

SKRIPSI

PENGELOLAAN PENGADUAN GANGGUAN INTERNET PELANGGAN

INDIHOME PADA PLASA TELKOM WITEL MAKASSAR



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**PENGELOLAAN PENGADUAN GANGGUAN INTERNET PELANGGAN
INDIHOME PADA PLASA TELKOM WITEL MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

FADHIL HAKIM

Nomor Induk Mahasiswa: 105611100617

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021



03/09/2021
1 exp
Sumbangan Alumni
R/0105/ADN/21CD
HAK
P1

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Penelitian : Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome

Pada Plasa Telkom Witel Makassar

Nama : Fadhil Hakim

Nim : 105611100617

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Dr. Haerana, S.Sos., M. Pd


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

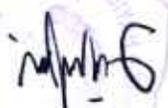
Mengetahui

Dekan Fisip

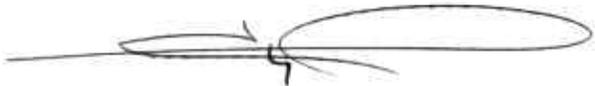
Ketua Program Studi

Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara


Dr. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos., MPA

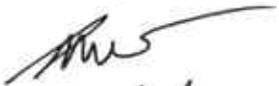
NBM: 1067463

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0204/FSP/A.4-II/VIII/42/2021

sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu, 28 Agustus 2021



1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si ()
3. Muh. Amin Umar, S.Pdi, M.Pdi ()
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si ()

HALAMAN PERYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fadhil Hakim

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100617

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar Skripsi dengan judul Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Agustus 2021

Yang Menyatakan,


Fadhil Hakim

ABSTRAK

Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar

(Di Bimbing Oleh Dr. Haerana, S.Sos.,M. Pd, Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si)

Penelitian ini memiliki tujuan mendiskripsikan serta menjelaskan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Pada Plasa Telkom Witel Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan gangguan internet pelanggan pada plasa telkom witel makassar, kemajuan telkom dan kepuasan bagi masyarakat, di lihat dari aspek (1) 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 internetnya. (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. Supaya masyarakat bisa mendapatkan perbaikan secara cepat dan akurat tanpa membutuhkan jangka waktu yang cukup lama. (3) 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.

Kata Kunci: Sistem Pengelolaan, Faktor Pendukung dan Faktor penghambat

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada pelanggan Indihome Di Plasa Telkom Witel Makassar.**

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih untuk kedua orang tua saya senantiasa memberi dukungan, perhatian, kasih sayang, doa tulus tanpa pamrih dan selalu memberikan motivasi kepada saya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Haerana, S.Sos., M. Pd selaku pembimbing I dan bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku pembimbing ke II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara ini Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
4. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik

moral maupun materi.

6. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen, staf pegawai yang ada dilingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Seluruh karyawan Telkom Witel Makassar khususnya karyawan Telkom yang telah membantu kemudahan serta kelancaran dalam melakukan penyusunan tugas akhir.
8. Serta teman UKM Olahraga, Teman-teman KKP Plus Bulukunyi, teman kelas seperjuangan Ilmu Administrasi Negara kelas A, Teman Putih yang saya banggakan, Terimakasih atas segala bantuan, cerita, semangat, motivasi dan kenangannya selama ini.
9. Seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
10. Andi Indah Sari selaku Manajer Telkom Plasa Witel Makassar yang telah membantu kemudahan serta kelancaran dalam melakukan penyusunan tugas akhir.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 30 Agustus 2021



Fadhil Hakim

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	I
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	II
HALAMAN PENERIMAAN TIM	III
HALAMAN PERNYATAAN	IV
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Konsep Manajemen Pengaduan dan Kinerja Pegawai Telkom	11
C. Sistem Manajemen Pengaduan	15
D. Teori dan Konsep Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet	17
E. Faktor Penghambat dan Pendukung Gangguan Internet	20
F. Kerangka Pikir	22
G. Fokus Penelitian	23
H. Deskripsi Fokus Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	32

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	32
B. Jenis dan Tipe Penelitian	32
C. Informan Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Teknik Analisis Data	35
F. Teknik Keabsahan Data	36
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
B. Hasil Penelitian	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V PENUTUP	79
A. Simpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian	34
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Makassar	39
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan Plasa Telkom Witel Makassar	47
Tabel 4.3 Data pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet	50
Tabel 4.4 Jumlah Pelanggan Indihome	51
Tabel 4.5 Jumlah Perbaikan Internet Indihome	51
Tabel 4.6 Jumlah Pengaduan gangguan Internet	51
Tabel 4.7 Jenjang Pendidikan Plasa Telkom	58
Tabel 4.8 Sistem Pengelolaan Gangguan Internet	60
Tabel 4.9 Fasilitas Pengelolaan Gangguan Internet	60
Tabel 4.10 Material Yang Disediakan Oleh PT. Telkom	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Plasa Telkom Witel Makassar	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Telekomunikasi adalah industri yang berubah secara dinamis dengan siklus hidup produk yang lebih pendek dari sebelumnya, berisi berbagai inovasi dan berfungsi sebagai sarana untuk mendorong perubahan di berbagai sektor industri. Selain perkembangan teknologi, percepatan perubahan tersebut juga tidak bisa dilepaskan dari perubahan model pengelolaan sektor Telekomunikasi yang dilakukan bangsa ini sejak tahun 1999. 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.

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, Setiyaningsih, (2014)

Menurut Setiyaningsih, (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.

Layanan pengaduan mencerminkan dari *New Public Service (NPS)* berbeda dengan organisasi komersial. Sementara mempromosikan pemerintahan yang

demokratis, kita harus mempromosikan administrasi negara. Misi organisasi publik tidak hanya memuaskan pengguna jasa (pelanggan), tetapi juga menyediakan barang dan jasa untuk memenuhi hak dan kewajiban publik. 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).

