

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini, peneliti akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y.

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif yang telah dilakukan menunjukkan pelanggan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y menilai bahwa kualitas pelayanan keluhan sudah baik. Terdapat empat dari lima indikator yang menyatakan kualitas pelayanan keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik). Serta terdapat satu indikator menyatakan kurang baik yaitu indikator *empathy* (empati).

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Bangunan dan keramahan atau kesopanan petugas di IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik, berdasarkan keseluruhan hasil kuesioner yang di isi oleh responden, mulai dari Ruang Tunggu yang bersih dan nyaman, Area Parkir yang aman dan tertib, dan pelayanan ramah dari petugas saat mengunjungi Plaza , dan Petugas yang selalu memberikan tanda bukti pembayaran supaya jelas.

2. Reliability (Keandalan)

Mayoritas responden setuju bahwa kinerja Petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik dalam melayani pelanggan jika mengalami keluhan meliputi perangkat ataupun jaringan yang rusak. Hal tersebut

dilihat dari hasil kuesioner yang di isi responden mengenai keandalan Petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memiliki keandalan yang baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang ditunjukkan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y, berdasarkan hasil dari keseluruhan kuesioner yang di isi oleh responden menunjukkan Daya Tanggap IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y baik. Mampu memberikan pelayanan yang baik, ketika pelanggan melakukan pengaduan melalui call center 147, customer service di Plaza, dan media sosial mampu menyelesaikan keluhan yang ada. Dan petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y selalu mengecek status koneksi internet pelanggan ke pusat ketika mengalami gangguan.

4. Assurance (Jaminan)

Dilihat dari assurance (jaminan) , dapat diambil kesimpulan dari keseluruhan hasil kuesioner yang diisi oleh responden bahwa jaminan pelayanan yang dilakukan oleh IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik. Aspek jaminan meliputi pengetahuan, keperdulian, sikap dapat dipercaya, dan kejelasan penyelesaian masalah sudah dapat dilakukan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y dengan baik.

5. Emphaty (Empati)

Empati yang diberikan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y dalam melayani keluhan pelanggan masih kurang baik. Empati yang diberikan belum membuat pelanggan merasa puas akan produk yang digunakan. Salah satunya apabila terjadi kerusakan perangkat teknisi tidak kunjung datang untuk memperbaiki. Serta apabila terdapat peralihan modem yang mengakibatkan jaringan off apabila belum diganti modem yang baru, membuat pelanggan kecewa

karena tidak ada informasi sehingga pelanggan harus menanyakan sendiri melalui call center ataupun customer service di Plaza.

Setelah dilakukan penelitian tentang Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y, hasil yang didapat menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan sudah baik. Namun berdasarkan faktanya masih terjadi beberapa kasus seperti banyaknya keluhan yang masuk mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, lamanya tindak lanjut apabila terjadi kerusakan (Menjanjikan teknisi segera datang kerumah pelanggan), Ketika terdapat peralihan modem menyeluruh pihak IndiHome tidak memberikan informasi kepada pelanggan sehingga pelanggan harus melakukan pengaduan terlebih dahulu.

5.2 SARAN

1. Pada indikator Empathy (Empati) ditemukan lamanya tindak lanjut dari IndiHome apabila terjadi kerusakan perangkat dengan tidak mengirim teknisi secara segera untuk memperbaikinya. Seharusnya Petugas IndiHome segera mengirim teknisi ke tempat pelanggan agar pelanggan merasa puas akan pelayanan dari IndiHome.
2. Pada indikator Responsiveness (Daya Tanggap) ditemukan bahwa apabila terjadi kerusakan atau gangguan yang dialami oleh pelanggan, petugas IndiHome tidak menyelesaikan masalah tersebut saat itu juga. Sehingga membuat pelanggan menunggu cukup lama yang menimbulkan persepsi kurang baik. Seharusnya pihak IndiHome segera melakukan tindak lanjut agar permasalahan cepat terselesaikan. Dengan cara mengirim teknisi kerumah pelanggan untuk memperbaiki perangkat ataupun jaringan yang mengalami kerusakan.