pimpinan kita Branch Manager, nanti membawahin disana ada Assment dan di prakasai oleh Account Officer.

2. Bagaimana peran Account Officer PT TASPEN Depok dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Memang ini peranan yang sangat sulit sebenarnya ya, kita menjaga kualitas pelayanan kita dari pada kita membuka jalan. Kalo di TASPEN sendiri AO itu memang perannya untuk menjaga kualitas pelayanan, tentunya kiat-kiatnya itu yang pertama terkait dengan kebutuhan mereka itu saat ini, esok dan selanjutnya itu apa harus udah tau.

3. Apa fungsi dari Account Officer terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta TASPEN?

Informan: Kalo fungsi Account Officer sebenarnya kalo secara aturan ya, kita memang lebih secara fungsinya lebih menangani lebih ke penanganan kecelakaan kerja ya, tapi gak hanya itu karena sekarang ini, perusahaan dituntut untuk berkembang ya. Tentunya kita juga harus turut andil dalam membesarkan perusahaan dan harus diketahui juga kita punya anak perusahaan dan harus kita besarkan, seperti di dunia asuransi TASPEN Lifenya, TASPEN Properti dan perbankan merupakan salah satu bagian dari tugasnya AO nya seperti itu.

4. Bagaimana cara Account Officer menjaga komunikasi antara TASPEN dengan peserta?

Informan: Sebenarnya hampir sama dengan tadi point 2, kalo untuk menjaga komunikasi kita harus ada komunikasi dua arah sih, nah kalo misalnya pasif, tentunya kita setiap sebulan sekali ada yang namanya program namanya kita kirim flyer atau semacam brosur atau semacam update-update terkini terkait

dengan produk-produk kita, biasanya kita kirim info seperti itu melalui media grup WA atau semacamnya, dan nanti setelah itu biasanya ada komunikasi dua arah dan itu yang harus kita jaga supaya pelayanan kita tetap terjaga dan adanya feedback antara peserta Taspen dengan kita.

5. Apakah Account Officer mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Ya kalo penting atau enggaknya peran AO dalam menjaga hubungan dengan peserta sih, saya rasa penting ya. Balik dari ke point sebelumnya, Account Officer ini kan merupakan pembuka jalan antara perusahaan (TASPEN) dengan peserta, tentunya dengan kiat-kiat kita dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta tentunya menjadi sangat penting dalam keberlangsungan perusahaan menjaga nama baik dan citranya kepada stakeholder kita yaitu peserta.

Customer Relationship Management (CRM)

Faktor “*Customer Value* (Nilai Pelanggan)” merupakan hubungan emosional yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan.

1. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam memberikan nilai tambah/value dalam melayani peserta?

Informan: Kalo strategi sebenarnya bisa melalui Top- Bottom atau Bottom-Top nih, kita ada dua nih karena stakeholdernya kita ini kan isinya cuman ASN tok, kalo diliat dari sisi aturan toh mereka tanpa kita cari rekrutmen atau nasabah toh udh otomatis masuk ke kita gitu kan. Nah kalo strategi di luar dari

itu, khususnya di Account Officer nya tentunya kita harus bangun relasi- relasi yang bisa kita jadikan tangan kanannya AO di instansi-instansi atau agent-agent AO lah. Nah itu untuk apa, untuk memperbesar jumlah peserta khususnya Taspen Life untuk nilai tambah untuk mereka, kalo strateginya yang pertama di era sekarang ya Digitalisasi lah, kita tampil di instagram, facebook, taspen kita, apalagi sekarang teman-teman dari korpu kan, ehh sorry teman-teman dari sekper kan punya namanya media untuk youtube, itu salah satu teknik pemasaran strategi juga saya rasa.

2. Apa pelayanan yang diberikan oleh TASPEN Depok agar peserta mendapatkan kepuasan sehingga terciptanya loyalitas peserta?

Informan: Ya terkait dengan kepuasan peserta ya, memang kalo ini berangkat dari teman-teman depan ya, karena kalo nilai kepuasan itu gak menyangkut si pegawainya, ternyata setelah kita lakukan survei itu kan setiap tahunnya kita ada yang namanya CSI atau Customer Survey Indeks itu kan, disana itu dari orang datang, parkir, diterima sama security sampai kita layanin itu dinilai. Nah yang kita berikan itu semua sudah ada alurnya atau sudah ada SOP nya seperti itu, dan itu yang kita jalanin aja, artinya pelayanan-pelayanan itu kalo sudah kita jalanin gak bakalan bikin pelayanan itu rusak lah intinya, citra kepuasan itu tetap terjaga.

3. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh TASPEN Depok dalam memberikan informasi kepada peserta? (website, staff pelayanan langsung, telpon, call center).

Informan: Taspen masih menganut pelayanan tatap muka langsung artinya ketemu langsung fisik dengan teman-teman di customer service, namun tidak menutup kemungkinan karena digitalisasi itu kita juga punya namanya layanan whatsappgrup, itu juga bisa, nah kalo untuk yang udah trending ini namanya TOSS (Taspen One Stop Service) nah itu juga salah satu bentuk wujud pelayanan sekaligus agar fungsi dari pada tracking, jadi ketika kita mengajukan klim melalui aplikasi TOSS itu kita bisa langsung melihat sebagai peserta, ini prosesnya sudah sampe mana. Sekarang kita udah pelan-pelan beralih ke digitalisasi supaya mengurangi orang yang datang secara tatap muka langsung, kalo telpon bisa diganti dengan wa layanan, kalo call center untuk menanyakan alamatnya dimana, tidak bisa sampai ke klim.

4. Apakah dengan adanya strategi dalam menjalin hubungan baik dengan peserta, dapat memungkinkan adanya pengurangan biaya dalam memberikan layanan?

Informan: Ohh tentu, jadi dengan menjalin hubungan baik dengan peserta dan mengenai biaya ada 2 opsi ya. Opsi dari sisi Taspen tentunya kita akan lebih mengurangi dari biaya paperless, kemudian dari sisi peserta yaitu dari sisi cost transportasi, dia kesini kan butuh biaya untuk transportasi, dari waktu mereka, sangat keliatan sekali dengan strategi yang sudah kita bangun terkait dengan pelayanan yang sudah kita berikan itu secara online kan.

Faktor “**Customer Satisfaction** atau **kepuasan pelanggan**” merupakan perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan terhadap produk atau jasa.

5. Apakah TASPEN Depok pernah melakukan survey kepuasan peserta? Jika pernah hasilnya seperti apa?

Informan: Pernah, hasilnya ya kalo untuk ke peserta ya alhamdulillah, kita poinnya di B+ ya artinya sangat baik, itu sudah kita sebar bagi mereka yang pernah datang mengurus klim baik melalui ahli waris. Nah survey itu, hasilnya secara nasional cukup memuaskan ya.

6. Bagaimana cara TASPEN Depok melakukan pelayanan yang dapat membuat peserta terkesan melebihi dari harapannya?

Informan: Ujung tombak dari melakukan pelayanan terhadap peserta sebenarnya ada CS ya mas, karena cs yang setiap hari bertemu dan bertatap muka dengan para peserta hal itu yang membuat kita untuk terus menjaga pelayanan terbaiknya kepada peserta agar peserta tetap mempunyai kesan terhadap pelayanan yang kami berikan. Kami juga mempunyai aturan bahwa harus menyelesaikan klaim maksimal 45 menit, dan itu juga merupakan strategi yang kami lakukan untuk membuat peserta menjadi terkesan.

7. Apa saja fasilitas penunjang yang dapat membuat peserta menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan?

Informan: Kalo untuk fasilitas yang ada di taspen depok ya mas, kami ada ruangan layanan tunggu peserta yang sudah dilengkapi dengan ac dan ruangan yang cukup dan nyaman, selain itu kami sediakan kamar mandi untuk difabel dan yang umum, kami juga ada musholla, selain itu kami juga sediakan kursi roda apabila ada peserta yang kesulitan berjalan. Untuk di era covid ini, kami

sediakan kaca pembatas di CS, wastafel di depan dan handsanitizer mas, kita juga tetap patuh pada protokol yang ada yaitu tetap menggunakan masker.

Faktor “**Customer Retention** atau **retensi pelanggan**” merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan/pesertanya.

8. Bagaimana langkah TASPEN Depok ketika ada peserta yang sudah lama tidak aktif atau uang pensiunannya tidak pernah diambil?

Informan: Ya kalo untuk yang seperti itu kita setiap 6 bulan sekali kita kirim namanya pemberitahuan, jadi kita bikin form namanya pemberitahuan nanti kita suratin mereka untuk mengurus klim-klimnya baik itu THT, pensiun bulanan dan sebagainya, tetapi tidak hanya itu kendalanya yaitu SK nya terkadang belum terbit atau ada kendala lain, dalam pengurusan SK pensiunanya nama istrinya gk ada, nama anaknya gk ada banyak sih faktor-faktor yang membuat mereka telat dalam mengambil gaji, upayanya ya kita mengirim surat.

9. Bagaimana cara TASPEN Depok agar meminimalisir resiko menurunnya kualitas pelayanan peserta?

Informan: Kalo untuk meminimalisir berarti mitigasi resiko ya, kalo mitigasi resiko kita tiap 3 bulan sekali ada namanya penyegaran. Jadi kita sharing knowledge, karna banyak pengalaman-pengalaman yang tidak tertuang di dalam SOP, nah itu kita sesama karyawan seperti di Customer Service ataupun di AO kita bertukar pengalaman, supaya kejadian-kejadian yang membuat customer kita itu hilang kepercayaan atau kepuasan itu bisa handle sedini mungkin, nah mungkin itu strateginya seperti di evaluasi lah.

Customer Satisfaction

Unsur “Kualitas Produk” Perusahaan harus menunjukan bahwa kualitas produk yang diberikan kepada peserta harus berkualitas.

1. Bagaimana TASPEN Depok memberikan informasi terhadap peserta terkait produk-produk yang dimiliki perusahaan?

Informan: Kalo untuk informasi ya tentunya kita lebih ke kegiatan sosialisasi, gak ada lagi media-media yang kita gunakan selain organisasi. Sosialisasi kita terbagi ke dua jenis, baik itu offline maupun online, kalo offline kita mengirim surat penawaran untuk sosialisasi terkhusus untuk dinas-dinas pegawai baru seperti CPNS ataupun P3K yang baru diangkat karena mereka butuh sekali informasi ketaspenan, apabila mereka oke langsung kita lakukan sosialisasi. Kalo online kita gunakan zoom dengan instansi terkait mengenai ketaspenan.

