

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan analisis gap maka dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Atribut ketelitian perhitungan tagihan, cepat merespon pelanggan, cepat menanggapi keluhan, kesopanan petugas, kemampuan petugas, staf dapat dipercaya, mengingat keluhan pelanggan, bersikap ramah, perhatian dan pemeliharaan sambungan menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen PT. Telkom Yogyakarta. Hal ini berarti konsumen tidak memperoleh kepuasan terhadap 10 atribut diatas karena kinerja yang diberikan oleh PT. Telkom masih jauh dibawah harapannya. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Atribut penyelesaian gangguan, ahli menangani gangguan, mudah dihubungi, sistem pembayaran mudah dan fasilitas memadai tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen PT. Telkom Yogyakarta. Dengan demikian konsumen telah memperoleh kepuasan terhadap lima atribut tersebut, karena harapan konsumen terhadap lima atribut tersebut telah terpenuhi.

- c. Kepuasan konsumen tertinggi terjadi pada atribut mudah dihubungi sedangkan kepuasan konsumen terendah terjadi pada atribut cepat menanggapi keluhan.
2. Dari analisis kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan jenis kelamin tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada seluruh atribut yang tergabung dalam lima dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) pada PT. Telkom Yogyakarta. Artinya baik laki-laki maupun perempuan telah memperoleh kepuasan yang sama pada seluruh atribut setelah mereka menggunakan jasa PT. Telkom Yogyakarta. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mempertimbangkan dalam memberikan pelayanan baik bagi konsumen pria maupun wanita.
 - b. Berdasarkan tingkatan usia menunjukkan adanya perbedaan kepuasan konsumen pada atribut kesopanan petugas dan atribut perhatian. Hal ini berarti konsumen yang memiliki usia berbeda akan memperoleh kepuasan yang berbeda terhadap kedua atribut tersebut. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkatan usia semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap kedua atribut tersebut. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanannya terutama bagi konsumen yang berusia antara 21 – 40 tahun yang masih memiliki kepuasan paling rendah.
 - c. Berdasarkan tingkat pendidikan terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada atribut kemampuan petugas dan perhatian. Hal ini

berarti antara konsumen yang berpendidikan SMA kebawah memperoleh kepuasan yang berbeda dibandingkan dengan konsumen yang SMA keatas. Hasil menunjukkan bahwa konsumen yang berpendidikan SMA kebawah memperoleh kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan konsumen yang berpendidikan SMA keatas pada kedua atribut tersebut. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanannya terutama pada konsumen yang berpendidikan SMA keatas yang masih memiliki kepuasan lebih rendah.

- d. Berdasarkan tingkat pendapatan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut ahli menangani gangguan, ketelitian perhitungan tagihan, bersikap ramah, perhatian, sistem pembayaran mudah dan fasilitas memadai. Artinya kepuasan konsumen pada keenam atribut tersebut , antara kelompok tingkat pendapatan yang satu dengan yang lain berbeda secara signifikan. Semakin tinggi tingkat pendapatan konsumen menunjukkan kepuasan semakin menurun. Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen untuk meningkatkan pelayanan terutama pada konsumen yang berpendapatan lebih besar dari Rp.2.000.000 yang memiliki kepuasan paling rendah terhadap keempat atribut tersebut.
- e. Berdasarkan jenis pekerjaan terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut bersikap ramah dan fasilitas memadai. Artinya kepuasan konsumen pada kedua atribut tersebut antara kelompok konsumen yang memiliki pekerjaan yang satu

dengan yang lain secara signifikan berbeda. Dimana PNS memperoleh kepuasan yang tertinggi pada atribut bersikap ramah sedangkan pelajar dan mahasiswa memperoleh kepuasan tertinggi pada atribut fasilitas memadai. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayannya terutama pada kelompok konsumen yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga karena memiliki kepuasan paling rendah terhadap atribut tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pihak PT. Telkom Yogyakarta, dengan tetap tidak mengecilkkan arti upaya tersebut, pihak PT. Telkom Yogyakarta dapat menerima kenyataan bahwa terdapat atribut yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu disarankan untuk dilakukan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini.

1. Arah evaluasi yang harus diprioritaskan pada atribut yang memberikan kepuasan terendah yaitu atribut cepat menanggapi keluhan. pihak manajemen PT. Telkom Yogyakarta dalam memberikan pelayanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) , dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaiknya memperhatikan atribut-atribut yang masih terjadi perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan konsumen. Pihak manajemen harus memprioritaskan dalam peningkatan sumber daya

manusia terutama dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan konsumen, karena pelayanannya terlalu lambat sehingga kurang respon terhadap keluhan tersebut. Pihak manajemen harus dapat melakukan koordinasi secara sinergis antar departemen yang ada, sehingga setiap keluhan dapat ditanggapi dengan cepat oleh petugas yang berwenang.

2. Pihak manajemen harus dapat meningkatkan sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang sopan dan perhatian terhadap setiap pelanggan PT. Telkom terutama pada konsumen yang berusia antara 21 – 40 tahun, dimana konsumen ini masih memperoleh kepuasan paling rendah. Selain itu konsumen ini merupakan segmen terbesar dalam menggunakan jasa telekomunikasi.
3. Begitu juga dengan kemampuan petugas yang masih memberikan perbedaan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pendidikan. Untuk itu pihak manajemen harus berusaha memberikan pendidikan dan ketrampilan tambahan pada seluruh karyawan yang bekerja, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan terutama bagi kalangan yang berpendidikan SMU keatas.
4. Peningkatan kinerja juga dilakukan pada atribut ahli dalam menanggapi gangguan, ketelitian dalam perhitungan tagihan, karena masih memberikan perbedaan yang signifikan berdasarkan tingkat pendapatan. Arah evaluasi dilakukan dengan cara memberikan pengawasan yang optimal terutama bagi karyawan baru yang masih belum banyak pengalamannya. Selain itu penggunaan teknologi tercanggih dalam melakukan accounting data tagihan dan pembayaran perlu dilakukan agar terjadi kesalahan dalam pencatatan tagihan. Hal ini penting terutama bagi konsumen yang berpendapatan diatas

Rp.2.000.000 yang masih merasakan kepuasan paling rendah.

5. Peningkatan terhadap penggunaan fasilitas yang memadai harus disesuaikan dengan tuntutan perkembangan zaman, serta tuntutan dari keinginan pelanggan yang memiliki jenis profesi yang berbeda. Bagi pegawai swasta / wiraswasta merupakan segmen terbesar, tetapi tingkat kepuasannya paling rendah. Untuk itu inovasi produk berupa fasilitas-fasilitas baru yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan bisnisnya perlu ditingkatkan agar konsumen semakin loyal dalam menggunakan jasa Telkom dan tidak berpindah pada jasa lain, mengingat persaingan jasa telekomunikasi saat ini sangat ketat.

