

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Mengenai pembahasan tentang peran back office dalam distribusi fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan diGrapari Telkomsel Pahlawan Semarang dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Proses penyaluran distribusi fasilitas kantor di Telkomsel sudah terorganisir dengan baik dimana ada first layer & second layer.
2. Di karenakan Telkomsel sudah menerapkan ISO 9001,2008 sehingga proses distribusi produk dan ketersediaan produk menjadi mudah. Sedangkan untuk pelayanan sendiri yang diberikan oleh Telkomsel sendiri kepada pelanggan sudah sesuai SOP yang diterapkan oleh Telkomsel sendiri.
3. Perbaikan yang dilakukan oleh Telkomsel di rasa sudah memenuhi standart yang berlaku di Telkomsel itu sendiri dan memudahkan distribusi serta penggantian device yang sudah ada.
4. Kepuasan pelanggan bisa disimpulkan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kesiapan customer service dalam melayani produk knowledge yang dimiliki dan solusi yang diberikan kepada pelanggan.
5. Pengawasan yang dilakukan oleh management Telkomsel di antaranya :
 - Memaksimalkan Peran Back Office
 - Audit yang dilakukan secara interval / periodik
 - Mystery shopping
 - Dan bagian service quality di regional masing – masing dinilai sudah memenuhi standart internasional yang sudah diterapkan
6. Kesiapan sebelum melayani, skill dan produk knowledge, alat kelengkapan dalam pelayanan adalah merupakan hasil dari distribusi fasilitas dan distribusi pelayanan digrapari pahlawan semarang itu sendiri.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas, penulis mengusulkan beberapa saran dan masukan terhadap PT.Telkomsel, khususnya pada Grapari (pusat layanan telkomsel) yang nantinya dapat bermanfaat untuk perbaikan alur distribusi fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan antara lain:

1. Melakukan perbaikan dan peningkatan, dari segi fasilitas kantor dan menambah jumlah fasilitas kantor yang digunakan untuk operasional sehari – hari.
2. Melakukan dan menciptakan inovasi dalam alur distribusi fasilitas kantor, agar dapat lebih memudahkan jalur distribusi fasilitas kantor yang lebih fleksibel dan tidak terlalu membuang” waktu agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang berkualitas tinggi dan cepat.
3. Meningkatkan pelayanan/edukasi dari segi penyediaan produk lebih diperhatikan lagi agar dapat lebih memudahkan pelanggan mendapatkan produk yang lebih baik dan lebih mudah dimengerti
4. Meningkatkan kembali kebutuhan fasilitas kantor sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelayanan kepada pelanggan dapat diberikan secara optimal & maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Antonius Atosokhi Gea, Antonius Panca Yuni Wulandari, 2005. *Relasi Dengan Dunia*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Boediono, B , 2003 . *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Barata, Atep A. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Freddy Rangkuti.2006.*ANALISIS SWOT TEKNIK MEMBEDAH KASUS BISNIS*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Handayaniingrat, Soewarno.1981. *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen* Jakarta : Gunung Agung.

Hiro Tugiman. 2000. *Standart Profesional Audit Internal*. Penerbit PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Irmayanti Hasan S.T M.M, 2010 .*Manajemen Operasional perspektif intergratif*, UIN Maliki Press

Marihot Tua Efendi Hariandja,Drs,M.Si, 2002 .*Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta : PT. Gramedia Widiasaran Indonesia,

M.Fuad, Christin H., Nurlela, Sugiarto, Paulus, Y.E, 2000. .*Pengantar Bisnis* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

PT.Telkomsel Grapari Pahlawan Semarang Regional Jateng &DIY

Blogputuyuda01.blogspot.com/20/09/11/ pengertian – struktur – organisasi

Ilmu manajemen industri.co.id

Woocara.blogspot.co.id/2016/01 Pengertian Organisasi

https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel#cite_ref-3 (diakses pada tanggal 29 September 2016)

www.telkomsel.com (diakses pada tanggal 28 November 2016)