

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Konsep pelayanan merupakan suatu upaya negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan menurut Surjadi (2012). Sedangkan menurut UUD 1945 dalam Surjadi (2012) memberitahukan kepada negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, oleh karna itu efektivitas suatu sistem pemerintahan ditentukan dengan baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Padang merupakan suatu badan usaha milik negara (BUMN) yang bidang usahanya mengadakan jasa telekomunikasi untuk umum, baik itu hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun hubungan telekomunikasi luar negeri. Yang sahamnya dimiliki oleh pemerintah dan sebagiannya dimiliki oleh masyarakat umum, baik itu investor asing ataupun investor lokal.

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki beberapa peran yaitu dimana disatu sisi adalah sebagai bisnis yang harus menghasilkan laba dan di lain pihak adalah untuk penunjang pembangunannya, yang menuntut PT Telkom untuk harus lebih teliti lagi untuk memilih kinerja untuk menciptakan kepuasan pelanggan terhadap produknya. Oleh karena itu sangat dibutuhkan peningkatan secara terus menerus dilakukan, karena banyak keluhan, pengaduan komplain dari para pelanggan terhadap pelayanan dan produk PT Telkom dalam menyediakan jasa telekomunikasi.

Menurut Tjiptono (2014: 456), dalam beberapa tahun terakhir makin banyak konsumen yang menyampaikan komplainnya secara terbuka di media massa. Terlepas dari motivasi konsumen (ingin direspon cepat, frustrasi karena tidak pernah mendapatkan solusi sebagaimana diharapkan, ‘balas dendam’ dan ingin membuat perusahaan kapok, ingin mengingatkan konsumen lain agar pengalaman serupa tidak terulang kembali), komplain konsumen bisa menjadi ‘kesempatan kedua’ bagi perusahaan dalam menyelesaikan masalah, memperbaiki hubungan, dan bisa memuaskan konsumennya.

Setelah keluhan konsumen ditanggapi oleh pihak PT Telkom dan setelah itu masih ada keluhan yang sama dan ketetapan waktu untuk menggapi bermacam keluhan pelanggan. Telkom melayani dua jenis produk, diantaranya adalah *Home Service* yang disebut dengan (indihome) dan *Personal Service* yang disebut dengan (wifi.id) adalah sebuah produk baru yang diluncurkan oleh perusahaan PT Telkom untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan yang diberikan oleh PT Telekomunikasi kepada konsumennya untuk mencoba menjadi perusahaan telekomunikasi terbaik untuk pelanggannya agar tidak beralih ke perusahaan pesaing lainnya. Tetapi masih di temukan pelanggan Telkom yang mengeluh dengan permasalahan yang terjadi terhadap layanan pada PT Telkom.

Keluhan pelanggan yang terdapat pada PT Telkom yaitu: pertama keluhan tagihan yang disepakati di awal pemakaian tidak sesuai dengan ketentuan yang di janjikan pada awal transaksi dilakukan, biasanya itu sering terjadi karena kesalahan sistem pembayaran dan promo penjualan terjadi karna salah komunikasi antara sales penjual kepada pelanggan. Kedua keluhan yang biasanya terjadi pada gangguan,

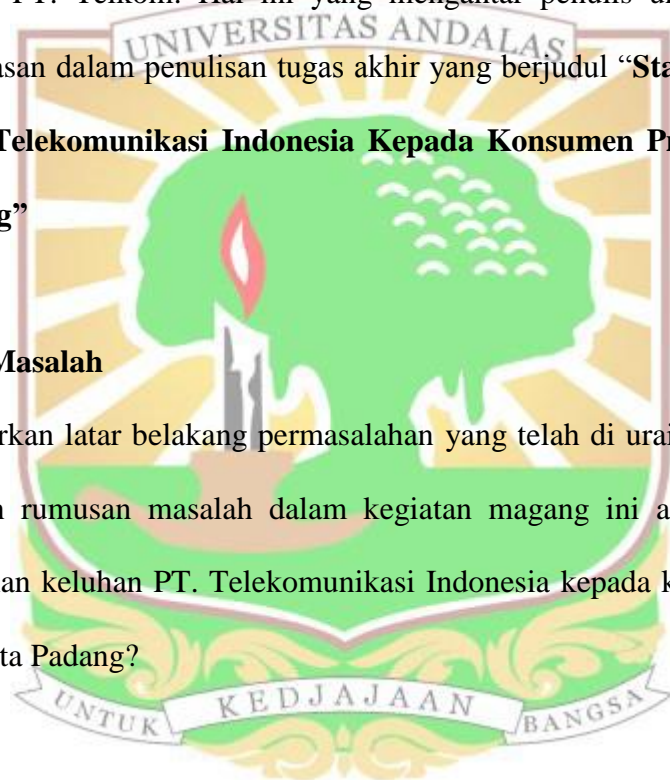
keluhan gangguan terjadi biasanya karena akses internet yang awalnya lancar dan baik-baik saja namun kemudia perlahan menurun dan ada yang kehilangan sinyal begitu saja, kejadian itu biasanya terjadi ketika buruknya cuaca pada saat itu, perbaikan jalan ditempat tersebut atau sdang terjadinya bencana alam yang tidak terduga. Berdasarkan keterangan yang telah terurai diatas penulis ingin memecahkan masalah lebih lanjut tentang keluhan-keluhan yang terdapat melalui pelanggan yang komplain pada PT. Telkom. Hal ini yang mengantar penulis untuk mengangkat pokok pembahasan dalam penulisan tugas akhir yang berjudul **“Standar Pelayanan Keluhan PT. Telekomunikasi Indonesia Kepada Konsumen Produk Indihome di Kota Padang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di uraikan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam kegiatan magang ini adalah bagaimana standar pelayanan keluhan PT. Telekomunikasi Indonesia kepada konsumen produk indihome di Kota Padang?