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 berikan 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.

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.

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, gamas.

Oleh karena itu pihak Telkom harus sigap dalam memperbaiki suatu gangguan internet supaya masyarakat tidak lama menunggu perbaikan dari pegawai Telkom. Agar masyarakat tidak kecewa dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak telkom

tersebut, terdapat beberapa kendala pegawai telkom dalam memperbaiki suatu gangguan yang terjadi di suatu 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.

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.

Terkait dengan pembahasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar.
2. Untuk Menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar

D. Manfaat Penelitian

Tulisan ini dilakukan untuk meninjau dan menganalisis bagaimana layanan pengaduan gangguan internet indihome pada pelanggan indihome plasa telkom witel makassar melalui teknologi informasi pengaduan gangguan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui langkah-langkah apa yang ditempuh oleh pihak Telkom dalam mengatasi ketidakpuasan pelanggan

terhadap layanan yang diberikan khusus tentang jaringan internet yang kurang bagus atau kurang maksimal.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan penjelasan sumbang, saran dan memberikan informasi terkait dengan gambaran jelas mengenai suatu masalah dalam produk wifi sangat diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam beraktivitas sehari-hari khusus di situasi Pandemi Covid-19.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini, diantaranya:

Penelitian Yohanitas dan Prayitna (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. Di lain 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 di sektor 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.

Penelitian Setiyaningsih, (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.

Penelitian Amalia (2015), yang melakukan penelitian mengenai kajian Manajemen Pengaduan Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (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.

Penelitian Dr. H. Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos, (2015) yang melakukan penelitian mengenai kajian Manajemen Publik adalah sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu persoalan. Akan tetapi, mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama. Dengan demikian publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO.	Judul dan Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Kajian pengelolaan pengaduan masyarakat kota Bekasi (<i>Bekasi City Public Complaints management</i>) oleh Yohanitas dan Prayitno (1969)	Oleh karena itu masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pegawai Telkom tidak sesuai dengan harapan dalam hal itu pihak Telkom harus menyediakan media pengaduan gangguan internet. Dilain pihak sebagai salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya, maka Telkom berkewajiban untuk menerima dan mengelola pengaduan yang masuk dari masyarakat dan juga wajib menyediakan sarana pengaduan gangguan internet.
2.	Kajian Sistem Pendukung Keputusan Manajemen Komplain Menggunakan Metode Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank Oleh: Setyaningsih. (2014)	Manajemen Komplain adalah penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk. Komplain customer berkaitan dengan jasa/produk dan layanan, seharusnya penting untuk diselesaikan. Komplain yang tidak ditanggapi secara memuaskan bisa menyebabkan hubungan negatif/konflik. Customer service bisa melayani masyarakat yang mau melaporkan masalah gangguan internetnya yang lagi bermasalah dengan jaringan.
3.	kajian Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Infomasi (PPTI) Universitas Brawijaya Oleh: Amalia. (2015)	Prosedur pihak Telkom mempunyai prosedur dalam menangani pengaduan komplain 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.

4.	<p>Penelitian yang melakukan penelitian mengenai kajian Manajemen Publik Oleh: Dr. H. Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos. (2015)</p>	<p>Manajemen Publik adalah sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu persoalan. Akan tetapi, mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama. Dengan demikian publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah dan berhasrat mencari jalan keluar dengan mewujudkan tindakan yang konkret.</p>
----	--	--

Beberapa penelitian tersebut yang membedakan dengan penelitian saat ini yaitu:

1. Locus penelitian, penelitian tentang pengelolaan pengaduan merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan di kantor Telkom Plaza Witel Makassar.
2. Pada penelitian terdahulu dominan pada pelayanan pengaduan gangguan internet berupa perbaikan jaringan internet yang bermasalah sedangkan penelitian ini mengenai Manajemen pengaduan gangguan internet Indihome. Oleh karena itu pihak Telkom membuat media untuk masyarakat buat melaporkan semua masalah yang terjadi di internet, supaya masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Telkom untuk melaporkan gangguan internetnya.

B. Konsep Manajemen Pengaduan dan Kinerja Pegawai

1. Manajemen Pengaduan

Menurut Setyaningsih, (2014), Manajemen Pengaduan adalah pengaduan/ penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk. *Komplain customer* berkaitan dengan jasa/produk dan layanan, seharusnya penting untuk diselesaikan. Pengaduan yang tidak ditanggapi secara

memuaskan bisa menyebabkan hubungan negatif/konflik. Customer Pengaduan 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 Fandy (2002) manajemen pengaduan adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan/mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut.

Sepertinya hal pada Telkom yang merupakan perusahaan di bidang telekomunikasi, yang juga tidak terlepas dengan penanganan pengaduan customer. Pentingnya mengenai pengaduan customer, juga dilakukan oleh Telkom untuk mengenal karakter konsumen, mengklasifikasi keluhan, memudahkan memilih solusi, serta meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Pengaduan customer yang ada pada Telkom terkategori pada *mechanical complaint/technique complain* yaitu keluhan yang bersumber pada masalah teknis, serta *service related complaint* yaitu pengaduan karena yang kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mau melaporkan gangguan internetnya yang lagi bermasalah di suatu jaringan internetnya, supaya pihak Telkom bisa lebih cecepat memperbaiki suatu masalah yang terjadi di jaringan internet yang lagi bermasalah.

Menurut salah satu karyawan Telkom pengaduan customer perlu di manajemen dengan baik dalam tata cara melayani masyarakat yang mau melaporkan gangguan internetnya. Apabila pengaduan tidak di manajemen dengan baik, maka dapat menimbulkan keresahan dan ketidakpuasan customer terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mau melaporkan gangguan suatu masalah yang terjadi di jaringan internet, menurunkan profesionalisme perusahaan, menurunkan image perusahaan, dan yang paling fatal adalah perusahaan ditinggalkan oleh customernya.

