# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Praktek Penyusunan pada PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. (TELKOM) KANDATEL BANDUNG, tepatnya di Unit PCAN Sektor IV.1 DAGO Bagian ACCESS Network Operation ,Kandatel Bandung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Perancangan Sistem Informasi Complaint Handling yang di lakukan di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.(Telkom) Daerah operasi Unit PCAN Sektor IV.1 Dago Telah dilakukan secara terkomputerisasi.

2. Aplikasi software yang digunakan di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.(Telkom) Daerah operasi Unit PCAN Sektor IV.1 Dago dalam Complaint Handling apalah program aplikasi SISKA,TROUBLE TICKET dan MINI TOOLS.

## 5.2 SARAN

Saran yang ingin penulis berikan adalah mempunyai dua Customer Service Representative (CSR). Dengan begitu bisa saja tugas petugas lapangan bisa lebih mudah dan pelanggan akan merasa puas karena kinerja petugas lapangan dalam melakukan perbaikan lebih cepat, selain itu disamping secara ekonomis kebutuhannya terpenuhi, demikian juga dengan kebutuhan psikologisnya. Terpenuhinya kebutuhan psikologis maka akan timbul perasaan merasa dihargai, dihormati dan dianggap orang penting antara petugas dan pelanggan.