

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, jawaban dari rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana peranan manajemen komunikasi strategis dalam persaingan mutu layanan nasabah PT Equity Life Indonesia melalui aplikasi My E-Benefit, dapat diambil dari kesimpulan sebagai berikut.

1. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam menjaga dan membangun reputasi PT Equity Life Indonesia melalui penyampaian informasi yang transparan dan pelayanan yang konsisten. Dengan demikian, reputasi perusahaan tetap terkelola dengan baik sehingga eksistensinya di industri asuransi jiwa tetap stabil.
2. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam menjaga hubungan baik dengan *stakeholders*, baik nasabah maupun regulator menggunakan pola komunikasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya. Terlebih lagi terkait perkembangan teknologi informasi yang mengharuskan perusahaan untuk mengikuti kebutuhan nasabah dan mematuhi regulasi yang seringkali berubah.
3. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam mendukung pengambilan keputusan ini dilihat melalui pengembangan aplikasi My E-Benefit sebagai bukti bahwa PT Equity Life Indonesia berupaya untuk berinovasi dalam layanan nasabah berbasis digital.
4. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam mengelola krisis perusahaan, dimanfaatkan untuk mengambil strategi preventif apabila terjadi krisis. PT Equity Life Indonesia menyusun strategi komunikasi yang efektif untuk merespon krisis dengan cepat dan transparan untuk mencegah eskalasi krisis di tengah persaingan industri yang semakin ketat.
5. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, ini digunakan untuk memastikan bahwa seluruh komunikasi perusahaan sejalan dengan tujuan strategisnya yaitu keberlanjutan bisnis dan lebih unggul dari kompetitor.

6. Peranan manajemen komunikasi strategis dalam mendorong inovasi dan keberlanjutan bisnis PT Equity Life Indonesia, telah dipahami bahwa komunikasi strategis bukan sekedar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga merupakan strategi utama dalam menghadapi persaingan di era digital. Dengan perencanaan komunikasi yang tepat, perusahaan dapat mempertahankan keunggulan, kompetitif serta memastikan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan melalui inovasi digital yang berfokus pada aplikasi My E-Benefit.

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian terlihat bahwa peranan manajemen komunikasi strategis PT Equity Life Indonesia dalam persaingan digital melalui aplikasi My E-Benefit tidak hanya sebatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan reputasi, hubungan dengan pemangku kepentingan, pengambilan keputusan, mitigasi krisis serta perencanaan inovasi yang berkelanjutan. Dengan pendekatan komunikasi yang terstruktur, perusahaan dapat berkembang dan beradaptasi di tengah persaingan industri asuransi jiwa

5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang disampaikan kepada pihak PT Equity Life Indonesia terkait hasil penelitian ini.

1. PT Equity Life Indonesia perlu mengembangkan fitur komunikasi dua arah di dalam aplikasi My E-Benefit seperti fitur live chat atau *customer service* berbasis chatbot untuk meningkatkan responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah secara *real-time*.
2. PT Equity Life Indonesia perlu mengalokasikan sumber daya yang lebih besar dalam pengembangan teknologi aplikasi dan meningkatkan kapasitas tim internal IT agar pengelolaan fitur-fitur aplikasi dapat berjalan optimal dan berkelanjutan untuk memenuhi layanan nasabah.
3. PT Equity Life Indonesia perlu meningkatkan metode sistem umpan balik dari nasabah dengan menggunakan metode yang lebih interaktif seperti kuesioner langsung di dalam Aplikasi My E-Benefit agar dapat memperoleh insight yang lebih akurat terkait kebutuhan dan ekspektasi nasabah terkait layanannya.