

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting bagi suatu perusahaan atau suatu lembaga penyedia layanan. Menurut Winarsih (2005) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang baik maupun buruk dapat dilihat dari sudah terpenuhi atau belum kepentingan maupun permasalahan konsumen. PT Telkom Indonesia adalah penyedia jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi yang dimana PT Telkom Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang kepemilikan saham mayoritasnya pemerintah sedangkan sisanya dimiliki publik.

PT Telkom Indonesia memberikan pelayanan telekomunikasi berupa sambungan telepon kabel tidak bergerak, telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan serta layanan internet dan komunikasi data. Indihome merupakan salah satu layanan yang dimiliki PT Telkom Indonesia yang dimana indihome menyediakan layanan digital berupa internet, telepon rumah dan TV interaktif dengan berbagai macam pilihan paket serta layanan tambahan yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan. Dengan berbagai macam layanan yang dimiliki PT Telkom Indonesia mereka harus memiliki pelayanan dengan kualitas yang baik. Menurut

Lovelock (2002) kualitas bisa dikatakan sebagai keunggulan dan sebagai penyampaian layanan terhadap apa yang diharapkan pelanggan.

Pelayanan terhadap keluhan pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan penyedia layanan. Menurut Sutedja (2007) dengan memberikan layanan konsumen dengan baik, kita dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan konsumen itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan kita. Bahkan kita dapat menciptakan kesan yang lebih baik dibanding jika tidak menghadapi masalah itu. Oleh karena itu dengan memberikan pelayanan keluhan dengan baik kita dapat membuat pelanggan menjadi setia terhadap perusahaan kita dan hal itu akan berdampak baik untuk kemajuan perusahaan.

Selain penting menangani keluhan pelanggan, perusahaan juga harus menangani secara cepat dan tepat atas permasalahan yang terjadi. Menurut Christyanto (2021) karena pada masa ini, masyarakat cenderung melakukan pengaduan ke media sosial. Kondisi ini sulit untuk dihindari oleh perusahaan sehingga permasalahan yang terjadi justru viral terlebih dahulu sebelum sempat ditangani oleh perusahaan. Sehingga reputasi dan nama baik suatu perusahaan menjadi korban apabila hal ini terjadi. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan penanganan secara cepat dan tepat atas permasalahan yang terjadi.

Pada PT Telkom Indonesia telah bermacam-macam fenomena keluhan pelanggan yang terjadi. Seperti pada Sindo News (2016) pelanggan menuliskan bahwa tadinya pelanggan pakai telepon saja namun dipaketkan dengan yang lainnya. Ketika mau berhenti salah satunya, misal seperti TV berbayarnya atau internet malah diputus teleponnya.

Fenomena keluhan-keluhan lainnya pada PT Telkom Indonesia tidak hanya terjadi pada pelanggan tetapi juga terjadi pada calon pelanggan yang ingin menggunakan jasa layanan dari PT Telkom Indonesia. Pada Mediakonsumen (2018) calon pelanggan menuliskan keluhan berupa kekecewaan terhadap PT Telkom karena pemasangan indihome yang tidak kunjung dipasang dengan alasan tidak ada redaman dilokasi. Calon pelanggan tersebut sudah mendatangi plaza PT Telkom dan sudah menghubungi call center 147. Namun hasil yang didapatkan tetap sama yaitu calon pelanggan disuruh untuk menunggu teknisi yang akan datang ke lokasi akan tetapi teknisi tersebut tidak kunjung datang setelah ditunggu. Hal ini jika dibiarkan terus-menerus akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Tabel 1. 1. Jumlah Keluhan Pelanggan Indihome Dari Tahun 2015 Sampai 2021

Jenis Keluhan	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Mati Total	19380	20391	21456	21909	22347	22397	22272
Lambat	14589	15351	16152	16493	16823	16860	16767
Perangkat Pelanggan	2423	2549	2682	2739	2793	2800	2784
Tidak Bisa Koneksi	1449	1524	1604	1638	1670	1674	1665
Tagihan	1453	1529	1609	1643	1675	1679	1670
Migrasi/ Add On	1938	2040	2146	2191	2235	2240	2228
Error TV	1453	1529	1609	1643	1676	1680	1670
Cabut	1023	1076	1132	1156	1179	1182	1175
Lainnya	4845	5098	5364	5477	5587	5599	5568
Jumlah	48553	51087	53754	54889	55985	56111	55799