Sebaliknya jika pengaduan dapat dengan segera terselesaikan, maka dapat meningkatkan kepercayaan customer, untuk meningkatkan hubungan positif antara masyarakat dengan customer, memberi nilai positif pada perusahaan, perusahaan masih memiliki ikatan dengan customer, dan customer tidak meninggalkan perusahaan.

Selama ini manajemen pengaduan pada Telkom Makassar masih kurang optimal dalam tindak lanjut laporan masyarakat yang melaporkan gangguan internetnya, lagi bermasalah dengan jaringan internetnya. Dalam hal ini dikarenakan area teknis pengembangan pelayanan jaringan internet dan TV berbayar Telkom yang sangat luas meliputi seluruh area kota Makassar dan sekitarnya. Selain itu juga penyampaian pengaduan oleh customer terlayani melalui komunikasi telepon dengan bagian *Customer Service*. Kelemaan dalam penyampaian komplain ini adakalanya sulit terhubungnya komunikasi telepon pada bagian *Customer Service* karena komunikasi yang sibuk, dimana jika dalam

beberapa waktu tidak terhubung komunikasinya dengan *Customer Service* di kantor Telkom.

Dalam hal tersebut sering menjadikan kesalah pahaman bagi manajerial cabang Makassar dengan manajerial pusat Jakarta soal penanganan pengaduan customer yang buruk. Ada juga hingga customer menyampaikan pengaduan secara langsung ke kantor Telkom Makassar. Berikutnya pengaduan dicatat pada buku, komplain, dan customer menginformasikan pada bagian *technical support*, selanjutnya bagian *technical support* berkoordinasi pengecekan gangguan pada area sekitar customer yang pengaduan melalui signal modem. Sifat pengaduan yang disampaikan oleh customer beragam, dan dari sisi teknis penyelesaian pengaduan adakalanya yang tidak sekali saja dapat langsung terselesaikan, hal ini dikarenakan biasanya ada gangguan teknis yang membutuhkan analisis dan waktu penyelesaian yang lama. Selain itu, kelemahan dalam manajemen komplain saat ini adalah tidak mempunyai menangani pengaduan sesuai dengan tingkat prioritas urgency.

2. Kinerja Pegawai PT. Telkom Indonesia

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.

Boleh juga dikatakan outsourcing merupakan penyerahan kegiatan perusahaan secara menyeluruh kepada pihak lain yang tertuang pada kontrak perjanjian. Outsourcing dapat dilihat pada ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagaakerjaan yang isinya menyatakan adanya suatu perjanjian kerja antara perusahaan dengan tenaga kerja dimana perusahaan tersebut boleh menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan pemborongan pekerjaan yang telah dibuat secara tertulis.

C. Sistem Manajemen Pengaduan Dalam Memperbaiki Gangguan Internet

Menurut Setiyaningsih, (2014), Sistem Manajemen pengaduan adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan/ mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya

organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut sistem manajemen pengaduan dalam memperbaiki gangguan internet yang lebih cepat, antara lain:

1. Tiga *Customer Pengaduan All Service* mati pada 1 jalan dalam 1 node diartikan sebagai wilayah *problem area* yang maksudnya itu terdapat beberapa pegawai yang khusus pegang wilayah area Telkom yang mengalami masalah.
2. Tiga *Customer All Service* Mati pada jalam yag berbeda dalam node diartikan sebagai *outage* yang maksudnya itu ada pegawai yang khusus tangani bagian ini untuk memantau dari sistem apakah sudah di perbaiki masalah internetnya.
3. *Customer Pengaduan Internet slow, internet intermittent* yang maksudnya itu ada beberapa pegawai yang khusus dalam menangani masalah yang satu ini yang tugasnya itu mencatat apa saja masalah dari masyarakat yang bermasalah internetnya.

Berbagai sistem yang dipakai untuk memperbaiki keluhan adalah untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada kosumen, meningkatkan loyalitas konsumen terhadap jasa perusahaan, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Salah satu tantangan yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam manajemen pengaduan adalah bagaimana mengubah keluhan dan kritikan konsumen menjadi informasi yang berharga bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta menciptakan loyalitas konsumen.

Sistem manajemen pengaduan merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam menangani keluhan konsumen, yaitu dengan memandang bahwa keluhan konsumen merupakan suatu kesempatan bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan konsumen tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi yang berasal dari keluhan konsumen tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan sistem yang lebih bagus lagi.

Customer service menginputkan sistem master customer, kategori gangguan, dan master area. *Customer service* menginputkan pengaduan yang selanjutnya oleh sistem disampaikan pada *Customer Service*, dimana customer yang dapat melakukan input complain adalah customer yang telah memiliki login pada pada sistem. Berdasarkan pengaduan customer, customer menginputkan kategori gangguan dan dan area customer, yang selanjutnya sistem menggunakan metode Smarter mampu menginformasikan prioritas gangguan, yang harus ditangani terlebih dahulu pada technical support (TS) dan (CS) Ishak, (2018).

D. Teori Dan Konsep Pengelolaann Pengaduan Gangguan Internet

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 ganggaum internet.

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. Menurut Windarti, (2005), Adapun sistem pengelolaan pengaduan yang efektif memiliki karakteristik dalam memperbaiki masalah gangguan internet yaitu sebagai berikut:

1. *Comitment*

Semua anggota organisasi berkomitment tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah pengaduan. Oleh karena itu pihak telkom harus berkomitmen dalam memperbaiki masalah yang terjadi di jaringan internet supaya masalah yang terjadi di internet bisa cepat diatasi dalam waktu cepat.

