

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Etika pelayanan yang diberikan Customer Service Representative (CSR) dari Telkom telah dilakukan sesuai ketentuan dan telah dilaksanakan dengan baik sehingga bisa membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan Customer Service Representative (CSR).
2. Customer Service Representative ketika menghadapi pelanggan yang melakukan keluhan mereka mempunyai standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut ada standar pelayanan interaksi, standar pelayanan penampilan dan standar pelayanan perilaku. Yang dimana semua standar tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh Customer Service Representative (CSR) dalam menghadapi pelanggan yang melakukan keluhan.
3. PT Telkom Indonesia mempunyai beberapa prosedur yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan mereka. Diantaranya bisa mendatangi Plasa Telkom secara langsung sedangkan apabila pelanggan tidak dapat mendatangi plasa telkom secara langsung maka mereka dapat menyampaikan keluhan mereka dengan cara menelpon call center 147, melalui aplikasi myindihome dan melalui aplikasi media sosial facebook, instagram dan twitter @indihomecare.

5.2 Saran

1. Penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia Kota Padang telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan. Akan

tetapi dalam melakukan penanganan harusnya PT Telkom Indonesia memberikan waktu yang pasti kapan akan diatasi permasalahan atas komplain pelanggan tersebut dan harus dilakukan dengan cepat. Hal itu dikarenakan apabila penanganan atas komplain tersebut lama maka akan berdampak buruk terhadap PT Telkom Indonesia Kota Padang.

2. Selain meningkatkan pelayanan, PT Telkom Indonesia Kota Padang harus juga produk indihome. Hal itu dilakukan agar tidak terjadinya kembali komplain yang sama dari pelanggan dan membuat pelanggan beralih ke pesaing.
3. Sebaiknya PT Telkom Indonesia menambah jumlah teknisi yang memperbaiki atau mengatasi komplain dari pelanggan tersebut. Penambahan teknisi tersebut bukan di Kota Padang saja akan tetapi yang di daerah juga.

