

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, mendorong timbulnya industri komunikasi berkembang pesat dari waktu ke waktu. Sehingga memaksa terjadinya persaingan yang kentara industri-industri komunikasi tersebut. Indonesia merupakan salah satu negara yang menggunakan akses internet terbanyak dengan presentase 64%, yang mana setara dengan 175,4 juta penduduk Indonesia (*sumber : Telkom.co.id*). Kelompok usia pengguna internet dengan rentang umur 15 tahun sampai dengan umur 40 tahun. PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan akses internet terbesar di Indonesia. PT Telkom memasarkan beberapa produk, diantaranya: 1) Indihome, 2) Astinet, 3) HSI, 4) Metro-E, 5) IP Transit, 6) VSAT-IP, 7) Colocation, 8) Wifi.Id, 9) ID Reen, 10) VPN IP, 11) SIP Trunk. Indihome merupakan salah satu produk dari Telkom yang menyediakan layanan akses komunikasi, seperti akses internet (*Internet On Fiber* atau *High Speed Internet*), Telepon rumah dan layanan televisi interaktif (*U See Tv Cable, IP TV*). Indihome juga dilengkapi dengan akses musik digital dan *home automation*. Indihome diluncurkan pada tahun 2015, sehingga banyak masyarakat tertarik beralih pada layanan akses internet Indihome.

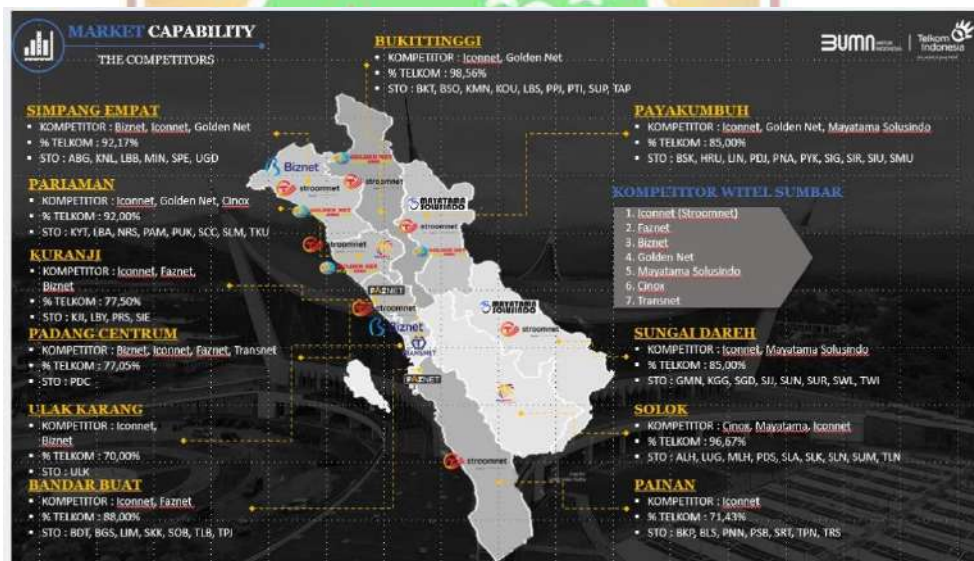
Layanan akses Indihome sudah menjadi produk yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan seiringnya perkembangan teknologi. Sehingga pada saat

ini, banyak kafe, sekolah, perkantoran bahkan tempat wisata yang menggunakan layanan akses internet Indihome. Data dari kantor PT Telkom kota Padang, tercatat hampir 400 perusahaan, 50 instansi pemerintahan dan 1jt lebih pengguna Indihome rumah yang menggunakan layanan Indihome pada 6 bulan terakhir ini.