2. *Visible*

Cara menyampaikan pengaduan dan kepada siapa itu ditunjukkan di informasikan secara jelas dan akurat. Supaya pihak telkom bisa tau apa gangguan yang terjadi di internet yang tidak bisa di pakai buat browsing sama sekali.

3. *Sederhana*

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat yang mau ingin melaporkan pengaduannya terlebih dahulu harus memahami apa saja prosedur dari pihak telkom dalam memperbaiki suatu masalah di internet.

4. Cepat

Setiap pengaduan ditangani secepat mungkin. Rentang waktu dalam penyelesaian yang realitas di informasikan kepada pelanggan. Pihak telkom mempunyai banyak kendala dalam memperbaiki suatu masalah di jaringan internetnya.

5. *Records*

Data mengenai pengaduan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Supaya Telkom bisa mengetahui yang mana saja belum di perbaiki dilihat didalam dokumen yang sudah di catat dalam buku besar layanan pengaduan pelanggan.

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 meneirma dan melaporkan hasil perbaikan suatu jaringan internet. Muhaimin, (2016).

Adapun beberapa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet yang dimana sistem ini di pakai oleh PT. Telkom dalam memperbaiki gangguan yang terjadi pada produk internet yaitu:

1. Implementasi Antar Muka

Implementasi antar muka dilakukan dengan setiap halaman yang dibuat baik aplikasi yang dibangun untuk digunakan pelanggan dan teknisi login maupun aplikasi backend yang digunakan untuk proses reeport dan transfer work order.

2. Form Laporan Keluhan

Form laporan keluhan adalah tampilan dimana pelanggan menginputkan keluhannya atas masalah gangguan internet yang dimana form laporan ini bisa masyarakat pakai untuk melaporkan keluhan atas produk internet.

3. Form Report Teknisi

Antar muka menu close teknisi ini adalah menu dimana teknisi melaporkan hasil perbaikan di sisi pelanggan dan mengisi keterangan yaitu tindakan yang dilakukan untuk perbaikan.

4. Form Report Close

Antar muka form laporan close merupakan tampilan atau menu dimana menampilkan hasil report teknisi lapangan yang memperbaiki keluhan pelanggan, dan sudah solve atau sudah berhasil di perbaiki, yang mana ketika teknisi report terdapat konfirmasi dari sisi pelanggan kalau memang gangguannya telah di perbaiki baru masuk ke laporan close.

E. Faktor Penghambat dan Pendukung Gangguan Internet Indihome

1. Faktor-Faktor Penghambat Gangguan Internet Indihome



Fokus Penelitian tentang Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar menggunakan indikator yang mempengaruhi konsep yaitu, Pengelolaan Pengaduan, Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung.

H. Deskriptif Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan penulis, kemudian akan di dekskripsikan seperti berikut:

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

Sistem Pengelolaan pengaduan gangguan internet adalah penanganan terhadap pengaduan yang diterima oleh suatu perusahaan merupakan bagian dari tanggungjawab bagi pihak perusahaan. Pengaduan muncul karena masyarakat sebagai pemakai jaringan internet yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Telkom tersebut. Berdasarkan data dilapangan tentang pengelolaan gangguan internet sudah dikatakan sangat bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet.

Prosedur penanganan perbaikan internet dari Plasa telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam melakukan perbaikan yang begitu cepat tidak membutuhkan jangka waktu lama dalam mengambil tindakan perbaikan suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan pengaduan gangguan internet.

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. Menurut Windarti, (2005), Adapun sistem pengelolaan pengaduan yang efektif memiliki karakteristik dalam memperbaiki masalah gangguan internet yaitu sebagai berikut:

a. Comitment

Semua anggota organisasi berkomitment tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah pengaduan. Oleh karena itu pihak telkom harus berkomitment dalam memperbaiki masalah yang terjadi di jaringan internet supaya masalah yang terjadi di internet bisa cepat diatasi dalam waktu cepat.

Pegawai Telkom sudah berkomitment dalam memperbaiki gangguan pada jaringan internet, supaya pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Pegawai Telkom selalu berupaya cepat dalam menangani suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet itu sendiri, oleh karena itu Telkom sigap dalam melakukan perbaikan yang dilaporkan langsung oleh pelanggan.

b. Visible

Cara menyampaikan pengaduan dan kepada siapa itu ditunjukkan di informasikan secara jelas dan akurat. Supaya pihak telkom bisa tau apa gangguan yang terjadi di internet yang tidak bisa di pakai buat browsing sama sekali.

Telkom dalam menyampaikan pengaduan kepada pihak pelanggan sudah dikatakan sangat bagus karena pihak Telkom menyampaikan gangguan internet biasa menggunakan aplikasi khusus dalam menyampaikan pengaduan gangguan internet yang biasa dialami oleh pelanggann. Supaya pelanggan tidak repot lagi datang ke Plasa Telkom dalam melaporkan gangguan yang terjadi pada jaringan internet, pelanggan juga bisa menggunakan aplikasi pengaduan atau pelaporan atas gangguan internet yang dialami oleh pelanggan.

c. Sederhana

Prosedur pengaduan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat yang mau ingin melaporkan pengaduannya terlebih dahulu harus memahami apa saja prosedur dari pihak Telkom dalam memperbaiki suatu masalah di internet.

Prosedur penanganan gangguan internet dari Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Prosedur perbaikan gangguan internet dari Plasa Telkom sudah cepat dalam memperbaiki suatu masalah yang dilaporkan oleh pelanggan yang biasa dialami di jaringan internet.

d. Cepat

Setiap pengaduan ditangani secepat mungkin. Rentang waktu dalam penyelesaian yang realitas di informasikan kepada pelanggan. Pihak telkom mempunyai banyak kendala dalam memperbaiki suatu masalah di jaringan internetnya.

