

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada setiap bab, maka penulis dapat menyimpulkan terkait Penerapan *Moment of Truth* pada *Customer Service* di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi pada era *New Normal* adalah sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi adalah lembaga negara yang termasuk dalam industri asuransi, yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat dan asuransi sosial yang memiliki empat layanan utama terhadap asuransi sosial tenaga kerja.
2. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi menerapkan program LAPAK ASIK (Pelayanan Tanpa Kontak Fisik) yang bertujuan untuk mengurangi tatap langsung dan mengurangi penyebaran virus corona.
3. *Customer service* BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sudah melakukan pelayanan berdasarkan karakteristik pemasaran jasa yaitu *intangibility* atau tidak berwujud yang dimana sebagian besar layanan yang diberikan seperti pendaftaran peserta, layanan klaim dan konsultasi layanan dilakukan melalui saluran non fisik seperti melalui *video call* *whatsapp* dan *zoom meeting*.
4. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sampai pada saat sekarang ini masih mengutamakan kebersihan dan keselamatan tempat pelayanan. Menyediakan tempat cuci tangan untuk peserta yang akan melakukan

pelayanan *offline*, menjaga kebersihan fasilitas teknologi yang digunakan untuk melakukan pelayanan.

5. Penerapan *moment of truth* memperlihatkan pentingnya memberikan pengalaman kepada peserta dengan positif dan memuaskan. Terlihat pada hasil survei peserta juga telah menilai langsung bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* dan menjadikan suatu umpan balik dalam meningkatkan layanan yang diberikan.'

5.2 Saran

Untuk mengharapkan peningkatan pelayanan dari tahun sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan penulis kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sebagai berikut:

1. Dalam memberitahukan perubahan prosedur layanan atau permasalahan klaim, BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi seharusnya dapat mengirimkan pembaruan tentang layanan dan kebijakan yang diubah. Hal tersebut akan membantu peserta tentang informasi terkini dan bisa mengantisipasi perubahan yang terjadi dan mengurangi kebingungan atau kekhawatiran dari peserta.
2. Peningkatan pengalaman *self service* karena banyak peserta cenderung mencari jawaban tentang kebutuhan mereka melalui sumber yang masih belum update seperti FAQ atau bantuan *online* dan basis pengetahuan. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi dapat meningkatkan pengalaman *self*

service dengan menyediakan informasi yang mudah diakses, mendapatkan instruksi pelayanan sesuai dengan kebutuhan peserta.

3. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bukittinggi sebaiknya melakukan survei kepuasan pelanggan. Karena dengan melakukan survei kepuasan pelanggan akan membantu *customer service* dalam memahami kebutuhan dan kepuasan dari peserta itu sendiri.

