

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktek yang telah dilakukan praktikkan di bagian *Customer Relationship Management* PT.Telkom Regional III Jawa Barat, maka praktikkan dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi RIHANA di bagian *Customer Relationship Management* PT.Telkom Regional III JABAR , berguna untuk memantau keluhan yang diajukan oleh pelanggan via media, baik media cetak maupun media *online*. Petugas yang mengatasi keluhan pelanggan akan melaporkan status perbaikannya kepada kantor regional sub divisi *Customer Relationship Management* melalui aplikasi RIHANA, apakah keluhan tersebut belum ditangani, sedang ditangani atau sudah selesai ditangani. Apabila sudah selesai ditangani sampai **closed** (selesai) maka pihak sub divisi *Customer Relationship Management*, akan meminta bagian *Public Relation* mengonfirmasi bahwa keluhan sudah selesai ditangani.
2. Dalam penerapan aplikasi RIHANA di bagian *Customer Relationship Management* PT.Telkom Regional III JABAR, praktikkan menemukan beberapa kendala dalam merkapitulasi data karena terkadang status perbaikan yang ada di aplikasi RIHANA tidak sesuai dengan yang ada di

lapangan dan terjadinya *error system* yang membuat praktikkan terhambat dalam merekapitulasi data keluhan pelanggan.

3. Dapat disimpulkan, upaya dalam mengatasi kendala penerapan aplikasi RIHANA di bagian *Customer Relationship Management* PT.Telkom Regional III JABAR, praktikkan melakukakn pengecekan kepada pelanggan bersangkutan melalui telepon untuk memastikan bahwa status **closed** yang ada pada aplikasi RIHANA sesuai dengan yang terjadi di lapangan dan praktikkan melakukan pengecekan berulang-ulang untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam merekapitulasi data keluhan pelanggan.

4.2. Saran

Selama melaksanakan Kerja Praktek yang dilaksanakan pada tanggal 6 Agustus sampai 4 September 2018, Praktikan menemukan beberapa kekurangan dalam diri sendiri dan dalam divisi *Customer Relationship Management* . Oleh karena itu, Praktikan ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa serta bagi PT. Telkom Regional III Jawa Barat, diantaranya sebagai berikut :

1. Petugas yang mengatasi keluhan pelanggan seharusnya secara aktif melaporkan status perbaikan di aplikasi RIHANA, agar keluhan konsumen dapat diatasi secara efektif.

2. Menambah sistem keamanan pada aplikasi RIHANA agar terhindar dari suatu kesalahan sistem aplikasi.