5. Bagaimana cara yang dilakukan TASPEN Depok dalam memberikan produk yang dimiliki perusahaan oleh terhadap khalayak?

Informan: Informasi yang diberikan dari taspen itu hanya satu pintu ya mas, yaitu dari kantor pusat. Kalo untuk sosmed taspen yang langsung dari pusat itu ada instagram taspen.kita, selain itu juga ada youtube atau website. Disitu semuanya update setiap harinya mas untuk memberikan informasi-informasi mengenai ketaspenan ataupun mengenai jaminan hari tua dan hak-hak yang harus diketahui oleh pensiunan.

Unsur “Kualitas Pelayanan” Perusahaan harus menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta harus maksimal agar mendapatkan kepuasan peserta.

1. Bagaimana cara TASPEN Depok menyebarkan informasi agar calon peserta menyadari keberadaan TASPEN?

Informan: Kalo Depok kan secara letak geografisnya tidak gede-gede banget ya mas, salah satu upayanya yaitu dengan sosialisasi mas. Pasti kalo kita gk ada kendala mengenai itu, terkait paling kita nih Taspen ada dong di Depok, karena ketika mereka di angkat jadi Capek, ohh saya ini pesertanya Taspen, cuman Taspen itu ada dimana ya nah kan gitu kan, kalo bicara Taspen ada dimana ya kita bikin sosialisasi dan pengenalan media sosial Taspen, sekarang itu jumlah pesertanya ada berapa dan berapa banyak peserta yang ditangani dan itu selalu kita sampaikan melalui sosialisasi.

2. Bagaimana sistem yang dijalankan TASPEN Depok dalam mendapatkan informasi mengenai data-data peserta?

Informan: Kalo untuk data-data peserta itu kita sebenarnya, karna kebetulan kita itu Taspen Depok sendiri itu sistemnya sudah kita tanam dari mereka masih aktif, nah sistem itu kita sebut SIM GAJI, nah Sim Gaji itu kita berikan aplikasi secara gratis untuk digunakan oleh temen-temen BKD (Badan Keuangan Daerah) yang dikelola juga oleh teman-teman dari BKSDM di kota Depok. Nah aplikasi itu bertugas sebagai pencatatan data statis ataupun

dinamis, seperti data keluarga mereka, alamat, gaji pokok, golongan dan sebagainya.

Unsur “Emosional” Pelanggan/Peserta menunjukkan perasaan senang atau sedih terkait produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

1. Bagaimana cara TASPEN Depok memberikan informasi kepada peserta terkait penggunaan aplikasi dalam pelayanan berbasis online?

Informan: Kita mengajak langsung peserta, walaupun dia suka atau tidak suka harus beralih ke online, di tahun 2022 ini banyak peserta yang gajinya ke stop karena mereka itu selama diatas 4-5 bulan gajinya tidak pernah diambil, keduanya masalahnya adalah pihak dari perbankan tidak melayani layanan kunjungan nasabah, dan yang ketiganya peserta ini tidak pernah melakukan otentikasi atau enrollment. Akhirnya upaya kita untuk agak sedikit memaksa yaitu dengan stop gajinya, ketika orang itu ke bank dan gajinya belum keluar, peserta itu pasti datang ke Taspen dan langsung kita lakukan otentikasi dan proses yang berlanjut supaya gaji yang ke stop dapat cair kembali.

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiunan yang mengalami sakit yang cukup parah?

Informan: Untuk hal tersebut, apabila ada peserta yang mengalami sakit dan tidak bisa mengambil uang pensiunannya, kami bekerja sama dengan mitra bayar atau bank, jadi mitra bank mewajibkan untuk melakukan layanan pro aktif atau jemput bola ke rumah yang bersangkutan, mitra bank memastikan

bahwa yang bersangkutan masih ada dan membayarkan hak nya yaitu uang pensiunan tiap bulannya.

Unsur “Menangani Komplain Pelanggan” Perusahaan harus mempunyai Standar Operasional (SOP) dalam menangani komplain pelanggan.

1. Bagaimana langkah TASPEN Depok dalam menanggapi komplain dari peserta?

Informan: Rata2 peserta melakukan complain karena terjadi missskomunikasi tidak adanya informasi terkait pencairan dana. Program THT akan mendapatkan notif sms jika sudah berhasil, sedangkan program pensiunan tidak mendapat notif sms dan peserta kebanyakan complain karena hal itu. Langkah yang dilakukan Taspen, yaitu mengkroscek proses pembayaran dengan memberitahukan kepada peserta untuk ngeprint buku tabungannya karena sebenarnya dana tersebut sudah masuk.

2. Bagaimana sikap dan SOP dari petugas pelayanan di loket ketika menghadapi para peserta?

Informan: Jadi kita ada yang namanya buku Standar Etika Pelayanan, jadi itu udah baku dan rantainya udah itu-itu aja, seperti orang datang kita bersikap tangan di depan dada dan kita berdiri dan memberikan salam, 3S nya kita jalanin, kita tanya keluhannya apa dan kebutuhannya apa setelah itu kita layani dengan baik, dan diakhiri dengan kita bangun dan salam sikup lagi dan memberikan ucapan terima kasih sampai peserta meninggalnya tempat duduknya.

3. Apakah ada kendala/hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta?

Informan: Kalo kendala mungkin kemarin-kemarin iya, kendala kita kemarin karena covid tentunya pemberkasan itu kan kita gak bisa tatap muka, kemudian tidak semuanya orang itu mengenal teknologi, karena peserta pensiunan itu gak semuanya millenial, yang namanya udah pensiun mereka kolonial, jadi kendalanya itu mereka kesulitan untuk scan berkas, upload berkas, ketidaksiadaannya mereka dalam alat scanner itu merupakan kendala mereka. Nah terus, ketika berkas mereka dalam bentuk fisik datang kesini, kita tidak boleh tatap muka, berkas apa saja diterima, banyak sekali kekurangan berkas, kita harus feedback lagi atau di WA lagi sehingga berkas itu tidak bisa langsung kita proses. Itu kendala-kendala yang kemarin kita hadapin sih. Kita siasatinnya, karena kita punya anak perusahaan dalam hal ini perbankan, kita kerahkan teman-teman perbankan yang namanya LKN atau layanan kunjungan nasabah, jadi berkas yang gak lengkap kita serahkan ke teman-teman perbankan, mereka jemput bola dan mengasih tau berkas yang kurang dan eksekusi kemudian kembali dengan berkas yang lengkap untuk kita proses.

4. Bagaimana cara TASPEN Depok dalam menangani komplain peserta jika mengalami masalah yang berarti?

Informan: Biasanya ada komplain, ya sebenarnya jam terbang dari teman-teman CS. Kalo di Depok itu, kita harus dengarkan dulu semua keluhan dari peserta. Sebenarnya semua permasalahan itu karena ketidaktahuan mereka mengenai sistem yang sudah modern itu. Ketika kita sudah tau titik masalahnya, ya kita jelasin gitu kan paling karena gajinya gak masuk. Nah itu

kan kita bisa tektok kan kita jelasin, misalnya gajinya gak masuk mungkin karena mereka belum melakukan otentikasi wajah, atau mereka belum mengambil gaji selama 4 bulan. Saat itu juga kita melakukan arahan supaya kesalahan yang mereka lakukan itu tidak terjadi jadi, dan gajinya tidak di stop lagi dan itu kebanyakan permasalahan dari peserta yaitu dari faktor finansial karena orang kalo sudah berbicara masalah uang itu kan sensitif.

5. Bagaimana peran TASPEN Depok dalam memberikan pelayanan kepada peserta agar mendapatkan kepuasan peserta?

Informan: Ya kalo saya ambil contoh misalnya, ada seorang Sekda atau seorang kepala dinas yang pensiun. Kita kan sudah punya grafik data siapa aja yang besok pensiun, kepala dinas mana saja sih, orang-orang penting mana saja. Nah kita mempunyai layanan proaktif, jangan sampai orang itu datang ke Taspen hanya untuk mengurus hal-hal yang menurut dia itu karena dia biasa dilayanin sama orang, itu menurut dia itu sepele tapi kan sama Taspen jadi rumit. Nah itu sebisa mungkin kita jemput bola, dengan adanya itu otomatis secara keterikatan antara Taspen dengan si peserta itu akan jalan dengan sendirinya, karena dia akan ingat dengan pelayanan-pelayanan yang kita berikan itu sampai mereka ceritakan ke orang lain, kalo dia sudah effort untuk cerita ke orang lain, pelayanan kita sudah lebih dari harapan peserta sesuai dengan motto kita.

Era Covid-19

1. Bagaimana langkah dari Taspen Depok ketika awal mula pandemi covid-19 melanda?

Informan: Dari sisi karyawan diberlakukan WFH dan WFO, tetapi tidak menutup kemungkinan dikarenakan karyawannya sedikit terus karena angka kematian sangat melonjak tinggi semenjak covid-19, akibatnya e-klaim menjadi meningkat dan antisipasi yang pertama taspen tetap membuka pelayanan dengan 2 metode. Metode 1 yaitu melalui e-klaim (online) dan metode 2 melalui dropbox dengan mengumpulkan berkas2 sebagai syarat . Apabila berkasnya lengkap, maka langsung bisa diproses dan dikonfirmasi via wa layanan dari Taspen. Setelah penurunan peraturan mengenai pembatasan sosial, pelayanan tatap muka di buka kembali namun dibatasi yang boleh masuk hanya 5 orang.

2. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam melayani peserta ketika PSBB diberlakukan?

Informan: Pada saat PSBB masih berlangsung, peserta diberikan dua opsi yaitu bisa memakai e-klaim melalui website Taspen ataupun bisa melalui dropbox. Kelebihan dari e-klaim, peserta bisa tau syarat apa aja dan kekurangannya apa aja mengenai berkas tersebut. Sedangkan jika melalui dropbox, waktu yang dibutuhkan lebih lama karena berkas2nya dikumpulkan terlebih dahulu, disemprot disinfektan lalu dijemur. Setelah itu berkas dipilah apakah sudah lengkap atau belum. Peserta juga disarankan untuk melalui e-klaim dengan

memberikan flyer yang berisikan mekanisme kerja untuk menggunakan e-klaim tersebut.

