

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan dan saran yang bertujuan untuk dapat dipertimbangkan oleh perusahaan.

5.1 Kesimpulan

1. PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan yang menyediakan perusahaan informasi serta komunikasi dan jaringan telekomunikasi secara lengkap yang hadir di Indonesia. PT. Telekomunikasitersebut dapat menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wireline), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data internet serta multimedia lainnya.
2. Salah satu yang penulis tonjolkan membahas tentang IndiHome merupakan salah satu produk pelayanan melalui Telkom Group yaitu antara lain adalahtelepon rumah, internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet) dan layanan televisi interaktif dengan teknologi IPTV (UseeTV). IndiHome dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (add-on) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, wifi.id seamless, TrenMicro Antivirus, IndiHome View (online surveillance camera) dan masih banyak lagi.
3. PT. Telkom Tbk. Padang menyediakan banyak alternative untuk menyampaikan kritik, saran serta pertanyaan-pertanyaan yang belum dimengerti melalui 5

alternatif yaitu pelanggan bisa mendatangi langsung plasa Telkom, menghubungi via telepon ke 147, melalui aplikasi myIndihome dan juga bisa melalui media sosial facebook dan twitter TelkomCare. Dan pada umumnya PT. Telkom Tbk. Padang lebih suka menggunakan alternative langsung mendatangi plasa tekcom karena disana pelanggan bisa secara langsung menyampaikan keluhan secara spontan dan menyampaikan emosi yang dirasakan.

4. PT. Telkom Tbk. Padang juga menyediakan aplikasi myIndihome yang mempermudah pelanggan yang berlangganan Indihome, yaitu aktivasi OTT Video Streaming, registrasi berbagai macam fitur tambahan, melaporkan gangguan layanan Indihome, cek tagihan, cek poin myIndihome, info pemakaian, juga menyediakan layanan free movie dan layanan menarik lainnya.
5. Kepuasan pelanggan PT. Telkom Tbk. Padang sudah bisa dikatakan baik karena sesuai dengan permintaan pelanggan, dan pelanggan sudah puas dalam pelayanan dan produk-produk yang sangat lengkap dalam produ Indihome yaitu internet fiber, telepon rumah, UseeTV, Hybrid Box.

5.2 Saran

1. PT. Telekom Tbk. Padang sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan keluhan konsumen untuk lebih tanggap mengatasi masalah-masalah seperti masalah pembayaran yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan di awal persetujuan pemakaian, masalah jaringan yang tidak stabil, dan masalah kinerja

teknisi yang sangat lama memperbaiki kerusakan itu agar tidak terulang kembali dan semakin baik kedepannya.

2. PT. Telekom Tbk. Padang harus meningkatkan dan menyeleksi kembali teknisi-teknisi yang bekerja harus mengikuti SOP yang ada agar tidak mengabaikan antrian pelanggan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
3. Perusahaan harus mengembangkan teknologi untuk meningkatkan kualitas jaringan telepon sehingga meminimalkan terjadinya gangguan pada televisi dan kualitas suara pada telepon, agar produk Indihome dapat digunakan dengan beberapa televisi sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.
4. PT. Telkom harus mengembangkan teknologi untuk meningkatkan kapasitas pemasangan produk Indihome pada suatu tiang listrik agar dapat digunakan oleh semua rumah yang ingin memasangnya.
5. Pelanggan yang berlangganan Indihome sebaiknya dapat menggunakan jaringan internet diluar rumah dengan menggunakan nomor pelanggan Indihome tanpa ada syarat dan ketentuan yang ada.
6. Sebaiknya pelanggan yang telah lama berlangganan bisa diberikan tarif pembayaran khusus karena telah setia menggunakan layanan produk Indihome.
7. Perusahaan seharusnya dapat memperluas jaringan juga diharapkan mampu memperluas jaringan *fiber optic*, sehingga konsumen yang belum mendapatkan jaringan *fiber optic*. Perusahaan harus memperhatikan daerah jaringan yang sangat sering bermasalah agar dapat mencari jalan keluarnya sehingga indihome dapat digunakan tanpa adanya keluhan.

8. Dengan segala kekurangan yang terdapat pada perusahaan, perusahaan harus lebih berhati-hati dan dapat membenahi diri dengan secepat mungkin. Karena jika adanya keluhan tersebut membuka peluang yang menguntungkan untuk berbagai pihak khususnya kompetitor lain yang bergerak di bisnis yang serupa.