## **1.3 Tujuan Magang**

Adapun tujuan penulis untuk melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar yang telah ditetapkan untuk pelayanan keluhan PT. Telekomunikasi Indonesia kepada konsumen produk Indihome di Kota Padang.



## 1.4 Manfaat Magang

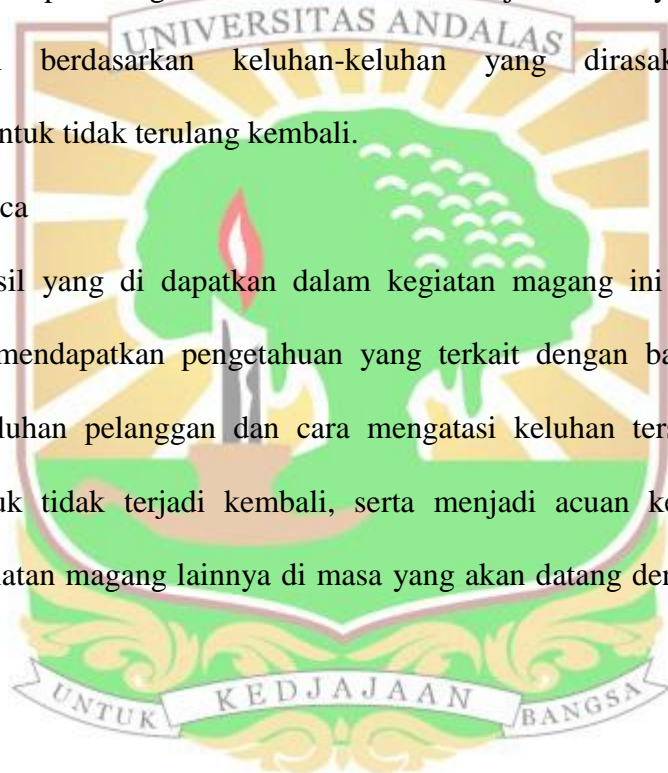
Magang merupakan proses untuk mempelajari praktek pekerjaan secara nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintah, sehingga magang yang dilakukan ini bisa bermanfaat untuk banyak orang, dan mempunyai manfaat sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukannya kegiatan magang tersebut diharapkan PT Telekomunikasi dapat mengevaluasi dan menindaklanjuti sistem yang ada pada PT Telekomunikasi berdasarkan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pelanggannya untuk tidak terulang kembali.

### 2. Bagi Pembaca

Dari hasil yang di dapatkan dalam kegiatan magang ini diharapkan para pembaca bisa mendapatkan pengetahuan yang terkait dengan bagaimana standar penanganan keluhan pelanggan dan cara mengatasi keluhan tersebut untuk bisa ditanggapi untuk tidak terjadi kembali, serta menjadi acuan kedepannya untuk melakukan kegiatan magang lainnya di masa yang akan datang dengan pembahasan yang berbeda.

