

BAB V

PENUTUP

Dari uraian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan dan disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan bersangkutan.

1.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan jasa pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Padang menurut hasil survei menggunakan kuesioner dari kelima dimensi kualitas jasa, pelanggan setuju bahwa telkom memberikan pelayanan yang baik dari unsur *tangibility* (berwujud), unsur *empathy* (kepedulian), unsur *reability* (kehandalan), unsur *responsiveness* (ketanggapan), dan unsur *assurance* (jaminan).
2. Plasa Telkom merupakan outlet atau tempat pelayanan milik Telkom, yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom dan atau dikerjasamakan dengan mitra disediakan untuk melayani pelanggan atau calon pelanggan atau pengguna jasa Telkom yang ingin dilayani secara langsung. Dalam upaya meningkatkan efektivitas serta kualitas layanan maka PT. Telkom menerapkan One Stop Service dan One Stop Solution yaitu suatu program layanan yang dapat melayani permintaan layanan kepada pelanggan secara tuntas pada satu meja layanan.
3. Pelaksanaan One Stop Service dan One Stop Solution pada Plasa Telkom Padang dapat dikatakan cukup baik. Sebagai upaya dalam efektivitas layanan

pada Plasa Telkom Padang mengefektifkan bentuk-bentuk layanan berupa layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan berbentuk

4. Kelamahan yang dihadapi PT.Telkom terdapat pada unsur *responsiveness* dimana ketika pelanggan membutuhkan pelayanan, pelanggan harus masuk terlebih dahulu kepada daftar order gangguan jaringan hal ini menyebabkan pelanggan menunggu lama dan pada unsur *assurance* dimana teknisi merupakan karyawan kontrak sehingga keberadaannya di telkom tidak tetap dan penempatannya berpindah-pindah. Hal ini menyebabkan kurangnya pengalaman teknisi tersebut.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas ini, maka saran yang dapat diberikan pada PT. Telkom Padang adalah :

1. PT. Telkom diharapkan bisa selektif, cepat, dan tanggap dalam mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan dengan cara mengurangi waktu tunggu pelanggan yang memiliki masalah gangguan jaringan dan menambah jumlah teknisi agar teknisi lebih cepat turun kelapangan.
2. PT. Telkom diharapkan lebih meningkatkan customer service, agar dapat dihubungi pelanggan dan *responsive*.
3. PT.Telkom sebagai pemberi jasa diharapkan meningkatkan mutu layanan dan memberikan *training* lagi kepada teknisi-teknisi yang akan turun kelapangan,agar tidak terjadi lagi keluhan dan penurunan tingkat kepuasan yang mengakibatkan laba tidak tercapai maksimal.
4. PT. Telkom Padang sekiranya mempertimbangkan karyawan kontrak untuk menjadi karyawan tetap agar kualitas teknisi meningkat dan akan

mengakibatkan *turn over* sehingga berkurangnya biaya karena menghemat biaya pelatihan bagi teknisi baru.

5. Pihak PT. Telkom Padang sekiranya menyediakan kotak saran yang nantinya dari saran-saran tersebut perusahaan memperbaiki pelayanan jasa yang masih kurang baik.

