

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN



#### 4.1. Kesimpulan

1. Sebelum mengajukan permohonan pasang sambungan baru (PSB). Calon pelanggan atau pelanggan harus mengisi dan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam proses pemasangan sambungan baru. PSB dapat dilayani atau dibatalkan berdasarkan faktor geografis dan faktor teknis.
2. Jenis pelayanan mutasi terdiri dari Pindah Alamat (PDA), Pindah Tempat (PDT), Balik Nama (BN), Ganti Nama (GN), Ganti Nomor (GO), Ganti Pemakai (GPM), Ganti Sistem (GS), Ganti Status (GTS).
3. Produk-produk PT. TELKOM terdiri dari telepon rumah dan industri, telepon untuk umum, Telkom-Net instan, telex dan telegram serta fitur telepon.
4. Saluran penjualan yang digunakan oleh PT. TELKOM untuk memasarkan produknya antara lain menggunakan service point, staff manager, call center Telkom, dan tim penjualan lapangan. Saluran penjualan dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan KAKANDATEL.
5. Proses PSB dimulai dengan proses administrasi permohonan PSB dan kemudian dilanjutkan dengan proses peninjauan permohonan, survey lapangan, pemasangan sambungan telepon sampai pembayaran tagihan telepon

#### 4.2. Saran

Semakin pesatnya perkembangan dunia telekomunikasi saat ini dibutuhkan adanya suatu sarana telekomunikasi yang mudah dan efisien yang dibutuhkan masyarakat selaku konsumen. Untuk menjawab kebutuhan tersebut PT. TELKOM selaku operator telekomunikasi di Indonesia memberikan pelayanannya guna memberikan kepuasan berkomunikasi kepada konsumen selaku pengguna jasa telekomunikasi.

Dalam memberikan pelayanannya PT. TELKOM tidak terlepas dari keunggulan dan kekurangan terhadap pelayanan yang diberikannya. Untuk mengetahui mutu dari suatu pelayanan kita perlu mempertimbangkannya berdasarkan dimensi kualitas jasa. Berkaitan dengan hal tersebut penulis memberikan saran tentang pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. TELKOM. Dan diharapkan saran ini akan berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya. Saran yang ingin disampaikan antara lain :

1. PT. TELKOM lebih mempermudah prosedur pemasangan sambungan baru, Mengingat banyaknya permintaan akan pemasangan sambungan telepon dimasyarakat. Prosedur yang rumit dan lama akan mengurangi minat dan menciptakan citra perusahaan yang kurang baik dimasyarakat selaku konsumen jasa telekomunikasi
2. PT. TELKOM lebih meningkatkan pelayanannya, terutama responnya terhadap keluhan dan gangguan telekomunikasi yang disampaikan pelanggan.
3. PT. TELKOM selalu terus melakukan inovasi dan modifikasi terhadap produk-produknya yang telah berada dipasaran. Dengan adanya inovasi dan modifikasi tersebut akan tetap mempertahankan produk tersebut berada dipasaran bahkan mungkin menjadi produk unggulan.
4. Saluran penjualan hendaknya mulai ditambah, misalnya bekerja sama dengan pihak swasta untuk dijadikan mitra dalam saluran penjualan. Penambahan saluran penjualan akan meminimalisasi lambatnya produk sampai ke konsumen dan penyampaian informasi secara timbal balik.
5. Dalam proses pasang sambungan baru, prosedur yang dipakai hendaknya dapat dipertahankan atau bahkan diefisienkan untuk lebih memudahkan bagi pelanggan dalam mengajukan PSB sehingga kepuasan konsumen akan terpenuhi dan berdampak pada citra perusahaan