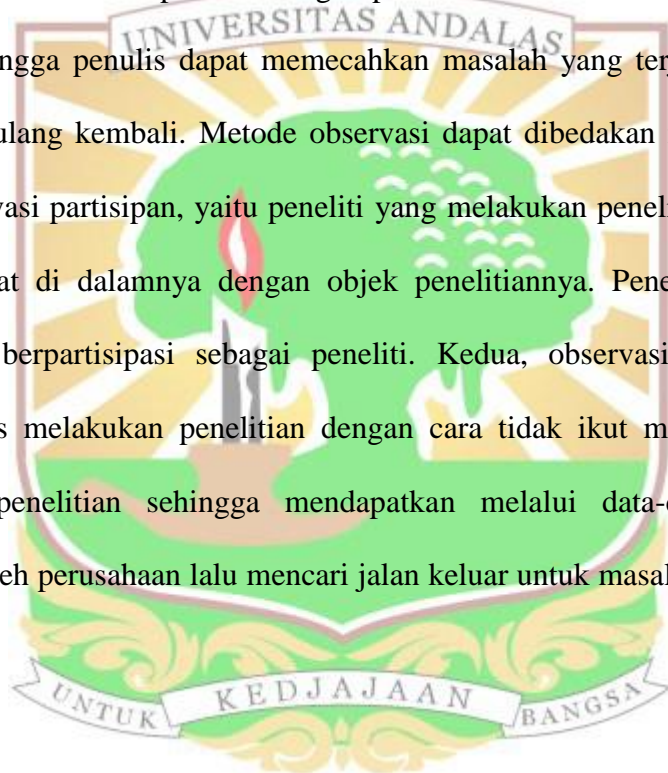


## 1.5 Metode Penelitian

Disini metode yang digunakan penulis adalah Metode observasi. Metod observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang secara langsung mengamati ke lapangan. Proses tersebut berlangsung melalui pengamatan yang berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat secara langsung, merekam kejadian yang ada, dan mencatat kejadian apa saja yang terlihat di depan mata.

Metode observasi merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian maupun perilaku, objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis. Pada tahap awal biasanya metode observasi dilakukan secara umum, penulis mengumpulkan data dan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin.

Tahap selanjutnya observasi yang dilakukan penulis harus lebih fokus yaitu penulis harus mulai lebih spesifik mengumpulkan data dan informasi yang sangat diperlukan sehingga penulis dapat memecahkan masalah yang terjadi di dalamnya untuk tidak terulang kembali. Metode observasi dapat dibedakan menjadi 2, yaitu: Pertama, observasi partisipan, yaitu peneliti yang melakukan penelitian harus secara langsung terlibat di dalamnya dengan objek penelitiannya. Peneliti harus secara langsung ikut berpartisipasi sebagai peneliti. Kedua, observasi non partisipan, merupakan harus melakukan penelitian dengan cara tidak ikut melibatkan dirinya dalam objek penelitian sehingga mendapatkan melalui data-data yang telah dikumpulkan oleh perusahaan lalu mencari jalan keluar untuk masalah yang dihadapi tersebut.



## **1.6 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penulisan yang dibuat ini penulis harus membatasi pembahasan mana saja yang berhubungan dengan standar pelayanan keluhan PT. Telekomunikasi Indonesia kepada konsumen produk Indihome di Kota Padang.

## **1.7 Tempat dan Waktu Magang**

Magang ini dilakukan peneliti pada PT Telekomunikasi Indonesia yang terletak di kota Padang, dan beralamat di JL. KH Dahlan No.17 (0751) 5000 Padang, Sumatera Barat. Magang ini berjalan selama 40 hari kerja pada tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018 yang telah menjadi ketetapan langsung dari pihak Akademik.

## **1.8 Sistematika Penulisan Laporan**

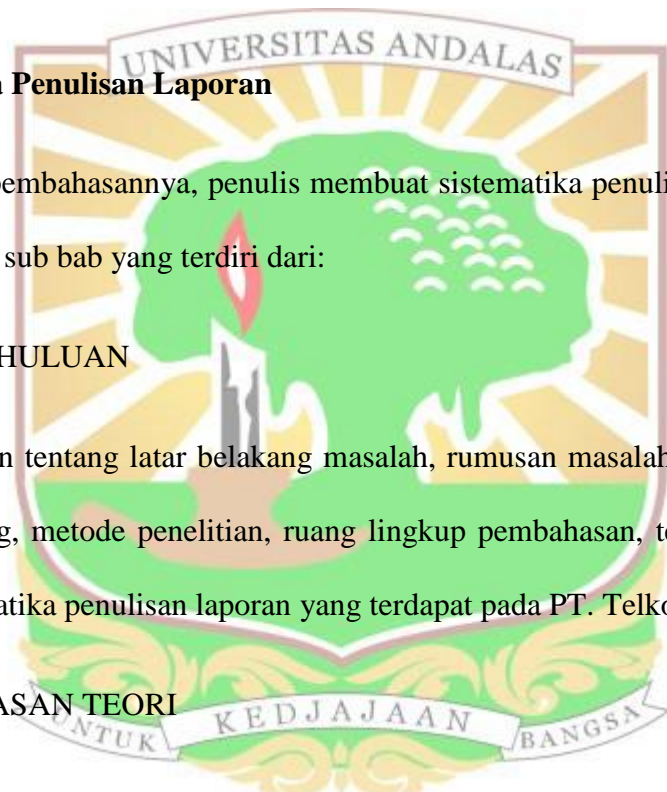
Dalam pembahasannya, penulis membuat sistematika penulisan laporan yang terdiri dari lima sub bab yang terdiri dari:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan laporan yang terdapat pada PT. Telkom.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori yang berkaitan dengan topik yaitu: pengertian pemasaran, bauran pemasaran, perilaku konsumen, keluhan konsumen, kepuasan konsumen.



### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan tentang gambaran umum dari PT. Telekomunikasi Tbk Padang yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi misi perusahaan, logo perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan yang dilakukan selama magang dan pembahasan tentang standar pelayanan keluhan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Padang kepada konsumen terhadap produk indihome.

### BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul dalam penelitian ini berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Padang.

