

PENGELOLAAN PENGADUAN GANGGUAN INTERNET PELANGGAN INDIHOME PADA PLASA TELKOM WITEL MAKASSAR

Fadhil Hakim^{1*}, Haerana², Nur Wahid³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this study is to describe and explain the Management of Internet Interference Complaints by Indihome Customers at Plasa Telkom Witel Makassar. The type of research used is a qualitative research method, the type of descriptive research. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The results of the study show 3 (three) implementation processes in the Management of Internet Interference Complaints for Indihome Customers at Plasa Telkom Witel Makassar, namely: (1). The management of complaints of internet disturbances to customers of indihome Plasa Telkom Witel Makassar has been said to be very good in overcoming various problems experienced by customers. (2). The supporting factors in the telkom witel makassar plaza in managing internet disturbance complaints have been said to be good in repairing internet disturbance complaints, because the facilities at the telkom witel makassar plaza are complete in fixing a problem that occurs on the internet network. (3). The inhibiting factor in the plasa telkom witel Makassar in managing internet disturbance complaints is not yet good because the materials commonly used in repairing internet disturbances.

Keywords: management, complaint, internet, indihome

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan serta menjelaskan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif jenis penelitian deksriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan 3 (tiga) proses pelaksanaan dalam Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar, yaitu: (1). Pengelolaan pengaduan gangguan internet pada pelanggan indihome plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh pelanggan. (2). Faktor pendukung didalam plasa telkom witel makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki pengaduan gangguan internet, karna fasilitas yang ada di plasa telkom witel makassar sudah lengkap dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. (3). Faktor penghambat didalam plasa telkom witel makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet belum bagus karna material yang biasa digunakan dalam perbaikan gangguan internet.

Kata kunci: pengelolaan, pengaduan, internet, indihome

* fadhilhakim@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut keputusan UUD No. 52 tentang penyelenggaraan Telekomunikasi tahun 2000, sistem penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia meliputi penyelenggaraan jaringan, jasa dan Telekomunikasi khusus. UUD No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokratis dan hak asasi manusia.

Pengelolaan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan yang dilaporkan langsung oleh masyarakat dalam suatu masalah gangguan, pihak telkom harus proses respon atas penanganan laporan masyarakat soal pengaduan internet yang bermasalah, lagi gangguan, masyarakat harus umpan balik atas apa saja masalah yang di alami pada internetnya, laporan penanganan pengaduan yang masyarakat lapor langsung pihak ke telkom untuk di perbaiki dengan cepat dalam penanganan laporan yang di alami oleh masyarakat.

Proses pengaduan yang ada dimulai dari pengaduan masyarakat kepada pemerintah berupa saran, pertanyaan atau pengaduan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui internet dengan website yang ada dipemerintahan atau website Dinas Kominfo dan bisa melalui telpon ke instansi yang berhubungan dengan yang diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan. Apabila masyarakat mau mengadukan gangguan internet bisa melalui website yang disediakan oleh pemerintahan, agar masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut ditangani oleh pemerintah dengan cara masyarakat akan diberikan ticket atau kode yang dimana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadukan ditangani atau belum, Prasetya (2016).

Permasalahan yang terkadang ditemukan oleh masyarakat dalam melaporkan pengaduan gangguan internet sangat lambat dalam penanganan perbaikan pada produk internet beberapa masalah yang membuat masyarakat lama menunggu dalam pelayanan atas pengaduan gangguan internet yang biasa terjadi dilapangan antara lain karena kinerja

pegawai telkom belum memuaskan pelanggan, customer service kurang cepat dan kurang teliti dalam merespon apa yang dilaporkan atau dikeluhkan oleh masyarakat pada produk internet. Terdapat beberapa keluhan yang biasa didapatkan oleh masyarakat didalam produk internetnya yaitu, permasalahan jaringan yang tidak bisa online, sering bermasalah gangguan dengan produk wifi, dan lain-lain.

Padahal pegawai Telkom selalu mengecek masalah perbaikan jaringan yang dimana pegawai khusus dalam mengecek semua masalah jaringan yang kurang maksimal dalam melakukan browsing internet. Oleh karena itu proses penanganan dari pihak pegawai telkom yang dimana masalah itu belum diatur terorganisir & sistematis maka diperlukan suatu sistem yang nantinya bisa melakukan penanganan masalah dengan lebih teratur sesuai dengan tingkat kesulitan problem masalah yang ada di internet.

