

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan *service blueprint* di PT Taspen (Persero) Cabang Padang berhasil meningkatkan loyalitas pelanggan. Faktor-faktor loyalitas pelanggan seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan perusahaan, dan keinginan untuk menyarankan layanan PT Taspen kepada orang lain semuanya meningkat. Ini menunjukkan bahwa PT Taspen dapat mengidentifikasi area penting di mana perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Penting bagi PT Taspen (Persero) Cabang Padang adalah penerapan *service blueprint*. *Service blueprint* membantu perusahaan memahami lebih baik tentang ekspektasi pelanggan, menemukan perbedaan antara realitas pelayanan dan ekspektasi, dan membuat strategi perbaikan yang tepat sasaran. *Service blueprint* juga dapat digunakan sebagai alat komunikasi yang efektif untuk mengkomunikasikan standar pelayanan yang diharapkan kepada seluruh staf.

Meskipun implementasi *service blueprint* telah membawa manfaat, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Perusahaan harus melakukan evaluasi *service blueprint* secara berkala dan melibatkan seluruh staf dalam proses perbaikan berkelanjutan. Selain itu, mereka harus

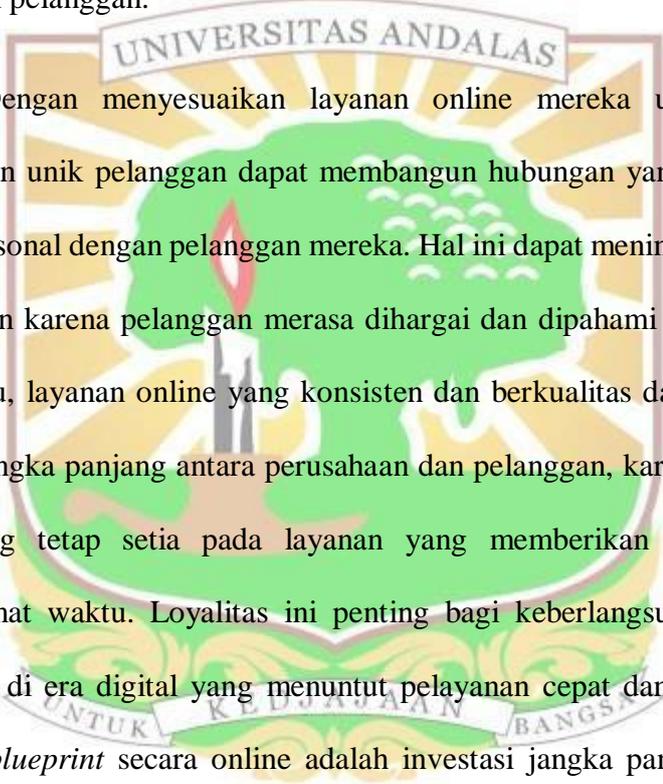
mempertimbangkan untuk membangun sistem informasi yang terintegrasi untuk membantu pelaksanaan *service blueprint*.

Dalam penerapan *service blueprint* terdapat dua metode untuk melakukan layanan pada PT Taspen (Persero) yaitu, secara langsung dan secara online. Dilihat dari kelebihan dan kekurangan dari masing-masing metode, *service blueprint* secara online lebih efisien untuk PT Taspen (Persero) cabang Padang karena waktu yang dihemat, kemudahan akses yang bisa dilakukan dimana saja, dan biaya yang lebih rendah. Pelanggan dapat mengakses informasi dan layanan melalui layanan online, yang mengurangi antrian dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Banyak layanan dapat diselesaikan lebih cepat dan dengan lebih sedikit hambatan logistik berkat transformasi digital.

*Service blueprint* sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, karena implementasi layanan yang efisien dan mudah diakses secara online dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika PT Taspen (Persero) cabang Padang menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan responsif melalui platform digital, pelanggan akan merasa dihargai dan dimudahkan dalam mengakses informasi serta menyelesaikan kebutuhan mereka tanpa harus datang langsung. Pengalaman positif ini akan membangun kepercayaan dan kenyamanan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pelanggan.

