

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pemahaman pada bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Audit operasional yang diterapkan pada Telkom sangat memadai. Hal ini ditunjukkan dengan sifat independensi dan kompetensi yang dimiliki auditor operasional sangat memadai dalam tahap-tahap pelaksanaan audit operasional. Hasil kuesioner mencapai skor 90% untuk kualifikasi auditor operasional dan sebesar 92,17% untuk pelaksanaan tahap-tahap audit operasional.
- b. Speedy merupakan salah satu produk Telkom yang dapat dibanggakan dan bersaing ketat di pasaran. Perkembangan *Broadband* Speedy pun baik dan meningkat dari tahun ke tahun. Prosedur penjualan yang diterapkan pada penjualan *Broadband* Speedy terorganisasi dengan baik dan jelas. Efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband* Speedy juga sangat penting peranannya. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband* Speedy yang diterapkan pada Telkom telah sangat memadai dengan hasil skor 76,10%.
- c. Audit operasional sangat berperan dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband* Speedy pada Telkom.

Terdapat beberapa kelemahan yang terjadi dalam peranan audit operasional dalam menunjang efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband Speedy* pada Telkom. Berikut kelemahan-kelemahan yang terjadi berdasarkan hasil analisa dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya permintaan pasang baru *Broadband Speedy* yang tidak terlayani. Hal ini menyebabkan pemenuhan order tidak tercapai dengan baik. Berdasarkan hasil kuesioner pemenuhan order dalam efektivitas penjualan *Broadband Speedy* hanya mencapai skor 57,89%. Penyebab terjadinya kelemahan ini adalah adanya kesulitan alokasi data teknis pada evaluasi seluruh permintaan pasang baru. Dengan kelemahan inilah akan berpotensi menghambat pencapaian target penjualan, calon pelanggan dapat berpaling kepada pesaing, dan peluang untuk memperoleh penjualan berkurang yang menyebabkan pula volume penjualan yang mengalami peningkatan yang tidak terlalu signifikan dari tahun ke tahun.
- b. Pelayanan pasang baru melebihi tolok ukur yang telah ditetapkan yaitu 3x24jam. Hal ini disebabkan belum diimplementasikannya kebijakan *Service Level Guarantee* dengan baik. Kelemahan ini mengakibatkan pemenuhan order pelanggan terlambat.
- c. Kemungkinan kecepatan yang dijanjikan tidak sesuai dan kehandalan koneksi yang tidak stabil. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan memilih produk jasa lainnya bahkan berpaling ke pesaing.

## 5.2 Saran

Saran yang bisa diajukan atas kelemahan yang terjadi pada efisiensi dan efektivitas penjualan *Broadband Speedy* pada Telkom antara lain sebagai berikut:

- a. Berdasarkan kelemahan permintaan pasang baru yang tidak terlayani, peneliti menyarankan adanya pengevaluasian terhadap seluruh permintaan pasang baru dilakukan alokasi data teknis ulang dan pengadaan alat produksi.
- b. Berdasarkan kelemahan pelayanan pasang baru yang melebihi tolok ukur yang telah ditetapkan, peneliti menyarankan pengimplementasian *Service Level Guarantee* lebih ditingkatkan dan menyempurnakan peraturan yang telah ada. Untuk permintaan pasang baru yang tidak bisa dilayani secara teknis sebaiknya dimasukkan ke dalam *waitinglist* untuk kepentingan pemenuhan infrastruktur terlebih dahulu. Hal ini akan memberikan pengertian kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak mengira bahwa proses permintaan pasang baru telah dilakukan dan menunggu selama 3x24 jam untuk pemenuhan haknya, tetapi pelanggan menyadari bahwa permintaan pasang baru masih dalam proses *waitinglist*.
- c. Telkom memenuhi kebutuhan kecepatan internet yang telah dijanjikan sesuai dengan paket layanan yang tersedia dan meningkatkan kehandalan koneksi *Broadband Speedy*.