3. Apa saja kendala yang dialami dalam melayani peserta di tengah wabah pandemi Covid-19?

Informan: Tingkat keluhan tinggi dari peserta, karena adanya perubahan pelayanan yang tadinya tatap muka menjadi daring dan peserta yang belum terbiasa memakai e-klaim. Kemudian peraturan birokrasi terlalu panjang, yang tadinya satu proses bisa selesai semenjak pandemi peserta melalui beberapa step seperti berkas yang dari peserta harus di screening terlebih dahulu, lalu apabila berkasnya belum lengkap, peserta dihubungi dan balik lagi ke Taspen untuk melengkapinya. Selanjutnya pembayaran juga menunggu waiting dan memakan banyak waktu.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan TASPEN Depok di tengah pandemi Covid-19 dalam melayani kepuasan peserta?

Informan: Dalam melayani peserta, Taspen memberikan service point atau jemput bola kepada peserta, misal nya ada kabar PNS yang wafat atau kecelakaan berdasarkan info dari media partner, Taspen segera membayarkan hak nya kepada peserta dengan mendatangi langsung ke rumah duka. Bagi yang datang ke kantor dapat memberikan point lebih seperti fasilitas yang diberikan, penjelasan mengenai produk-produk dari Taspen. Serta memberikan informasi melalui sosialisasi yang diberikan. Jika ada PNS yang kecelakaan kerja, sebisa mungkin pengurusan hak nya dilakukan by Phone.

Lampiran VIII

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 1

Nama : Abdul Aziz

Jabatan : Human Capital & General Affairs

Hari & Tanggal : Senin, 4 April 2022 Pukul 12.30 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok,
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat

Peran dan Fungsi Humas

Bentuk komunikasi dan alat bagi humas dalam membina hubungan dengan nasabah.

1. Dalam PT TASPEN Depok ini, siapa yang memiliki kewenangan untuk menjadi penghubung untuk menjalin hubungan baik dengan peserta Taspen?

Informan: Kalo di PT TASPEN (Persero) itu relasinya antara peserta sama Taspen nya sendiri itu adanya di layanan dan ketemu langsung. Jadi di layanan itu ada CS, ada yang informasi juga dan ada yang AO namanya. Ketiga itu yang berhubung langsung dengan peserta, cuman kalo di taspen ini kan peserta ada pensiunan dan peserta aktif. Kalo pensiun tadi itu yang mengajukan klaim ke CS, dan kalo aktif di kepesertaan. Assment kepesertaan dibantu dengan umum untuk relasi ke pemda, Pemkot atau lain-lain. Jadi kalo untuk kehumasan itu memang ada di unit umum dan sdm, tapi kalo untuk sinerginya kita semua bersinergi di semua divisi, karena semuanya punya fungsinya masing-masing.

2. Bagaimana peran Humas PT TASPEN Depok dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Kalo untuk Humas Depok ke peserta antara langsung dan tidak langsungnya ya, tetapi banyak yang tidak langsung karena untuk humasnya

lebih proaktif menjalin hubungan dengan Pemkot sebagai stakeholder, namun untuk kepesertaan biasanya kita menginformasikan by sosmed, by flyer-flyer atau banner maupun spanduk, karena yang berhubungan langsung itu kembali lagi ke CS untuk ke pesertanya, tapi kalo untuk dari sisi umumnya kita ke lebih ke pemda (peserta aktif), jadinya kita sering nanya nih peserta aktifnya rekon dengan adm. Keuangan dan kita biasanya banyak acara-acara ke pemda, korpri dll.

3. Apa fungsi dari Humas terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta TASPEN?

Informan: Fungsi Humas ke peserta itu seluruh insan taspen, jadi gak semua yang di umum dan layanan aja nih yang memberikan informasi ke peserta. Ketika ada pensiunan yang nanya ke orang taspen, kita wajib menginformasikan minimal awal atau secara umum, kalo untuk spesifiknya silahkan nanya ke AO atau bisa datang langsung ke kantor cabang. Kalo untuk fungsi tuh dari humasnya misalnya kita ada pemberian sembako terkait nanti misalnya untuk menyambut bulan Ramadhan atau santunan anak yatim biasanya itu humas yang ngedatengin anak yatim ataupun kaum dhuafa, atau bantuan pemberian kesehatan, seperti kemaren kita memberikan bantuan kesehatan ke Pemkot Depok berupa obat-obatan untuk isolasi mandiri. Jadinya pelayanan seperti itu kita menjadi sinergi antara TASPEN dengan Pemkot Depok untuk lebih ke relasi ya untuk membangun citra bahwa TASPEN ini ada, hadir untuk pensiunan aktif dan peserta aktifnya yang masih bekerja saat itu.

4. Bagaimana cara Humas menjaga komunikasi yang baik antara TASPEN dengan peserta?

Informan: Kalo kita menjaga komunikasi itu satu pintu ya, soalnya kita cuman ada satu sosmed yaitu Taspen Depok, nanti itu biasanya sebelum kita bales dm atau komennya itu dari humas menginformasikan ke AO bagaimana jawaban terkait, biasanya yang megang untuk akun Instagramnya itu ada humas dan AO. Nanti biasanya kalo humasnya yang jawab itu secara umum, kalo yang spesifik itu AO yang bales dm nya untuk prasyarat dll, kalo untuk

telpun kita open nomer WA dan itu yang megang account officer, karena sekali lagi nih yang berhubungan langsung dengan peserta itu di layanan, kalo humas itu perpanjangan tangan aja nih dari AO ke pesertanya, kalo AO nya lagi sibuk, Untuk ke peserta, kita humas sebagai support dari AO, semisal AO butuh flyer untuk ngasih tau ke peserta, yaudah kita buatin flyer dan apa-apa segala macamnya, dari humas kita sebarin tetapi kontennya dari account officer untuk update syarat-syaratnya.

5. Apakah Humas mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Balik lagi ke yang sebelumnya, semua divisi punya fungsinya masing-masing dan itu semua mempunyai peran penting. Kalo untuk humas di kantor cabang, kita itu lebih fokus ke pelayanan, karena kan kita bahwa di kantor cabang taspen seluruh indonesia itu fokusnya ke pelayanan, jadinya bukan ke gimana nih citra baik taspen di cabang, ketika pelayanan kami baik, maka pasti citra kami baik. Kalo pelayanannya buruk, pasti citranya juga buruk. Tapi kalo pelayanannya sudah baik, kita gk perlu nihh humas untuk menghandle media.

Customer Relationship Management (CRM)

Faktor “*Customer Value* (Nilai Pelanggan)” merupakan hubungan emosional yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan.

1. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam memberikan nilai tambah/value dalam melayani peserta?

Informan: Kalo kita itu sih fast respon ya, dalam artian karena di kitanya juga ada aturan bahwa harus dibawah 45 menit sekarang, bukan satu jam lagi untuk di pelayanan. Dari peserta masuk, sampe ngambil nomer antrian harus selesai dalam waktu kurang dari 45 menit. Siapa saja yang datang ke taspen, akan dilayani kurang dari 45 menit, jika lebih dari 45 menit peserta akan dapat souvenir dari Taspen. Tetapi jika souvenir ini keluar, sebenarnya hukumannya untuk seluruh divisinya, jadinya gk ada nih saling menyalahkan antar divisi, karena tadi insan taspen tuh harus bisa handle itu semua gitu, kalo pun

misalnya lebih dari 45 menit gimana nih biar gk keulang lagi, karena tanggung jawabnya bersama.

2. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh TASPEN Depok dalam memberikan informasi kepada peserta? (website, staff pelayanan langsung, telpon, call center).

Informan: Kalo call center tuh kita cuman satu call center ya mas reza, kalo di cabang namanya operator aja, nanti operatornya kita kasih nomernya ke mas reza, kalo call center itu dipusat dan jawabannya juga terpusat. Kalo call center namanya ssip namanya, ada unitnya sendiri kantor pusat untuk membriefting operator dengan jawabn-jawaban, lalu memberi jawaban terhadap komplain yang masuk di seluruh Indonesia, itu juga secara gk langsung mas reza, itu kan komunikasi publik dibawah kehumasan, itu 2 tahun berturut-turut masuk top 3, bahkan di 2019 dan 2020 Juara 1 untuk keterbukaan komunikasi publik, contohnya kayak mas reza seperti ini melakukan wawancara untuk kebutuhan data skripsinya, kita welcome kepada siapapun dan kita kasih data real tetapi harus ada surat pengantarnya.

3. Apakah dengan adanya strategi dalam menjalin hubungan baik dengan peserta, dapat memungkinkan adanya pengurangan biaya dalam memberikan layanan?

Informan: Kalo menekan biaya pastinya semua perusahaan yang bermindset bisnis akan berpikir bahwa ketika kepuasan pelanggan tercapai, maka biaya untuk promosi dll untuk menjaga itu semua akan berkurang dengan sendirinya. Namun kita ada porsi untuk biayannya, untuk anggaran secara spesifik saya gk tau, cuman memang ada batasan tertentu untuk hal itu jadinya apalagi sekarang di taspen kita udh digitalisasi, digitalisasi itu kalo dibandingkan dengan pertanyaan mas reza, dari sisi layanan kita mengurangi, karena kita udh jarang udah ngasih paper, kita udh jarang ngasih formulir, cetak mungkin masih ada cuman tidak sebanyak dulu, tinta printer dll kita by aplikasi, approvenya by aplikasi, semua-semuanya sudah mulai aplikasi, secara layanan mungkin berkurang, karena kita investnya ke digital mas reza.

Faktor “**Customer Satisfaction** atau **kepuasan pelanggan**” merupakan perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan terhadap produk atau jasa.

4. Apakah TASPEN Depok pernah melakukan survey kepuasan peserta? Jika pernah hasilnya seperti apa?

Informan: Iya pernah, surveynya ini dilakukan dari pihak ketiga dan kita pake markplus untuk tahun lalu, mereka yang survey langsung menelpon peserta untuk menanyakan bagaimana pelayanan baik itu ke mitra bayar maupun ke taspenya sendiri. Dari semua aspek mas, jadi yang dinilai peserta ke taspen itu baik dari kebersihan, keramahan frontliner, keramahan cs, apakah informasi yang diberikan mudah dipahami, dari segi fasilitas ac, ruang tunggu dan parkir semuanya dinilai mas. Kalo untuk secara keseluruhan sih pelayanan kita secara data sudah 99% kepuasan pelangganya sudah tercapai. Baik kepuasan terhadap Taspem maupun ke mitra bayar.

