

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab terakhir ini akan menguraikan kesimpulan yang telah didapat dari keseluruhan pembahasan yang disajikan pada bab-bab sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan pemberian saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi mahasiswa agar mampu mengembangkan kemampuannya dan untuk lebih memahami mengenai kualitas pelayanan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sumatera barat.

#### **5.1. Kesimpulan**

Dilihat dari semua indikator yang disajikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan santunan kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera, sangat bagus untuk membuat klaim merasa nyaman dan harapan mereka dapat terpenuhi. Dalam hal ini peneliti memberikan kesimpulan tersebut dengan berpedoman pada 5 (lima) dimensi kualitas layanan jasa, yang dikemukakan oleh Zeithaml, dan Berry (2016), yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yang di berikan Jasa Raharja kepada klaim seperti, fasilitas fisik, keterampilan karyawan, perlengkapan kantor, keterampilan karyawan dalam melayani klaim dan sarana komunikasi. Semua bukti fisik tersebut diberikan kepada klaim agar mereka merasa nyaman.

## 2. Empati (*emphaty*)

Jasa Raharja selalu memahami masalah para klaim dan bertindak demi kepentingan klaim, dengan memberikan perhatian individual dan menyelesaikan masalah klaim ataupun komplek.

## 3. Keandalan (*realibility*)

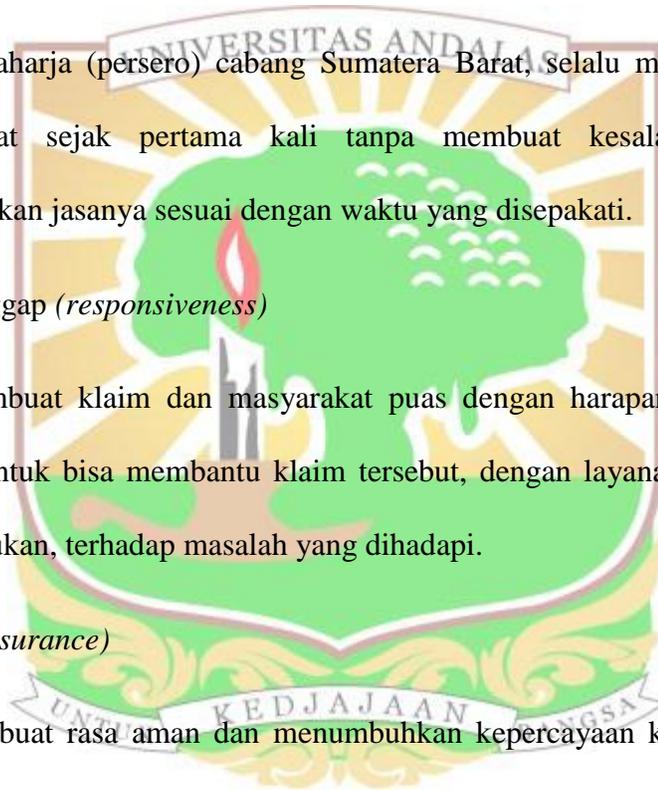
PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sumatera Barat, selalu memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

## 4. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

Untuk membuat klaim dan masyarakat puas dengan harapannya, Jasa Raharja berupaya untuk bisa membantu klaim tersebut, dengan layanan yang segera dan cepat dilakukan, terhadap masalah yang dihadapi.

## 5. Jaminan (*assurance*)

untuk membuat rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan klaim, Jasa Raharja memperkerjakan karyawan yang sudah tertatih, memiliki pengetahuan, dan dapat memecahkan masalah yang dihadapi klaim, serta memperkerjakan security untuk menjaga keamanan.



## 5.2. Saran

Untuk semakin meningkatnya kualitas pelayanan santunan kecelakaan pada PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sumatera Barat, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu :

1. Disaat masyarakat banyak dan mereka mengantri untuk mendapatkan layanan terhadap kecelakaan, petugas Jasa Raharja harus berinisiatif untuk menghilangkan kejenuhan masyarakat sewaktu menunggu, seperti dihidupkannya televisi, agar masyarakat tersebut tidak merasa bosan menunggu.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Barat, sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan harus ditingkatkan. Seperti baliho, spanduk, dan prasana yang mendukung agar terlaksananya kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja.
3. Ketika adanya rapat untuk semua anggota karyawan Jasa Raharja (persero), Jasa Raharja harus menugaskan satu orang petugas dibagian pelayanan, karna pelayanan kepada masyarakat harus diutamakan, yang gunanya untuk menghindarkan keluhan ketika masyarakat datang ke Jasa Raharja karna sudah ada petugas yang melayani.
4. Memperbaiki fasilitas terutama mesin fotocopy dan AC yang berada dibagian tunggu tamu, kedua perlengkapan tersebut sering mengalami kerusakan.

5. PT. Jasa Raharja (persero) cabang Sumatera Barat, harus mempertahankan kekuatan yang sudah dimiliki, dengan meningkatkan kerja sama, antara karyawan dan atasannya.