Perbaikan jaringan internet dari Plasa Telkom sudah dikatakan sangat cepat dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Supaya pelanggan tidak terlalu lama dalam menunggu perbaikan dari pihak Telkom.

e. *Records*

Data mengenai pengaduan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Supaya telkom bisa mengetahui yang

mana saja belum di perbaiki dilihat didalam dokumen yang sudah di catat dalam buku besar layanan pengaduan pelanggan.

Dari pihak Plasa Telkom dalam mencatat perbaikan gangguan internet sudah dikatakan sangat bagus karena Telkom mencatat pelaporan dari pelanggan melalui aplikasi yang disediakan oleh pihak Telkom itu sendiri supaya permasalahan yang biasa dialami oleh pelanggan bisa di perbaiki dengan sistem gangguan yang berat atau gangguan ringan supaya Telkom bisa mengetahui yang mana belum di perbaiki gangguan internet dari pelanggan.

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 muncul, ada beberapa intern problem masalah yang sering muncul dalam masalah internet, sistem pengaduan kurang maksimal, kurang efektifnya pegawai dalam menangani laporan masyarakat.

2. Faktor Penghambat Dalam Gangguan Internet

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.

Pihak Telkom dalam menghadapi pengelolaan gangguan internet yang lagi bermasalah di jaringannya. Oleh karena itu pihak telkom mengeluarkan sistem lapor yang secara online atau melalui aplikasi pengaduan yang dimana aplikasi tersebut bisa di pakai masyarakat buat melapor gangguan internet yang lagi bermasalah. Oleh karena itu pihak Telkom harus selalu mengecek apa saja yang menjadi hambatan sebelum di perbaiki suatu masalah gangguan yang terjadi pada produk internet supaya sebelum pegawai Telkom turun ke lapangan untuk memperbaiki masalah jaringan yang membutuhkan waktu yang sangat lama dalam memperbaiki masalah internet yang begitu susah pada saat perbaikan.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh Telkom dalam pengelolaan pengaduan gangguan yaitu sebagai berikut:

- a. Alur penyaluran pengaduan dari *customer service* ke sub-sub bidang di masing instansi yang masih dilakukan secara manual

Alur penyaluran pengaduan gangguan internet hasil pengamatan peneliti 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.

- b. Belum bermanfaatnya secara maksimal dalam menggunakan aplikasi pengaduan

Belum bermanfaatnya secara maksimal dalam menggunakan aplikasi pengaduan hasil pengamatan saya dilapangan bahwasannya pegawai Telkom sudah

dikatakan sangat bagus menggunakan aplikasi pengaduan yang biasa digunakan oleh Telkom dalam memperbaiki suatu masalah yang ada pada jaringan internet.

c. Jaringan internet di masing instansi yang terkadang mengalami gangguan

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

d. Kesiapan sumber daya manusia di masing instansi dalam menjalankan pengelolaan pengaduan gangguan internet.

Kesiapan sumber daya manusia di Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam melayani pelanggan yang datang melapor langsung ke Plasa Telkom Witel Makassar, agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu perbaikan jaringan internet.

3. Faktor Pendukung Dalam Gangguan Internet

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.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang telah dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan.

Adapun beberapa faktor-faktor pendukung dalam pelayanan pengaduan gangguan internet sebagai berikut:

1. *Customer Service* berperan memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat

Pengamatan peneliti di lapangan bahwa pelayanan dari *Customer Service* sudah di katakan bagus karna pelayanan cepat dan bagus dalam merespon pelanggan yang mau melaporkan gangguan internetnya.

2. Pegawai Telkom harus sigap dalam memperbaiki masalah yang terjadi di suatu internet

Pengamatan peneliti di lapangan bahwa pegawai telkom tersebut cepat dalam memperbaiki suatu gangguan internet yang lagi bermasalah di suatu jaringan internet supaya pelanggan tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan jaringan internetnya.

3. Pihak Telkom harus setiap saat mengecek laporan pengaduan dari masyarakat yang bermasalah dengan jaringan internetnya.

Pihak Telkom dari pengamatan peneliti di lapangan bahwa Telkom selalu mengecek laporan pengaduan gangguan internet dari pelanggan, agar Telkom

tidak terlalu lama dalam memperbaiki masalah gangguan dari pelanggan *Indihome*.



BAB III

Metode Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar” Penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 29 Mei 2021 sampai dengan 29 Juli 2021. Dan lokasi penelitian bertempat di kota Makassar mengenai Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet *Indihome* Pada Pelanggan *Indihome* Di Plasa Telkom Witel Makassar. Adapun alasan memilih objek lokasi penelitian tersebut karena menjadi lokasi penelitian tentang Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Menurut Gunawan (2017), metode penelitian Kualitatif adalah Sesuai dengan masalah yang ditulis pada penelitian, khususnya yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif, dalam penulisan berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusun dalam melakukan penulisan dan pengamatan, merupakan sebuah pedoman dan acuan metode deskriptis dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan suatu masalah yang dihadapi, menjelaskan realitas yang berkaitan

dengan penelusuran teori dari bawah (grounded theory) dan menjelaskan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi oleh penelitian di lapangan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti mengambil jenis penelitian kualitatif yang sesuai dengan judul penelitian layanan pengaduan gangguan internet indihome pada pelanggan *Indihome* Plasa Telkom Witel Makassar. Masalah dalam judul peneliti harus menggunakan penelitian kualitatif karena masalah yang ada masih belum jelas atau masih remang-remang dan dinamis. Oleh karena itu, masalah masih bersifat sementara, masih akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada dilapangan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman informan. Masalah yang akan diteliti terkait Layanan Pengaduan Gangguan Indihome Internet Pada Pelanggan Indihome Di Plasa Telkom Witel Makassar.