5. Bagaimana cara TASPEN Depok melakukan pelayanan yang dapat membuat peserta terkesan melebihi dari harapannya?

Informan: TASPEN berkomitmen untuk “Memberikan layanan melebihi harapan peserta”. Dengan maksud segala pelayanan yang diberikan TASPEN kepada peserta baik itu peserta aktif maupun pensiunan harus memberikan kesan tersendiri yaitu dengan menyelesaikan klaim maksimal 45 menit. Selain itu juga kita berharap agar peserta tidak bolak-balik ke kantor cabang, apabila masih ada berkas yang belum lengkap, kita mempunyai yang namanya TASPEN care, peserta dapat melengkapi berkas-berkasnya melalui taspen care.

6. Apa saja fasilitas penunjang yang dapat membuat peserta menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan?

7. Informan: Untuk fasilitas penunjangnya kalo di kantor cabang kita sediakan wastafel untuk cuci tangan, hand sanitizer, kotak kubikal disinfektan, scan barcode peduli lindungi, kaca pembatas antara peserta dengan CS dll. Kalo untuk sistemnya kita sudah siapkan lagi-lagi ke digitalisasi, karena ada orang

yang masih takut keluar rumah atau ketemu orang banyak, nah itu bisa menggunakan aplikasi yang sudah kami sediakan untuk mengurus klaim atau melihat persyaratan apa saja yang dibutuhkan melalui otentikasi, taspen care ataupun TOSS.

Faktor “***Customer Retention*** atau **retensi pelanggan**” merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan customernya.

8. Bagaimana langkah TASPEN Depok ketika ada peserta yang sudah lama tidak aktif atau uang pensiunannya tidak pernah diambil?

Informan: Kalo untuk pensiunan yang tidak mengambil uang pensiunannya selama 3 bulan, kami bekerja sama dengan mitra bank agar melakukan yang namanya layanan pro aktif. Layanan pro aktif atau jemput bola, dilakukan mitra bank untuk mengunjungi rumah pensiunan dan menanyakan kabar pensiunan tersebut apakah yang bersangkutan sakit atau gimana, itu yang berhak jemput bola si mitra bank tersebut. Nanti dari mitra bank laporan apa yang terjadi dengan pensiunan tersebut ke kantor cabang.

9. Bagaimana cara TASPEN Depok agar meminimalisir resiko menurunnya kualitas pelayanan peserta?

Informan: Kita tuh menjaga yang namanya SOP, SOP kita tuh harus kurang dari 45 menit saat ini, udah itu layanannya tidak boleh bolak balik peserta harus sekali datang dan langsung sekarang, serta di galakan dengan digitalisasi. Jadi kalo ada komplain peserta yang uangnaya tidak msk nih bulan ini, cukup by phone atau WA kita akan selesaikan saat itu juga, apabila ada kekurangan kita akan minta untuk dikirim dulu secara digital.

Customer Satisfaction

Unsur “Kualitas Produk” Perusahaan harus menunjukan bahawa kualitas produk yang diberikan kepada peserta harus berkualitas.

1. Bagaimana TASPEN Depok memberikan informasi terhadap peserta terkait produk-produk yang dimiliki perusahaan?

Informan: Nah kalo kita ada program yang berkelanjutan namanya sosialisasi, jadi kita sosialisasi ke peserta aktif atau ke orang-orang yang mau pensiun atau ke pensiunan nya itu sendiri. Jadi kita sosialisasi program nya apa saja, bahkan kita update di akun sosial media kita baik yang terpusat, seIndo ataupun kantor cabang itu kita update setiap hari, apasih JKK, JKM, THT, bagaimana sih cara klaim pensiun yatim, kita kasih informasi-informasi itu, tapi kok sosmed cabang gk ngangkat, itu ke taspen.kita aja, nah itu lengkap karena setiap hari tuh apapun informasi taspen disana, kalo sosmed cabang tuh kita cuman reupload aja yang berkesinambungan dengan cabang apa nihh, kita reupload sesuai dengan template dari pusat, karena memang kita sistemnya satu pintu dan biar gk ada miss untuk peserta.

2. Bagaimana cara yang dilakukan TASPEN Depok dalam memberikan produk yang dimiliki perusahaan oleh terhadap khalayak?

Informan: Informasi yang diberikan dari taspen itu hanya satu pintu ya mas, yaitu dari kantor pusat. Kalo untuk sosmed taspen yang langsung dari pusat itu ada instagram taspen.kita, selain itu juga ada youtube atau website. Disitu semuanya update setiap harinya mas untuk memberikan informasi-informasi mengenai ketaspenan ataupun mengenai jaminan hari tua dan hak-hak yang harus diketahui oleh pensiunan.

Unsur “Kualitas Pelayanan” Perusahaan harus menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta harus maksimal agar mendapatkan kepuasan peserta.

3. Bagaimana cara TASPEN Depok menyebarkan informasi agar calon peserta menyadari keberadaan TASPEN?

Informan: Sebenarnya ya mas, sewaktu peserta masih aktif atau masih menjadi PNS, untuk mengetahui hal yang lebih dalam mengenai taspen, kami biasanya melakukan sosialisasi ke pemkot atau ke instansi-instansi terkait mengenai hak-hak apa saja yang harus diketahui oleh peserta aktif dan untuk peserta yang akan mengalami masa pensiun. Jadi nanti ketika peserta itu sudah pensiun,

mereka sudah tidak perlu bingung harus kemana mereka mendapatkan haknya dan syarat-syaratnya apa saja itu nanti dijelaskan ketika sosialisasi berlangsung.

4. Media apa yang digunakan untuk memberikan informasi kepada peserta terkait TASPEN?

Informan: Kami mempunyai sosial media seperti yang tadi sudah dijelaskan seperti Instagram @taspen.kita, youtube dan juga yang terbaru kita ada linkedin. Tapi yang namanya pensiunan kan tidak semuanya aktif di sosmed ya, kami juga memberikan pengumuman melalui flyer, brosur ataupun spanduk untuk memberikan informasi yang terbaru kepada peserta. Untuk ig kantor cabang itu hanya untuk meneruskan dari ig yang ada di pusat, jadi ig kantor cabang hanya merepost konten-konten yang berkenaan dengan ketaspenan.

5. Bagaimana sistem yang dijalankan TASPEN Depok dalam mendapatkan informasi mengenai data-data peserta?

Informan: Taspen Depok itu sebenarnya base nya sim gaji ya, kita ada aplikasi sim gaji, itu dipake seluruh pemda dan Pemkot seluruh Indonesia, jadi termasuk Kota Depok itu ada jadi kita biasanya dpt data kepesertaannya itu dari sim gaji untuk yang aktif. Kalo untuk yang pensiun itu kita biasanya kan udh dari sim gaji itu, pensiun dll udh ada kan data dari dinas segala macam dan kita kerja sama dengan dukcapil, jadi pencatatan sipilnya berdasarkan nomer ktp, nomer kk dan jadinya udh terdaftar tuh siapa aja yang berhak menerima segala macam dari kepesertaannya udh tau nih, ohh anaknya umur segini masih bisa nih, misal contoh mas reza umurnya 21 tahun saat ini, ibunya dan bapaknya seorang pensiunan, mas reza saat ini masih ditanggung ketika maks 25 tahun dengan catatan msh bersekolah, belum menikah dan belum kerja. Nah itu kan ada mitigasinya dibuktikan dengan surat keterangan bersekolah atau kuliah, nanti juga diliat dari dari dukcapilnya sudah menikah atau belum.

Unsur “Emosional” Pelanggan/Peserta menunjukkan perasaan senang atau sedih terkait produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

6. Bagaimana cara TASPEN Depok memberikan informasi kepada peserta terkait penggunaan aplikasi dalam pelayanan berbasis online?

Informan: Kalo kita selagi pesertanya itu ada anak, atau sodara kita mengarahkan kepada sodaranya, cuman kalo untuk perekaman itu harus dari pesertanya langsung untuk otentikasi. Nah kalo ada yang gaptek bgt dan gk punya keluarga dan mau datang ke taspen monggo juga gapapa, kita bantu segala macam. Kalo ada peserta yang gk bisa datang dan gaptek bgt, itu kita ada fungsi dari mitra dari layanan kunjungan nasabah, jadi gk ada alasan mitra gk membayarkan uang yang telah kita salurkan.

7. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiunan yang mengalami sakit yang cukup parah?

Informan: Kita tuh ada kerja sama dengan mitra dan mewajibkan mitra yang namanya Layanan Kunjungan Nasabah. Bagi peserta nih yang udah gk bisa jalan, kesulitan berjalan ataupun udh tinggal sendiri gk ada yang ngurus, itu mitra wajib datang ke peserta, ohh iyak pesertanya masih ada masih sehat, masih berhak untuk menerima pensiunan dll sebagainya gitu. Jadinya kita emang peserta itu, komplainnya baik dari mitra atau ke kita sendiri.

Unsur “Menangani Komplain Pelanggan” Perusahaan harus mempunyai Standar Operasional (SOP) dalam menangani komplain pelanggan.

8. Bagaimana langkah TASPEN Depok dalam menanggapi komplain dari peserta?

Informan: Kalo kita biasanya datengin langsung, kita datengin langsung atau kita misalnya nih peserta marah-marah dilayanan, kita biasanya mengarahkan peserta itu ke asment atau jika dia cukup ngeyel dan minta ketemu pimpinan, kita langsung hadepin ke pimpinan. Jadinya kita gk membiarkan orang itu teriak-teriak di layanan, kita biasanya handlenya ke atasan kita, jadi atasan kita juga terbuka nihh jadi semua harus siap dengan komplain, tapi kalo bisa

memang kalo masalah yang kecil-kecil ya bisa dihandle CS ya. Biasanya kita menanggapi komplain satu orang 15 menit, jadi kan lumayan ya kalo kita masih handle dan bertutur kata baik ya its okay, tapi ya itu ya caranya kita mitigasinya dengan tadi nemuin atasan atau apabila masih ada komplain yang peserta masih belum lengkap berkasnya, kita terima berkasnya lalu lampiran yang kurang bisa via wa atau kembali lagi kita maksimalkan lagi ke taspem care.

