BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan atas pengamatan yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur layanan gangguan telepon dan speedy.

   Pelanggan datang ke Telkom untuk melaporkan gangguan atau kerusakan pada telepon dan speedy, bahkan petugas pelayanan melayani pelanggan dan untuk speedy pasang baru harus mengisi formulir terlebih dahulu.

2. Hambatan-hambatan dan penanggulangan dalam prosedur layanan gangguan telepon dan speedy pada PT. Telkom.

   Hambatan-hambatan:

   Petugas pelayanan kadang-kadang terlambat atau tidak tepat waktu dalam melayani pelanggan yang akan melaporkan gangguan telepon dan speedy dan Petugas pelayanan kadang-kadang tidak masuk kerja jadi di gantikan sementara oleh karyawan untuk melayani pelanggan.

   Penanggulangan:

   Petugas pelayanan harus tepat waktu supaya pelanggan tidak mengantri dan Petugas pelayanan bila tidak masuk kerja memberitahu terlebih dahulu.

3. Proses layanan gangguan telepon dan speedy.

Pelanggan bisa menghubungi 147 atau bisa datang ke plasa Telkom yang terdeket dan bisa juga melalui web Telkom www.telkom.co.id

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a) Pada dasarnya prosedur layanan gangguan telepon dan speedy pada PT. Telkom Banjaran terhadap pelanggan sudah baik namun dalam kenyataannya di lapangan pada bagian teknik ada beberapa orang yang memperlambat untuk menyelesaikan gangguan telepon dan speedy pelanggan.

b) Petugas pelayanan harus lebih displin karena pelayanan harus melayani pelanggan bila terlambat maka pelanggan akan mengantri lebih banyak. Tidak hanya untuk petugas pelayanan saja tetapi juga untuk keseluruhannya supaya tidak ada keluhan lagi dari pelanggan.

c) Proses layanan gangguan telepon dan speedy pelanggan bisa menghubungi 147 bila pelanggan tidak ingin menghubungi silahkan datang ke plasa Telkom yang terdeket kalau ada gangguan telepon dan speedy.