C. Informan Penelitian

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama informan	inisial	Pekerjaan	jumlah
1.	Andi Indah Sari	AN	Manager Plasa Telkom Witel Makassar	1
	Asmita Mansyur S.E	AM	Supervisor Plasa Telkom	1
	Masni	MS	Karyawan Plasa Telkom	1
2.	Ismail S.Pd	IS	Kepala Tata Usaha SMK Negeri 08	1
	Bela Utama Ningtias S.SI	BN	Makassar	1
	Nursiah S.Sos	NS	Kepala Perpustakaan SMP Hang Tuah Kepala Tata Usaha SD Hang Tuah	1
3.	Harlina	HL	Selaku Pelanggan Indihome	1
	Nurlisani S.Pd	NS		1
	Andi Pasinringi S.Pd	AP		1
4.	Fajriani	FN	Selaku Masyarakat Pelaku Ekonomi	1
	Abu Idham	AH		1
	Rahman	RM		1
5.	Bastian	BT	Selaku Masyarakat Umum	1
	Muh. Hasrul	MH		1
	Liburahman	LH		1

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian melakukan jenis penelitian kualitatif dengan melakukan pengumpulan data berdasarkan sesuai dengan kondisi alamiah yang sesuai dengan dokumentasi. Metode dasar yang di gunakan sesuai peneliti ini dalam hal-hal mengumpul informan diantaranya observasi atau pengamatan langsung dilapangan (Observasi) atau wawancara mendalam dan serta dokumentasi.

1. Teknik Observasi Teknik ini dilakukan penelitian dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap upaya yang terkait dengan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat.

2. Wawancara

Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara mengadakan tanya jawab secara lisan dan mendalam terhadap berbagai informan kepala dan staf pegawai Telkom atau masyarakat sekitar.

3. Dokumentasi

Teknik ini merupakan data melalui dokumen, buku atau hasil-hasil penelitian yang relevan yang saling berkaitan dengan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plaza Telkom Witel Makassar sehingga menunjang kerelevanan data. Metode dokumentasi digunakan untuk mengungkap serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dengan pokok dari pembahasan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ialah langkah selanjutnya dalam pengelolaan data, dimana data yang didapat, dikerjakan, dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 3 Teknik Analisis Data. Adapun beberapa teknik analisis data didalamnya yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reducation*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok dan memfokuskan pada hal yang penting. Reduksi data juga berarti komponen pertama dalam analisis data yang memperpendek, mempertegas dan membuang hal yang dirasa tidak penting ataupun tidak berkaitan dengan fokus penelitian sehingga penarikan kesimpulan dapat dilakukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah bentuk rakitan data dalam uraian singkat. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu bersifat naratif. Hal ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi secara lebih mudah.

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah penelitian ada dilapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada yang berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas.

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam pengabsahan data dari penelitian ini adalah Triangulasi yaitu sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik dan sumber data yang ada. Triangulasi terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan

apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah Bukan hanya sumber atau teknik yang sering mempengaruhi kredibilitas data, tapi juga Triangulasi Waktu. Data yang didapatkan narasumber bervariasi dan berbeda seperti pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara yang dilakukan di pagi hari saat narasumber masih segar, belum adanya masalah, dan memberikan informasi yang akurat agar informasi yang diberikan semakin meyakinkan. Oleh karena itu dalam hal pengujian kredibilitas data dapat dilaksanakan dengan melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda

Menjelaskan Kota Makassar terbagi atas 15 kecamatan dan 153 kelurahan. Berdasarkan 15 kecamatan tersebut, terdapat tujuh kecamatan yang berbatasan dengan letak pantai yaitu Kecamatan Tamalate, Kecamatan Mariso, Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea, dan Kecamatan Biringkanaya, terdapat beberapa batas wilayah yang ada di Kota Makassar terbagi atas 4 batas wilayah sebagai berikut:

Batas Utara Kabupaten Maros

Batas Timur Kabupaten Maros

Batas Selatan: Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar

Batas Barat: Selatan Makassar

Menjelaskan secara umum letak topografi Kota Makassar dikelompokkan atas 2 bagian yang ada di wilayah Kota Makassar yaitu:

- a. Bagian Barat ke arah Utara relatif rendah dekat dengan pesisir pantai.
- b. Bagian Timur dengan keadaan topografi berbukit seperti di Kelurahan Antang Kecamatan Panakukang.

Tabel 4.1

Daftar Kecamatan dan kelurahan di Kota Makassar adalah sebagai berikut:

Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Daftar Kelurahan
Wajo	8	Butung Ende Malimongan Malimongan Tua Mampu Melayu Melayu Baru

Ujung Tanah	9	Pattunuang Camba Berua Cambaya Gusung Patingalloang Patingalloang Baru Tabaringan Tamalabba Totaka Ujung Tanah
Ujung Pandang	10	Baru Bulogading Lae-Lae Lajangiru Losari Maloku Mangkura Pisang Selatan Pisang Utara Sawerigading
Tamalate	11	Balang Baru Barombong Bongaya Bonto Duri Jongaya Maccini Sembala Mangasa Mannuruki Pa baeng-Baeng Parang Tambung Tanjung Merdeka
Tamalanrea	8	Bira Buntusu Kapasa Kapasa Raya Parang Loe Tamalanrea Tamalanrea Indah Tamalanrea Jaya
Tallo	15	Buloa Bunga Eja Beru Kalukuang Kaluku Bodoa La'latang Lakkang Lembo

		Pannampu Rappojawa Rappokalling Suangga Tallo Tammua Ujung Pandang Baru Wala-Walaya
Rappocini	11	Balla Parang Banta-Bantaeng Bonto Makkio Bua Kana Gunung Sari Karunrung Kassi-Kassi Mapala Minasa Upa Rappocini Tidung
Panakkukang	11	Karampuang Masale Pampang Panaikang Pandang Sinrijala Tamamaung Karuwisi Karuwisi Utara Paropo Tello Baru
Mariso	9	Bontorannu Kampung Buyang Kunjung Mae Lette Mario Mariso Mattoangin Panambungan Tamarunang
Manggala	8	Antang Bangkala Batua Biring Romang Bitowa Borong Manggala