Pihak Telkom dalam melakukan perbaikan gangguan internet memakan waktu dalam melakukan penanganannya, sehingga pegawai Telkom membutuhkan waktu singkat yang diperlukan untuk menghandle problem masalah yang bisa lebih cepat memperbaiki masalah internet. Dalam hal ini dibutuhkan sistem customer care

yang pada intinya berusaha untuk lebih menyederhanakan proses penanganan perbaikan masalah jaringan internet.

Dalam hal ini pihak Telkom melakukan proses dalam melakukan penanganan gangguan internet yang dimana penanganan tersebut belum secara sistematis dalam memperbaiki masalah yang terjadi pada jaringan internet. Apabila ada gangguan internet, ada beberapa intern problem masalah yang sering terjadi dalam masalah internet, sistem pengaduan kurang maksimal, kurang efektifnya pegawai dalam menangani laporan masyarakat.

Pada tahun 2014 prosedur yang diterapkan oleh pihak Telkom dalam menangani masyarakat yang melaporkan pengaduan gangguan internet di mana prosedur ini lebih cepat dalam memperbaiki suatu masalah dibandingkan dengan tahun yang lalu yang mana prosedur berjalan sesuai keinginan masyarakat dalam memperbaiki masalah yang ada pada produk internet yang sering terjadi gangguan.

Menurut Amalia, (2015), pelayanan unit PPTI yang sering dikeluhkan sesuai yaitu permasalahan jaringan internet serta aplikasi. Sistem pelayanan yang dianggap ideal sering dikeluhkan sebab layanan tersebut sering mengalami perlambatan atas

pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Dalam hal ini sangat berpengaruh dengan jumlah pengguna yang tidak sebanding dengan kapasitas kemampuan server, sehingga berdampak dengan jaringan overload server. Sistem teknologi informasi akan terganggu. Prosedur pengaduan keluhan yang dimiliki oleh PPTI, mempunyai prosedur dalam menangani pengaduan komplain gangguan internet yang dimana prosedur itu bisa berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan yang ditentukan oleh pihak PPTI. Dalam prosedur yang baik untuk memperbaiki suatu masalah yang terjadi di suatu jasa/produk yang banyak terjadi gangguan di suatu sistem yang tidak memungkinkan masyarakat untuk menggunakan produk tersebut.

Manajemen pengaduan adalah semacam keluhan/ pengungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan terhadap layanan/produk. Keluhan pelanggan terkait layanan/produk dan layanan harus menjadi penting yang perlu diselesaikan. Pengaduan yang tidak dijawab dengan memuaskan dapat menimbulkan hubungan/konflik yang negatif. Pelanggan biasanya mengeluh karena pelayanan/produk yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan atau tidak puas dengan

pelayanan yang diberikan. Keluhan merupakan informasi yang berharga untuk menentukan kinerja perusahaan,

Menurut Setyaningsih, (2014), seperti halnya pada PT. Telkom yang merupakan perusahaan di bidang layanan internet, yang juga tidak terlepas dengan adanya penanganan pengaduan customer. Pentingnya mengenali pengaduan customer, juga dilakukan oleh Telkom mengenali kepribadian konsumen, mengklarifikasikan keluhan, mempermudah dalam memilih solusi, dan meningkatkan profesionalisme perusahaan. Keluhan pelanggan dari PT.Telkom kategori keluhan mekanis/teknis Telkom yaitu keluhan yang berasal dari masalah teknis, dan keluhan terkait layanan, yaitu keluhan yang disebabkan oleh layanan yang tidak memuaskan.

Menurut Yohanitas dan Prayitno (1969), yang melakukan penelitian mengenai kajian pengelolaan pengaduan masyarakat kota bekasi (*Bekasi City Public Complaints management*), kesimpulan dari penelitian ini bahwa karena itu masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapan dan hal itu harus disediakan oleh pemerintah. Dilain pihak, sebagai salah satu upaya untuk

