

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai faktor-faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi Andal by Taspen pada peserta PT. TASPEN (Persero) KC Bukittinggi, terdapat beberapa kesimpulan penting yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Peningkatan Pengalaman Pengguna

Transisi dari aplikasi 'Otentikasi' ke 'Andal by Taspen' menandakan evolusi yang signifikan dalam pengalaman digital bagi peserta PT. TASPEN (Persero) Bukittinggi. Aplikasi 'Andal by Taspen' menawarkan antarmuka yang lebih modern dan intuitif, serta melakukan perbaikan pada fitur-fitur yang ada, menggabungkan, dan menambahkan berbagai fitur baru yang sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan pengguna.

2. Fitur-fitur Unggulan 'Andal by Taspen'

Aplikasi ini dilengkapi dengan beragam fitur, termasuk autentikasi melalui swafoto, pengajuan klaim pensiun, uang duka wafat, dan asuransi kematian secara online, serta informasi terkait pensiun bulanan dan produk asuransi lainnya. Semua ini memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengakses layanan tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

### 3. Proses Pendaftaran yang Mudah

Proses pendaftaran aplikasi 'Andal by Taspen' telah dirancang dengan baik, menyediakan langkah-langkah yang jelas dan terstruktur untuk memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran. Apabila peserta menghadapi kendala saat mendaftar, mereka dapat mengunjungi kantor cabang terdekat untuk mendapatkan bantuan.

### 4. Dampak Perubahan Aplikasi

Peningkatan teknologi pada aplikasi ini memberikan kemudahan bagi peserta TASPEN dalam melakukan autentikasi. Dengan demikian, mereka tidak perlu lagi pergi ke kantor cabang terdekat untuk melakukan autentikasi, karena proses ini kini dapat dilakukan dari rumah atau di mana saja.

### 5. Hambatan dan Solusi Penggunaan Aplikasi oleh Peserta TASPEN

Meskipun penerapan teknologi digital dalam layanan ini menghadapi berbagai tantangan yang menjadi penghambat bagi pengguna aplikasi, pihak terkait berusaha mengatasi masalah ini dengan berbagai solusi yang diterapkan. Keluhan dari peserta dapat disampaikan melalui fitur yang ada dalam aplikasi 'Andal by Taspen', yaitu *Taspencare* yang siap menerima keluhan dan menjawab pertanyaan yang membingungkan bagi peserta.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran kepada perusahaan, antara lain:

### 1. Peningkatan Kualitas Aplikasi

Penting untuk meningkatkan kualitas dan keandalan aplikasi serta memperbaiki bug yang masih ada. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan para peserta TASPEN. Selain itu, pengujian yang cermat sebelum setiap pembaruan aplikasi juga sangat diperlukan.

### 2. Edukasi Peserta

Diperlukan pelatihan dan edukasi bagi peserta mengenai cara menggunakan aplikasi 'Andal by Taspem' secara efektif dan aman. Upaya ini dapat membantu meningkatkan adopsi teknologi dan mengurangi tingkat kesalahan pengguna.

### 3. Layanan Dukungan Teknis yang Responsif

Diharapkan PT. TASPEN (Persero) dapat menanggapi keluhan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi 'Andal by Taspem'. Dengan respons yang baik, layanan yang diberikan akan semakin memuaskan peserta, dan aplikasi ini menjadi pilihan utama masyarakat.

