

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada strategi yang di ambil PT Taspen (Persero) dalam menghadapi masa Pandemi Covid-19 dapat disimpulkan bahwa :

1. Langkah yang di ambil PT Taspen (Persero) dalam menghadapi masa pandemi Covid-19 sudah sangat efektif dan beragam, dengan era teknologi seperti sekarang ini PT Taspen (Persero) dapat mengembangkan beberapa layanan yang dapat memudahkan peserta dalam mengakses layanan Taspen (persero). Apalagi selama masa Pandemi Covid-19 proses layanan dapat terganggu, oleh karena itu PT Taspen (Persero) mengembangkan layanan TASPEN PESONA (Tanggap Andal Selamatkan Pensiun dengan Layanan Bebas Corona) yang merupakan upaya dari PT Taspen untuk tetap melayani peserta tanpa adanya gangguan dari Pandemi Covid-19.
2. Taspen (Persero) mengembangkan layanan TASPEN PESONA menjadi beberapa layanan di antaranya TOOS (*Taspen One Hour Online Service*), *E-Klim*, *Taspen Care*, *Taspen Otentikasi Digital*. Layanan-layanan tersebut bertujuan agar peserta dapat merasakan layanan dari Taspen tanpa harus menghabiskan waktu pergi ke kantor Taspen di tambah dengan adanya Pandemi Covid-19 membuat layanan yang di berikan akan berkurang sehingga Taspen hadir dengan layanan *Online* tersebut bertujuan agar tidak mengurangi layanan yang diberikan kepada peserta Taspen (Persero).

#### 5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan penulis kepada PT Taspen (Persero) dalam melaksanakan strategi CRM dalam menghadapi masa Pandemi Covid-19 ini sebagai berikut :

1. PT Taspen (Persero) diharapkan dapat lebih mengembangkan layanan Taspen PESONA dikarenakan masih ada peserta yang kesusahan dalam menggunakan layanan Taspen PESONA tersebut, seperti harus melakukan *enrollment* ke kantor Taspen, sebaiknya proses *enrollment* dapat dilakukan melalui *smartphone* saja sehingga memudahkan peserta yang berdomisili jauh dari kantor Taspen.
2. PT Taspen (Persero) diharapkan lebih banyak memberikan informasi dan melakukan promosi terhadap layanan-layanan yang terdapat di Taspen PESONA karena dari data pensiunan per tanggal 19 November 2021 masih banyak pensiunan yang belum melakukan Taspen *otentikasi* oleh karena itu diharapkan Taspen dapat memberikan informasi yang sangat rinci terhadap peserta.