memperbaiki kualitas pelayanannya, maka pemerintah berkewajiban untuk menerima dan mengelola pengaduan yang masuk dari masyarakat dan juga wajib menyediakan sarana pengaduan. Untuk itu inovasi dibutuhkan untuk memperbaiki. Inovasi disektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau dan merata Suwarno (2008). Dalam prakteknya, sangat diperlukan faktor komitmen dari penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Setyaningsih, (2014), yang melakukan penelitian mengenai kajian Sistem Pendukung Keputusan Manajemen Komplain Menggunakan Metode *Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank*, menjelaskan bahwa Manajemen Pengaduan adalah pengaduan/ penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk. Pengaduan customer berkaitan dengan jasa/produk dan layanan, seharusnya penting untuk diselesaikan. Pengaduan yang tidak ditanggapi secara memuaskan bisa menyebabkan hubungan negatif/konflik. Customer komplain biasanya karena mendapatkan pelayanan/produk tidak sesuai biaya yang dikeluarkan, ataupun tidak puas

terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaduan merupakan informasi berharga untuk mengetahui kinerja perusahaan.

Menurut Amalia, (2015), yang melakukan penelitian mengenai kajian Manajemen Pengaduan Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Infomasi (PPTI) Universitas Brawijaya, menjelaskan tentang prosedur pihak Telkom mempunyai prosedur dalam menangani pengaduan gangguan internet yang dimana prosedur itu bisa berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan yang sesuai dengan apa yang ditentukan oleh pihak Telkom. Dalam prosedur yang baik untuk memperbaiki suatu masalah yang terjadi di suatu jasa/produk yang banyak terjadi gangguan di suatu sistem yang tidak memungkinkan masyarakat untuk menggunakan produk tersebut.

Kinerja pegawai telkom merupakan sesuatu yang dapat diukur, baik menggunakan angka atau menggunakan sebuah ekspresi yang memungkinkan terjadinya komunikasi. Kinerja adalah kemampuan untuk menghasilkan atau potensi untuk menciptakan hasil pelayanan yang prima terhadap kepuasan pelanggan bisa dilihat sebagai potensi bagi organisasi atau perusahaan pada jangka waktu yang panjang, Ishak, (2018).

Kinerja merupakan proses akan kontribusi terhadap efektivitas manajemen individu dan tim untuk mencapai kinerja organisasi pada level yang sangat tinggi dalam memberikan hasil yang memuaskan sesuai dengan visi dan misi yang di sepakati secara bersama.

Demikian juga kinerja sering dianggap sebagai konstruk multidimensi yang tidak hanya dikaitkan dengan keseluruhan organisasi tetapi juga dengan bagian dalam organisasi termasuk unit aktivitas, proses dan individu karyawan. Karena itulah sangat tidak mengherankan jika kinerja didefinisikan secara beragam.

Outsourcing merupakan tindakan mengalih beberapa aktivitas perusahaan serta hak pengambilan keputusannya kepada pihak lain (outside provider), dimana tindakan ini terikat pada suatu kontrak kerja sama.

Sistem pengelolaan pengaduan secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah pengaduan gangguan internet, Windarti, (2005).

Sistem informasi pelayanan gangguan merupakan sebuah sistem informasi yang berbasis android yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dan teknisi indihome dalam melaporkan keluhan, hasil, kondisi di lapangan selama melakukan perbaikan. Aplikasi ini juga dibuat agar dapat dijadikan lebih efisien dari sebelumnya, dimana pelanggan melaporkan keluhan layanan harus telepon ke 147 atau datang ke plasa telkom untuk mengutarakan keluhan yang dialami dan teknisi meneirna dan melaporkan hasil perbaikan suatu jaringan internet, Muhaimin, (2016).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan serta menjelaskan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Analisis data kualitatif dalah proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami makna dan keunikan obyek yang diteliti,

memahami proses dan atau interaksi sosial, menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif. Data penelitian ini dikumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data dilakukan triangulasi sumber, teknik dan waktu lalu dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan, yang terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang, Terletak antara 119°24'17'38" Bujur Timur dan 5°8'6'19" Lintang Selatan yang Berbatasan dibagian sebelah Utara perbatasan dengan Kabupaten Maros, sebelah Timur Kabupaten Maros, sebelah selatan Kabupaten Gowa dan sebelah Barat adalah Selat Makassar. Kota Makassar memiliki letak topografi dengan kemiringan lahan 0-2°(datar) dan kemiringan 3-15°(bergelombang). Berdasarkan wilayah Kota Makassar tercatat panjang wilayah 175,77 km persegi. Berdasarkan letak peta geografi Kota Makassar yang memiliki kondisi iklim sedang hingga tropis memiliki suhu udara rata-rata berkisar antara 26,°C sampai dengan 29°C.

