

BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Setelah pembahasan dari hasil penelitian maka disini selanjutnya yang perlu dilakukan adalah penarikan kesimpulan. Penerapan TOOS dirancang sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, akurasi, transparansi, dan kepuasan peserta dalam layanan pensiunan. Namun penerapannya menghadapi tantangan berupa infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital, kekhawatiran peserta terkait keamanan data, serta rendahnya tingkat kepercayaan terhadap penggunaan teknologi menyebabkan peserta lebih nyaman dengan layanan konvensional.

Secara keseluruhan penerapan TOOS pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi telah berhasil meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas layanan klaim pensiun melalui digitalisasi dan otomatisasi. TOOS memungkinkan peserta pensiun untuk mengajukan klaim secara online dengan waktu penyelesaian yang singkat, bahkan dalam satu jam, serta didukung oleh integrasi layanan dengan mitra bayar untuk meningkatkan inklusivitas. Namun transparansi terhadap TOOS masih terbilang rendah karena PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi belum melakukan strategi komprehensif dalam hal informasi untuk meningkatkan pemahaman peserta akan TOOS. Akibatnya sebagian besar peserta masih kesulitan mengakses layanan secara mandiri dan tetap lebih nyaman melakukan prosesnya dibantu oleh staf PT. TASPEN (Persero).

4.2 SARAN

Mengingat tingkat literasi digital peserta yang beragam, PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi perlu menyediakan sosialisasi berbasis komunitas setiap awal bulan untuk calon peserta pensiun dan secara aktif berkoordinasi bersama instansi kepegawaian agar memastikan bahwa semua peserta mampu mengetahui informasi pensiun maupun layanan TOOS. Penyebaran informasi juga dapat disiarkan pada media massa melalui running text televisi. Melalui saran tersebut, diharapkan PT. TASPEN (Persero) Cabang Jambi dapat terus meningkatkan kualitas layanan TOOS, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta pensiun dan masyarakat luas. Penelitian lebih lanjut dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap layanan TOOS secara lebih mendalam, mencakup aspek kecepatan layanan, kemudahan akses, dan kualitas informasi yang diterima.