

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada *Call Center* PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia wilayah Bandung mengenai “Hubungan Penerapan Sistem Manajemen Kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 dan Kinerja *Call Center*” maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 pada *Call Center* PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia wilayah Bandung telah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan kesesuaian implementasi prinsip-prinsip sistem manajemen kualitas. Namun terdapat beberapa indikator yang masih rendah dan perlu ditingkatkan seperti komitmen manajemen puncak terhadap kualitas, kesatuan tujuan dalam perusahaan, ketersediaan program *benchmarking*, program pengukuran kepuasan karyawan dan kesesuaian program pendidikan dan pelatihan karyawan. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya penerapan sistem manajemen kualitas ISO 9001:2000.
2. Kinerja *Call Center* PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) Bandung sangat tinggi. Hal ini dapat terlihat dari tercapainya setiap parameter dalam aspek kinerja *Call Center* jauh melebihi regulasi yang ditetapkan dalam Peraturan

Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor:12/PER/M.KOMINFO/04/ 2008 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Seluler terkait dengan kinerja pelayanan dan kinerja jaringan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kinerja *Call Center* PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis mengajukan beberapa saran terkait dengan penerapan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000 dan kinerja *Call Center* PT. Telkomsel Bandung sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas secara berkesinambungan.

1. Bagi *Call Center*
 - a. Untuk mengatasi rendahnya kesatuan tujuan di dalam perusahaan, manajemen sebaiknya melakukan upaya sosialisasi tujuan perusahaan dan berusaha untuk menyamakan setiap persepsi karyawan. Dengan demikian karyawan akan memiliki persepsi yang sama mengenai tujuan perusahaan sehingga kinerja karyawan lebih terarah. Selain itu, manajemen juga dapat mengadakan suatu forum antar departemen secara berkala yang menyatukan setiap individu departemen tersebut sehingga tidak terdapat batasan antar departemen.

- b. Untuk meningkatkan kapabilitas manajemen puncak dalam menetapkan, mengkomunikasikan dan memastikan terlaksananya kebijakan sasaran dan nilai-nilai kualitas, maka perlu diadakan pelatihan kepemimpinan guna meningkatkan kualitas manajemen puncak dalam menerapkan sistem manajemen kualitas berdasarkan ISO 9001:2000.
- c. Untuk mengatasi rendahnya persepsi karyawan mengenai ketersediaan program *benchmarking*, manajemen diharapkan segera melakukan sosialisasi dan pementapan pengetahuan karyawan mengenai program *benchmarking*. Dengan demikian karyawan mengetahui dengan jelas sejauh mana kinerja yang telah dicapai dibanding kompetitor dan dapat melakukan evaluasi secara berkala.
- d. Untuk meningkatkan program pengukuran kepuasan karyawan, perusahaan dapat melaksanakan program penyebaran angket *on-line* dengan lebih intensif. Kemudian diharapkan adanya sosialisasi terhadap hasil angket tersebut. Hal ini berguna untuk memperoleh *feedback* bagi perusahaan untuk menganalisis penyebab rendahnya kepuasan karyawan. Dengan demikian, dapat dilakukan upaya-upaya peningkatan kepuasan karyawan sehingga karyawan akan lebih berdedikasi pada perusahaan.
- e. Untuk mengatasi rendahnya kesesuaian program pendidikan dan pelatihan karyawan, perusahaan dapat melakukan peninjauan kembali mengenai program-program yang dilaksanakan agar terkait langsung dengan rencana mutu. Yaitu dengan melaksanakan pelatihan dan pendidikan sesuai dengan

kebutuhan karyawan berdasarkan hasil penilaian kinerja agar kualitas dapat lebih ditingkatkan. Seperti mengadakan seminar untuk karyawan menanggapi keluhan dan memberi solusi pelanggan secara langsung. Hal ini mengingat terdapat metode penanganan khusus dalam menghadapi keluhan pelanggan pascabayar.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil satu variabel yang mempengaruhi kinerja *Call Center*, namun pada kenyataannya beragam variabel yang dapat mempengaruhi kinerja *Call Center* seperti sistem informasi manajemen dan teknologi, budaya perusahaan, tingkat kompetensi pegawai, dan lain sebagainya. Sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut terkait dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja *Call Center*.