

# BAB

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana Prosedur Complaint Handling pada pelanggan Indihome di Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dari kegiatan magang dan penjelasan dari bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melakukan Complaint, pelanggan dapat melaporkannya melalui media seperti Aplikasi resmi *My Indihome*, *call center* 147 (bagi pelanggan Indihome rumahan) dan *call center* 1500250 (bagi pelanggan Indihome Bisnis).
2. Mekanisme pada penanganan komplain yang dilakukan oleh Telkom dilakukan melalui media pelaporan terkait, setiap laporan yang masuk akan di input melalui tiket gangguan untuk di proses oleh pihak teknis dalam perbaikan langsung.
3. Selain itu, ada beberapa hambatan dalam melakukan penanganan laporan oleh pihak Telkom itu sendiri, yaitu terdiri dari Aspek Manusia (karyawan), Aspek Mesin, Aspek Metode dan Aspek Lingkungan. Pada hambatan tersebut, sudah dilakukan penanganan dan dilakukan edukasi bagi karyawan agar penanganan terhadap komplain dari pelanggan bisa diatasi dengan cepat.

## 5.2 Saran

Setelah penulis melakukan kegiatan magang dan berdasarkan kesimpulan tersebut, ada beberapa saran atau masukan dari penulis untuk meningkatkan kualitas dalam penanganan komplain pelanggan, yaitu :

1. Media aplikasi My Indihome sebaiknya dilakukan update, karena pada aplikasi tersebut sering mengalami eror, baik dalam melakukan transaksi pembayaran Indihome maupun melakukan pelaporan keluhan pelanggan.
2. Sebagai media tambahan, sebaiknya Telkom membuka laporan keluhan melalui sosial media seperti *Instagram*, *Twitter* atau *Facebook*. Karena pada zaman millennial saat ini, banyak pengguna sosial media sebagai sarana komunikasi. Dengan begitu, Telkom dapat dengan mudah mendapatkan info mengenai kualitas produk atau pelayanan melalui sosial media tersebut.
3. Pada kegiatan Input gangguan, Telkom masih menggunakan cara manual yang dapat menghambat proses penanganan keluhan secara cepat. Oleh karena itu, Telkom sebaiknya mulai menggunakan teknologi terbaru dalam melakukan penginputan data nomor tiket gangguan agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan Indihome.
4. Pada kendala penanganan keluhan dalam Aspek Manusia (karyawan), sebaiknya pihak Telkom melakukan edukasi rutin dan melakukan pembagian tugas secara merata, agar karyawan yang memiliki shift tertentu dapat melakukan pekerjaan sesuai arahan yang diberikan dan tidak berleha-leha dalam bekerja. Selain itu, pihak Telkom sebaiknya memberikan reward bagi pelanggan yang memiliki kinerja baik dan

melakukan tindakan kepada karyawan yang memiliki kinerja buruk dalam bekerja, agar karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan disiplin.