9. Bagaimana sikap dan SOP dari petugas pelayanan di loket ketika menghadapi para peserta?

Informan: Jadi kalo untuk sop kita sudah mengikuti prosedur atau aturan yang mengikat dari pusat ya, seperti ketika peserta baru sampai di parkir, petugas keamanan dan frontliner kami wajib menyambutnya dengan ramah, kemudian memberikan informasi mengenai alur untuk menuju ke CS, sesampainya di CS juga peserta harus di sambut dengan ramah dan dilayani dengan sebaik mungkin hingga peserta keluar dari kantor cabang.

10. Bagaimana cara TASPEN Depok dalam menangani komplain peserta jika mengalami masalah yang berat?

Informan: Kalo bisa memang masalah yang kecil-kecil ya bisa dihandle CS ya. Biasanya kita menanggapi komplain satu orang 15 menit, jadi kan lumayan ya kalo kita masih handle dan bertutur kata baik ya its okay, tapi jika sudah marah-marah di ruang layanan dan ingin menemui atasan kami, kami persilahkan untuk ke ruangan branch manager, dari pada dilayanan marah-marah dan mengganggu yang lain, jadi branch manager kami juga siap menemui peserta yang marah-marah seperti itu untuk diberikan arahan dan solusi atas permasalahannya.

11. Bagaimana peran TASPEN Depok dalam memberikan pelayanan kepada peserta agar mendapatkan kepuasan peserta?

Informan: Ya kalo saya ambil contoh misalnya, ada seorang Sekda atau seorang kepala dinas yang pensiun. Kita kan sudah punya grafik data siapa

aja yang besok pensiun, kepala dinas mana saja sih, orang-orang penting mana saja. Nah kita mempunyai layanan proaktif, jangan sampai orang itu datang ke Taspen hanya untuk mengurus hal-hal yang menurut dia itu karena dia biasa dilayanin sama orang, itu menurut dia itu sepele tapi kan sama Taspen jadi rumit. Nah itu sebisa mungkin kita jemput bola, dengan adanya itu otomatis secara keterikatan antara Taspen dengan si peserta itu akan jalan dengan sendirinya, karena dia akan ingat dengan pelayanan-pelayanan yang kita berikan itu sampai mereka ceritakan ke orang lain, kalo dia sudah effort untuk cerita ke orang lain, pelayanan kita sudah lebih dari harapan peserta sesuai dengan motto kita

Era Covid-19

1. Bagaimana langkah dari Taspen Depok ketika awal mula pandemi covid-19 melanda?

Informan: Kita mula awal pandemi, mitigasinya pembatasan ya kegiatan yang di kantor cabang baik yang di pusat ya, kita melakukan pembersihan ruangan seluruhnya, juga kita pembekalan masker ke peserta dan karyawan segala macam, kita juga batasan kyk ada kaca-kaca antara peserta sama CS, ya pengecekan suhu dll kita sempet ada untuk yang semprot disinfektan yang bilik kubikal, jadi kita memang memberi fasilitas untuk keamanan peserta,. Kalo tidak peserta dibatesin bisa datang ke dlm tanpa pegang apapun dll segala macem. Tapi bagi yang gk datang kita sudah siapin pelayanan digital nya sepeti taspen care, otentikasi, TOSS, jadinya apapun gk ada masalah nihh. Dari awal pandemi kita sudah aktif bgt taspen care nih biar gk ada yang datang untuk menghindari dan kita juga ada dropbox ya untuk menaruh berkas-berkas persyaratan.

2. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam melayani peserta ketika PSBB diberlakukan?

Informan: Strategi taspen saat diterapkannya PSBB yaitu yang pertama membatasi jumlah peserta yaitu hanya bisa 25% yang datang ke kantor cabang. Peserta yang datang dibatesin dan masuk ke dlm tanpa pegang

apapun dll segala macem. Tapi bagi yang gk datang kita sudah siapin pelayanan digital nya sepeti taspen care, otentikasi, TOSS, jadinya apapun gk ada masalah nihh. Dari awal pandemi kita sudah aktif bgt taspen care nih biar gk ada yang datang untuk menghindari dan kita juga ada dropbox ya untuk menaruh berkas-berkas persyaratan. Dropbox dilakukan di halaman kantor cabang dan tidak masuk ke ruangan layanan peserta.

3. Apa saja kendala yang dialami dalam melayani peserta di tengah wabah pandemi Covid-19?

Informan: Kendalanya ya itu seperti yang tadi dijelaskan, bahwa banyak komplain dari peserta karena saat menghubungi operator dan call center tidak diangkat karena mungkin jalur komunikasi saat itu sedang padat dan ramai, atau bisa juga karena peserta bisa melakukan pelayanan tatap muka, sehingga ketika terjadi perubahan mekanisme dari tatap muka beralih ke digitalisasi, mereka kaget dan tidak terbiasa melakukannya dengan gadget. Untuk itu kita terus memberikan sosialisasi mengenai digitalisasi seperti taspen care dll dengan cara memberikan informasi melalui flyer-flyer atau spanduk kepada peserta.



Lampiran IX

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2

Nama : Adi Setiadi

Jabatan : *Branch Manager*

Hari & Tanggal : Senin, 4 April 2022 Pukul 11.00 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

Peran dan Fungsi Humas

Bentuk komunikasi dan alat bagi humas dalam membina hubungan dengan nasabah.

1. Dalam PT TASPEN Depok ini, siapa yang memiliki kewenangan untuk menjadi penghubung untuk menjalin hubungan baik dengan peserta Taspen?

Informan: Untuk menjalin hubungan dengan peserta itu ada 2, yaitu hubungan internal dan eksternal. Kalo untuk eksternal itu bidangnya adalah Human Capital & General Affairs nah disana ada fungsi kehumasan, ya jadi fungsi kehumasan untuk menjalin hubungan eksternal itu adalah fungsi dari kehumasan, sedangkan kalo dari internal artinya dalam hal untuk melayani peserta, kemudian untuk melayani peserta ke Taspen tentunya itu terkait dengan layanan, itu ditugaskan seorang Account Officer yang akan menangani.

2. Bagaimana peran Account Officer dan HC & GA PT TASPEN Depok dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Jadi di sini account officer berperan sebagai memberikan layanan secara proaktif kepada peserta sehingga terjadi hubungan yang baik ya layanannya, jadi kita di taspen depok memprioritaskan layanan proaktif,

lewat media sosial atau lewat laporan yang diterima melalui baik media sosial maupun telpon dan itu langsung ditinjau lanjuti oleh account officer. Nah account officer ini, dia memiliki layanan khusus berupa layanan jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian, kalo layanan klaim yang normal di handle untuk customer service kita, untuk hubungan antara instansi dan peserta dengan taspen itu bagian account officer. Nah kalo untuk fungsi kehumasan jadi disana humas itu fungsinya untuk menjembatani sosialisasi yang akan dilakukan pt taspen ke stakeholder hal ini yaitu Pemkot Depok atau dengan instansi terkait seperti RSUD Depok yang sudah bekerja sama dengan kita, di sana akan diatur tentang acara dan jadwalnya, kemudian juga artinya kehumasan itu menjadi penghubung antara taspen dengan instansi terkait, kemudian juga ketika ada acara-acara yang terkait dengan pt taspen, hubungannya dengan kehumasan.

3. Apa fungsi dari Account Officer terhadap pelayanan yang diberikan kepada peserta TASPEN?

Informan: Account officer setelah melakukan layanan proaktif, jadi tentunya ao akan memproses klaimnya sampai dengan hak nya dibayarkan dan sudah diyakini kebenarannya bahwa kejadian tersebut adalah benar secara administrasi maupun secara defacto, kemudian akan dihitung haknya dan dilakukan pembayaran.

4. Bagaimana cara Account Officer menjaga komunikasi antara TASPEN dengan peserta?

Informan: Tentunya account officer itu sudah dibekali dengan communication skills, keterampilan komunikasi yang efektif, kemudian bagaimana cara menghadapi customer, itu sudah kami berikan pendidikannya dan juga pengetahuan tentang program ketaspenan sehingga pada saat menjelaskan kepada peserta itu diharapkan pesertanya sangat-sangat puas dengan layanan tersebut dan mengerti hak-haknya.

5. Apakah Account Officer mempunyai peran penting dalam menjaga hubungan baik dengan peserta?

Informan: Iya pasti, jadi account officer ini adalah salah satu tugasnya yaitu investigasi terhadap seorang ASN yang mengalami kecelakaan kerja, kemudian apalagi menyebabkan meninggal dunia itu harus diinvestigasi, apakah kejadian tersebut berhubungan dengan kerja nanti hasil dari investigasi itu akan menentukan apakah yang bersangkutan itu berhak atas jaminan kecelakaan kerja atau tidak, jadi disini account officer juga selain menangani klaim yang berhubungan dengan jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian, ao juga berperan dalam pemasaran taspen group. Jadi fungsi ao disini memang sangat penting.

Customer Relationship Management (CRM)

Faktor “*Customer Value* (Nilai Pelanggan)” merupakan hubungan emosional yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan.

1. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam memberikan nilai tambah/value dalam melayani peserta?

Informan: Jadi pertama itu, kami memberikan layanan proaktif seperti yang tadi saya sampaikan, layanan proaktif yang kami berikan ya sehingga peserta itu tidak perlu datang ke kantor, tetapi akan kami layani langsung secara otomatis sehingga peserta itu sangat puas dengan layanan yang taspen berikan melalui layanan klaim otomatis dan layanan proaktif, kemudian yang kedua kami selaku berkoordinasi dengan pemerintah kota dalam hal sosialisasi program ketaspen baik melalui tatap muka langsung ataupun lewat online.

2. Apa pelayanan yang diberikan oleh TASPEN Depok agar peserta mendapatkan kepuasan sehingga terciptanya loyalitas peserta?

Informan: Nah layanan yang diberikan oleh pt taspen itu sekarang sudah melalui layanan fully digital sistem, jadi layanannya itu sebentar lagi akan di launching rencananya tanggal 17 April akan diluncurkan TOSS (TASPEN ONE STOP SERVICE), jadi ketika klaim itu diajukan secara online, maka pt taspen akan menyelesaikan dalam waktu satu jam. Jadi

peserta itu sudah tidak perlu lagi datang ke taspen, mereka cukup upload seluruh dokumennya di website taspen

3. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh TASPEN Depok dalam memberikan informasi kepada peserta? (website, staff pelayanan langsung, telpon, call center).

Informan: Kalo pelayanan langung, ketika pensiunan ingin mengurus sendiri dan ingin datang, tetap kami layani dan juga ketika berkasnya lengkap klaim itu juga harus kami proses dalam jangka waktu satu jam harus selesai dan ditentukan rencana bayarnya kapan, seperti itu kalo untuk pelayanan langsung. Kalo call center satu sistem saja yaitu tersambung ke kantor pusat.

4. Apakah dengan adanya strategi dalam menjalin hubungan baik dengan peserta, dapat memungkinkan adanya pengurangan biaya dalam memberikan layanan?

Informan: Pasti sangat pasti, jadi disini kami menerapkan sosialisasi secara digital, ya sosialisasi ketaspenan secara digital melalui media digital sehingga ketika sosialisasi itu dilakukan secara tatap muka pasti menggunakan biaya, sedangkan kalo dilakukan secara online pastinya akan memangkas biaya.

Faktor “**Customer Satisfaction** atau **kepuasan pelanggan**” merupakan perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan terhadap produk atau jasa.

5. Apakah TASPEN Depok pernah melakukan survey kepuasan peserta? Jika pernah hasilnya seperti apa?

Informan: Iya pernah, seperti yang tadi di awal saya jelaskan kami setiap tahun itu punya alat ukurnya namanya Customer Satisfaciton Index (CSI) ini dilakukan oleh pihak independen, ini dilakukan dengan cara mengirimkan kuesioner kepada peserta, kemudian peserta memberikan tanggapan, nah selama ini skor yang di dapat oleh pt taspen secara

keseluruhan itu diatas target. Jadi layanannya sudah sangat baik dan memuaskan kepada peserta.

6. Bagaimana cara TASPEN Depok melakukan pelayanan yang dapat membuat peserta terkesan melebihi dari harapannya?

Informan: Kami memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh peserta, baik melalui layanan tatap muka maupun dengan digitalisasi yaitu dengan adanya TOOS, Taspen Care untuk melayani peserta cukup dari rumah, tidak perlu ke kantor cabang, cukup mengupload berkas-berkas yang dibutuhkan melalui website kami, peserta sudah mendapatkan haknya. Kalo untuk peserta yang tidak terbiasa dengan digital, mereka juga bisa ke kantor cabang dan akan dilayani dengan baik oleh teman-teman yang ada di layanan.

7. Apa saja fasilitas penunjang yang dapat membuat peserta menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan?

Informan: Fasilitasnya tadi website untuk secara onlinenya dan untuk offline nya ketika covid-19 yaitu melalui dropbox, untuk menuju new normal itu kami sudah membuka layanan tatap muka tetapi dengan peserta yang terbatas yaitu 50% dari jumlah customer service, jadi secara bergilir peserta akan masuk ke ruangan dan kami sudah menyediakan ruang tunggu di luar area gedung.

Faktor “**Customer Retention** atau **retensi pelanggan**” merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan *customernya*.

8. Bagaimana cara TASPEN Depok agar meminimalisir resiko menurunnya kualitas pelayanan peserta?

Informan: ya jadi untuk layanan kami punya sistem monitoring secara aplikasi, jadi ketika klaim itu di proses, maka disana ada argo waktu yang berjalan itulah ketika itu lebih dari waktu yang sudah ditentukan, maka kita akan kena penalti. Kemudian juga ada aplikasi di branch manager itu monitoring klaim, kemudian monitoring antrian itu juga bisa digunakan untuk meminimalisir penurunan pelayanan untuk menjadi acuan.

Customer Satisfaction

Unsur “Kualitas Produk” Perusahaan harus menunjukkan bahawa kualitas produk yang diberikan kepada peserta harus berkualitas.

1. Bagaimana TASPEN Depok memberikan informasi terhadap peserta terkait produk-produk yang dimiliki perusahaan?

Informan: Jadi disana lah fungsi sosialisasi tadi sangat gencar kami lakukan supaya peserta dapat memahami informasi apa mengenai produk-produk taspen dan taspen grup, jadi taspen itu memiliki anak perusahaan yang tujuannya memberikan layanan yang lebih baik terhadap peserta, seperti itulah kita melalui media sosialisasi.

2. Bagaimana cara yang dilakukan TASPEN Depok dalam memberikan produk yang dimiliki perusahaan oleh terhadap khalayak?

Informan: Jadi sebenarnya tidak perlu di yakinkan ya, karena memang ini asuransi sosial jadi kami menyakinkannya yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada peserta, kami memiliki aplikasi yang sangat canggih dan sangat baik sehingga para peserta itu sangat percaya dengan taspen ya, karena layanan taspen dan kemudian layanan taspen itu gratis, cepat dan mudah. Makanya peserta itu ketika sudah berhubungan dengan taspen, maka seluruh permasalahannya itu terselesaikan dengan baik.

Unsur “Kualitas Pelayanan” Perusahaan harus menunjukkan bahawa kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta harus maksimal agar mendapatkan kepuasan peserta.

3. Bagaimana cara TASPEN Depok menyebarkan informasi agar calon peserta menyadari keberadaan TASPEN?

Informan: Sebenarnya ya mas, sewaktu peserta masih aktif atau masih menjadi PNS, untuk mengetahui hal yang lebih dalam mengenai taspen, kami biasanya melakukan sosialisasi ke pemkot atau ke instansi-instansi terkait mengenai hak-hak apa saja yang harus diketahui oleh peserta aktif dan untuk peserta yang akan mengalami masa pensiun. Jadi nanti ketika peserta itu sudah pensiun, mereka

sudah tidak perlu bingung harus kemana mereka mendapatkan haknya dan syarat-syaratnya apa saja itu nanti dijelaskan ketika sosialisasi berlangsung.

4. Media apa yang digunakan untuk memberikan informasi kepada peserta terkait TASPEN?

Informan: Kami sudah menyebarkan pengumuman atau informasi yang kami sebar ke seluruh mitra bayar kami, di bank atau pos indo yang membayarkan pensiun kemudian juga kami memberikan pengumuman melalui pemerintah kota Depok dan juga kami menempelkan flyer pengumuman di depan kantor. Nah itu untuk yang gaptek, kalo untuk yang gak gaptek kan kami sudah banyak menyiarkan di instagram resmi kita dan youtube taspen.

5. Bagaimana sistem yang dijalankan TASPEN Depok dalam mendapatkan informasi mengenai data-data peserta?

Informan: Jadi kami sudah bersinergi dengan badan kepegawaian negara (BKN), kalo di daerah itu ada badan kepegawaian daerah, ada bkpsdm dan juga ada badan keuangan daerah. Kami juga sudah bersinergi ke dukcakpil, jadi data tersebut bisa kami peroleh setiap kali ada perubahan kenaikan data mengenai gaji berkala atau kenaikan pangkat, itu sudah terupdate ke aplikasi kita.

Unsur “Emosional” Pelanggan/Peserta menunjukkan perasaan senang atau sedih terkait produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan.

6. Bagaimana cara TASPEN Depok memberikan informasi kepada peserta terkait penggunaan aplikasi dalam pelayanan berbasis online?

Informan: Kita sudah membentuk lagi namanya WA Grup antara Pemerintah kota dengan taspen, jadi nanti sosialisasi akan kami berikan tentang persyaratan maupun hak nya melalui media wa grup. Di harapkan itu bisa menjadi informasi yang penting untuk peserta.

7. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiunan yang mengalami sakit yang cukup parah?

Informan: Pelayanan yang diberikan melalui pembayaran pensiunan melalui otentikasi, apabila pensiunan tidak bisa melakukan otentikasi, maka kami bekerja

sama dengan mitra bayar namanya Layanan Kunjungan Nasabah, jadi terhadap para pensiunan yang berhalangan jadi kami bekerja sama dengan mitra bayar dalam hal ini bank atau pt pos indo untuk membayarkan langsung ke nasabahnya ke tempat tinggalnya dan itu yang sudah kami lakukan. Memang kami juga sudah melayangkan surat ya, ketika para pensiunan tidak bisa melakukan otentikasi, maka diwajibkan mitra bayar melakukan video call terlebih dahulu, jika video call juga sudah tidak bisa, pensiunan itu mengisi formulir surat pernyataan bahwa intinya tidak bisa melakukan otentikasi dan mohon untuk dilakukan layanan kunjungan nasabah

Unsur “Menangani Komplain Pelanggan” Perusahaan harus mempunyai Standar Operasional (SOP) dalam menangani komplain pelanggan.

8. Bagaimana langkah TASPEN Depok dalam menanggapi komplain dari peserta?

Informan: pertama melalui aplikasi taspen care tadi, jadi semua keluhan peserta akan dijawab pada taspen care, tetapi ketika pesertanya datang langsung akan langsung kami layani sehingga apa yang menjadi masalah yang bersangkutan dapat terselesaikan. Jadi peserta memiliki dua opsi yaitu dengan online melalui taspen care maupun dapat datang langsung ke kantor taspen terdekat.

9. Bagaimana sikap dan SOP dari petugas pelayanan di loket ketika menghadapi para peserta?

Informan: Melakukan komunikasi sesuai dengan SOP etika pelayanan seperti sikap dan gaya komunikasi yang diberikan. Pertama dapat menjadi pendengar terlebih dahulu, walaupun sudah tau maksud dan tujuannya seperti apa namun tidak boleh dipatahkan, kemudian baru dijelaskan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh peserta. Jika peserta meluapkan emosinya, biarkan terlebih dahulu hingga emosinya reda kemudian dibawa ke ruang tunggu tamu untuk diredakan emosinya, jika emosinya sudah reda kemudian baru peserta menjelaskan maksud dan tujuannya seperti apa. Customer Service juga harus profesional dalam menghadapi peserta, jika terdapat masalah pribadi diharapkan jangan melayani terlebih dahulu agar tidak berdampak ke arah negatif kepada peserta.

10. Apakah ada kendala/hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap peserta?

Informan: Selama ini tidak terjadi kendala yang berarti ya, tetapi memang penyampaian informasi secara digital memang belum terbiasa ya, jadi peserta itu dia masih lebih suka melakukan tatap muka dibandingkan online. Nah juga kalo kepuasannya memang masih berbeda ya antara tatap muka dengan online ya, ya kendalanya cuman itu saja.

