

## BAB V PENUTUP

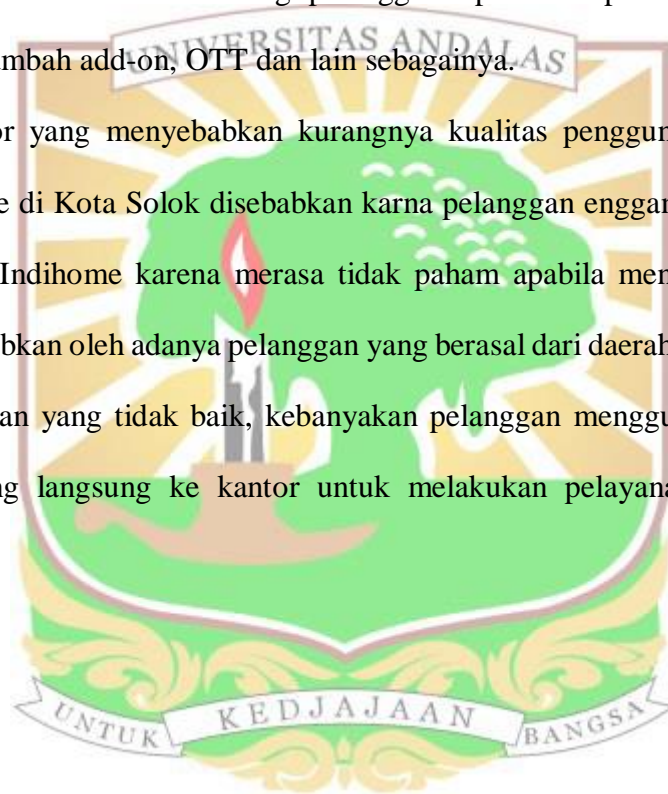
### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di setiap bab halaman diatas sebelumnya mengenai Strategi meningkatkan kualitas pelayanan Indihome pada PT.Telkom Kandatel Solok melalui aplikasi MyIndihome dalam masa Pandemi Covid-19, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- I. PT.Telkom Kandatel Solok merupakan bagian dari PT.Telkom Indonesia.Tbk yang bergerak di bidang jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT.Telkom Kandatel solok mempunyai *outlet* atau tempat pelayanan yang dikenal dengan Plasa Telkom Solok yang berguna untuk meyediakan pelayanan terhadap pelanggan, cajon pelanggqn, atau pengguna jasa Telekomunikasi yang ingin dilatani secara langsung (*face to face*) dengan berbygai kemungkinan latar belahang atau pentebab. Adapun layanan yang ditawarkan oleh Plasa Telkom Solok ialah Pemasangan Jaringan baru, Jaringan telephone *wireline*, Pemasangan baru Indihome atau Mutasi, serta Penanganan keluhan pelanggan dan pembayaran telephone maupun Indihome.
- II. Kualitas pelayanan pada PT.Telkom Kandatel Solok dapat dikategorikan baik. Keberhasilan pengelolaan produk Indihome berdasarkan kepada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memberikan semua kebutuhan dan keinginan dari pelanggan. Usaha-usaha yang dilakukan oleh PT.Telkom Kandatel Solok jika meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan cara mengusahakan suatu pelayanan yang sangat baik, cepat, dan memuaskan sesuai dngan ekpektasi para pelanggannya. Setelah menganalisa aspek-aspek dari dimensi untk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan

*Assurance* yang diberikan oleh pihak PT.Telkom Kandatel Solok dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. PT.Telkom Kandatel Solok selalu menjaga kualitas pelayanannya dengan cara selalu memberikan pengarahan kepada karyawannya didalam hal bagaimana cara melayani pelanggan dengan cepat dan baik. Dan PT.Telkom Kandatel Solok memanfaatkan perkembangan Teknologi dengan menggunakan aplikasi yang dapat memudahkan pelanggan melakukan pelayanan tanpa harus datang ke kantor, aplikasi ini disebut dengan MyIndihome yang dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan seperti melaporkan gangguan, upgrade speed, menambah add-on, OTT dan lain sebagainya.

- III. Faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas penggunaan layanan aplikasi MyIndihome di Kota Solok disebabkan karna pelanggan enggan untuk menggunakan aplikasi MyIndihome karena merasa tidak paham apabila menggunakannya. Bahkan dapat disebabkan oleh adanya pelanggan yang berasal dari daerah yang sulit sinyal atau akses jaringan yang tidak baik, kebanyakan pelanggan menggunakan lebih memilih untuk datang langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan serta mengajukan keluhan.



## 5.2 Saran

1. PT.Telkom Kandatel Solok diharapkan lebih meningkatkan lagi penerapan strategi pemasaran dengan menggunakan sumber daya yang ada secara maksimal.
2. Edukasi terhadap penggunaan aplikasi. Tim Sales perlu melakukan edukasi mengenai kelebihan yang bisa pelanggan dapatkan dalam menggunakan aplikasi tersebut, serta bagaimana cara mengakses dan cara bertransaksi melalui aplikasi tersebut.
3. Kualitas sistem. Kualitas sistem dinilai efektif jika pelanggan mendapatkan layanan aplikasi MyIndihome yang berkualitas dan dapat digunakan dengan mudah serta merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut. Jadi diperlukan adanya suatu perubahan terhadap sistem dari aplikasi tersebut yang dapat diandalkan dalam situasi dan kondisi tertentu. Serta peningkatan terhadap fitur pelayanan yang dapat membuat pelanggan lebih memilih menggunakan aplikasi tersebut dari pada datang secara langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan.
4. Divisi *Sale and Customer Care* memiliki tugas yang tidak mudah. Kerja sama tim menjadi hal pokok yang harus tetap dijaga sehingga kualitas kerja akan tetap baik. Peningkatan akan dapat dicapai dengan kerja sama tim juga saran dari berbagai pihak.
5. PT.Telkom Kandatel Solok diharapkan dapat terus melakukan penyebaran informasi mengenai kemudahan akses internet yang diberikan oleh PT.Telkom melalui produk Indihome agar dapat meningkatkan pangsa pasar serta dengan banyaknya informasi dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan untuk berlangganan produk Indihome.