Berdasarkan letak wilayah kota Makassar menjelaskan letak terdekat dengan lokasi pantai yang membentang sepanjang wilayah barat dan utara juga dikenal sebagai Waterfront City yang didalamnya mengalir beberapa sungai (sungai Tallo, Jeneberang, dan Pampang) yang kesemuanya bermuara dengan sesuai didalam kota. Sesuai dengan letak kota makassar menjelaskan gambaran daratan rendah yang memiliki ketinggian antara 0-25 meter dari permukaan laut. Berdasarkan kondisi ini menjelaskan Kota Makassar sering mengalami genangan air di musim hujan, berdasarkan pada saat turun hujan bersamaan dengan naiknya air pasang.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, dan sisanya 47.91% dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI)dengan lambang TLKM, dan di Bursa Efek New York (NYSE) dengan lambang TLK.

Pada tahun 1882, menjelaskan tentang penampilan telepon sebanding dengan layanan pos dan telegraf yang digunakan sebelum digunakan tahun 1856. Kemunculan telepon membuat masyarakat semakin memilih untuk menggunakan teknologi baru ini. Saat ini banyak perusahaan swasta yang mengoperasikan layanan telepon pemain ini membuat industri ponsel berkembang lebih cepat. Pada tahun 1892 menjelaskan tentang telepon mulai digunakan untuk pada jarak jauh. Pada tahun 1929 menjelaskan tentang koneksi Internasional direalisasikan dengan perkembangan teknologi yang maju pada era modern pada saat ini.

Pada tahun 1961 menjelaskan tentang pemerintah Indonesia mendirikan perusahaan pos dan Telekomunikasi Nasional (PN POSTEL). Namun, dengan pesatnya perkembangan layanan telepon dan teleks, pemerintah Indonesia mengeluarkan PP No. Surat Keputusan No. 30 tanggal 6 Juli 1965 memisahkan PN Postel Giro dari industri pos dan Telekomunikasi di bidang Telekomunikasi. Melalui pemisahan ini, masing-masing perusahaan dapat fokus mengelola portofolio bisnisnya masing-masing. Pendirian PN Telekomunikasi menjadi cikal bakal Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom

telah menetapkan tanggal 6 juli 1965 sebagai hari lahir Telkom.

Dalam proses perkembangannya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis, dan juga telah melalui beberapa tahapan perubahan, yaitu munculnya telepon, perubahan organisasi layanan yang lahir dari Telkom, perkembangan teknologi seluler, dan perkembangan internet. Di era digital, bisnis internasional telah berkembang dan bertransformasi menjadi perusahaan Telekomunikasi digital.

Pengelolaan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan yang dilaporkan langsung oleh masyarakat dalam suatu masalah gangguan, pihak Telkom harus proses respon atas penanganan laporan masyarakat soal pengaduan internet yang bermasalah, lagi gangguan, masyarakat harus umpan balik atas apa saja masalah yang di alami pada internetnya, laporan penanganan pengaduan yang masyarakat lapor langsung pihak ke Telkom untuk di perbaiki dengan cepat dalam penanganan laporan yang di alami oleh masyarakat.

Pengelolaan pengaduan adalah serangkaian proses atau langkah penanganan berupa monitoring, observasi, konfirmasi, klasifikasi dan pemeriksaan untuk mengungkap

kebenaran hal yang diadukan. Merupakan suatu proses yang dimana pegawai telkom merespon masyarakat yang lagi bermasalah dengan gangguan internetnya, maka dari itu pihak telkom melakukan beberapa prinsip dalam melakukan pengelolaan pengaduan ganggaun internet.

Dari hasil pengamatan saya dilapangan menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Plasa Telkom cepat dan sigap dalam melayani pelanggan yang melaporkan gangguan internetnya.

Dari hasil pengamatan saya dapat disimpulkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom Witel Makassar itu sudah optimal dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh pelanggan. Oleh karena itu pihak Telkom selalu siap siaga dalam melayani pengaduan dari pelanggan, sampai pelanggan merasa puas. Pihak Telkom juga selalu cepat dalam memperbaiki suatu permasalahan yang terjadi pada jaringan internet. Supaya pelanggan tidak menunggu atas pelayanan perbaikan gangguan yang terjadi pada jaringan internetnya.