Mamajang	13	Tamangapa Baji Mappakasunggu Bonto Biraeng Bonto Lebang Karang Anyar Labuang Baji Mamajang Dalam Mamajang Luar Mandala Maricaya Selatan Pabatang Parang Sambung Jawa Tamparang Keke
Makassar	14	Bara-Baraya Bara-Baraya Selatan Bara-Baraya Timur Bara-Baraya Utara Barana Lariang Bangi Maccini Maccini Gusung Maccini Parang Maradekaya Maradekaya Selatan Maradekaya Utara Maricaya Maricaya Baru
Kepulauan Sangkarrang	3	Barrang Caddi Barrang Lompo Kodingareng
Bontoala	12	Baraya Bontoala Bontoala Parang Bontoala Tua Bunga Ejaya Gaddong Layang Malimongan Baru Parang Layang Timungan Lompoa Tompo Balang Wajo Baru
Biringkanaya	11	Bakung Berua Bulurokeng

		Daya Katimbang Laikang Paccerrakkang Pai Sudiang Sudiang Raya Untia
TOTAL	153	

Sumber: Wikipedia

2. Gambaran Umum Telkom

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.

Untuk bertransformasi menjadi perusahaan Telekomunikasi Digital, TelkomGroup menerapkan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi pada pelanggan. Transformasi ini akan membuat organisasi TelkomGroup lebih ramping dan lincah untuk beradaptasi dengan industri Telekomunikasi yang berubah dengan cepat. Organisasi baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *Customer Experience* yang berkualitas.

Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri Telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini besar yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

Telkom mulai saat ini membagi bisnisnya menjadi 3 digital *Business Domain*:

- a. *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN), Network Function Virtualization (NFV), Satellite.*
- b. *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity.*
- c. *Digital Service: Enterprise, Consumer.*

Adapun beberapa nilai-nilai inti (*Core Values*) dalam Telkom adalah sebagai berikut:

- a. *Amanah*: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh pihak perusahaan
- b. *Kompeten*: Terus belajar dan mengembangkan skill kompetensi yang ada
- c. *Harmonis*: Saling peduli dan menghargai perbedaan pendapat mengenai info
- d. *Loyal*: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan bernegara memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat
- e. *Adaptif*: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan yang sistematis dari pihak perusahaan
- f. *Kolaboratif*: Membangun kerja sama yang sinergis dalam mengembangkan suatu sistem pelayanan yang baik sesuai dengan standar prosedur yang ada

Adapun beberapa tujuan, visi dan misi Telkom adalah sebagai berikut:

a. Tujuan

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pengelola kepentingan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dari perusahaan.

b. Visi

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat dalam mengembangkan digital di era modern saat ini.

c. Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan yang terbaik.

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.

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.

d. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Plasa Telkom



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Telkom Witel Makassar

Sumber: Telkom Witel Makassar

e. Jumlah Karyawan Telkom Witel Makassar

Tabel 4.2

Jumlah Karyawan Telkom Plasa Witel Makassar

NO	NIK	NAMA	JABATAN
1	670228	Nuryadin Salam	GM Witel Makassar
2	730227	Sabar Siswanto	DGM Witel Makassar
3	740188	I Gede Putu Widiani	Manager Warroom
4	900290	Firman Syah	Off-1 Command Control
5	930183	Wicaksono Indra Radito	Off-2 Revenue Assurance
6	790002	Andi Indah Sari	Manager Logistik & GS
7	625286	Hadrawi	Asman Communication & Secretariat
8	670339	Makmur Hafiedz	Asman Asset Mgt & Facility Support
9	650321	Soemaryono	Manager Network Area
10	930369	Rifqi Fadlillah	Off-3 OM IP Network

11	650677	Sutrisno	Asman OM Radio & Mux
12	950022	Valliant Ferlyando	Off-3 Network Performance
13	651589	Amir Salam	Asman Data Center & CME
14	622873	Muhammad Ridha	Off-2 OM CME
15	740024	Yoseph Alexander Tiba	Manager CCAN
16	860045	Nurdin Suwiro	Asman CCAN Assurance
17	950085	Irfan Ramadhan Pramudita	Off-3 CCAN Fulfillment
18	650318	Bone	Off-2 CCAN Assurance
19	740241	A. Idham Chalid	Mgr. Home Service 1
20	650936	Ardiansyah	Asman Partnership & Agency
21	651594	Nasrum Bahar	Asman Sales Support 1
22	950025	Fadhilah Hamzah	Off-3 Sales
23	900091	Muhammad Fauzana Hafid Nur	Asman Sales Operation
24	750016	Bambang Agus Victorani Rogito	Mgr. GOVT & Enterprise Service
25	710247	Agustina Manalip	Asman GES Territory Sales
26	730005	Iin Susanty	Asman GES Quality & Project Mgt
27	900061	Khoirul Fahmi	Asman GES Sales Engginer
28	700292	Tyas Tri Widyawati	Account Manager
29	926127	Meilissa Pratiwi Hartono	Junior Account Manager 1
30	950058	Dana Intan Sari	Off-3 Customer Leveraging
31	710484	Ruruk Yusuf Logen	Manager Business Service
32	720022	Suhartyani	Asman Business OBL
33	625333	Franky Serfius Eki Wungow	Asman Business Sales Engineer
34	770005	Seli Rambe	Asman Business Territory Sales
35	650642	Eko Heri Susanto	Account Manager
36	930102	Putu Wahyu Saputra	Junior Account Manager 1
37	850049	Christian Arman Lallang	Manager Optima
38	650518	Ambo Upe	Asman Capex Management
39	850047	Muhammad Idham	Asman Access Deployment
40	651596	Fransiskus Egus	Asman Hub.Antar Instansi/Pemda
41	930313	Ni Made Ayu Karina Wiraswari	Off-2 Hub.Antar Instansi / Pemda
42	610603	Fatmawati	Asman Contruction
43	651582	Daniel	Asman Partnership Infrastruktur
44	750008	Jodry Jhonny Fanny Titioka	Manager Access Maintenance & QE
45	650921	Rajja	Asman Quality Surveillance
46	900048	Haryanda Eka Putra	Asman Quality Enhancement
47	740029	Yacobus Wayeni	Asman Access Maintenance
48	790002	Andi Indah Sari	Manager HR & CDC (PGS)
49	623395	Johariah	Asman HR Development
50	860041	Sahrir Ruppa	Asman CDC
51	730428	Arif Munandar	Manager Digital Service & Wifi
52	650312	Marteriana Arumpone	Asman WIFI Service
53		Hadrawi	Asman Digital & Wifi Support

