

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

PT TASPEN (PERSERO) atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri ialah perusahaan yang dimiliki oleh negara (BUMN) yang bergerak di bidang Asuransi Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun bagi hak Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara. PT TASPEN PERSERO juga mengelola Program Asuransi Sosial yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Program Kematian (JKM), Kedua Program tersebut dimulai pada 1 Juli 2015 yang diatur dalam PP Nomor 70 Tahun 2015, kemudian direvisi dengan PP Nomor 66 Tahun 2019 tanggal 29 Desember 2019 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM).

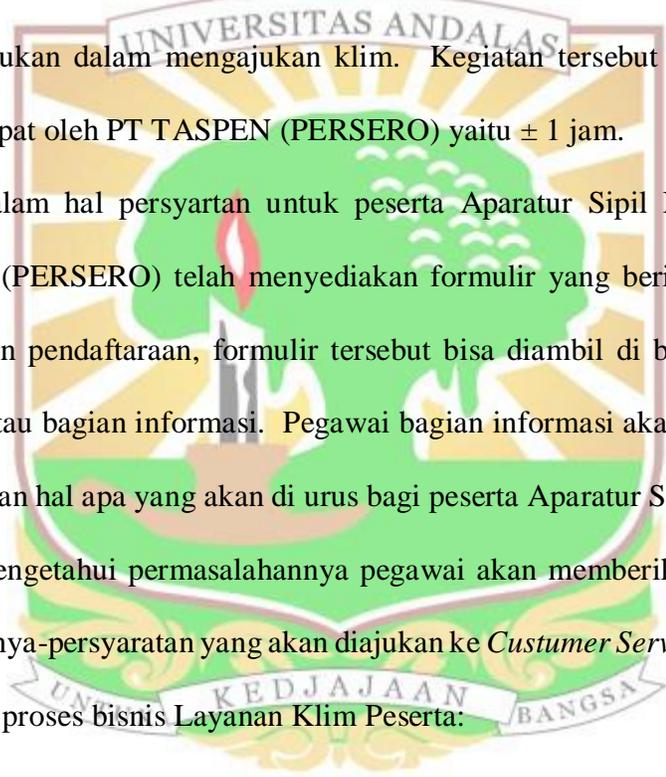
Pada tanggal 31 Desember 2018 PT TASPEN (PERSERO) melakukan kerjasama dengan 5 lembaga dalam menggunakan database perusahaan untuk informasi Aparatur Sipil Negara (ASN), lembaga tersebut adalah Badan Pembangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM), ASABRI, Badan Kepegawaian Negara (BKN), Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri.

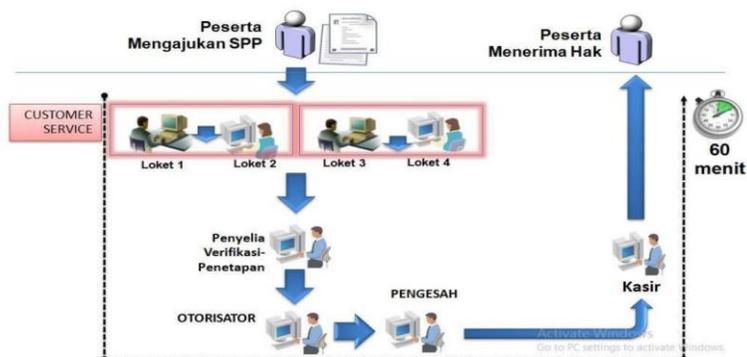
PT TASPEN (PERSERO) mengelola 4 program yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Dalam melaksanakan pekerjaan pegawai PT TASPEN (PERSERO) mempunyai

Motto (5 T) yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi. Sehingga dalam melakukan pekerjaan memberikan layanan yang sangat baik untuk para peserta.

Prosedur dalam mengurus hak peserta Aparatur Sipil Negara (ASN) juga mudah dan tidak berbelit-belit. Dapat dilakukan dengan langsung datang ke kantor PT TASPEN dalam mengajukan klim, melalui website dan surat menyurat juga bisa dilakukan dalam mengajukan klim. Kegiatan tersebut sangat dilakukan dengan cepat oleh PT TASPEN (PERSERO) yaitu \pm 1 jam.

Dalam hal persyaratan untuk peserta Aparatur Sipil Negara (ASN) PT TASPEN (PERSERO) telah menyediakan formulir yang berisikan persyaratan-persyaratan pendaftaran, formulir tersebut bisa diambil di bagian layanan dan manfaat atau bagian informasi. Pegawai bagian informasi akan menanyakan dan menjelaskan hal apa yang akan di urus bagi peserta Aparatur Sipil Negara (ASN), setelah mengetahui permasalahannya pegawai akan memberikan formulir untuk persyaratannya-persyaratan yang akan diajukan ke *Customer Service*. Berikut adalah gambaran proses bisnis Layanan Klim Peserta:





1.2. Saran

Selama pelaksanaan kegiatan magang, ada beberapa hal yang menurut saya masih dapat ditingkatkan lagi oleh Bidang Layanan dan Manfaat. Hal ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan demi terciptanya pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (*delighted customer service*), antara lain:

1. Masih ada beberapa peserta yang belum mengetahui jadwal operasional Mobil Layanan Taspem, menyebabkan peserta harus menempuh jarak yang jauh untuk mengajukan SPP Klim dan juga *enrollment*. Saran dari saya adalah meningkatkan sosialisasi terkait jadwal operasional dengan pihak terkait sehingga Mobil Layanan Taspem dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien.
2. Kurangnya sosialisasi kepada peserta dan mitra bayar, menyebabkan masih banyak peserta yang kurang paham hak-hak yang akan didapatkan dari program PT TASPEN (PERSERO), oleh karena itu saya menyarankan agar sosialisasi kepada peserta dan mitra bayar dapat ditingkatkan.

3. *Customer Service* masih belum menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) yang tercantum di dalam Panduan Standar Etika Pelayanan PT TASPEN (PERSERO). Saran dari saya adalah dilakukan *coaching* dan *motivating* kepada *Customer Service*.
4. Ada saat-saat tertentu dimana peserta sangat ramai sehingga cukup lama antri. Saran dari saya adalah menyediakan bahan bacaan agar peserta tidak bosan ketika menunggu, terutama topik-topik yang bermanfaat bagi pensiunan seperti buku tentang Program PT TASPEN (PERSERO), kesehatan dan buku lainnya.
5. Masih banyaknya peserta yang kurang memahami pentingnya *enrollment* dan penggunaan otentikasi *by smartphone*, sehingga peserta masih sering datang ke kantor bayar sebelum melakukan otentikasi melalui *smartphone*. Berdasarkan hal tersebut, trainee menyarankan agar dilakukan sosialisasi kepada peserta dan pendekatan yang dilakukan oleh *customer service* untuk menjelaskan pentingnya melakukan *enrollment* dan penggunaan otentikasi melalui *smartphone*.
6. Saat melakukan *enrollment* di kantor PT TASPEN (PERSERO) jaringan cukup lambat dalam mengakses data-data peserta dan alat-alat *enrollment* seperti *mix* untuk tes suara juga banyak kendala sehingga memperlambat waktu dalam kegiatan *enrollment* tersebut. Saran dari saya adalah jaringan untuk *enrollment* harus lebih di khususkan agar proses dalam memasukkan data-data peserta lebih cepat. Untuk tes suara harus menggunakan *mix* yang baru sehingga tidak terjadi kendala lagi.