Sumber : Data yang diperoleh dari PT Telkom Indonesia Kota Padang

Dalam melakukan pelayanan terhadap keluhan pelanggan juga harus menggunakan etika dalam menangani keluhan tersebut. Etika pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan karena kalau tidak sesuai dengan standar pelayanan maka pelanggan akan

merasa tidak puas. Walaupun memberikan pelayanan terhadap pelanggan merupakan tanggung jawab dari perusahaan akan tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan maka pelanggan merasa tidak puas yang bisa mengakibatkan pelanggan akan beralih ke perusahaan pesaing yang dimana memiliki produk dengan kualitas yang sama tetapi memiliki pelayanan yang baik. Karena sebegus-bagusnya produk yang dimiliki tetapi pelayanannya buruk maka pelanggan tidak akan merasa puas sehingga pelanggan tidak akan membeli atau memakai produk yang kita miliki walaupun produk kita bagus.

Berdasarkan uraian di atas, untuk tugas akhir penulis tertarik mengetahui bagaimana etika dan standar pelayanan keluhan produk Indihome pada PT Telkom Indonesia Kota Padang. Maka dari itu penulis menetapkan judul **“Etika dan Standar Pelayanan Keluhan Produk Indihome Pada PT Telkom Indonesia Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Etika dan Standar Pelayanan Keluhan Produk Indihome Pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.
2. Bagaimana Prosedur Mengajukan Keluhan Pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui Etika Dan Standar Pelayanan Keluhan Produk Indihome Pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

2. Mengetahui Prosedur Mengajukan Keluhan Pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan penulis dapat menghasilkan ilmu untuk mengetahui apa saja etika dan standar pelayanan keluhan produk indihome dan prosedur mengajukan keluhan pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat sebagai informasi kepada pembaca maupun calon pengguna produk indihome mengenai etika dan standar pelayanan keluhan produk indihome dan prosedur mengajukan keluhan pada PT Telkom Indonesia Kota Padang. Bagi perusahaan manfaatnya untuk dapat mengevaluasi dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen supaya tidak terulang kembali.

1.5 Metode Magang

Penelitian ini menggunakan metode observasi, dengan cara mengumpulkan data dengan mengamati langsung atau terjun ke lapangan. Proses ini berlangsung dengan mengamati dengan cara melihat, merekam, dan mencatat kejadian. Kegiatan magang ini bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencatatan kejadian-kejadian, perilaku objek yang dilihat dan hal-hal lainnya yang diperlukan dalam mendukung kegiatan

magang yang sedang dilakukan oleh penulis. Lebih tepatnya penulis disini mengamati tentang etika dan standar pelayanan keluhan produk indihome dan prosedur mengajukan keluhan pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PT Telkom Indonesia yang berlokasi di Jl.Kh Ahmad Dahlan No 17 Padang yang berlangsung selama 40 hari kerja (2 bulan) dengan menggunakan metode observasi (pengamatan) ke lapangan.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu hanya berfokus untuk mengetahui etika dan standar pelayanan keluhan produk indihome dan prosedur mengajukan keluhan pada PT Telkom Indonesia Kota Padang

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan teori-teori yang menjadi pedoman untuk judul yang diangkat untuk kegiatan magang.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab III menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, mengenai sejarah singkat PT Telkom Indonesia, visi dan misi PT Telkom Indonesia dan struktur organisasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV berisikan pembahasan tentang etika dan standar pelayanan keluhan produk indihome dan prosedur mengajukan keluhan pada PT Telkom Indonesia Kota Padang.

BAB V PENUTUP

Bab V berisikan tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang. Pada bagian saran diberikan kepada PT Telkom Indonesia Kota Padang sehingga bisa bermanfaat baik bagi kepentingan pihak perusahaan.

