

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bidang usahanya menyelenggarakan jasa telekomunikasi untuk umum, baik hubungan telekomunikasi dalam negeri maupun luar negeri. Dimana sahamnya dimiliki pemerintah dan sebagian lainya dimiliki oleh masyarakat umum, baik itu investor asing maupun investor lokal.

PT Telekomunikasi Indonesia memiliki peran ganda dimana di satu sisi sebagai bisnis yang harus menghasilkan laba dan di lain pihak sebagai penunjang pembangunan, yang menuntut PT Telkom untuk memilih kinerja yang lebih baik untuk kepentingan pelanggannya. Untuk itu peningkatan terus menerus harus dilakukan, karena selama ini banyak keluhan, pengaduan (*complain*) dari para pelanggan terhadap fasilitas PT Telkom dalam rangka menyediakan jasa telekomunikasi. Biasanya setelah keluhan tersebut ditanggapi kemudian beberapa waktu kemudian timbul pengaduan yang sama, dan ketepatan waktu dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan.

Produk layanan PT Telekomunikasi Tbk Padang mempunyai beberapa macam produk yang di tawarkan kepada pelanggan seperti : Udoctor, IndiHome, Wifi.id, UseeTV, Melon, Belanja.com, serta t-money. Namun dari beberapa produk tersebut, telkom banyak melayani dua jenis produk, yaitu *Home Service* (indihome) dan *Personal Service* (wifi.id) merupakan produk baru yang

dikeluarkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas yang diberikan oleh PT Telkom kepada konsumennya dimana selalu mencoba yang terbaik kepada pelanggan, Namun ternyata di lapangan masih ditemukan beberapa keluhan dari pelanggan terhadap layanan PT Telkom.

Adapun keluhan pelanggan terhadap PT Telkom yaitu : pertama keluhan tagihan yang tidak sesuai dengan ketentuan awal, biasanya itu terjadi di karenakan kesalahan sistem pembayaran (*billing*) atau promo penjualan yang terjadi salah komunikasi antara sales dengan pelanggan, kedua keluhan gangguan. Keluhan gangguan ini terjadi ketika akses internet yang biasanya cepat tiba-tiba lambat atau hilang, ini biasanya terjadi ketika cuaca buruk , perbaikan jalan yang mengganggu jaringan atau terjadi musibah bencana.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penanganan keluhan yang terjadi terhadap pelanggan. Hal ini yang melatar belakangi penulis ingin mengangkat menjadi pokok permasalahan dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul “ STANDAR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. TELEKOMUNIKASI Tbk PADANG ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam kegiatan magang ini adalah yaitu Bagaimana Standar Penanganan Keluhan Pelangan pada PT. Telekomunikasi Tbk Padang.

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Tbk Padang.

1.4 Manfaat Magang

Magang merupakan proses untuk mempelajari praktek-praktek pekerjaan yang nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintah, sehingga diharapkan magang akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan diadakannya kegiatan magang ini diharapkan PT Telkom dapat mengevaluasi sistem yang ada di PT Telkom berdasarkan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pelanggannya.

2. Bagi Pembaca

Dari hasil pelaporan kegiatan magang ini diharapkan para pembaca mendapatkan pengetahuan yang terkait dengan standar penanganan keluhan pelanggan , serta dapat menjadi acuan untuk melakukan kegiatan magang lainnya di masa yang akan datang dengan objek yang berbeda.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini dilakukan di PT Telekomunikasi yang terletak di kota Padang, yang beralamatkan JL. KH Dahlan No.17 (0751) 5000 Padang, Sumatera Barat.

Berlangsung selama 40 hari kerja diperkirakan pada Januari 2016 sampai Februari 2016 yang telah menjadi ketetapan dari pihak Akademik.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam pembahasannya, penulis mengemukakan sistematika penulisan laporan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang , dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang Teori-Teori yang berkaitan dengan topik yaitu: pengertian pelanggan, pengertian pelayanan, perspektif pelayanan, standar pelayanan, definisi keluhan/komplain seperti pengertian keluhan, jenis keluhan, penyebab terjadinya keluhan, sistem penanganan keluhan, serta manfaat penanganan keluhan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan tentang gambaran umum dari PT. Telekomunikasi Tbk yang meliputi sejarah singkat perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi serta nilai-nilai perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan laporan dari hasil kegiatan yang dilakukan selama magang dan pembahasan tentang Standar Penanganan Keluhan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Tbk Padang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang di PT Telekomunikasi Witel Sumbar.

