BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan mengenai penanganan gangguan *Internet Speedy* lokasi Cianjur, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Gangguan *Speedy* pengguna dapat diketahui oleh teknisi melalui *t3-online* dengan mengecek tiket pada loker.
2. Cara mengatasi GAMAS yaitu memperbaiki jaringan yang mengalami kerusakan, yaitu dengan mengganti modul atau perangkat sesuai dengan kerusakanya, mengganti kabel atau jika memungkinkan bisa dilakukan penyambungan kabel, ini sangat akan memakan waktu dan proses pengerjaannya relatif lama.
3. Penanganan gangguan *Speedy* dilakukan oleh pihak teknisi dengan mendatangi rumah pengguna dengan syarat sudah membuat janji dengan pelanggan.
4. Cara pengecekan gangguan *Speedy* sebelum datang ke lokasi yaitu dengan menggunakan aplikasi *Embassy*, dengan aplikasi ini maka kualitas jaringan speedy pelanggan akan diketahui.
5. Cara mengetahui jenis gangguan *Speedy* yang dialami pelanggan dapat diketahui berdasarkan penjelasan dari laporan pelanggan mengenai keluhan yang dihadapi dan bisa juga dengan menggunakan *t3-online*.

4.2 Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan penanganan gangguan *Speedy* ini ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan, yaitu :

1. Meningkatkan jumlah teknisi agar penyelesaian gangguan cepat terselesaikan sehingga tidak menimbulkan kekecewaan pelanggan..
2. Pengecekan gangguan pada *t3-online* dilakukan sesering mungkin agar gangguan cepat diketahui sehingga gangguan juga cepat ditangani.