

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet merupakan sebuah media yang sangat penting bagi masyarakat pada saat ini. Internet menjadi sebuah wadah untuk menggali berbagai informasi yang diperlukan dari seluruh dunia. Penggunaan internet sudah dilakukan oleh berbagai kalangan mulai dari anak-anak hingga orang tua, yang berfungsi untuk membantu mereka dalam berbagai macam kegiatan. Internet adalah suatu sistem jaringan komputer yang digunakan untuk menghubungkan orang banyak dari seluruh dunia dengan menggunakan standar *Internet Protocol Suite* (TCP/IP) (Riska, Harihanto, & Nurmanina, 2013).

Keinginan masyarakat untuk menggunakan internet semakin besar seiring dengan kemajuan teknologi dan kemajuan zaman. Masyarakat sangat bergantung dengan internet sehingga mereka memerlukan jaringan internet dimanapun mereka berada. Oleh karena itu, PT. Telekomunikasi Indonesia memberikan banyak kemudahan kepada konsumen agar dapat menggunakan internet dengan nyaman. PT Telekomunikasi Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan dan komunikasi (TIK), yang mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) (Telkom, 2018). Pelayanan telekomunikasi yang diberikan konsumen mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan serta layanan internet dan komunikasi data. Indihome adalah suatu pelayanan digital yang menawarkan pelayanan *triple play*

meliputi layanan internet rumah, telepon rumah, dan layanan televisi interaktif dengan menggunakan teknologi fiber optik (Indihome, 2018).

Pengguna Indihome menurut Tpp (2018) tercatat mencapai 4 juta pelanggan pada Juni 2018 yang tersebar di 160 kota. Melihat pencapaian yang sangat baik, PT.Telkom yang pada awalnya hanya mempunyai target 4,7 juta pelanggan optimis untuk mencapai target 5 juta pelanggan pada akhir tahun 2018. Pada PT.Telkom Padang pelanggan yang tercatat memiliki indihome sebanyak 10.227 pelanggan. Kenaikan penggunaan indihome terus naik dalam hitungan beberapa bulan. Meningkatnya penggunaan indihome diprediksi akan terus meningkat hingga angka 10.500 atau 10.700 pelanggan (Indotelko, 2015). Kenaikan pengguna indihome mendorong PT.Telkom untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memberikan pelayanan yang prima diharapkan agar pelanggan agar pelanggan dapat menikmati *great customer experience* (Tempo, 2018). Namun pada setiap pelayanan yang diberikan tidak semua pelanggan merasa puas. Hal ini disebabkan oleh berbagai permasalahan. Untuk itu dibutuhkan jasa pemulihan agar permasalahan dapat terselesaikan.

Pemulihan jasa menurut Nursyamsiah & Virgostin (2011) adalah segala kegiatan dan usaha yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam menanggapi kegagalan dan juga untuk memperbaiki permasalahan pelayanan yang bertujuan untuk mempertahankan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai PT.Telkom Padang yaitu Hestriani (2018), PT.Telkom Padang melakukan pemulihan jasa terhadap gangguan yang terjadi pada indihome dengan cara mendatangkan naker TA kerumah pelanggan pada kasus tertentu. Contoh kasus yang terjadi yaitu ketika kabel indihome yang digunakan putus dan menyebabkan terganggunya jaringan indihome. Prosedur yang dilakukan agar dapat menyelesaikan permasalahan pada

indihome yaitu diawali dengan menghubungi call center 147 atau mendatangi langsung plaza PT.Telkom padang yang ada di Jl. Kh. Ahmad Dahlan No 17 Padang.