11. Bagaimana cara TASPEN Depok dalam menangani komplain peserta jika mengalami masalah yang berarti?

Informan: Kalo bisa memang masalah yang kecil-kecil ya bisa dihandle CS ya. Biasanya kita menanggapi komplain satu orang 15 menit, jadi kan lumayan ya kalo kita masih handle dan bertutur kata baik ya its okay, tapi jika sudah marah-marah di ruang layanan dan ingin menemui atasan kami, kami persilahkan untuk ke ruangan branch manager, dari pada dilayanan marah-marah dan mengganggu yang lain, jadi branch manager kami juga siap menemui peserta yang marah-marah seperti itu untuk diberikan arahan dan solusi atas permasalahannya.

Era Covid-19

1. Bagaimana langkah dari Taspen Depok ketika awal mula pandemi covid-19 melanda?

Informan: Ya kami mengambil strategi tentunya sesuai dengan arahan pusat, untuk layanan klaim itu dilakukan melalui dropbox, jadi tidak ada layanan tatap muka. Ketika klaim itu atau persyaratan itu sudah diserahkan ke dropbox, maka kami punya kewajiban untuk menyelesaikan dalam waktu 2 hari, kemudian juga selain layanan dropbox, kami juga membuka layanan e-klaim atau elektronik klaim untuk diajukan dan kami juga punya waktu 2 hari untuk menyelesaikan. Kemudian untuk informasi dan sebagainya kami siapkan call center dan taspen care untuk pertanyaan dari peserta terhadap taspen.

2. Bagaimana strategi TASPEN Depok dalam melayani peserta ketika PSBB diberlakukan?

Informan: Jadi seperti yang saya sampaikan tadi, untuk strategi nya yaitu peserta dapat menaruh berkas melalui dropbox yang di sediakan di depan kantor taspen, maupun bisa melalui e-klaim. Jadi strategi itu sudah ditetapkan dari kantor pusat dan itu berlaku untuk se Indonesia, jadi kami tinggal menjalankan apa yang sudah di tetapkan oleh kantor pusat.

3. Apa saja kendala yang dialami dalam melayani peserta di tengah wabah pandemi Covid-19?

Informan: Jadi kendalanya itu terutama kalo ada peserta yang mengalami kecelakaan kerja ya, tentunya harus seperti yang tadi saya sampaikan harus ada investigasi. Investigasi itu terkendala oleh biasanya di satu daerah itu di lockdown sehingga itu menyulitkan kami untuk melakukan investigasi. Kemudian juga untuk para peserta yang tidak melakukan otentikasi selama 3 bulan berturut-turut maka kami harus melakukan onthespot kepada yang bersangkutan untuk memastikan apa yang bersangkutan masih hidup. Ketika kami ingin melakukan onthespot ada daerah yang mengalami lockdown disatu daerah tersebut.

4. Apa fasilitas penunjang yang diberikan TASPEN Depok di masa pandemi agar pelayanan yang diberikan tetap maksimal?

Informan: Fasilitasnya tadi website untuk secara onlinenya dan untuk offline nya yaitu melalui dropbox, untuk menuju new normal itu kami sudah membuka layanan tatap muka tetapi dengan peserta yang terbatas yaitu 50% dari jumlah customer service, jadi secara bergilir peserta akan masuk ke ruangan dan kami sudah menyediakan ruang tunggu di luar area gedung.

5. Bagaimana pelayanan yang diberikan saat era New Normal?

Informan: Ya saat ini pelayanan tatap muka dari taspen depok sudah dibuka kembali ya tapi dengan syarat protokol kesehatan yang benar-benar kami terapkan, seperti yang berada di dalam gedung hanya 75%, sedangkan 25%nya dapat tunggu di luar. Kami juga menyiapkan bangku yang berjarak baik yang di dalam gedung maupun di luar gedung.

Lampiran X

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 3 (Peserta)

Nama : Ibu Guruh Lesmana Wati

Jabatan : Peserta Pensiunan TASPEN Depok

Hari & Tanggal : Senin, 4 April 2022 Pukul 15.00 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

1. Bisa diperkenalkan Bapak/Ibu, Umur dan Berasal dari pensiunan institusi apa?

Informan: Ibu Guruh Lesmana Wati, Pensiunan dari PNS Guru

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Taspen Depok saat menyambut pertama kali kedatangan Bapak/Ibu ke Kantor Taspen?

Informan: Untuk pelayanannya baik, saya juga barusan ngomong ke adek saya tuh ya maksudnya ohh disini enak banget ya apa-apa ditanya, mau perlu apa gitu kan ya, terus dibantu juga jadi ini aja buka rekening, saya disuruh tunggu, bapaknya yang jalan jadi kita benar-benar disuruh tunggu saja.

3. Menurut Bapak /Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pelayanan?

Informan: Pelayanannya sangat baik, sopan-sopan dan memberitahukan informasinya juga jelas tidak bertele-tele, jadi buat saya itu sangat baik ya gampang diterima informasinya.

4. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan dapat mudah dipahami oleh Bapak/Ibu?

Informan: Informasi yang diberikan sih mudah sekali dipahami ya, karena jelas informasinya, tidak bertele-tele dan tidak sulit untuk dimengerti.

Petugas juga memberikan persyaratan berkas-berkas yang dibutuhkan seperti apa juga detail penjelasannya, jadi membuat saya tidak bingung.

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait mekanisme digitalisasi yang saat ini dilakukan TASPEN?

Informan: Kalo untuk itu sih saya setuju aja ya, namanya sekarang apa-apa udah modern ya ikut perkembangan jaman, jadi kalo untuk digitalisasi menurut saya bisa membuat cukup mudah buat ke depannya nanti.

6. Apakah dengan digitalisasi ini membuat Bapak/Ibu menjadi kesulitan dalam memproses layanan dari TASPEN?

Informan: Untuk awal-awal seperti otentikasi saya cukup kesulitan ya karena saya kurang paham juga dengan penggunaan hp, setelah saya ke kantor cabang TASPEN Depok ini untuk menanyakan perihal gaji bulanan, akhirnya saya diarahkan untuk melakukan enrollment dan dibantu otentikasi serta diajarkan tentang penggunaannya, semakin lama saya sih sudah terbiasa ya dengan otentikasi ini.

7. Apa yang Bapak/Ibu rasakan dampaknya dari adanya penggunaan otentikasi, taspen care dll?

Informan: Bagus sekali ya, saya cukup dengan melakukan otentikasi setiap bulannya tepatnya di awal bulan, uang pensiunannya langsung masuk ke rekening dan tidak perlu datang ke bank untuk melakukan cetak print buku rekening dan bisa langsung mengambil nya di atm.

8. Bagaimana dengan fasilitas yang tersedia di kantor TASPEN Depok?

Informan: Sudah bagus ya, nyaman terus sekarang kan masih pandemi covid ya jadi protokolnya betul-betul dijaga kayak adanya kaca itu pembatas, terus tempat buat cuci tangan di depan sama bangkunya di jarak-jarakin. Pelayanan baik, satpamnya juga membantu, ruang tunggu nya ada, papan bacaan banyak untuk informasi dan untuk baca-baca.

9. Apakah fasilitas di Taspen Depok ini dapat memudahkan para pensiunan yang menggunakan kursi roda?

Informan: Sangat memudahkan ya apalagi kalo buat orang yang kesulitan untuk berjalan jadi adanya kursi roda benar-benar sangat membantu,

satpamnya juga membantu ketika ada yang menggunakan kursi roda, jalur kursi rodanya juga tersedia.

10. Apakah petugas di loket pelayanan mampu melayani Bapak/Ibu dengan baik dalam mengurus klaim atau permasalahan yang Bapak/Ibu alami?

Informan: Baik, menanyakan dari awal permasalahan sampai selesai dan prosesnya juga cepet ya jadi gak terasa baru duduk nunggu sebentar tau-tau sudah selesai, dan pelayanannya benar-benar baik sih semua dilayanin dengan baik.

11. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan kondisi ruang tunggu di TASPEN Depok ini?

Informan: Nyaman, bagus, AC nya dingin juga tidak panas" an dalam menunggu dan juga ruangnya luas yaa tidak sempit jadi enak buat nunggunya.

12. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan papan informasi yang berada di bagian ruang tunggu? Apakah informasi yang diberikan cukup untuk dipahami oleh Bapak/ibu?

Informan: Cukup mudah dipahami ya untuk informasinya itu, banyak dan mudah untuk di baca, jelas tulisannya tidak terlalu menyulitkan.

13. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur/syarat untuk melakukan klaim termasuk mudah?

Informan: Menurut saya mudah, karena selain mudah prosedurnya ketika tidak mengerti juga dibantu jelaskan oleh petugasnya, jadi tidak ada kesulitan bagi saya untuk mengenai syarat mengurus klaim.

14. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat mengambil uang pensiunan perbulan? Jika ada, kendala apa yang dialami oleh Bapak/Ibu?

Informan: Belum pernah ada sih, setiap bulannya selalu lancar sih alhamdulillah asal kita selalu mengikuti prosedur yang diberikan taspen seperti perekaman diri ya mas itu otentikasi, setelah itu lancar aja sih.

Lampiran XI

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4 (Peserta)

Nama : Nur Aisyah

Jabatan : Peserta Pensiunan TASPEN Depok (Pensiunan PT KAI)

Hari & Tanggal : Senin, 4 April 2022 Pukul 15.30 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

1. Bisa diperkenalkan Bapak/Ibu, Umur dan Berasal dari pensiunan institusi apa?

Informan: Nur Aisyah, dari PT KAI.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Taspen Depok saat menyambut pertama kali kedatangan Bapak/Ibu ke Kantor Taspen?

Informan: Disambut dengan baik dan baguss sekali, pelayanan yang diberikan pegawai Taspen Depok sangat sesuai dengan SOP, menyambut dengan ramah dan memberi kemudahan bagi nasabah

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait mekanisme digitalisasi yang saat ini dilakukan TASPEN?

Informan: Ya menurut saya cukup bagus ya, itu kan sudah mengikuti jaman istilahnya dengan begitu bisa jadi proses layanannya bisa lebih baik dan cepat ya dengan penggunaan sistem digital.

4. Apakah dengan digitalisasi ini membuat Bapak/Ibu menjadi kesulitan dalam memproses layanan dari TASPEN?

Informan: Kalo untuk awal-awal saya sih cukup kesulitan ya tentang aplikasi otentikasi ini ketika saya mau ngambil uang pensiunan ternyata harus ada otentikasi ini, akhirnya saya diberikan informasi mengenai penunjuk alur otentikasi ini dan saya dibantu anak saya untuk bisa melakukan otentikasi dan sebelumnya juga harus melakukan enrollment ya di sini agar otentikasinya berhasil.

