BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari keseluruhan uraian yang telah tertulis di atas maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa apa yang telah dilakukan oleh PT. TELKOM dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya sangatlah diperhatikan dalam memberikan kemudahan - kemudahan tentang tata cara pembayaran INTAGJASTEL yang oleh para Pelanggan dapat memilih sendiri jenis pembayaran tagihan rekeningnya masing-masing yang dianggap paling mudah bagi mereka.

PT. TELKOM juga telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang berbasis komputer untuk memudahkan segala operasional perusahaannya.

4.2 Saran

Kendati didukung oleh teknologi yang canggih namun pasti masih ada kekurangan atau kesalahan yang bisa terjadi, yang hingga saat ini masih banyak kasus pembayaran INTAGJASTEL yang tidak sesuai dengan tingkat pemakaian pulsa meter menurut pelanggan/ pulsa membengkak padahal pelanggan tidak pernah merasa memakai telepon. Yang dapat menjadi masalah dalam

Penyelesaian pembayaran jasa telekomunikasi (Jastel), sedang dari pihak Telkom merasa menagih sesuai dengan pulsa yang tercatat di AMA (Automatic Metre Allocation)

Dewasa ini juga marak dengan terjadinya kasus–kasus premium call yang dampaknya sangat merugikan masyarakat. Banyak terjadi kasus–kasus pembengkakan - pulsa pelanggan karena ulah atau keterlibatan pihak–pihak yang kurang/ tidak bertanggungjawab.

Untuk sistem manual dalam membayar Intagjastel ada kemungkinan kredit ke rekening Telkom tidak dilakukan oleh Bank/ Collect Agent (CA) pada saat pembayaran Intagjastel dari pelanggan.

Tentunya ini akan menjadi tantangan bagi PT. TELKOM untuk menganalisa, meneliti dan memperbaiki tingkat pelayanan kepada Pelanggan terutama dalam pelayanan dan pemberian informasi tentang Pembayaran Jastel sehingga Pelanggan akan merasa puas yang juga merupakan salah satu tujuan dan prestasi yang hendak dicapai oleh perusahaan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM