**BAB IV**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

## Kesimpulan

Penulis telah menyelesaikan Kegiatan Magang yang dilaksanakan di PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor mulai dari tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019, dan berdasarkan pembahasan identifikasi masalah sebelumnya secara garis besar penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor dalam pelaksanaan Pelayanan Proaktif menghadirkan Sahabat Latanro (Sejahtera Bersama Taspen Persero) dengan dukungan 3 (Tiga) instrumen pelayanan yaitu Sim Gaji, Layanan Klaim Otomatis dan Layanan Klaim 1 Jam *(One Hour Services)*, dalam Pelayanan Digitalisasi sendiri didukung dengan adanya Enrollment, Aplikasi Taspen Otentikasi dan Taspen SmartCard. Dengan adanya Pelayanan Proaktif dan Digitalisasi tersebut, berarti timbul adanya penyederhanaan kegiatan seperti dipermudahnya proses klaim, adanya elektronisasi dana pensiun, pelaporan transaksi pembayaran yang semakin mudah, serta strategi pengolahan data menjadi tersusun dengan baik.
2. Terdapat beberapa kendala yaitu banyaknya pengiriman karip yang tidak sampai pada peserta, tidak pandainya pensiunan dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi, dan pensiunan yang sakit tidak dapat melakukakn enrollment.
3. Solusi untuk kendala tersebut dapat diselesaikan, yaitu : Karip yang tidak sampai pada peserta akan dikirim ulang dengan cara penyantuman nomor telepon dan karip akan dikirim secara bersama pada akhir minggu kerja yaitu hari jumat dan ada pula karip yang dikirim ke mitra bayar masing-masing sehingga nanti saat pengambilan uang pensiun karip akan diberikan oleh mitra bayar pensiunan. Kemudian bagi pensiunan yang kesulitan menggunakan aplikasi taspen otentikasi, taspen secara berkala membuat video tentang tutorial menggunakan aplikasi otentikasi dan menguploadnya melalui media sosial selain itu para pensiunanpun dapat menghubungi *call center* atau mendatangi langsung kantor taspen untuk dibantu cara penggunaannya. Dan yang terakhir jika ada pensiunan yang sakit atau sudah uzur yang tidak bisa melakukan enrollment pihak taspen akan melakukan kunjungan nasabah dan akan melakukan enrollment di tempat tinggal pensiunan tersebut.
   1. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dan bermanfaat bagi PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor mengenai pelayanan yang diberikan kepada para peserta pensiun. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan proaktif dan digitilasisasi yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor diharapkan dapat terus mempermudah peserta pensiun dalam pengurusan haknya;
2. Setiap petugas pemberi layanan harus memperhatikan setiap dokumen dan data diri pensiunan dengan baik, sehingga nantinya saat pengurusan dokumen tidak ada yang terlewat dan akan menghambat proses klaim dan pengiriman dokumen kepada peserta pensiun.
3. PT. Taspen (Persero) Cabang Bogor diharapkan dapat terus memberikan inovasi-inovasi terbaru guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para peserta pensiun sehingga semakin dapat meminimalisir kendala yang dihadapi dan memberikan lagi kepuasan kepada para peserta pensiun.