Meskipun Indihome menjadi layanan akses internet terbesar di Indonesia, tetapi Indihome juga memiliki pesaing diantaranya :



Gambar 1.1 Kompetitor Telkom



(Sumber : Kantor Telkom Witel Sumbar)

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa mayoritas pasar pengguna internet adalah produk Telkom. Meskipun Indihome telah sukses meraih banyak pelanggan di kota Padang, namun tidak menutup kemungkinan pelanggan Indihome masih memiliki banyak masalah mengenai layanan ataupun masalah teknis yang mengecewakan pelanggan. Permasalahan yang ada memunculkan keluhan

yang mungkin terjadi baik di bagian teknis maupun non teknis. Keluhan teknis merupakan keluhan yang berasal dari masalah kualitas jaringan yang buruk, kabel internet yang mungkin terputus sehingga lampu pada modem menjadi warna merah (LOS), hingga masalah keterlambatan teknis dalam memperbaiki jaringan yang bermasalah. Pelanggan menyampaikan keluhan melalui *Customer Service* atau *Telkom Care* yang tersedia, di media sosial seperti seperti *twitter*, *instagram* ataupun *facebook*.

Berikut data keluhan yang disampaikan melalui *Customer Service* :

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pelanggan Indihome PT Telkom Area Kota Padang Tahun 2022 - 2023

No	Bulan	Keluhan	Penanganan	Jumlah
1	November	Jaringan internet lemot	Melakukan pengecekan ulang pada sisem Telkom dan memberikan edukasi kepada pelanggan untuk melakukan pengecekan modem Indihome apakah lampunya kuning atau tidak menyala	45
2	Desember	Gangguan jaringan sehari-hari dan putus nyambung	Melakukan pengecekan ulang pada sisem Telkom dan memberikan edukasi kepada pelanggan untuk melakukan pengecekan modem Indihome apakah lampunya kuning atau tidak menyala	35

3	Januari	internet <i>trouble</i> terus teknis datang tetap aja tidak bisa nyambung, lampu pun berkedip merah, sudah hubungi <i>call center</i> tidak ada respon.	Melakukan <i>survey</i> langsung ke pelanggan dan melakukan pengecekan pada modem pelanggan apakah terjadi kerusakan dan melakukan pengecekan sistem di teknis serta melakukan <i>survey</i> pada tiang Indihome di lingkungan pelanggan apabila terjadi <i>trouble</i>	15
4	Februari	Arus listrik di pelanggan mati	Melakukan pengecekan pada tiang Indihome di sekitar lingkungan pelanggan dan memberikan edukasi pada pelanggan mengenai modem agar modem Indihome menyala kembali	1
5	Maret	Kendala di perangkat pelanggan yang error	Melakukan edukasi ke pelanggan mengenai modem agar modem Indihome bisa menyala kembali	5
6	April	Kabel Fiber Optik (FO) putus akibat adanya pembangunan gedung	Melakukan penyambungan ulang kabel Fiber Optik (FO)	3

(Sumber : Kantor PT Telkom Witel Sumbar)

Pada tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa keluhan yang banyak diterima adalah jaringan internet yang bermasalah dan gangguan jaringan yang putus nyambung sehari-hari. Keluhan banyak terjadi pada bulan November yaitu sebanyak 45 data keluhan dari pelanggan. Keluhan tersebut diambil pada 6 bulan terakhir yaitu bulan November 2022 – April 2023. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pada produk Indihome sering mengalami kendala pada saat sudah berlangganan dan estimasi waktu penanganan yang dibutuhkan Telkom cukup lama. Maka dari itu

Indihome cukup banyak mendapat keluhan dari pelanggan akibat jaringan internet yang kurang memadai dan sering bermasalah. Dalam penanganan keluhan ini merupakan salah satu bentuk *Complaint Handling* PT Telkom. *Complaint Handling* adalah suatu kegiatan dalam menanggapi atau menangani keluhan terkait dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau suatu organisasi. Pada saat ini, *Complaint Handling* diartikan sebagai proses dalam menangani keluhan yang terdiri dari menerima, memproses, menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cara yang memadai dan memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik mengangkat judul mengenai “**PROSEDUR COMPLAINT HANDLING PADA PELANGGAN INDIHOME DI KOTA PADANG**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prosedur *Complaint Handling* Pada Pelanggan Indihome di Kota Padang?
2. Apa saja Kendala yang dialami pada Prosedur *Complaint Handling* Pada Pelanggan Indihome di Kota Padang?
3. Bagaimana solusi dalam mengatasi masalah Prosedur *Complaint Handling* Pada Pelanggan Indihome di Kota Padang?



