

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di GraPARI Telkomsel Pusat Divisi *Customer Service*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Customer Service Telkomsel mengakui bahwa banyak pelanggan yang memberikan laporan keluhan mengenai modus penipuan melalui SMS yang menatasnamakan Telkomsel, laporan tersebut diterima dari pelanggan yang sudah tertipu maupun pelanggan yang hanya mendapatkan SMS saja atau belum tertipu. Peran *Customer Service* secara umum sudah diterapkan oleh *Customer Service* Telkomsel. Pelanggan mengakui bahwa *Customer Service* Telkomsel telah menjalankan dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

Kegiatan yang dilakukan *Customer Service* Telkomsel secara umum juga sudah diterapkan. Pelanggan merasakan *Customer Service* Telkomsel mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan dalam membentuk citra perusahaan, dan mampu menawarkan produk barang dan jasa yang Telkomsel tawarkan. Pelanggan merasa *Customer Service* Telkomsel mengalami kendala dalam menangani modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel. Kurangnya sarana informasi yang diberikan *Customer Service* Telkomsel menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan dalam tingkat pelayanan yang pelanggan rasakan.

Dalam menangani modus penipuan melalui SMS, Peran *Customer Service* Telkomsel hanya memberikan pengarahannya dan saran untuk menindak lanjuti permasalahan tersebut kepada pihak kepolisian. *Customer Service* Telkomsel hanya memberikan surat pengantar untuk pihak kepolisian yang menindak lanjuti permasalahan penipuan yang pelanggan alami. *Customer Service* Telkomsel tidak memiliki wewenang dalam permasalahan tindak hukum pidana, *Customer Service* hanya berwenang dalam memberikan surat pengantar untuk Kepolisian, selanjutnya kasus penipuan melalui SMS akan diproses oleh pihak Kepolisian. Namun pelanggan mengharapkan pihak Telkomsel dapat membantu menangani

kasus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel sampai permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

PT. Telkomsel bekerjasama dengan Pihak Kepolisian dalam menangani modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel. Kerjasama tersebut hanya sebatas perantara dari pihak telkomsel kepada pihak kepolisian karena tindak pidana yang mengatasnamakan telkomsel tetap ditindak lanjuti oleh pihak kepolisian. Modus penipuan melalui SMS termasuk sebagai *CyberCrime* dan termasuk pada Pasal 378 KUHP dengan hukuman selama 4 tahun penjara.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. *Customer Service* Telkomsel harus melakukan sosialisasi dengan pelanggan khususnya mengenai modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel.
2. *Customer Service* Telkomsel harus memberikan informasi serta pengarahan dan himbauan agar pelanggan lebih waspada terhadap modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel.
3. *Customer Service* Telkomsel harus memberikan peringatan kepada pelanggan mengenai modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel dengan berbagai cara misalnya SMS *Broadcast* yang dikirimkan kepada seluruh pengguna provider Telkomsel.
4. *Customer Service* PT. Telkomsel seharusnya melakukan identifikasi sebelum terjadinya modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telomsel.
5. Peran *Customer Service* Telkomsel dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jangan hanya melakukan sistem survey menggunakan angka (*rating*) mengenai pelayanan, melainkan juga dengan melakukan sistem penerimaan kesan atau pesan dari pelanggan untuk pelayanan dan demi terciptanya pelayanan yang lebih memuaskan untuk pelanggan.
6. Dalam kepuasan pelanggan, seharusnya *customer service* Telkomsel menanyakan langsung bagaimana dengan pelayanan yang diberikan oleh

Telkomsel, agar tercipta kinerja yang lebih efektif sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

7. Dengan banyaknya modus penipuan melalui SMS yang mengatasnamakan Telkomsel, pelanggan menginginkan Telkomsel dapat membantu dalam proses penyelesaiannya. Maka dari itu penulis memberikan saran kepada Pihak Telkomsel agar dapat membantu pelanggan dalam menyelesaikan kasus penipuan yang pelanggan alami.
8. Customer Service Telkomsel jangan hanya menjadi perantara antara PT.Telkomsel dengan Pihak Kepolisian, pelanggan mengharapkan Telkomsel dapat membantu proses penyelesaian penipuan yang mengatasnamakan Telkomsel sampai selesai.

