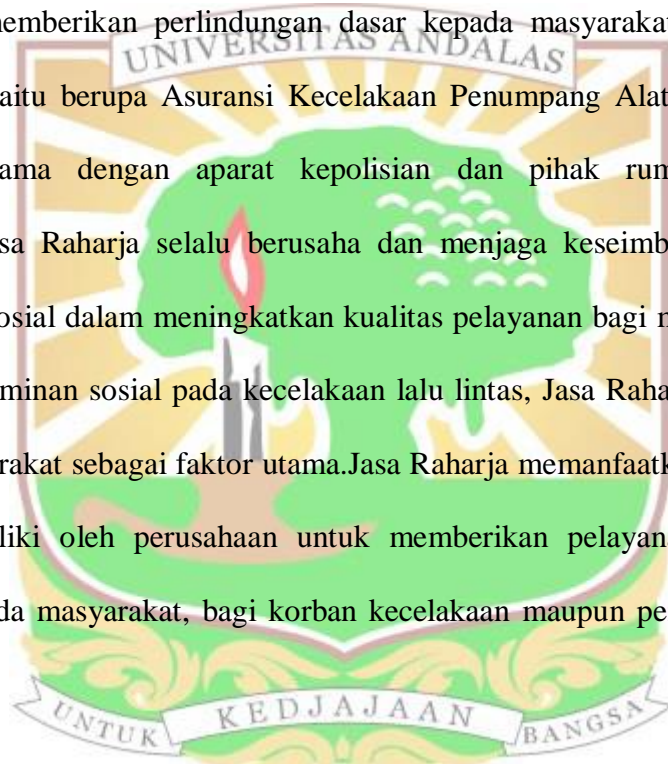


BAB V

PENUTUP

5.I Kesimpulan

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat merupakan BUMN yang sangat penting untuk masyarakat kota Padang. Jasa Raharja merupakan perusahaan asuransi yang memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui program asuransi sosial yaitu berupa Asuransi Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum yang bekerja sama dengan aparat kepolisian dan pihak rumah sakit. Secara kelembagaan, Jasa Raharja selalu berusaha dan menjaga keseimbangan antara misi bisnis dan misi sosial dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara jaminan sosial pada kecelakaan lalu lintas, Jasa Raharja mengutamakan pelayanan masyarakat sebagai faktor utama. Jasa Raharja memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada masyarakat, bagi korban kecelakaan maupun pembayar iuran pada perusahaan.



Pada Jasa Raharja *service excellence* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan Jasa Raharja kepada klaim asuransi yang memenuhi standar kualitas. *Service excellence* penting dalam meningkatkan dan mempertahankan loyalitas bagi klaim asuransi, sehingga klaim asuransi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Jasa Raharja. Pada perusahaan Jasa Raharja, dalam mengembangkan *service excellence* terdapat enam faktor yaitu

sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat, adapun saran dari penulis untuk kemajuan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat adalah :

1. Dalam hal pengurusan dana santunan banyak sekali masyarakat yang belum terlayani dengan baik, sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat. Sebaiknya perusahaan harus lebih memperhatikan lagi apa yang dibutuhkan oleh para klaim asuransi, jika mereka kurang paham, maka karyawan perusahaan tersebut harus mampu menjelaskan kembali sehingga para klaim dapat mengerti bagaimana cara mengurus asuransi tersebut, dan melayani mereka secara baik, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan bagi perusahaan.
2. Masyarakat belum mengetahui dan memahami hak kewajibannya yang telah diatur oleh undang-undang yang diterapkan oleh perusahaan. Maka hal ini menjadi tanggung jawab bagi aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka dapat memicu adanya tindakan kurang percaya dari masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat.