

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di PT. Global Infra Internet sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa internet memiliki Standard Operasional Prosedur/SOP dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan permasalahan pelanggan seperti jaringan internet lambat, ketepatan waktu instalasi sesuai kesepakatan dengan pelanggan, hingga seberapa efektif dan efisien pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sesuai SOP di PT. Global Infra Internet permasalahan tersebut nantinya akan didistribusikan kepada bagian khusus yakni Networking Operational Center (NOC). Hal ini bukan tanpa alasan sebab sebagian besar permasalahan akan di proses dahulu oleh bagian Network Operasional Center (NOC) dan kemudian akan ditelusur kebagian jaringan. Jika memang terjadi kendala pada jaringan maka akan diselesaikan oleh tim jaringan. Bagian lain akan tetap menelusuri permasalahan lain seperti perangkat atau kabel yang membutuhkan pengecekan lapangan.

Dampak dari pelaksanaan Standard Operasional Prosedur yang ada di perusahaan adalah adanya penanganan keluhan pelanggan yang lebih baik. permasalahan yang sering muncul secara garis besar ada pada permasalahan seberapa efektif dan efisien pelayanan yang di berikan. SLA merinci berbagai parameter dan indikator kinerja layanan yang harus

dipenuhi oleh penyedia layanan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan harapan pelanggan. SLA di PT. Global Infra Internet menetapkan angka maksimal sebesar 98% yang artinya bahwa jika terjadi suatu gangguan yang dikumulatifkan dengan waktu, nilai gangguan/keluhan dibawah 98% layanan perusahaan tersebut dikatakan kurang baik.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Diharapkan bahwa Tugas Akhir ini, yang berjudul *Impelementasi Standar Operasional Prosedur Keluhan Pelanggan (Handling Complaint)*, akan bermanfaat bagi PT. Global Infra Internet dan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya. Berikut beberapa saran yang diberikan oleh penulis tugas akhir PT. Global Infra Internet:

5.2.1. Saran bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji atau mengembangkan lebih lanjut

Disarankan untuk Peneliti dapat memilih beberapa organisasi atau penyedia layanan yang menggunakan SLA dan melihat seberapa efektif mereka diterapkan. Ini dapat mencakup analisis data kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana SLA mempengaruhi kepuasan pelanggan, tingkat kesalahan, atau waktu respons.

5.2.2. Saran untuk PT. Global Infra Internet

Disarankan SLA yang disusun dapat diukur dengan tepat dan objektif. Hindari metrik atau istilah yang ambigu. Misalnya,

daripada "segera" atau "cepat", tentukan target waktu respons dalam hitungan jam atau menit.

Disarankan untuk tetap mempertahankan SLA yang bagus untuk pelanggan yang sudah berlangganan. Disarankan mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dan memenuhi harapan pelanggan melalui SLA, Anda dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2.3. Implikasi Peneliti

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian Tugas Akhir dan kesimpulan yang diambil didalam penelitian ini, maka beberapa implikasi yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini harus diingat bahwa menjaga SLA di atas 98% memerlukan investasi besar dalam manajemen risiko, infrastruktur, dan sumber daya manusia. Perusahaan harus bekerja keras untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi komitmen ini secara teratur, karena tidak memenuhi komitmen ini dapat berdampak buruk pada reputasi dan hubungan pelanggan.
2. Peningkatan Hubungan Pelanggan, Perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan jika mereka menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pelanggan mungkin mendapatkan dukungan dan merasa dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

- Armya Chaniago. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Telkom Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy Di Kota Palangkaraya, Universitas Muhammdiyah, Palangkaraya.
- Baskara Try Puspita. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kota Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ichsan Dwi Armanto. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play, E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Volume 7, Nomor 3.
- Miniwatts, M. G. (2022). *Top 20 Countries Internet Users vs. Rest of the world*. Internet World Stats. <https://www.internetworldstats.com/top20.htm>
- Mulyadi, H., & Susanti, F. (2018). Pengaruh Penerapan Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pro Car International Finance Cabang Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/bhq8d>
- Naufal, I. (2022). *APJII : JUMLAH PERUSAHAAN LAYANAN INTERNET BAKAL MENCAPAI 1.000*. Inilah.Com. <https://www.inilah.com/apjii-jumlah-perusahaan-layanan-internet-bakal-mencapai-1-000>
- Romdana. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu. *Jurnal Professional*, 9(1), 117–124. <http://www.apjii.or.id/>
- Sadya, S. (2022). *JUMLAH PERUSAHAAN INTERNET SERVICE PROVIDER DI INDONESIA*. DataIndonesia.Id. <https://dataindonesia.id/internet/detail/ada-611-perusahaan-penyedia-internet-di-indonesia-pada-2021>
- Sugiyono, S. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung:ALFABETA)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta,