

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan gambaran umum dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa :

1. PT. Jasa Raharja menerapkan strategi pelayanan kepada masyarakat terbagi menjadi 2 yaitu sosialisasi secara langsung dalam hal ini menyampaikan informasi maupun kegiatan perusahaan secara langsung kepada masyarakat, dan sosialisasi secara tidak langsung dalam hal ini PT. Jasa Raharja menyampaikan informasi dengan cara mempublikasikan lewat sosial media mereka.
2. Adapun hambatan yang dihadapi oleh PT Jasa Raharja (Persero) dalam menjalankan peranannya, dimana masih banyaknya laporan kasus laka lantas bersifat pengaduan/terlambat melapor, perilaku masyarakat yang kurang kooperatif dalam penyelesaian penanganan kasus kecelakaan, laporan polisi masih menunggu penyelesaian berita acara pemeriksaan Masyarakat takut/enggan untuk melapor kejadian kasus kecelakaan yang dialaminya ke Kepolisian, tidak mau terbentur dengan ketentuan tiap-tiap aturan dari masing-masing lembaga, masih terdapat Pihak Ketiga (Calo) memberikan informasi pengurusan santunan yang tidak tepat kepada korban kecelakaan dan ahli waris untuk memperoleh keuntungan pribadinya.

#### **4.2 Saran**

Dalam hal ini penulis memberikan saran yang diharapkan menjadi masukan bagi PT. Jasa Raharja sebagai berikut :

1. Diharapkan PT. Jasa Raharja meningkatkan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berada di kantor PT. Jasa Raharja Cabang Jambi seperti : lahan parkir yang memadai, ruang tunggu yang lebih memadai untuk orang banyak.
2. Diharapkan PT. Jasa Raharja lebih giat memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan di PT. Jasa Raharja.
3. Diharapkan PT. Jasa Raharja lebih meningkatkan perannya dalam memberikan pelayanan klaim asuransi.