

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan pada setiap bab halaman sebelumnya mengenai bagaimana peranan sebuah aplikasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Witel Padang, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam meningkatkan pelayanan serta kepuasan dari pelanggannya PT Telkom menciptakan sebuah inovasi terbaru yaitu membentuk sebuah aplikasi *mobile* dimana aplikasi tersebut dapat memberikan dampak positif bagi penggunanya. Aplikasi *mobile* dikeluarkan khusus untuk pengguna layanan *Indihome* yang diberi nama oleh PT Telkom yaitu *MyIndihome*. *Indihome* merupakan salah satu produk yang dikeluarkan oleh PT Telkom yang bergerak pada jasa layanan internet ataupun TV. Dampak positif dari penggunaan aplikasi tersebut yaitu dapat menghemat waktu penggunaannya tanpa datang langsung ke Plasa Telkom untuk melakukan registrasi layanan ataupun melakukan tagihan pembayaran layanan. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, kebanyakan konsumen yang menggunakan aplikasi *MyIndihome* merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Telkom Witel Padang diantaranya pada bagian pelayanan seperti *consumer care* harus lebih sigap dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan, terutama pelanggan yang memberikan laporan melalui aplikasi. Tidak hanya untuk *consumer care*, bagian teknisi juga harus cepat tanggap dalam memperbaiki atau melakukan pemasangan jaringan. Lalu meningkatkan Sumber Daya Manusia seperti teknisi dengan memberikan pelatihan secara rutin baik di lapangan maupun di dalam perusahaan untuk meningkatkan pelayanan bagi pelanggan ataupun pengguna jasa. Setelah diberikan saran tersebut pihak PT. Telkom lebih bisa mempertahankan pelayanan dibidang *customer care* supaya pelanggan tidak kecewa dengan aplikasi tersebut.

