

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

1. Pelayanan pergantian kartu SIM Telkomsel di GraPARI Jambi cepat, efisien, dan profesional. Proses pergantian dapat dilakukan mudah membawa persyaratan lengkap, seperti KTP dan kartu SIM lama (jika tersedia). Selain itu, menambah kenyamanan pelanggan selama menunggu. Jam operasional yang fleksibel juga memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan ini. Secara keseluruhan, pelayanan di GraPARI Jambi memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pelanggan yang membutuhkan pergantian kartu SIM.
2. Beberapa pelanggan mengeluhkan proses penggantian kartu SIM Telkomsel di GraPARI Jambi yang terkadang memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, terutama saat antrian sedang padat. Selain itu, ada yang merasa kurang puas dengan ketersediaan informasi awal mengenai dokumen atau persyaratan yang diperlukan, sehingga menyebabkan proses menjadi tertunda. Beberapa pelanggan juga mencatat bahwa jumlah loket pelayanan yang terbatas di saat ramai membuat waktu tunggu semakin panjang.
3. Solusi terhadap keluhan penggantian kartu SIM di GraPARI Jambi disampaikan dengan responsif dan profesional oleh staf yang bertugas. Setiap keluhan ditangani dengan pendekatan ramah dan informatif untuk memastikan pelanggan memahami langkah-langkah penyelesaiannya.

Proses penggantian kartu SIM dipercepat dengan menyediakan sistem antrian yang tertib dan layanan prioritas bagi kasus tertentu, seperti kartu hilang atau rusak.

4.2. Saran

1. Meningkatkan sosialisasi dan komunikasi mengenai prosedur penggantian kartu, baik melalui aplikasi MyTelkomsel, *website*, maupun media sosial. Banyak pelanggan yang mungkin belum sepenuhnya memahami proses dan syarat-syarat yang diperlukan untuk penggantian kartu. Telkomsel dapat memperbarui dan memperjelas informasi ini dengan membuat panduan langkah-demi-langkah yang mudah diakses oleh pelanggan.
2. Penggantian kartu sudah cukup mudah dilakukan melalui berbagai saluran, Telkomsel dapat mempertimbangkan untuk menawarkan lebih banyak pilihan bagi pelanggan untuk mengganti kartu, terutama di era digital ini. Misalnya, penggantian kartu dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi MyTelkomsel tanpa perlu datang ke gerai atau melalui layanan kurir yang mengirimkan kartu pengganti langsung ke alamat pelanggan. Ini akan memberikan kenyamanan lebih bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan mengakses gerai fisik.
3. Memastikan pengalaman yang lebih baik, Telkomsel perlu terus meningkatkan kualitas layanan *customer service*, baik di gerai, *call center*, maupun melalui saluran lainnya, dengan memberikan pelatihan dan peningkatan keterampilan petugas *customer service* dalam menangani berbagai kasus penggantian kartu yang lebih kompleks sangat penting.

Petugas harus memiliki pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai paket dan fitur Telkomsel, serta mampu memberikan solusi yang cepat dan akurat.