

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya arus globalisasi, pelanggan menginginkan adanya peningkatan dalam kualitas kinerja, salah satunya yaitu kualitas dalam bidang pelayanan. Pelayanan berperan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan berakibat menurunnya loyalitas terhadap perusahaan. Hal ini turut mempengaruhi terhadap keluhan yang akan diajukan kepada perusahaan.

Menurut Simon Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan adalah umpan balik atau *feedback* dari pelanggan yang ditujukan untuk perusahaan yang cenderung bersifat buruk (*negative*). Umpan balik ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan pelanggan biasanya dikarenakan adanya masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab, lemahnya pertolongan dari staff/anggota dalam perusahaan, ketersediaan produk, kebijakan perusahaan, serta pemulihan layanan.

Dalam mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan diperlukan cara perbaikan yang tepat untuk mengatasi layanan yang gagal. Pengaduan dan keluhan pelanggan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera yang ditimbulkan dari pengaduan masyarakat. Dan untuk menunjukkan rasa kepedulian perusahaan terhadap pelanggan maka dibutuhkan *service recovery* atau

pemulihan layanan. Pemulihan layanan adalah istilah dari usaha-usaha sistematis atau terencana yang dilakukan perusahaan untuk mengoreksi permasalahan yang disebabkan atas kegagalan pelayanan dan untuk mempertahankan pelanggan (Lovelock, 2005).

Salah satu perusahaan atau institusi yang memperhatikan keluhan pelanggannya adalah PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang. PT PLN Icon Plus (ICON+) adalah anak Perusahaan PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang telekomunikasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembinaan Badan Usaha Milik Negara No. S-21/M-D8-PMPBUMN/2000 tanggal 23 Agustus 2000. Kehadiran ICON+ sebagai Anak Perusahaan PT PLN (Persero) memiliki misi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari Pemangku Kepentingan terhadap penyediaan solusi-solusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan terbaik bagi pelanggan, tetapi juga pada kontribusi aktif yang diberikan perusahaan bagi perkembangan telekomunikasi nasional. Dalam mewujudkan misi tersebut, ICON+ secara gencar melakukan peningkatan kapasitas dan perluasan jaringan sehingga dapat meningkatkan dan memperluas jangkauan pelayanan perusahaan.

Sesuai dengan visi ICON+ sebagai penyedia jaringan terkemuka di Indonesia, ICON+ berusaha memaksimalkan pendayagunaan akses informasi yang cepat dan tepat sasaran melalui penyediaan internet. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen mereka agar dapat menikmati jasa dan layanan yang ditawarkan secara maksimal serta memberikan

kebebasan dan kemudahan bagi para pelanggan untuk mengajukan saran, kritik, dan pertanyaan seputar produk dan layanan melalui *website*, *media social*, dan kontak pengaduan yang telah disediakan oleh PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

Salah satu bentuk pelayanan yang sangat diperhatikan oleh PT PLN ICON+ Kota Padang adalah prosedur penanganan keluhan pada produk mereka yaitu ICONNET. PT PLN ICON+ Kota Padang memperkenalkan produknya yaitu ICONNET. ICONNET merupakan sebuah *internet provider* yang dulunya bernama *Stroomnet*. ICONNET adalah layanan internet kabel yang memiliki sasaran utama pemasaran produknya adalah segmen pelanggan retail. Namun, PT PLN ICON+ Kota Padang faktanya masih banyak mendapatkan pengaduan keluhan mengenai produk ICONNET. Jika jumlah keluhan yang diajukan meningkat maka Perusahaan harus memperhatikan dan memperbaiki dengan seksama untuk pelayanan yang lebih baik kedepannya. Yang menangani keluhan pada PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang pada produk ICONNET adalah *Customer Account* pada Seksi Pengaduan Keluhan dan Layanan. *Customer Account* bertindak sebagai fasilitator dan mediator dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang menyediakan layanan untuk mengajukan keluhan baik melalui kontak pengaduan ICONNET, *website* ICON+, atau datang secara langsung dengan mengisi formulir pada *Customer Account* PT PLN Icon Plus (ICON) Kota Padang.

Rata-rata keluhan yang banyak diajukan pada Bidang *Customer Account* PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang adalah mengenai masalah jaringan ICONNET yang putus secara tiba-tiba, masalah *link lose* dan pengajuan pembuatan *open tiket*,

lupa *password wifi*, lambatnya respon *customer account* atas keluhan yang diajukan, lambatnya penanganan perbaikan oleh teknisi, dan lamanya waktu pencairan dana *refund*. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya baik dengan peningkatan pelayanan *complaint handling* dan *service recovery* pada produk ICONNET untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas pelanggan akan Perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan penanganan keluhan dan pemulihan jasa yang diterapkan PT PLN Icon Plus (ICON+) khususnya pada produk ICONNET. Oleh karena itu, penulis memilih judul dengan topik **“Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* Pada Produk ICONNET Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN ICON+ Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah Bagaimanakah Penerapan *Complaint Handling* dan *Service recovery* pada Produk ICONNET untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang?.

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan perumusan judul dan informasi yang telah penulis uraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan

Complaint Handling dan *Service Recovery* pada Produk ICONNET untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

1.4 Manfaat Magang

Berdasarkan tujuan diatas maka manfaat magang sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya hasil proses magang ini membuka kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah dipelajari kedalam bentuk praktek yang sesungguhnya. Dan sebagai tambahan referensi untuk mengetahui kegiatan penerapan *complaint handling* dan *service recovery* pada produk ICONNET untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil magang ini dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan *complaint handling* dan *service recovery* pada produk ICONNET untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

1.5 Metode Magang

1.5.1 Studi Keperpustakaan

Yaitu mencari, mempelajari, dan memahami bahan bacaan yang mencakup materi kuliah yang berkaitan terhadap masalah yang diangkat oleh penulis.

1.5.2 Studi Lapangan

1. Data Primer

Data yang didapatkan dari karyawan dan pejabat bersangkutan yang berwenang. Data Primer didapatkan dengan menggunakan metode wawancara.

2. Data Sekunder

Data berupa laporan mengenai aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas Penulis.

1.5.3 Pencarian Melalui Internet

Melakukan pencarian data melalui internet yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang di angkat penulis yang bertujuan tujuan untuk menambah dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas Penulis.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan tempat dan waktu magang di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang selama 40 hari kerja pada bulan Januari hingga Maret 2023.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini, penulis focus terhadap pembahasan yang berhubungan tantang Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* pada Produk

ICONNET untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam membahas penulisan yang lebih terarah, penulis fokus terhadap masalah sesuai dengan judul yang diajukan. Sistematika ini terdiri dari lima bab, tiap-tiap bab terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu magang, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian terhadap *Penerapan Complaint Handling* dan *Service Recovery* Pada Produk ICONNET untuk meningkatkan kepuasan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta tugas pokok dan fungsi PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang laporan dari hasil kegiatan yang dilaksanakan selama magang yaitu Penerapan *Complaint Handling* dan *Service Recovery* Pada Produk ICONNET Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari laporan hasil penelitian selama magang, serta saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi instansi dan pihak-pihak berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