Pemulihan jasa akan ada jika terjadinya kegagalan pada jasa dan gangguan-gangguan lain yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan dalam menggunakan Indihome tidak terlepas dari beberapa macam gangguan yang diterima. Oleh sebab itu pelanggan mengeluh dan membutuhkan perbaikan terhadap produk yang telah dipakai. Keluhan dapat terjadi karena kurangnya kepuasan dari pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan adalah perasaan sedih atau senang seseorang setelah membandingkan hasil produk yang dibayangkan dengan kinerja yang didapatkan. Keluhan-keluhan dari pelanggan tidak boleh diabaikan. Hal ini akan berdampak buruk bagi perusahaan karena akan timbul berita buruk dari mulut kemulut yang sangat mudah untuk dipercaya karena berasal dari pelanggan yang sudah mengalami (Webe, 2012). Keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan indihome PT.Telkom padang seperti jaringan internet yang lelet tidak sesuai dengan kecepatan yang telah ditetapkan pada awal pemasangan. Selain itu keluhan yang dirasakan pelanggan adalah Use TV yang sangat lambat sehingga membuat pelanggan merasa tidak nyaman dalam menggunakan indihome (Hestriani, 2018).

Keluhan-keluhan lainnya diperkuat oleh salah satu calon pelanggan yang ingin berlangganan indihome. Pada Mediakonsumen (2018) salah satu calon pelanggan indihome menuliskan kekecewaan kepada PT.Telkom Padang karena pemasangan indihome yang tidak kunjung dipasang dengan alasan tidak ada redaman dilokasi. Calon pelanggan tersebut sudah mendatangi plaza PT.Telkom Padang dan sudah menghubungi call center 147. Namun hasil yang didapatkan tetap sama yaitu calon pelanggan disuruh untuk menunggu teknisi yang akan datang ke lokasi. Tetapi teknisi tak kunjung datang

setelah ditunggu beberapa bulan. Jika hal ini dibiarkan terus menerus tentu akan mendatangkan dampak yang buruk bagi perusahaan.

PT.Telkom Padang memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengatasi persoalan dalam pemulihan agar tingkatan keluhan dapat ditekan. Tidak hanya fokus kepada bagaimana hasil dari pemulihan yang dilakukan, namun juga fokus kepada tingkat keparahan sehingga pemulihan dapat berjalan dengan baik tanpa menimbulkan resiko yang besar. Banyaknya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan indihome membuat penulis tertarik untuk mengetahui lebih banyak lagi mengenai bagaimana pemulihan jasa yang dilakukan oleh PT.Telkom Padang dalam mengatasi keluhan tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul **“PENERAPAN PEMULIHAN JASA DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN INDIHOME PADA PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana penerapan pemulihan jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan indihome pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah

Untuk mengetahui penerapan pemulihan jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan indihome pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan

Dengan adanya kegiatan magang di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.Padang, perusahaan lebih mengetahui masalah keluhan pelanggan yang perlu untuk diselesaikan dengan cepat seperti pemasangan indihome, keeletan internet dan keluhan lainnya yang dirasakan oleh pelanggan.

b. Bagi Pembaca

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat membantu pembaca untuk memahami keluhan pelanggan indihome dan penanganan yang dilakukan oleh perusahaan agar keluhan dapat diselesaikan dengan cepat.

1.5 Metode Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Padang yang beralamat di Jl. Kh. Ahmad Dahlan No 17 Padang yang berlangsung selama 40 hari kerja dimulai pada tanggal 14 Februari 2018 sampai 16 April 2018 dengan menggunakan metode observasi (pengamatan) ke lapangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada BAB I Pendahuluan berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada BAB II Tinjauan Pustaka berisikan teori-teori yang berkaitan dengan variabel pada topik yang diangkat yaitu: pemasaran jasa, perilaku konsumen, pemulihan jasa, dan keluhan pelanggan.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Pada BAB III Gambaran Umum Perusahaan berisikan tentang profil tempat magang yaitu perusahaan PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Padang serta pembahasan tentang sejarah, visi, dan misi perusahaan.

BAB IV Pembahasan

Pada BAB IV Pembahasan berisikan laporan hasil kegiatan yang dilakukan selama magang dan juga mengenai bagaimana penerapan pemulihan jasa dalam menanggapi keluhan pelanggan indihome.

BAB V Penutup

Pada BAB V Penutup berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang baik bagi perusahaan.

