# BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Ksimpulan

1. PT. Telkom dalam upaya meningkatkan pelanyanan kepada masyarakat relatif sudah profesional. Hal ini di tujukan oleh kepuasan pelanggan dari sudut pandang setiap segmen sebagai pengguna jasa telkom . Akan tetapi dalam memenuhi kebutuhan setisp pelanggan dirasakan kurang merata, yang menyebabkan berfariasinya penilayan pelanggan terhadap fasilitas fisik dalam tiap segmen, terutama melanyani tarif pembayaran pemasangan baru dan penaampilan telepon yang di sediakan oleh telkom.

1. Pelayanan PT. Telkom dalam memberikan pasilitas terhadap pemasangan intalasi telepon, dan penempatan lokasi pembayaran rekening, yang mudah dijangkau oleh pelanggan. Sebagian bwsar pelanggan menyatakan cukup baik dengan persentase di atas 60% , walaupun masih terdapat beberapa bagian yang belum dapat diraskan pelanggan, yang sesuai dengan harapan yang dinginkan oleh setiap pengguna jasa telekomunikasi.

2. Pelayana jasa PT. Telkom secara umum sudah cukup konsisten dan andal. Tetapi konsintesi dan kendala jasa telkom ini belum merata kesemua bentuk pelayanan sehingga belum dapat memenuhi harapan dan kepuasan para pelanggan jasa telkom, hal ini terutama terjadi dalam bentuk pelayanan

gangguan/kerusakan telepon, penyelesaian klaim pulsa dan pengambilan uang restribusi.

3. Kelengkapan informasi yang dimiliki pelanggan, relatif baik. Namun pemberitahuan adanya pekerjaan teknis yang dapat menyebabkan sambungan terputus, masih tinggi yang tidak diberi tahu (41,07%).
4. Secara keseluruhan dapat dibedakan bahwa keluhan pelanggan untuk segmen non-potensial dan potensial di DINYAN SELATAN relatif kecil jumlahnya, baik pada tahap pra pasang, proses pasan, dan purna pasang. Namun terdapat keluhan-keluhan yang sangat mencolok persentasenya yaitu pada tahap pra pasang dan proses pasang mengenai jangka waktu kring telepon masih dirasakan terlalu lama, sedangkan pada tahap purna pasang pelanggan mengungkapkan . keluhannya mengenai penanganan gangguan terhadap pengaduan pelanggan agar lebih cepat pengerjaannya.

## 5.2. Saran

1. Untuk memeberikan kepuasan sesuai dengan permintaan pelanggan, maka PT. TELKOM hendaknya dapat menetahui dan mengidentifikasi setiap kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan, dengan memperhatikan tingkat pertumbuhan dan perkembangan disetiap sektor yang menjadi sasaran PT. TELKOM. Mengingat wilayah usaha PT. TELKOM mempunyai variasi dan karakteristik, dan jaringannya sangat luas. Maka sudah selayaknya PT. TELKOM melakukan segmentasi pasar. Dengan adanya pemikiran pada sebagian pelayanan yang diberikan oleh PT. TELKOM relatif cukup baik, terutama dalam tahap pra

pasang mengenai pelayanan dan fasilitas fisik. Dengan demikian PT. TELKOM belum mengupayakan tingkat pelayanan yang maksimalpada tahap tersebut. Seandainya PT. TELKOM memperhatikan efesiensi yang ditunjang oleh kualitas yang cukup tinggi pada tahap tersebut selain dapat memenuhi kepuasan pelanggan, dan juga pada gilirannya PT. TELOKOM meraih tingkat prifit yang sesuai dengan target perusahaan.

2. Dalam penaganan gangguan telepon perlu ditingkatkan lagi, dalam hal ini perlu adanya penambahan personil-personil yang ahli sehingga dapat mengatasi gangguan dengan cepat.
3. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan terutama pemakai jasa telepon umum sebagai perwujudan PT. TELKOM dalam misi sosialnya. Maka PT. TELKOM harus dapat menyesuaikan kembali terhadap perkembangan dan tingkat pertumbuhan wilayah usahannya.
4. Seperti halnya pada penempatan lokasi jasa tersebut PT. TELKOM hendaknya memperhatukan dan memperimbangkan tingkat kemudahan pelayana kepada pelanggan yang propesional dalam penyebaran diseluruh wilayah DINYAN SELATAN.
5. Demikian juga halnya dengan kualitas yang diberikan PT. TELKOM hendaknya diberikan perhatian yang sangat khusus terutama dalam hal tingkat kerusakan dan jenis gangguan yang diajukan oleh setiap pelanggan yang mengalaminya.Maka para petugas yang memberikan kontrol terhadap fasilitas diharapkan lebih ditingkatkan.