

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut belum dapat melaksanakan strategi komunikasi dengan maksimal dalam hal penanganan keluhan pelanggan, artinya bahwa strategi komunikasi yang dilakukan khususnya untuk posisi Garut yang notabene adalah cabang yang hanya mengimplementasikan kebijakan yang ditetapkan oleh pusat belum benar-benar kuat. Strategi komunikasi khususnya dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan sangat diperlukan sehingga tujuan komunikasi dapat tersampaikan kepada publik dengan efektif, dimana penanganan keluhan pelanggan ini merupakan serangkaian tindakan komunikasi yang terencana dengan tujuan menjalin hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik dan perusahaan juga dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam perencanaan penanganan keluhan pelanggan, menggunakan tahapan yang dilakukan dengan menggunakan model perencanaan Cutlip, Center dan Broom yang menjadi hal yang diteliti oleh peneliti di PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut, dimana dapat diuraikan kesimpulannya sebagai berikut:

- a. Analisis situasi, PT. Telekomunikasi Area Garut melakukan analisis situasi yang lebih tefokus pada bagaimana mengetahui segala kekurangan dan

kelebihan perusahaan. Dalam lingkungan internal, PT. Telekomunikasi Area Garut melihat dari kekurangan dan kelebihan perusahaan sendiri dalam hal penanganan keluhan pelanggan, kesiapan dari sumber daya yang tersedia yaitu peralatan, biaya operasional dan personil. Sedangkan dalam lingkungan eksternal PT. Telekomunikasi Area Garut melihat segmentasi pelanggan yang melakukan keluhan siapa, dan cara penanganan keluhan nya itu seperti apa, karena pelanggan dengan segmentasi berbeda, maka berbeda pula penanganan keluhan yang dilakukan.

- b. Strategi perencanaan dan penyusunan program. Dalam hal ini PT. Telekomunikasi Area Garut tidak ada penyusunan strategi dan program secara khusus yang ditujukan untuk target sasaran pelanggan pengajuan keluhan. Namun, PT. Telekomunikasi Area Garut memiliki tujuan yang pada intinya adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Bentuk pelayanan ini salah satunya adalah penanganan keluhan pelanggan. Dalam mengenali publik sebagai target sasaran penanganan keluhan pelanggan, PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut terdiri dari segmentasi makro (BGES) dan mikro (rumah tangga). Selanjutnya, PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut memiliki strategi yaitu yang pada intinya adalah strategi meliputi bagaimana perusahaan mempertahankan pelanggan lama dan mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan performa kerja dengan membuat sebuah kebijakan atau peraturan tentang bagaimana penanganan tersebut harus dilakukan. Tindakan dari strategi (taktik) dilaksanakan dengan menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media elektronik

maupun media sosial. Selain menggunakan media yang memang dikelola oleh pusat, PT. Telekomunikasi Area Garut juga melakukan komunikasi melalui media telepon kantor sendiri, tetapi terdapat juga komunikasi yang dilakukan oleh telkom area Garut ini dilakukan secara informal artinya ciri khas komunikasi yang dilakukan oleh pelanggan dengan perusahaan bisa terlihat dari komunikasi yang dilakukan pelanggan dengan para teknisi. Terkadang apabila pelanggan sudah merasa nyaman dengan seorang teknisi dari perusahaan, maka komunikasi yang berjalanpun akan selaras yang akhirnya timbul *feedback* positif dari pelanggan.

- c. Implementasi (tindakan dan komunikasi), dalam hal ini PT. Telekomunikasi Area Garut dalam pelaksanaan penanganann keluhan pelanggan yang khususnya dilakukan pada segmentasi pelanggan BGES berkisar dari 3-12 jam setelah pelanggan melapor dan muncul tiket atau *work order*, kemudian tim yang melakukan penanganan dibentuk tim khusus pelanggan BGES, yang disebut dengan CCAN (*corporate customer access network*) yang memang harus siap selama 24 jam dalam hal penanganan keluhan segmentasi BGES. Setelah mengetahui identitas atau segmentasi tersebut barulah ada tindakan dengan melakukan cek sistem, cek fisik dan cek administrasi yang dilakukan oleh operator yang disebut helpdesk gangguan, apabila sudah terdeteksi apa penyebab gangguan tersebut barulah tim melakukan tindakan dilapangan, dan apabila masalah sudah teratasi, maka tiket tersebut di close tetapi tetap pelanggan akan ditanya kembali apakah benar keluhan tersebut sudah teratasi dengan baik.

- d. Evaluasi, dalam hal ini PT. Telekomunikasi Area Garut melaksanakan evaluasi setiap bulan oleh manager. Dalam evaluasi program yang dilakukan adalah dengan melihat bagaimana perkembangan dari keluhan pelanggan yang muncul untuk segmentasi khususnya BGES seperti apa dan bagaimana apakah menurun apa meningkat. Hal tersebut dilakukan dengan melakukan rapat dan itu bisa menjadi bahan evaluasi tersendiri tentang bagaimana dan apa yang harus dilakukan dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Selain dengan melakukan rapat, PT. Telekomunikasi Indonesia selalu membuat laporan tahunan yang didalamnya memuat mengenai apa saja yang telah dilakukan oleh PT. Telkom selama periode satu tahun, apa saja target yang sudah dicapai, termasuk diantaranya bagaimana perkembangan terkait dengan penanganan keluhan pelanggan.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Saran teoritis dari penelitian ini diantaranya:

- a. Bila dilihat dari teori dan konsep yang digunakan, penelitian ini dapat diaplikasikan ke dalam objek penelitian lainnya yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya karena pengaplikasian teori ini sangat diperlukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi khususnya dalam rangka mengubah *mindset* masyarakat secara luas, dan dapat menyebarkan nilai-nilai positif kepada masyarakat.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan pada penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif,

dan dengan menggunakan teori-teori yang berbeda sehingga dapat diketahui bagaimana pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia secara keseluruhan dan lebih mendalam dari berbagai hal yang melingkupinya.

- c. Peneliti memberikan saran dalam penelitian selanjutnya untuk meneliti terkait efektivitas pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut, persepsi pelanggan Telkom yang ada di Garut, serta manajemen komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia Area Garut.

5.2.2. Saran Praktis

Adapun saran praktis dari penelitian ini diantaranya:

1. Pihak Telkom disarankan agar lebih memperhatikan waktu kapan harus melakukan konfirmasi kepada pelanggan setelah melakukan perbaikan. Pihak perusahaan disarankan jangan melakukan konfirmasi kepada pelanggan di luar jam kerja, karena belum tentu pelanggan bisa mengecek apakah perbaikan sudah dilakukan dengan baik atau belum.
2. Sumber daya manusia yang ada disarankan untuk lebih meningkatkan skill nya, terutama para teknisi dilapangan, khususnya dalam kerapihan bekerja, seperti bagaimana pemasangan kabel yang baik dan rapih.
3. Lebih disarankan agar lebih sering melakukan kegiatan seperti pelatihan dan seminar untuk meningkatkan sumber daya manusia yang ada.

4. Disarankan agar memperlengkap data yang bersifat umum seperti SOP baik pada tingkat Kandatel atau Witel agar lebih memahami tugas dan fungsi dari berbagai divisi.