

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil yang telah diuraikan di pembahasan sebelumnya tentang inovasi sistem pelayanan jasa pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan upaya yang harus ditingkatkan oleh perusahaan untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya, dalam hal ini para peserta pensiun Taspen. Dari pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiun akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak Taspen meningkatkan pelayanan kepada setiap peserta pensiunnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh.

Inovasi sistem pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. Taspen yang digunakan oleh peserta pensiun yaitu berupa layanan otentikasi digital. Otentikasi digital ini merupakan sebuah layanan baru yang diciptakan oleh PT. TASPEN dalam mempermudah peserta pensiunan melakukan otentikasi untuk mengambil uang pensiun nantinya. Inovasi lainnya yang juga didapatkan oleh peserta pensiun bersamaan dengan otentikasi digital ini yaitu kartu pintar Taspen (*Smartcard*). Kartu ini digunakan untuk mengambil uang pensiun di atm setelah otentikasi yang kita lakukan berhasil. Peserta

pensiun juga bisa mendapatkan potongan harga / diskon dari *merchant* yang telah berkerja sama dengan TASPEN, dengan cara memperlihatkan Kartu Pintar Taspen tersebut.

Otentikasi digital ini baru bisa kita gunakan setelah melakukan proses *Enrollment* terlebih dahulu di kantor Taspen maupun di 16 mitra bayar yang telah berkerjasama dengan Taspen. Peserta pensiun harus membawa persyaratan berupa KTP, KARIP dan buku tabungan, selanjutnya peserta pensiun dapat melakukan *Enrollment* sesuai dengan prosedur yang ada.

Setelah peserta pensiun tersebut selesai melakukan *enrollment*, maka peserta pensiun tersebut telah bisa untuk menggunakan layanan otentikasi digital. Untuk dapat menggunakan layanan otentikasi digital ini, peserta pensiun terlebih dahulu membutuhkan *smartphone* yang telah memiliki jaringan internet. Selanjutnya peserta dapat melakukan otentikasi dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi dan mengikuti instruksi Otentikasi yang telah diberikan hingga berhasil. Dengan adanya inovasi pelayanan yang dimiliki oleh PT. TASPEN ini, diharapkan dapat mempermudah peserta pensiun untuk melakukan otentikasi secara langsung di rumah, tanpa harus mendatangi kantor mitra bayar dan membawa berkas-berkas, apalagi untuk peserta pensiun yang sudah terlalu tua. Dan juga untuk menghindari terjadinya ketelanjuran bayar uang pensiun kepada peserta yang telah meninggal.

Hingga saat ini diperkirakan telah lebih dari 800 orang peserta pensiun yang telah mendaftar dan melakukan proses *Enrollment* di kantor PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang dan juga di beberapa mitra bayarnya. Dan mternyata masih ada kendala-

kendala yang harus dihadapi PT. TASPEN setelah melakukan inovasi pelayanan jasa otentikasi digital ini yaitu diantaranya tidak semua peserta pensiun yang sudah tua melek teknologi dan juga masih seringnya terjadi *error* pada *server* aplikasi otentikasi tersebut.

## 5.2 Saran

Terkait masalah setelah adanya inovasi pelayanan tersebut, saran yang bisa penulis berikan kepada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang terkait dengan layanan jasa otentikasi digital yang sedang berjalan saat ini ialah:

- a. Pihak PT. TASPEN sebaiknya terus melakukan pembaruan atau *upgrade* terhadap aplikasi Taspem Otentikasi tersebut sehingga aplikasi tersebut dapat berjalan semakin lancar dan tidak mengalami *error* lagi. Aplikasinya hingga saat ini masih menerima banyak keluhan dari peserta pensiun yang menggunakannya.
- b. Selanjutnya pihak PT. TASPEN dapat merilis aplikasi ini di *platform* iOS, sehingga para peserta Taspem pengguna iOS dapat melakukan layanan otentikasi digital juga.
- c. Semua Pihak PT. TASPEN dapat ikut membantu menjelaskan kembali kepada bapak ataupun ibu yang masih belum mengerti cara menggunakan layanan otentikasi digital menggunakan *smartphone* tersebut