

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melaksanakan kegiatan magang yang dilaksanakan kurang lebih selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 09 Agustus 2021 s.d 03 September 2021, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Divisi *Assurance* pada dasarnya sebuah *center point* dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan.
2. Beberapa faktor penyebab gangguan yang terjadi pada layanan *IndiHome* mulai dari redaman kabel tinggi, kabel putus atau usang, kabel terjepit hingga tertekuk, dari pihak ketiga, dan hewan kecil seperti semut, tikus, dan lain sebagainya.
3. NOSSA (*New Operation Support System Assurance*) yaitu aplikasi berbasis website yang digunakan untuk memantau tiket gangguan yang masuk dan melaporkan gangguan tersebut ke teknisi lapangan.
4. Aplikasi NONATERO (*Nasional Customer Care Center Control*) berfungsi untuk memberikan informasi dari hasil persentase kinerja karyawan dalam mengatasi gangguan yang diajukan oleh pelanggan *IndiHome* yang telah berlangganan.
5. Target untuk TTR agar gangguan tersebut terselesaikan dengan waktu kurang dari 3 jam dan kurang dari 12 jam yaitu triwulan pertama $\geq 60\%$, triwulan kedua $\geq 70\%$, triwulan ketiga $\geq 75\%$ dan triwulan keempat $\geq 80\%$.
6. Berdasarkan hasil dari perbandingan presentase yang telah didapatkan, maka dapat diketahui semua tiket gangguan yang masuk pada periode Agustus 2021, 41% tiket gangguan dapat di selesaikan oleh teknisi lapangan kurang dari kurun waktu 3 jam. Kemudian 59% tiket gangguan yang masuk dapat di selesaikan oleh teknisi lapangan kurang dari kurun waktu 12 jam.
7. Tiket *Close* 3 jam mengalami kenaikan dan penurunan. Ini biasa terjadi karena dalam mengatasi beberapa gangguan karyawan Telkom tidak dapat memastikan berapa jam mereka dapat menyelesaikan suatu gangguan, hal tersebut tergantung dari gangguan yang ditangani dan kepuasan pelanggan.

8. Berdasarkan data yang di-*input* dari tanggal 1-30 Agustus 2021, dapat disimpulkan bahwa, data TTR di Telkom Kandatel Pematang ini belum memenuhi target karena rata – rata TTR yang didapatkan adalah 51,73 % untuk TTR 3 jam dan 73,42 % untuk TTR 12 jam.

B. SARAN

1. Untuk meningkatkan kualitas TTR maka bisa dilakukan penambahan karyawan atau teknisi lapangan supaya gangguan bisa diselesaikan lebih cepat.
2. Sebaiknya perusahaan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan dan juga diharapkan dapat meningkat kualitas produk sehingga dapat meminimalisir gangguan-gangguan yang sering terjadi.
3. Sebaiknya perbandingan jumlah teknisi lapangan dan jumlah tiket gangguan yang masuk tiap harinya di sesuaikan lagi.