

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi bisnis menjadi hal yang penting bagi perusahaan mana pun untuk tetap kompetitif di era digital yang terus berkembang pesat. Sebagai salah satu perusahaan milik negara terbesar di negara ini, PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) terus menghadirkan cara-cara baru untuk menawarkan layanan digital kepada klien korporat. IndiBiz, solusi digital terintegrasi yang diciptakan khusus untuk memenuhi tuntutan para pebisnis, merupakan salah satu produk unggulan mereka. Menyelesaikan keluhan konsumen sangat penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan IndiBiz. Karena merupakan layanan yang berorientasi pada bisnis, keluhan yang tidak ditangani dengan tepat dapat memengaruhi operasi pelanggan secara signifikan dan mungkin menyebabkan kerugian finansial bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas layanan pelanggan, diperlukan sistem penanganan keluhan yang efektif dan efisien.

Sebagai unit bisnis Telkom yang melayani wilayah Sumatera Barat dan Jambi, PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi menghadapi kesulitan tersendiri dalam menangani keluhan klien IndiBiz. Mengingat beragamnya fitur regional dan perbedaan permintaan klien di berbagai industri, diperlukan strategi yang lebih fleksibel dan tanggap untuk menangani setiap keluhan.

Pengelolaan pengaduan pelanggan IndiBiz melibatkan sejumlah fenomena signifikan yang memerlukan perhatian cermat, berdasarkan data dan pengamatan lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, jumlah pengaduan yang meningkat secara signifikan selama tahun 2023–2024 mencapai hingga 35% dari tahun sebelumnya, kemudian masalah koneksi menyumbang 45% dari jumlah rata-rata pengaduan, hingga diikuti oleh ekspektasi pelanggan yang tidak terpenuhi oleh kualitas layanan (30%) serta waktu pemrosesan (25%). Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengaduan adalah antara empat hingga enam jam, yang jauh lebih lama dari waktu standar yang direkomendasikan yaitu dua hingga tiga jam. Witel Jambi Sumatera Barat menghadapi tantangan geografis karena wilayah operasionalnya yang luas. Di beberapa daerah terpencil, waktu penanganan dapat melebihi 12 jam. Masalah ini diperparah oleh kelangkaan teknisi dan alat diagnostik. Meskipun memiliki sistem untuk mencatat keluhan, masih ada tantangan dalam mengintegrasikan dan melacak status keluhan secara *real-time*. Sekitar 20% keluhan ditangani dengan lambat karena koordinasi dan komunikasi yang buruk antara teknisi lapangan dan tim pendukung.

Statistik retensi pelanggan menunjukkan pentingnya masalah ini, yang menunjukkan bahwa 15% klien yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaian keluhan biasanya beralih ke penyedia layanan lain. Hal ini menyebabkan pangsa pasar IndiBiz di wilayah Sumatera Barat, Jambi, turun dari 70% menjadi 65% selama 12 bulan terakhir. Menurut survei internal, tidak ada teknisi dan karyawan garis

depan yang memerlukan pelatihan lebih lanjut untuk mengelola keluhan yang semakin kompleks, terutama yang melibatkan solusi digital terbaru IndiBiz.

Fenomena ini menyoroti perlunya evaluasi dan perbaikan menyeluruh terhadap sistem penanganan keluhan pelanggan, karena hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar layanan yang ditetapkan dan situasi aktual di lapangan. Tanpa perbaikan yang signifikan, situasi ini dapat memperburuk kepuasan pelanggan dan membahayakan reputasi Indibiz sebagai penyedia solusi digital yang andal di area tersebut.

Tugas Akhir ini berfokus pada pentingnya pemeriksaan menyeluruh terhadap proses pengelolaan keluhan pelanggan Indibiz. Diharapkan dengan melakukan penyelidikan menyeluruh, berbagai masalah, tantangan, dan peluang untuk menciptakan layanan yang lebih ideal dapat ditemukan. Karena keluhan klien sangat penting, penulis ingin mengetahui bagaimana PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi menanggapi keluhan tersebut terkait produk Indibiz. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul **“ANALISIS PROSES PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PRODUK INDIBIZ PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL SUMBAR JAMBI “**

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan produk Indibiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi
2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam proses penanganan keluhan pelanggan produk Indibiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam proses penanganan keluhan pelanggan produk Indibiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi

1.3 Tujuan Penulisan

Bedasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses penanganan keluhan pelanggan produk IndiBiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penanganan keluhan pelanggan produk IndiBiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi.
3. Untuk memahami upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pada proses penanganan keluhan pelanggan produk IndiBiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi.

Tujuan magang ini adalah untuk memberikan pemahaman menyeluruh kepada peserta tentang sistem penanganan keluhan pelanggan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi dan pengalaman langsung dalam mengenali dan menyelesaikan berbagai tantangan yang muncul selama proses tersebut. Selain itu, diharapkan hasil magang ini akan membantu meningkatkan standar layanan pelanggan IndiBiz di wilayah Sumatera Barat, Jambi.

1.4 Metode Penulisan

Berikut adalah detail metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Jenis Data

Menggunakan data Primer yang di dapat berdasarkan wawancara dengan pihak nara sumber yaitu *Assistant manager service*, *Eos (Engginer on Site)*, dan *Customer Service* di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, dan observasi non partisipan, yaitu peneliti mengamati lokasi objek penelitian tanpa ikut serta dalam kegiatan apa pun.

2. Teknik Pengumpulan Data

- *In-Depth Interview* (Wawancara mendalam) adalah pendekatan yang ketat, menyeluruh, dan metodis untuk mengumpulkan data kualitatif yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan sumber untuk memeriksa

detail yang rumit, persepsi individual, dan pengalaman khusus yang berkaitan dengan masalah penelitian.

1.5 Waktu Dan Tempat Magang

Peneliti melakukan magang ini pada PT Telekomunikasi Indonesia yang terletak di Kota Padang dan beralamat di Jl Batang Tarusan No 3, Alai Parak kopi, Kec Padang utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25173, Pelaksanakan magang ini berjalan Pada tanggal 13 Januari 2025 hingga 11 Maret 2015 Tehitung Selama 40 Hari kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan pada proposal magang adalah sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan bab landasan teori yang menerangkan penjabaran dari teori-teori yang berkaitan dengan variable topik dan, serta kerangka pemikiran teoritis pada laporan ini.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan bab gambaran umum perusahaan, yang berisikan tentang profil tempat magang yaitu PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, visi dan misi, perusahaan, logo dan budaya perusahaan, produk perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang Analisis Proses Penanganan Keluhan Pelanggan Produk Indibiz Pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jamb. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang yang telah diberikan pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi.