Pengalaman pelanggan yang positif dan terus menerus ini sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan. Ketika layanan online suatu

perusahaan tampak lancar, efektif, dan memuaskan bagi penggunanya, mereka cenderung untuk kembali menggunakannya di masa depan. *Service blueprint* online memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi peluang untuk personalisasi dan meningkatkan layanan berdasarkan preferensi dan perilaku pelanggan serta membantu mengidentifikasi masalah atau hambatan yang mungkin muncul dalam perjalanan pelanggan digital sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.



Dengan menyesuaikan layanan online mereka untuk memenuhi kebutuhan unik pelanggan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih personal dengan pelanggan mereka. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan karena pelanggan merasa dihargai dan dipahami oleh perusahaan. Selain itu, layanan online yang konsisten dan berkualitas dapat menciptakan ikatan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan, karena mereka lebih cenderung tetap setia pada layanan yang memberikan kemudahan dan menghemat waktu. Loyalitas ini penting bagi keberlangsungan organisasi, terutama di era digital yang menuntut pelayanan cepat dan efisien. Intinya, *service blueprint* secara online adalah investasi jangka panjang yang dapat memberikan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan.

Menurut hasil penelitian, penerapan *service blueprint* pada PT Taspen (Persero) Cabang Padang telah menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan. Jika ada pemetaan visual yang jelas, bisnis dapat menemukan area penting yang perlu diperbaiki dan membuat rencana perbaikan yang tepat sasaran. Namun, organisasi harus melakukan evaluasi secara berkala dan melibatkan

semua karyawan dalam proses perbaikan yang berkelanjutan. Untuk mendukung pelaksanaan *service blueprint* yang efektif, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi juga harus dipertimbangkan.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT Taspen (Persero) cabang Padang, pendekatan yang menyeluruh dan berfokus pada pengalaman peserta diperlukan untuk menerapkan *service blueprint*. Langkah pertama adalah mengidentifikasi setiap titik interaksi antara peserta dan PT Taspen (Persero) cabang Padang, baik secara online maupun offline. Pemetaan ini harus mempertimbangkan elemen penting seperti kecepatan layanan, keakuratan informasi, dan kemudahan akses, karena ini dapat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan peserta.

Untuk meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan, PT Taspen (Persero) cabang Padang harus memasukkan teknologi digital ke dalam *service blueprint* mereka. Ini dapat mencakup pembuatan portal peserta yang mudah digunakan, aplikasi mobile yang memungkinkan akses cepat ke layanan dan informasi, dan sistem manajemen antrian digital untuk kantor cabang. Personalisasi layanan, seperti pemberitahuan otomatis tentang status klaim atau pengingat untuk pembaruan data. Selain itu, peningkatan kualitas interaksi antara peserta dan staf PT Taspen (Persero) cabang Padang harus menjadi fokus utama. Program pelatihan menyeluruh dapat memastikan bahwa karyawan *front-line* memiliki pengetahuan yang mendalam tentang barang

dan jasa serta keterampilan komunikasi yang baik untuk menangani berbagai situasi pelanggan.

PT Taspen (Persero) cabang Padang juga harus mempertimbangkan untuk membuat program loyalitas khusus untuk dana pensiun dan asuransi. Program ini dapat mencakup penghargaan untuk peserta yang secara teratur memperbarui data mereka, akses eksklusif ke webinar tentang perencanaan keuangan pensiun, atau akses lebih cepat ke layanan konsultasi keuangan. Untuk mendukung perbaikan berkelanjutan, umpan balik peserta harus dikumpulkan dan dievaluasi secara teratur.

Terakhir, penting bagi *service blueprint* PT Taspen (Persero) cabang Padang untuk membuat semua orang tahu apa yang mereka lakukan. Dalam jangka panjang, PT Taspen (Persero) cabang Padang dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang keuntungan, proses klaim, dan kemajuan dana kepada pesertanya. Dengan menerapkan model layanan yang komprehensif dan berpusat pada peserta, PT Taspen (Persero) cabang Padang dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pesertanya.

