

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi Covid-19 di PT.Asuransi Jasindo Syariah maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Asuransi Jasindo syariah menggunakan strategi yaitu *Corporate strategy* (strategi organisasi) yaitu menerapkan protokol kesehatan, yang kedua *program strategy* (strategi program) yaitu membuat program atau produk baru yang dibuat PT. Asuransi Jasindo Syariah produk Bulan Inklusi Keuangan (*BIK*). Ketiga *institutional strategy* (strategi kelembagaan) yaitu menjalani budaya perusahaan dalam melayani para nasabah dan yang terakhir *resource support strategy* (strategi pendukung sumber daya) yaitu memasarkan produk-produk lewat media online agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.
2. Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi Covid-19 di PT.Asuransi Jasindo Syariah adalah semua karyawan mematuhi protokol kesehatan dapat memasarkan produk melalui media online sehingga para calon nasabah dapat mengetahui produk yang dipasarkan dan fasilitas kantor memadai. Sedangkan Faktor penghambat

bedasarkan 5 (lima) faktor yang mengakibatkan kegagalan yaitu kurangnya memberikan perhatian kepada nasabah, keterbatasan jarak tatap muka mengingat adanya *social distancing*, penurunan kinerja karyawan karna faktor kesehatan di amasa pandemi, kurangnya arus komunikasi dalam sebuah perusahaan, kekeliruan nasabah dalam mempersepsikan kualitas jasa perusahaan.

1.2 Saran

Setelah melakukan penelitian Strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada masa pandemi Covid-19 di PT. Asuransi Jasindo Syariah cabang Palembang, penulis memberikan beberapa saran kepada PT. Asuransi Jasindo Syariah diharapkan bisa mempertahankan fasilitas-fasilitas pendukung yang telah diberikan selama ini, sehingga menambah kepuasan pelanggan. Serta tetap konsisten dengan budaya perusahaan yang sudah dibuat dan diberlakukan di setiap waktu tanpa kecuali, agar pelanggan tetap nyaman dan puas dalam mendapati pelayanan yang diberikan. Selain itu memperbanyak promosi agar dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan hubungan baik dengan nasabah.