1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan kegiatan magang ini adalah mengetahui :

1. Bagaimana Prosedur *Complain Handling* pemasangan *Indihome* pada PT Telekomunikasi Indonesia,
2. Mengetahui apa saja kendala yang dialami pada prosedur *Complain Handling* di PT Telekomunikasi Indonesia,
3. Mengetahui bagaimana solusi atas penanganan masalah *complain handling* tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk memperoleh pengalaman kerja bagi mahasiswa dalam keterampilan praktek.
2. Menambah pengetahuan dan informasi mengenai *Complain Handling* pada PT Telkom
3. Sebagai sarana untuk menerapkan langsung ilmu selama di perkuliahan dengan praktek langsung di lapangan pekerjaan

1.5 Metode Penelitian

1. Studi Perpustakaan

Pada studi ini diperlukan pengumpulan dan mempelajari berbagai macam bahan materi yang mencakup dengan masalah yang sedang diteliti

2. Studi Lapangan

a Data Primer

Data yang diperoleh melalui wawancara atau mencari informasi langsung kepada staff yang terkait.

b Data Sekunder

Data yang berupa laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam menjalankan kegiatan penelitian, waktu yang diperlukan adalah 40 hari kerja pada bulan Maret sampai April 2023.

Tempat yang akan diteliti adalah PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Padang.

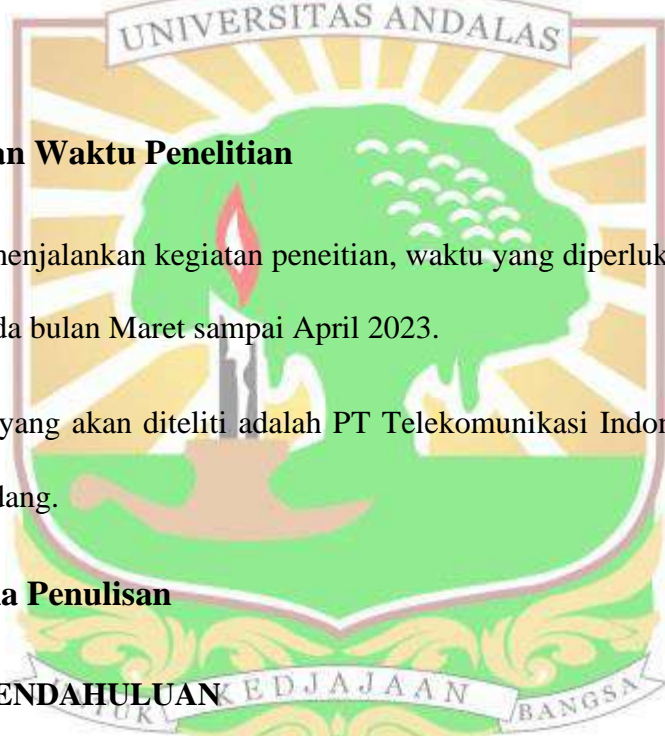
1.7 Sistematika Penulisan

- BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini meliputi 7 sub bab yaitu : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Magang, Manfaat Magang, Metode Magang, Tempat dan Waktu Magang dan Sistematika Penulisan Proposal.

- BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini membahas mengenai pengertian *Complain Handling*, Apa saja jenis *Complain* dan Apa saja Prosedur dalam menangani *Complain Handling*.



- **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menampilkan profil perusahaan yang meliputi sejarah berdirinya PT Telkom Tbk. Padang, Tujuan, Lokasi, dan Struktur Organisasi.

- **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menampilkan uraian dan pembahasan mengenai hasil kegiatan magang mengenai “Prosedur *Complain Handling* pada pemasangan Indihome di PT Telkom Tbk. Padang”.

- **BAB V PENUTUP**

Pada bagian ini penulis menyimpulkan hasil dari penelitian dan hasil studi yang telah dilakukan serta menjelaskan saran baik untuk penulis, untuk penelitian serta untuk instansi tempat magang tersebut.

