**ABSTRAK**

NENDI ELFANDANI. NPM : 160110039. Prosedur Pelayanan Proaktif dan Digitalisasi Program Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor. Dibawah bimbingan M. Ariffin..

Pelayanan adalah usaha melayani atau memenuhi kebutuhan orang lain. Proaktif merupakan inisiatif dalam mengambil tindakan yang tepat untuk memenuhi ekspektasi para konsumen, baik terhadap konsumen internal maupun eksternal dengan tujuan utama bergerak maju dan berorientasi masa depan. Digitalisasi adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya memberikan efisiensi baik dari segi waktu sampai dengan biaya.

Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan proaktif dan digitalisasi, serta hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan proaktif dan digitalisasi. Penilitian dilakukan penulis adalah di PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor Jl. Padjajaran No. 17A, Bantarjati, Bogor Utara, Kota Bogor.

Hasil pembahasan menunjukan bahwa prosedur pelayanan proaktif dan digitalisasi dibutuhkan beberapa persyarat yang dilampirkan serta media yang digunakan. Pelayanan program dana pensiun dapat lebih terlaksana secara mudah dan efisien dengan adanya pelayanan proaktif dan digitalisasi ini. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya dan dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat.

*Keyword : Pelayanan Proaktif dan Digitalisasi.*

**ABSTRACT**

NENDI ELFANDANI. NPM : 160110039. *Proactive and Digitalization Service Of The Civil Servant Pension Fund Program At PT. Taspen (Persero) Bogor Branch. Under the guidance of* M. Ariffin.

*Service is an effort to serve or meet the needs of others. Proactive is an initiative in taking appropriate actions to meet consumer expectations, both internal and external consumers with the main goal of moving forward and future oriented. Digitalization is the use of information technology in an effort to provide efficiency both in terms of time to cost.*

*The purpose of this discussion is to find out proactive and digitalization service procedures, as well as obstacles and solutions in the implementation of proactive and digitalization services. The author research was at PT. Taspen (Persero) Bogor Branch Padjajaran Street No. 17A, Bantarjati, North Bogor, Bogor City.*

*The results of the discussion show that proactive adn digitalitazion service procedures required several requirements attached, and the media used. Pension fund program services can be carried out more easily and efficiently with this proactive and digitalization service. There are several obstacles in the implementation and can be solved with the right solution.*

*Keyword : Proactive and Digitalization Service*