

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah diraikan diatas maka dapat dihasilkan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

#### 5.1 Kesimpulan

1. PT.Telkom merupakan perusahaan yang menyediakan jasa telekomunikasi dan informasi. PT.Telkom menyediakan pelayanan telepon seluler, layanan telepon tidak bergerak kabel, telepon tidak bergerak nirkabel, jaringan data serta internet. Namun fokus pembahasan yang diambil oleh penulis yaitu salah satu produk Telkom yaitu Indihome. Indhome adalah suatu pelayanan digital yang menawarkan pelayanan triple play meliputi layanan internet rumah, telepon rumah, dan layanan televisi interaktif dengan menggunakan teknologi fiber optik.

2. PT.Telkom menyediakan produk indihome yang sangat memberikan keuntungan bagi masyarakat luas. Hal ini disebabkan karena jaringan yang cepat sehingga memudahkan pelanggan dalam segala hal. Oleh sebab itu pemakaian indihome pada masyarakat meningkat terus menerus seiring dengan kebutuhan akan internet yang cepat. Meningkatnya penggunaan indihome mendorong PT.Telkom untuk lebih meningkatkan pelayanannya agar pelanggan merasa puas dan royal terhadap Telkom. Pelayanan yang diberikan termasuk dengan bagaimana PT.Telkom mengatasi kegagalan jasa yang terjadi pada produk indihome.

3. Dalam melakukan pemulihan jasa untuk menanggapi keluhan pelanggan indihome, PT.Telkom memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh pelanggan indihome. Hal ini dilakukan agar keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diatasi atau diperbaiki oleh pihak Telkom dengan cepat. Fasilitas yang diberikan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya yaitu menggunakan call center 147, media sosial Facebook dan Twitter, walk in (datang langsung ke plasa Telkom, dan aplikasi My Indihome. Pelanggan dapat menyampaikan semua keluhan yang dirasakan melalui fasilitas yang telah diberikan sehingga pihak Telkom dapat melakukan pemulihan jasa yang disebabkan oleh kegagalan produk pada pihak Telkom.

4. PT.Telkom menerapkan satu jalur yang digunakan untuk melakukan pemulihan jasa pada keluhan pelanggan indihome. Jalur ini berlaku untuk semua pemulihan yang dilakukan meskipun pelanggan menyampaikan keluhan dengan fasilitas yang berbeda. Jalur yang digunakan oleh pihak Telkom yaitu pertama pelanggan melaporkan keluhannya dengan fasilitas yang disediakan. Kedua pihak Telkom akan menerima laporan keluhan dan memprosesnya. Ketiga teknisi akan dipilih untuk melakukan perbaikan. Keempat teknisi melakukan manajemen janji dengan pelanggan. Kelima teknisi akan turun kelapangan.

5. Pelanggan dalam menyampaikan keluhan tidak selalu dengan emosi yang stabil. Namun ada beberapa pelanggan yang sudah sangat emosi karena kegagalan yang dirasakan tidak bisa ditolerir. Oleh sebab itu PT.Telkom juga sudah menyiapkan cara dalam menanggapi pelanggan yang emosi. Hal ini juga termasuk dalam cara PT.Telkom melakukan pemulihan jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan indihome.

## 5.2 Saran

1. PT.Telkom sebaiknya harus lebih cepat dan tanggap lagi dalam melakukan pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Karena pelanggan pada umumnya ingin keluhan yang disampaikan dapat direspon oleh pihak Telkom sehingga keluhan dapat terselesaikan.

2. PT.Telkom harus lebih meningkatkan kualitas produk agar kemungkinan kegagalan dalam jasa dapat di minimalisir.

3. Dalam melakukan pemulihan jasa jumlah teknisi juga harus diperbanyak agar dalam proses pemulihan jasa dapat terselesaikan dengan cepat.

4. Pada bagian keluhan pelanggan seperti call center dan juga admin pada media sosial jumlahnya juga harus diperbanyak. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak ada yang sampai emosi karena keluhan yang mereka sampaikan tidak direspon.

5. Pihak PT.Telkom juga harus memberikan penjelasan yang jelas pada calon pelanggan yang akan memasang indihome. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalah pahaman selama proses pemakaian indihome.