5. Apa yang Bapak/Ibu rasakan dampaknya dari adanya penggunaan otentikasi, taspen care dll?

Informan: Cukup bagus dan memudahkan sih, kita jadi tidak perlu sering ke kantor cabang, dengan otentikasi uang pensiunan bisa langsung masuk ke rekening dan kita bisa langsung mengambilnya di atm.

6. Bagaimana dengan fasilitas yang tersedia di kantor TASPEN Depok?

Informan: fasilitas yang ada sangat memadai, seperti ruangan yang nyaman dan ber-Ac, disediakan juga majalah mengenai informasi taspen, dan bersih juga ya rapih serta menjaga kerapihan fasilitas yang di sediakan

7. Apakah petugas di loket pelayanan mampu melayani Bapak/Ibu dengan baik dalam mengurus klaim atau permasalahan yang Bapak/Ibu alami?

Informan: Petugas pelayanan menjelaskan secara detail tahapan yang ada kepada nasabah dengan terampil serta komunikasi yang mudah di pahami, sehingga saya tidak kesulitan untuk mendapatkan informasi.

8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan kondisi ruang tunggu di TASPEN Depok ini?

Informan: Bagus, nyaman dan bersih juga saya ngeliatnya. Ini juga dingin ya suhunya karena dilengkapi Ac jadi menurut saya cukup nyaman sih dalam menunggu.

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur/syarat untuk melakukan klaim termasuk mudah?

Informan: Sangat mudah dan dapat dilakukan dengan cepat ya proses klaimnya, untuk prosedur juga sudah sesuai SOP ya pastinya jadi tidak ada kesulitan sih.

10. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat mengambil uang pensiunan perbulan? Jika ada, kendala apa yang dialami oleh Bapak/Ibu?

Informan: Tidak ada, semua sangat mudah dan lancar-lancar aja ya selama ini.

11. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Taspen, saat Bapak/Ibu mengalami kendala tersebut?

Informan: Menjelaskan kembali dan mengecek berkas-berkasnya yang dibutuhkan, untuk membantu kami agar prosesnya segera selesai

12. Apakah di Kantor Taspen Depok ini sudah melakukan protokol kesehatan dan menyediakan wastafel saat pandemi Covid-19 ini terjadi?

Informan: Sudah. semua sesuai protokol kesehatan seperti tempat cuci tangan di depan, semua petugasnya juga menggunakan masker dengan benar dan ruangnya sangat bersih.

Lampiran XI

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4 (Peserta)

Nama : H. Risnan

Jabatan : Peserta Pensiunan TASPEN Depok (Pensiunan Kementrian Agama)

Hari & Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2022 Pukul 14.30 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

1. Bisa diperkenalkan Bapak/Ibu, Umur dan Berasal dari pensiunan institusi apa?

Informan: Nama saya H. Risnan dari Pensiunan Kementrian Agama.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Taspen Depok saat menyambut pertama kali kedatangan Bapak/Ibu ke Kantor Taspen?

Informan: Pelayanan yang diberikan bagus, ramah dan sopan. Membantu mengarahkan ke tahap selanjutnya juga.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Taspen Depok berpakaian rapih dan bersih?

Informan: Menurut saya rapih dan bersih ya seperti pegawai pada umumnya

4. Menurut Bapak /Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pelayanan?

Informan: Pelayanan yang dilakukan petugas pada loket sangat baik, memberikan pengarahan yang lengkap dan juga detail

5. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan dapat mudah dipahami oleh Bapak/Ibu?

Informan: Mudah dipahami karena petugas pelayanan mengarahkan dengan pelan-pelan dan secara berulang dengan penggunaan bahasa yang simple sehingga mudah dipahami

6. Bagaimana dengan fasilitas yang tersedia di kantor TASPEN Depok?

Informan: Fasilitas cukup lengkap saya rasa, terdapat AC pada ruang tunggu, pelayanan yang ramah, ruang tunggu yang nyaman diberikan air minum, lalu untuk yang sudah berumur diberikan fasilitas kursi roda untuk membantu jalan bagi yang sudah tidak sanggup

7. Apakah fasilitas di Taspen Depok ini dapat memudahkan para pensiunan yang menggunakan kursi roda?

Informan: Sangat memudahkan karena fasilitas yang diberikan terdapat jalur khusus kursi roda yang bisa dilalui dengan mudah, serta security yang terdapat di sana juga membantu hal tersebut.

8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan kondisi ruang tunggu di TASPEN Depok ini?

Infoman: kondisi ruang tunggu di TASPEN Depok cukup bagus, terdapat sofa yang nyaman, juga tersedia air minum yang gratis untuk diambil, lalu juga ada majalah yang dapat dibaca oleh para pensiunan

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur/syarat untuk melakukan klaim termasuk mudah?

Informan: Prosedur dan syarat untuk melakukan klaim cukup mudah dan dapat dipahami, karena tatap muka langsung sehingga memudahkan dalam segala informasi untuk melakukan klaim

10. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat mengambil uang pensiunan perbulan? Jika ada, kendala apa yang dialami oleh Bapak/Ibu?

Informan: Tidak ada, setiap bulan lancar-lancar saja tidak ada maslaah

11. Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan digitalisasi yang saat ini taspen lakukan? Apakah Bapak/Ibu setuju?

Informan: Saya sangat setuju karena hal itu memudahkan dalam segala hal, apalagi yang sudah cukup umur agar tidak menguras tenaga untuk datang langsung, dan juga dapat mempersingkat waktu untuk tidak menunggu lama.

12. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan digitalisasi cukup efektif bagi proses pelayanan taspen? Cukup efektif bagi yang paham, tetapi saya sendiri mungkin faktor umur membuat saya tidak paham dengan digitalisasi yang ada dalam pelayanan taspen ini, memegang HP untuk melakukan komunikasi saja kadang tidak paham apalagi proses pelayanan digitalisasi yang sebenarnya mudah tetapi bagi para pensiunan yang sudah berumur yang memang tidak memegang alat komunikasi mungkin susah untuk memahami pelayanan digitalisasi tersebut

Lampiran XII

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4 (Peserta)

Nama : H. Risnan

Jabatan : Peserta Pensiunan TASPEN Depok (Pensiunan Kementrian Agama)

Hari & Tanggal : Selasa, 28 Agustus 2022 Pukul 14.30 WIB.

Lokasi : PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok
Jl.Raya Kalimulya No.99, Kalimulya,
Kec.Cilodong, Kota Depok, Jawa Barat.

1. Bisa diperkenalkan Bapak/Ibu, Umur dan Berasal dari pensiunan institusi apa?

Informan: Nama saya Abdul Gani dari pensiunan Kelurahan Kalimulya

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Taspen Depok saat menyambut pertama kali kedatangan Bapak/Ibu ke Kantor Taspen?

Informan: pegawai taspen depok memberikan kesan yang baik dengan sambutan hangat, para pegawai yang solutif dan lingkungan kantor yang nyaman.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Taspen Depok berpakaian rapih dan bersih?

Informan: ya, pegawai taspen depok menyambut dengan berpakaian rapih dan bersih.

4. Apakah petugas di loket pelayanan Taspen Depok menyambut kedatangan Bapak/Ibu dengan baik?

Informan: ya, petugas di loket pelayanan taspen depok menyambut kedatangan saya dengan cukup baik.

5. Menurut Bapak /Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas loket pelayanan?

Informan: petugas loket mampu berperan aktif dalam memberikan informasi yang saya butuhkan.

6. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan dapat mudah dipahami oleh Bapak/Ibu?

Informan: informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan dapat saya mengerti dengan baik.

7. Bagaimana dengan fasilitas yang tersedia di kantor TASPEN Depok?

Informan: fasilitas yang tersedia cukup baik dan mumpuni untuk dapat menunjang kebutuhan pengunjung.

8. Apakah fasilitas di Taspen Depok ini dapat memudahkan para pensiunan yang menggunakan kursi roda?

Informan: ya, fasilitas di taspen depok dapat memberikan kemudahan kepada para pensiunan pengguna kursi roda.

9. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan kondisi ruang tunggu di TASPEN Depok ini?

Informan: petugas loket telah mampu membantu kami dalam melayani hal-hal terkait pengurusan klaim dan masalah lainnya.

10. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur/syarat untuk melakukan klaim termasuk mudah?

Informan: ruang tunggu di taspen depok sudah cukup nyaman, bersih, dan rapi.

11. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat mengambil uang pensiunan perbulan? Jika ada, kendala apa yang dialami oleh Bapak/Ibu?

Informan: tidak, saya tidak pernah mengalami kendala saat pengambilan uang pensiunan perbulannya.

12. Menurut Bapak/Ibu bagaimana dengan digitalisasi yang saat ini taspen lakukan? Apakah Bapak/Ibu setuju?

Informan: saya kurang setuju, meskipun digitalisasi pada era ini telah terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu namun untuk usia saya saat ini sudah cukup sulit dalam menggunakan teknologi

Lampiran XIII

DOKUMENTASI



Wawancara antara peneliti dengan *Key Informan* Bima Sabda Pratama selaku *Account Officer* dari PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok



Wawancara antara peneliti dengan *Informan 1* Abdul Aziz selaku Humas dari PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok



**Wawancara antara peneliti dengan Informan 2 Bapak Adi Setiadi selaku
Branch Manager dari PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok**



**Wawancara antara peneliti dengan Informan 3 dan Informan 4 yaitu Ibu
Guruh dan Ibu Nur Aisyah Peserta Pensiunan dari PT TASPEN (Persero)
Kantor Cabang Depok**



**Wawancara antara peneliti dengan Informan 5 dan Informan 6 yaitu Bapak
Risnan dan Bapak Abdul Peserta Pensiunan dari PT TASPEN (Persero)
Kantor Cabang Depok**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Mohamad Reza Kurniawan
Tempat, Tgl Lahir : Depok, 01-06-2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Kembang Kp. Lio Rt05/13 Kelurahan Depok,
Kecamatan Pancoran Mas, Depok, Jawa Barat. 16451
Anak ke : 4 dari 4 bersaudara
Ayah : Noerchabib
Ibu : Sri Wanjani
Status : Belum Menikah
No. Telpon : +62 895 333 104 698
Email : muhkurnireza0106@gmail.com

Pendidikan :

- SDN Beji 7 (2006-2012)
- SMPN 1 Depok (2012-2015)
- SMAS Sejahtera 1 Depok (2015-2018)