

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis tentang mengenai Standar Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT Telekomunikasi Tbk Padang, maka dapat di tarik kesimpulan yaitu :

1. Jenis- jenis keluhan yang disampaikan pelanggan adalah :
 - a. Lambatnya respon penanganan keluhan pelanggan yang membuat pelanggan harus berulang kali mendatangi sarana penyampaian keluhan seperti Plasa Telkom setelah menghubungi line telepon 147.
 - b. Keluhan terhadap biaya pembayaran telepon dan internet sampai sekarang masih membuat pelanggan resah di karenakan biaya kesepakatan awal berubah ketika pembayaran bulan-bulan selanjutnya.
 - c. Ketika pembayaran tidak berjalan baik setiap bulannya pihak telkom langsung memutuskan telepon atau internet tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan tersebut.
2. Media penyampaian keluhan pelanggan pada PT Telekomunikasi Tbk Padang yaitu : Line Telepon 147, Plasa Telkom, dan Media Sosial. Dalam penyampaian keluhan biasanya pelanggan lebih sering mendatangi Plasa Telkom dari pada menelpon Line Telepon 147, mereka langsung bertatap muka dengan karyawan yang bertanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan.

3. PT Telekomunikasi Tbk Padang memiliki empat cara berinteraksi atau standar dalam menangani keluhan pelanggan yaitu *Explore, Agree, Deliver,* dan *Assurance*. Dari keempat cara tersebut pihak PT Telkom dapat menangani keluhan pelanggan dengan se-efektif dan efisien mungkin dengan memberikan penjelasan-penjelasan mengenai keluhan dan bentuk solusi yang akan dilakukan sehingga membuat pelanggan paham dan mengerti dengan penjelasan mereka.

5.2 Saran

Dari pembahasan kesimpulan diatas, penulis mengusulkan beberapa saran dan masukan terhadap PT Telekomunikasi Tbk Padang, yaitu antara lain :

1. Pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan keluhan agar lebih mempercepat waktu dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Pihak telkom harus dapat menjalin komunikasi dengan pelanggan agar pelanggan dengan karyawan mempunyai persepsi yang sama terhadap keluhan yang disampaikan.
3. Melakukan pelatihan terhadap karyawan *customer care* dan *sales* bagaimana cara-cara menangani keluhan pelanggan dan bagaimana cara berbicara kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan pihak PT Telkom, agar tidak ada lagi terjadi salah komunikasi antara sales dan pelanggan.

