

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi *service recovery* pada penjualan indihome PT telekomunikasi Indonesia Tbk Padang yang dikemukakan sebelumnya, sebagai penutup penulis menuliskan kesimpulan dan saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, antara lain :

1. Dalam menerapkan *service recovery* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Padang banyak memberikan pengaruh yang baik kepada pelanggannya. Pelanggan merasa puas dengan bermacam – macam cara yang dilakukan Telkom. Dari yang memberikan pelayanan yang bagus pada pelanggan baru indihome atau pelanggan lama yang sudah berlangganan dengan indihome sebelum jaringan indihome tembaga berubah menjadi fiber. Adapun crm yang dilakukan indihome agar lebih bisa mendekatkan hubungan kepada pelanggan yaitu *door to door* dimana avengers atau tenaga penjual dapat berinteraksi atau berkontak langsung dengan pelanggan dan disana avengers pun dapat mendapatkan umpan balik dari pelanggan. Adapun kegiatan dari indihome yang setiap avengers di haruskan untuk *open car* di daerah – daerah tertentu yang dirasa bahwa disana pelanggan indihome masih sedikit apalagi disana sudah ada jaringan *fiber optic* nya dan tentu sangatlah bagus bagi avengers dalam memperbanyak pelanggan indihome.
2. *Service recovery* indihome yang lainnya yaitu memberikan penanganan yang bagus kepada pelanggan apabila ada pelanggan yang mengalami kesusahan

dalam jaringannya. Ataupun menjelaskan dengan baik apabila ada pelanggan yang ingin berlangganan indihome dan sebelumnya mendengarkan kejelekan – kejelekan indihome dari pelanggan yang sudah berlangganan indihome. Dengan sabar tenaga penjual menjelaskan bahwa indihome tidak seperti itu lagi ditambah sekarang indihome sudah menggunakan *fiber optic* jadinya pelanggan tidak perlu merasa cemas. Dan pelanggan pun jadi ingin berlangganan dengan indihome.

3. Dengan adanya Telkom menerapkan *service recovery* ini sangatlah membantu kerja Telkom. Sebab, Telkom jadi tahu apa yang harus di lakukannya supaya konsumen nyaman, puas dan tetap berlangganan dengan Telkom.

1.2 Saran

1. Dalam penanganannya Telkom diharapkan lebih baik lagi, dari segi teknisnya yang harus cepat dan sigap dalam melayani pelanggan. Sehingga komplain pelanggan kepada teknisi bisa berkurang.
2. Perlu diadakannya pelatihan kepada tenaga penjual atau avengers baru sehingga mereka tau apa yang harus mereka lakukan dengan lebih baik lagi. Seperti, memperkenalkan apa itu indihome dan bisa langsung dicoba kepada pelanggan dan diawasi langsung oleh tenaga penjual yang sudah profesional sehingga apabila ada kesalahan bisa langsung diatasi.
3. Perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu tentang Telkom dan Indihome.

4. Melakukan pemulihan – pemulihan yang lebih baik lagi pada kinerja karyawan, pada produk indihome ataupun pemulihan keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa Telkom telah mendengarkan dengan baik suara dari pelanggan setianya.
5. Mengontrol kembali kinerja teknisi dan mengecek kembali ke pelanggan apakah keluhannya tersebut sudah diatasi dengan baik oleh teknisi.
6. Untuk teknisi diusahakan lagi untuk bisa bergerak lebih cepat agar keluhan pelanggan yang lebih banyak di lontarkan untuk teknisi bisa berkurang.

