

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

TV kabel Lumajang Vision awalnya belum memiliki standar layanan yang jelas. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk meneliti layanan–layanan yang terdapat pada TV kabel Lumajang Vision, PT. Klojen sehingga memiliki standar layanan yang jelas. Penelitian awal yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan inventarisasi jenis layanan dan aliran proses layanan. Inventarisasi jenis layanan pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung kepada PT. Klojen, setelah observasi penulis melakukan wawancara.. Tahap selanjutnya adalah pembuatan kuesioner. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pelanggan TV kabel Lumajang Vision. Format kuesioner terdapat pada Lampiran 1, terdiri dari 18 pertanyaan, 6 pertanyaan tentang data informasi pribadi responden dan 12 pertanyaan yang menyangkut mengenai layanan yang ada di PT. Klojen.

Hasil pengolahan kuesioner tersebut terdapat 8 layanan dan diprioritaskan berdasarkan hasil kuisisioner hingga menjadi 5 layanan saja yang penulis teliti. Layanan prioritas tersebut timbul berdasarkan hasil 81 dari 100 responden. Lima layanan tersebut antara lain pendaftaran, pemasangan, pengaduan, perbaikan dan pemberhentian layanan. Penulis selanjutnya melakukan observasi dan wawancara lagi untuk memperkuat hasil pengolahan kuesioner. Cara yang penulis lakukan, penulis melakukan pendekatan kepada 3 responden setiap layanan. Berdasarkan hasil tersebut, penulis membuat rancangan SOP dan instruksi kerja yang dapat diterapkan oleh PT. Klojen.

Perancangan yang penulis buat berupa SOP dan instruksi kerja. Penulis juga menambahkan satu layanan tambahan yaitu layanan penerima tamu. SOP yang sudah dibuat dapat dilihat pada Lampiran 2-8, kemudian untuk instruksi kerja dapat dilihat pada Lampiran 9-14. Kemudian penulis menyesuaikan dengan kondisi perusahaan. Kondisi perusahaan mendukung rancangan ini karena dari segi finansial tidak mengeluarkan biaya yang banyak dan segi SDM yang juga mendukung. Penulis melakukan peninjauan kembali untuk melihat apakah kondisi

perusahaan sesuai atau belum dengan cara membuat *checklist* yang telah dibuat oleh penulis. Penulis melakukan peninjauan secara langsung ke tempat lokasi untuk mengetahui keadaan dari PT. Klojen yang sebenarnya. Dari hasil *checklist* penulis dapat menyimpulkan setiap layanan memiliki tingkat keberhasilan perancangan yang berbeda-beda. Beberapa layanan ada yang langsung dapat mempraktikkan dengan tanpa adanya masalah, ada beberapa layanan yang harus diingatkan kembali berulang-ulang hingga mendapatkan hasil yang benar-benar baik.

Selanjutnya penjarangan *feedback* dari pelanggan, disampaikan ke perusahaan. Penulis melakukan penjarangan *feedback* melalui kuesioner. Penulis membagikan kepada 100 responden untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan. Setiap layanan memiliki hasil tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tetapi hasil kesimpulan dari seluruhnya menunjukkan 74% responden menjawab puas atau sangat puas, dan hanya 5% responden yang menjawab tidak puas. Menurut penulis rancangan tersebut dapat dikatakan berhasil dan dapat diterapkan untuk selanjutnya. Penulis kemudian memberikan hasil rancangan tersebut ke pihak perusahaan. Perusahaan memiliki hak untuk mengambil dan melanjutkan penerapan rancangan yang telah dibuat oleh penulis. Hak tersebut berada di tangan perusahaan. Penulis akan memberikan semua rancangan dari awal hingga hasil akhir dengan apa adanya (sesuai dengan fakta). Jika pihak perusahaan masih belum puas dengan rancangan yang telah dibuat penulis, pihak perusahaan memiliki hak untuk menambahi atau menggantinya.

6.2. Saran

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari keterbatasan, sehingga penulis juga memberikan saran. Menurut penulis penerapan yang sudah dibuat oleh penulis dapat diterapkan dalam jangka waktu yang lebih lama. Kemudian pada layanan perbaikan dan layanan pemasangan dapat dipantau dan diamati lebih lagi karena ada beberapa jawaban dari kuesioner *feedback* yang menjawab tidak puas. Kedua layanan tersebut terjadi di luar kantor, sehingga agak sulit dikendalikan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengatur strategi pemantauan karyawan teknisi.