BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian serta pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PT TASPEN (Persero) kantor cabang Depok melalui *Account Officer* dan Humasnya melakukan sinergi terhadap pelayanan yang diberikan ke peserta TASPEN khususnya peserta yang berada di wilayah Kota Depok melalui beberapa fungsi strategi seperti *Planning, Organizing, Motivating, Controlling* dan *Evaluating.*
    a) *Planning:* membangun komunikasi dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga menimbulkan sinergi yang baik antara PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok dengan peserta.
    b) *Organizing:* mengorganisasi mengenai klim peserta dan menjadi verifikator apabila peserta ada yang mendapat musibah seperti kecelakaan atau telah meninggal dunia.
    c) *Motivating:* menjaga komunikasi yang efektif antara perusahaan dengan pesertanya, Pelayanan tersebut dilakukan dengan komunikasi yang efektif, dapat membuat informasi yang diberikan dapat diterima dengan mudah oleh peserta dan terhindar dari yang namanya misskomunikasi.

d) *Controlling*: *Branch Manager* yang mengawasi setiap proses pelayanan yang diberikan. Perusahaan tidak boleh lebih dari 45 menit melayani proses peserta, apabila lebih maka akan dikenakan sanksi dari kantor pusat.

e) *Evaluating*: Evaluasi setiap sebulan sekali dan melakukan sharing knowledge mengenai pelayanan yang diberikan.

2. Strategi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok dalam meningkatkan nilai pelanggan melalui memberikan pelayanan kepada peserta yaitu dengan melakukan digitalisasi seperti memberikan klim otomatis melalui Taspen *One Stop Service* (TOSS), Taspen Care, dan Otentikasi. Selain itu, PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok juga memberikan pelayanan yang maksimal terhadap peserta yang datang langsung untuk pelayanan tatap muka.
3. Memberikan pelayanan yang maksimal baik peserta yang datang langsung ke kantor cabang dengan melakukan proses pengurusan klim maksimal 45 menit dan bekerja sama dengan mitra bank melakukan Layanan Kunjungan Nasabah bagi peserta PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok yang sedang sakit parah.
4. Memberikan kepuasan terhadap peserta dengan cara menangani komplain peserta dengan baik, mempunyai motto **"Memberikan Pelayanan Melebihi Harapan Peserta"** dan tagline yaitu **"Andal Melayani"**, hal itulah yang dapat membuat peserta merasakan kepuasan atau perasaan

senang dari pelayanan yang di berikan oleh PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok.

5. Di era Covid-19 PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok lebih gencar melakukan sosialisasi terkait penggunaan layanan digitalisasi dari Taspen untuk mempermudah proses layanan dan untuk layanan datang langsung, Taspen Depok menyiasatinya dengan menggunakan dropbox untuk menaruh berkas-berkas persyaratan yang diserahkan oleh peserta.

1.2 Saran

Adapun saran dari penelitian yaitu saran teoristis dan saran praktis sebagai berikut ini :

1.2.1 Saran Teoristis

Penelitian ini untuk ke depannya dapat dibutuhkan pada penelitian-penelitian selanjutnya terkait membina hubungan dan mempertahankan pelanggan dengan baik. Selain itu penelitian ini menemukan aspek kebaruan yaitu di dalam *Customer Satisfaction*/kepuasan pelanggan di dalamnya terdapat *Customer Complain* atau cara menangani komplainan pelanggan. Bagi perusahaan, cara menangani komplain pelanggan menjadi salah satu tolak ukur dalam mendapatkan kepuasan, apabila perusahaan dapat menangani komplain dengan baik maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

1.2.2 Saran Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan strategi yang lebih efektif kepada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok untuk senantiasa selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada peserta dan memberikan perasaan

senang atau puas ketika peserta dilayani oleh perusahaan, hal tersebut akan membuat peserta menjadi terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta dapat menjalin hubungan baik dengan stakeholder Pemkot Depok dan instansi terkait serta membuat kegiatan eksternal agar dapat menambah kesadaran bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan kehadiran PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Depok.