Dari hasil pengamatan saya dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana di Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada sistem internetnya yang lagi bermasalah atau tidak terhubung dengan jaringan seluler pada modem wifi. Supaya pelanggan bisa menikmati layanan sistem yang cepat dan akurat melalui aplikasi MyIndihome.

Dari hasil pengamatan saya dapat disimpulkan bahwa yang berkompeten dalam menangani pengaduan gangguan internet yaitu Customer Service karena customer service bisa juga berperan dalam follup pengaduan gangguan internet yang di laporkan oleh masyarakat, customer service juga berperan dalam berkoordinasi kepada pihak teknisi agar teknisi bisa cepat memperbaiki pengaduan dari pelanggan yang melapor langsung ke Plasa Telkom Witel Makassar.

Dari hasil pengamatan saya dilapangan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama atas pengaduan gangguan indihome.

Pengelolaan pengaduan gangguan internet pada pelanggan indihome Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh pelanggan, oleh karena itu pihak telkom selalu siap siaga dalam melayani pengaduan dari pelanggan, sampai pelanggan merasa puas. Agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu dalam perbaikan gangguan jaringan pada internetnya. Pihak Telkom juga berupaya memperbaiki cepat pengaduan pelanggan atas pengaduan dari jaringan inernetnya. Berdasarkan hasil wawancara saya di lapangan maka saya bisa menyimpulkan indikator saya bahwa sebagai berikut:

Comitment

Comitment pihak Telkom sudah bercomitment dalam memperbaiki suatu gangguan pada jaringan internet, supaya pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan gangguan internet.

Visible

Visible pihak Telkom sudah dikatakan bagus dalam menyampaikan gangguan internet kepada pihak pelanggan karna pihak Telkom biasa menyampaikan suatu masalah di jaringan internet. Telkom dalam menyampaikan gangguan internet biasa

lewat *customer service* dalam menyampaikan suatu gangguan internet.

Sederhana

Sederhana pihak Telkom sudah menyampaikan prosedur dalam pengelolaan gangguan internet kepada pelanggan supaya pelanggan bisa memahami prosedur dengan baik dan benar sesuai prosedur dari pihak Telkom tersebut.

Cepat

Cepat pihak telkom sudah memperbaiki gangguan internet dengan cepat supaya pelanggan tidak terlalu lama menunggu dalam perbaikan gangguan internet, penanganan keluhan dari pelanggan bisa cepat ditangani oleh pihak Telkom itu sendiri.

Records

Records pihak Telkom sudah mencatat apa saja yang belum di perbaiki internetnya supaya Telkom bisa memperbaiki gangguan internetnya yang lagi bermasalah dengan jaringan internetnya.

Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja yang telah dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Oktavianis (2013), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

Faktor pendukung didalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki pengaduan gangguan internet, karna fasilitas yang ada di Plasa Telkom Witel Makassar sudah lengkap dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Supaya masyarakat bisa mendapatkan perbaikan secara cepat dan akurat tanpa membutuhkan jangka waktu yang cukup lama. Adapun beberapa penjelasan indikator dari hasil wawancara saya di lapangan sebagai berikut:

Customer Service Berperan Memberikan Pelayanan yang Berkualitas Terhadap Masyarakat

Customer service dari pengamatan saya dilapangan bahwa pelayanan dari customer service sudah di katakan bagus karna pelayanan cepat dan bagus dalam merespon pelanggan yang mau melaporkan gangguan internetnya.

Pegawai Telkom Harus Sigap dalam Memperbaiki Masalah yang Terjadi Di Suau Internet

Pegawai Telkom dari pengamatan saya dilapangan bahwa pegawai telkom tersebut cepat dalam meperbaiki suatu gangguan internet yang lagi bermasalah di suatu jaringan internet supaya pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan jaringan internetnya.

Pihak Telkom dari pengamatan saya di lapangan bahwa Telkom selalu mengecek laporan pengaduan gangguan internet dari pelanggan, agar Telkom tidak terlalu lama dalam memperbaiki masalah gangguan dari pelanggan Indihome.

Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet.

