

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan terkait proses penanganan keluhan produk IndiBiz pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi, dapat di tarik kesimpulan bahwa :

1. Proses penanganan keluhan pelanggan IndiBiz sudah memiliki alur yang teratur, dimulai dari penerimaan keluhan seperti WhatsApp, Telegram, Contact Center, dan kunjungan langsung. Keluhan kemudian dicatat dalam sistem CRM, dianalisis untuk mengidentifikasi gangguan, diverifikasi, dibuka tiket, dan akhirnya diekskalasikan kepada teknisi lapangan. Namun, kecepatan penanganan dalam proses ini terhambat oleh durasi yang melebihi standar SLA, yang seharusnya antara 4-6 jam tetapi seringkali mencapai 2-3 jam, terutama di lokasi terpencil yang bisa menghabiskan waktu lebih dari 12 jam. Data menunjukkan bahwa 45% dari keluhan disebabkan oleh masalah koneksi, 30% akibat ekspektasi yang tidak dipenuhi, dan 25% karena lambatnya proses. Keterlambatan ini turut menyumbang pada penurunan pangsa pasar IndiBiz dari 70% menjadi 65% dalam setahun terakhir, dengan 15% pelanggan pindah ke penyedia lain akibat lambatnya penanganan.
2. Wilayah kerja yang luas di Sumatera Barat dan Jambi, ditambah dengan akses yang sulit ke lokasi-lokasi terpencil, kondisi cuaca yang buruk, serta infrastruktur yang terbatas, menjadi tantangan utama dalam menangani keluhan. Waktu yang dibutuhkan teknisi untuk mencapai lokasi pelanggan dapat

bervariasi antara dua hingga enam jam, dan kondisi jalan yang buruk serta ketidakstabilan pasokan listrik di daerah pedesaan semakin memperburuk keadaan. Selain itu, kurangnya koordinasi di dalam organisasi mengakibatkan 20% dari keluhan harus menunggu, karena komunikasi yang tidak efisien di antara tim lapangan, HD Assurance, dan TENESA/EOS. Proses persetujuan yang rumit juga menghambat penanganan insiden, terutama untuk kasus yang tidak sesuai dengan standar. Kendala-kendala ini mencerminkan adanya perbedaan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dan kondisi aktual di lapangan.

3. Telkom Witel Sumbar Jambi telah memulai inisiatif perbaikan, seperti menyederhanakan prosedur, menerapkan sistem zonasi untuk meningkatkan efisiensi teknisi, serta menggunakan digitalisasi melalui chatbot dan sensor IoT untuk pemantauan yang lebih proaktif. Namun, pelaksanaan tersebut belum berjalan dengan baik, khususnya di wilayah dengan infrastruktur yang kurang memadai. Sistem CRM mengalami keterlambatan dalam pencatatan data pada waktu-waktu sibuk, dan penggunaan platform digital masih belum sepenuhnya terintegrasi dalam pelacakan secara real-time. Usaha untuk mendidik pelanggan juga masih terbatas, sehingga harapan pelanggan yang tidak realistis tetap menjadi isu. Meskipun langkah-langkah ini menjanjikan, perlu ada komitmen yang lebih kuat untuk menjamin efektivitas dalam meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.

5.2 Saran

Penulis memiliki beberapa saran yang dapat di pertimbangkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi terkait proses penanganan keluhan pelanggan, antara lain sebagai berikut :

1. Mengingat bahwa waktu respon di lokasi terpencil seringkali lebih dari 12 jam karena akses yang sulit dan kurangnya infrastruktur, Telkom perlu menginvestasikan dana untuk memperluas jaringan. Cakupan sensor IoT yang telah diimplementasikan perlu diperluas agar dapat secara proaktif mendeteksi gangguan, sehingga mengurangi ketergantungan pada laporan dari pelanggan. Integrasi sistem CRM secara menyeluruh dengan platform digital, seperti dasbor waktu nyata, akan mengurangi keterlambatan dalam penginputan data dan memungkinkan pelacakan status keluhan secara langsung. Tindakan ini akan meningkatkan efisiensi operasional dan membantu dalam pemenuhan SLA, terutama untuk layanan broadband yang saat ini membutuhkan waktu hingga 6 jam ditambah 1x24 jam.
2. Koordinasi internal yang kurang efektif, yang menyebabkan 20% keluhan tertunda, dapat diperbaiki melalui penggunaan platform kolaborasi digital terpusat (seperti grup Telegram khusus) serta rutin mengadakan pertemuan untuk meninjau perkembangan dalam penanganan keluhan. Pelatihan menyeluruh untuk teknisi dan staf yang berhadapan langsung dengan pelanggan perlu difokuskan pada keterampilan teknis yang berkaitan dengan solusi digital IndiBiz serta kemampuan untuk menjelaskan isu teknis kepada pelanggan dengan istilah yang mudah dipahami. Memberikan lebih banyak wewenang

kepada teknisi lapangan untuk membuat keputusan dengan cepat, seperti penggantian komponen standar, akan mengurangi ketergantungan pada proses persetujuan yang berjenjang. Langkah-langkah ini akan mempercepat proses eskalasi insiden dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Melakukan penelitian atau wawancara mendalam dengan pelanggan yang pernah mengajukan keluhan untuk menilai seberapa puas mereka setelah masalah diatasi. Metode ini dapat dilakukan dengan memilih pelanggan yang baru saja mengalami penyelesaian keluhan (misalnya dalam 1-2 minggu terakhir) berdasarkan informasi dari sistem tiket PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi. Pertanyaan dapat mencakup tingkat kepuasan mereka terhadap kecepatan respons, kualitas solusi yang diberikan, sikap empati dan profesionalisme petugas, serta pengaruh pengalaman penanganan keluhan terhadap keinginan mereka untuk terus menggunakan produk IndiBiz atau merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil dari analisis ini sangat penting untuk menilai sejauh mana efektivitas strategi pemulihan layanan yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Sumbar Jambi dan memberikan umpan balik langsung dari sudut pandang pelanggan, yang pada akhirnya dapat menjadi landasan untuk perbaikan yang berkelanjutan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.