

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis yang dilakukan kepada 55 orang karyawan level manajerial pada Kantor Pusat PT Asuransi Jasindo Jakarta menyatakan bahwa pelaksanaan CARE di kantor pusat dinilai sudah sangat baik, budaya layanan CARE sudah dilaksanakan dan diaplikasikan di berbagai elemen pekerjaan. Penelitian ini dilakukan dengan melihat persepsi karyawan level manajerial atas pelaksanaan CARE di Kantor Pusat, dari penelitian ini dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner menyatakan sangat puas dengan pelaksanaan CARE yang diterapkan di Kantor Pusat. Karyawan menilai bahwa CARE sangatlah penting dan bermanfaat bagi perusahaan untuk dapat memberikan layanan yang baik bagi Tertanggung, karyawan berharap bahwa semangat CARE dapat dimulai dari jajaran manajemen yang harus bertindak sebagai *role model*. Kecepatan di dalam pelayanan kepada Tertanggung memegang peranan yang sangat penting, karena sebagai perusahaan jasa yang menjual proteksi, kecepatan dalam pembuatan polis dan penanganan klaim sangat dibutuhkan untuk tetap menjaga loyalitas tertanggung. Sementara itu, dari hasil analisis, karyawan masih kurang menunjukkan keramahan kepada Tertanggung, jika hal ini terus dilakukan maka akan sangat mungkin perusahaan dapat kehilangan pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis merekomendasikan beberapa saran yang dapat diambil oleh perusahaan dalam memperbaiki pelaksanaan CARE di Kantor Pusat PT Asuransi jasindo di masa yang akan datang, sehingga CARE bukan hanya dimaknai sebagai budaya perusahaan semata saja, tetapi juga dapat diresapi dan dijalankan oleh semua karyawan sebagai bagian dari pekerjaan sehari-hari untuk dapat terus meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi Tertanggung, antara lain :

1. Dalam menghadapi sikap individu yang belum menerima dan memahami dengan baik makna serta sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan sosialisasi CARE, sebaiknya perusahaan dapat melakukan sosialisasi ulang mengenai CARE, baik terhadap manajemen maupun staff di seluruh Indonesia, mengingatkan kembali akan pentingnya pelaksanaan CARE dalam pekerjaan sehari-hari dengan mengkampanyekan CARE di berbagai media internal perusahaan seperti majalah/buletin perusahaan, membuat Surat Edaran dan melibatkan seluruh jajaran manajemen sebagai *role model* dalam pelaksanaan CARE tersebut. Pembuatan sistem evaluasi yang terukur. Sehingga semua kinerja unit terkait dapat diukur dan dapat dimonitor hasil evaluasinya, sejauh mana CARE tersebut dijalankan dengan baik oleh semua jajaran, baik di level manajemen maupun seluruh staff. Adanya sistem *reward and punishment*, sehingga pelaksanaan CARE bukan hanya menjadi tanggung jawab moral saja, tetapi menjadi suatu budaya perusahaan yang akan selalu diterapkan dan dilaksanakan.