Menurut Lestari, Bandiyah, dan Wismayanti (2015), Faktor penghambat didalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet belum bagus karna material yang biasa digunakan dala perbaikan gangguan internet terkadang kosong atau menunggu persediaan material dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada internet, tapi pihak Telkom mengupayakan menyediakan material yang cukup

banyak agar cepat dalam memperbaiki gangguan internet.

Adapun beberapa penjelasan indikator dari hasil wawancara saya di lapangan sebagai berikut;

Alur penyaluran pengaduan gangguan internet hasil pengamatan saya di lapangan alur penyaluran pengaduan di masing sub-sub instansi yang ada di Telkom Witel Makassar sudah dikatakan bagus karna customer service sering menyampaikan keluhan dari pelanggan disetiap masing yang ada di Telkom.

Belum bermanfaatnya secara maksimal dalam menggunakan aplikasi pengaduan hasil pengamatan saya di lapangan bahwasanya pegawai Telkom sudah dikatakan bagus dalam menggunakan aplikasi pengaduan yang biasa digunakan oleh Telkom dalam memperbaiki suatu masalah yang ada pada jaringan internet.

Jaringan internet di masing instansi yang terkadang mengalami gangguan hasil pengamatan saya di lapangan jaringan internet di masing instansi sudah dikatakan bagus dalam menyampaikan keluhan dari pelanggan yang melaporkan gangguan internet yang bermasalah di jaringannya.

Kesiapan sumber daya manusia di Telkom Witel Makassar sudah dikatakan bagus dalam melayani

masyarakat yang datang melapor langsung ke plasa telkom makassar. Agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu perbaikan jaringan internet.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini dilakukan di lapangan tentang pengelolaan pengaduan gangguan internet pelanggan indihome pada Plasa Telkom Witel Makassar:

Pengelolaan pengaduan gangguan internet pada pelanggan indihome plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dialami oleh pelanggan, oleh karena itu pihak Telkom selalu siap siaga dalam melayani pengaduan dari pelanggan, sampai pelanggan merasa puas. Agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu dalam perbaikan gangguan jaringan pada internetnya. Pihak Telkom juga berupaya memperbaiki cepat pengaduan pelanggan atas pengaduan dari jaringan inernetnya.

Faktor pendukung didalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki pengaduan gangguan internet, karna fasilitas yang ada di Plasa Telkom Witel makassar sudah lengkap dalam memperbaiki suatu

masalah yang terjadi pada jaringan internet. Supaya masyarakat bisa mendapatkan perbaikan secara cepat dan akurat tanpa membutuhkan jangka waktu yang cukup lama.

Faktor penghambat didalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet belum bagus karna material yang biasa digunakan dalam perbaikan gangguan internet terkadang kosong atau menunggu persediaan material dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada internet, tapi pihak Telkom mengupayakan menyediakan material yang cukup banyak agar cepat dalam memperbaiki gangguan internet.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

Pengelolaan pengaduan gangguan internet pelanggan indihome pada Telkom Plasa Witel Makassar perlu lebih lagi meningkatkan perbaikan gangguan internet kepada pelanggan indihome supaya pelanggan tidak terlalu lama menunggu perbaikan atas gangguan internet dari pihak Telkom tersebut. Pihak telkom harus menyediakan material perlengkapan yang biasa digunakan dalam memperbaiki suatu masalah yang ada pada jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2015). Manajemen Komplain Pada Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya. *Reformasi* 5(1), 218–223.
- Lestari, N. L. Y., Bandiyah, & Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. I. (2016). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(1), 1151–1158.
- Setiyaningsih, W. (2014). Sistem Pendukung Keputusan Manajemen Komplain Menggunakan Metode Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Terapan*, 1(2), 95–102.
- Windarti, A., TH, D. S., & Rahmanto, A. N. (2005). *Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta Anis*. (Skripsi, Universitas Sebelas Maret).
- Yohanitas, W. A., & Prayitno, T. H. (1969). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (Bekasi City Public Complaints Management). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(3), 328–352. <https://doi.org/10.24258/jba.v10i3>

.180

Ishak, A. H. S., Ady, A. K., & Haerana. (2018). Kinerja Pegawai Outsourcing Di PT. Telkom Divre Vii Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 268. <https://doi.org/10.26618/kjap.v4i3.1643>

Muhaimin, A. (2016). *Sistem Informasi Pelayanan Gangguan Indihome Berbasis Android* (Skripsi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).