

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini akan membahas secara ringkas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama (KCU) Yogyakarta mengenai *customer relationship management* yang telah dilaksanakan pada tahun 2015 secara ringkas dan menyeluruh. Pada bab ini akan disematkan pula beberapa saran dari peneliti sebagai masukan kepada instansi BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta terkait penelitian dan kesimpulan yang akan dijabarkan pada bab ini.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi *customer relationship management* dalam meningkatkan kepuasan peserta di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Yogyakarta pada periode 2015 bahwa dapat disimpulkan :

1. Kegiatan perencanaan BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta dilandasi dengan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA). Pada tahun 2015 BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta merencanakan kegiatan dalam upaya meningkatkan kualitas dan kepuasan dalam pelayanan berdasarkan prinsip instansi sehingga munculah kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia dan perencanaan program pelayanan.
2. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa analisis SWOT yang digunakan BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta masih bersifat umum sehingga dalam hal ini belum bisa memaksimalkan pelaksanaan CRM seperti *briefing* pagi,

contact center, dan *customer visit* dll. padahal SWOT yang berorientasi kepada CRM dapat memberikan informasi lebih akurat terhadap target sasaran.

3. Pelaksanaan *customer relationship management* berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ditentukan. hal ini juga didukung oleh pelayanan prima dan penanggulangan komplain yang menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil dari penelitian bahwa proses penyelesaian masalah tergolong cepat dan tuntas yakni dominan dalam kategori 1s.d3 hari waktu kerja.
4. Layanan *contact center* seperti layanan “hubungi kami” dalam *website* masih bersifat rujukan sehingga hal ini masih menimbulkan prosedur atau tahap yang banyak dan kemungkinan proses yang lama. Disisi lain sumber daya manusia masih sangat kurang dibagian subdivisi *contact center* sehingga hal ini bisa saja menyebabkan hambatan dalam pelayanan khususnya di layanan telephone regular dan hotline service.
5. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa BPJS Kesehatan telah melakukan pengukuran kepuasan pesertannya dengan konsep mesin tombol suara peserta yang tersedia di setiap loket. Namun hal ini kurang efektif untuk mendapatkan suara pelanggan yang lebih spesifik tentang kepuasannya.
6. Faktor pendukung dalam kegiatan *customer relations management* BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta yakni kemajuan teknologi dalam kemudahan akses untuk peserta dan komitmen yang tinggi para pegawai sedangkan faktor penghambatnya antara lain adalah SDM yang kurang dalam subdivisi

tertentu, miss informasi dikalangan pegawai dan hambatan dari peserta terkait prosedur.

B. SARAN

Setelah melakukan penyimpulan dari hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai masukan untuk kegiatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta Kantor Cabang Utama Yogyakarta diantaranya :

1. Analisis SWOT perlu dibuat lebih spesifik yakni membuat SWOT dengan orientasi CRM sehingga dalam hal ini dapat menentukan tujuan dan target dengan jelas. Pada SWOT yang diterapkan BPJS Kesehatan masih bersifat umum sehingga apabila digunakan tidak pada tempatnya bisa terjadi kerancuan dalam menentukan target dan tujuan.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta sudah berjalan dengan baik, namun perlu diadakan pengukuran yang lebih spesifik yakni dengan pertanyaan yang lebih merinci terkait pelayanan di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta sehingga hasil dari pengukuran tersebut mendapatkan informasi yang memuaskan.
3. Perlu dilakukan koordinasi ulang terkait pengelolaan sumber daya manusia di bagian subdivisi *contact center* karena di bagian tersebut hanya dihuni 1-3 orang sehingga ini bisa jadi sebuah hambatan dalam berjalannya pelayanan di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta.

4. Memaksimalkan penggunaan teknologi komunikasi sangatlah penting, instansi harus bisa melihat mana cara yang paling disukai peserta dalam mengakses segala kebutuhannya termasuk kebutuhan dalam mengurus kepesertaan di BPJS Kesehatan. Dalam era kemajuan teknologi yang pesat terutama akses cepat social media di kalangan masyarakat sepertinya menjadi hal yang sangat baik jika instansi membuat akun social media untuk menunjang kemudahan pelayanan BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta facebook, twitter, Instagram, line dan whatsapp.
5. Hendaknya segala aktivitas operasional di BPJS Kesehatan KCU Yogyakarta terutama bagian pelayanan memiliki komitmen untuk selalu berlandaskan pada teori ilmiah yang banyak dicetuskan oleh banyak para peneliti sehingga bisa menjadi tolak ukur keberhasilan.