

ABSTTRAK

FITRIYANA MUFIYANTI. S. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar (di bimbing oleh Hj Andi Nuraeni Aksa dan Haerana)

Penelitian ini mengkaji tentang manajemen pelayanan dalam *mobile services* di PT.Taspen (persero) kantor cabang utama Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen/ pensiunan terhadap adanya pelayanan *mobile services*. Penelitian ini menggunakan tekning *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 12 orang. Pengumpulan data ini dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, dokumentasi, dan observasi kemudian di analisis secara kualitatif .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pelayanan *mobile services* sangat membantu para konsumen atau pensiunan, dikarenakan segala sesuatu yang akan di urus oleh pensiunan mengenai masalah ketaspenan juga bisa dilakukan *dimobile services* khususnya dikabupaten Gowa. Akan tetapi jumlah *mobile services* yang dimiliki PT.Taspen sangat kurang, perlu adanya penambahan jumlah mobil sehingga pelayanan ke daerah tidak lama, khususnya dikabupaten Gowa, *mobile services* hanya beroperasi 2 kali dalam satu bulan.

Kata Kunci: pelayanan *Mobile Services*, Kepuasan pelanggan

ABSTTRAK

FITRIYANA MUFIYANTI. S. Manajemen Pelayanan PT. Taspen (persero) Berbasis Mobile Services Di Kantor Cabang Utama Makassar (di bimbing oleh Hj Andi Nuraeni Aksa dan Haerana)

This study examines the management of services in mobile services at PT. Taspen (Persero) Makassar's main branch office. The purpose of this study is to find out how much the level of customer satisfaction / retirees to the existence of mobile services. This study used a purposive sampling technique with a total of 12 informants. Data collection is done through library studies and field studies consisting of interviews, documentation, and observations and then analyzed in its entirety. The results of research have shown that the existence of mobile services is very helpful for consumers or retirees, because everything that will be managed by a pension that is related to Taspen problems can also be done in mobile services, especially in Gowa Regency. However, the number of mobile services owned by PT. Taspen is very lacking, there is a need for additional cars so that service to the area is not long, especially in the district of Gowa, mobile services only operate twice a month.

Keywords : Mobile Services, Retired Satisfaction