54	770021	Hamsi Waja Bali	Mgr. Access Service Operation (ASO)
55	623459	Muhammad Tahir	
56	820027	Waode Laila Wahyuni	Asman Assurance
57	900089	Rachdi Ariman	Asman GES Bidding Management & OBL
58	940351	Azka Aditya	Off-3 WOC 24/7
59	850047	Muhammad Idham	Manager Data Management
60	650308	Rianto	Asman NTE Management
61	650946	Seyke Wahab	Asman Access Asset Management
62	930231	Rizky Praditya	Off-3 Access Performance
63	650321	Soemaryono	Manager SAS (PGS)
64	660479	Halim Kadir	Off-1 Security & Safety
65	651585	Jamaluddin	Off-2 Security & Safety
66	740187	Ilhamdi	Manager Customer Care
67	910262	Pina Anrijani Tacok	Off-3 Customer Relationship Mgt
68	950058	Dana Intan Sari	Off-3 Customer Leveraging
69	860139	Fani Rizkiani	Asman Customer Touch Point
70	850052	Markus Taba Tangnga	Manager WAN
71	651578	Anwar Hamzah	Asman OLO Fulfillment & Assurance
72	920168	Ghulam Maulana Rizqi	Off-2 Tgroup Fullfillment & Assurance
73	830002	Karlina Rivali	Manager Finance
74	730029	Nurlaela Ganggulu	Off-1 Chass Bank
75	750023	Dewi Puspitarini	Asman Payment Collection
76	930346	Nahda Rizqi Marlawa	Off-3 Payment Support & Readines
77	930222	Ridwan Prahadi Hidayat	Off-2 Debt Management

Sumber: Telkom Witel Makassar

B. Hasil Penelitian

Sejak era reformasi perkembangan era globalisasi pada zaman sekarang ini semakin pesat karena teknologi semakin maju dan berkembang di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu pihak Telkom Indonesia menciptakan layanan digital yang berupa layanan internet yang bisa *Browsing* ke suatu media digital yang sering digunakan oleh masyarakat sekitarnya. Pengelolaan pengaduan gangguan internet pada Telkom Witel Makassar dikatakan sangat bagus dalam memperbaiki suatu

masalah yang terjadi pada internet yang lagi gangguan atau lagi bermasalah dengan jaringan internetnya.

Apa kebaruan sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom Witel Makassar? Pembaharuan sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom Witel Makassar itu dari sistem pelayanan karna dulu sistem pelayanan pengaduan gangguan internet masih terkadang lama dalam perbaikan gangguan. Tapi sekarang sistem pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Witel Makassar sudah cepat dalam mengatasi semua masalah yang terjadi pada keluhan pelanggan yang datang melaporkan gangguannya.

Sistem Pengelolaan pengaduan gangguan internet adalah penanganan terhadap pengaduan yang diterima oleh suatu perusahaan merupakan bagian dari tanggungjawab bagi pihak perusahaan. Pengaduan muncul karena masyarakat sebagai pemakai jaringan internet yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Telkom tersebut. Oleh karena itu pihak Telkom harus memberikan pelayanan yang bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada suatu produk internet. Supaya masyarakat merasa puas dari segi perbaikan suatu gangguan internet, karena itu pihak Telkom harus sigap dalam mengambil keputusan supaya perbaikan bisa berjalan sesuai dengan yang ditetapkan oleh prosedur dari kantor Telkom.

Tabel 4.3
Data Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

No	Data gangguan internet	Persentase
1.	Data Gangguan Belum Bayar Internet	30%
2.	Data Informasi Gangguan Internet	10%
3.	Data Pemasangan Baru Dan Mutasi Layanan	40%
4.	Data Laporan gangguan Internet	20%

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Berdasarkan data pengelolaan gangguan internet pada Plasa Telkom Witel Makassar yang paling dominan data yang paling banyak bermasalah atau gangguan internet itu data pemasangan baru dan mutasi layanan kenapa data tersebut paling banyak di alami oleh masyarakat karena biasa terjadi pemasangan baru Wifi di masing pelanggan *Indihome*, sedangkan mutasi layanan itu seperti dipindahkan di layanan lain yang sudah di perbaiki servernya oleh pihak telkom itu sendiri.

Tabel 4.4
Jumlah Pelanggan Indihome

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	Keterangan
1.	2019	7 Juta	Meningkat 17,2% dari tahun 2018(5,1 juta)
2.	2020	8.5 Juta	Meningkat 1.5%
3	2021	9.6 Juta	Maeningkat 1,6%

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Tabel 4.5
Jumlah Perbaikan Internet Indihome

No.	Jumlah Perbaikan Gangguan Internet		Keterangan
	Perbulan	Pertahun	
1.	20-80	720	2018-2019
2.	40-50	540	2020-2021

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Tabel 4.6
Jumlah Pengaduan gangguan Internet

No	Tahun	Jumlah Pengaduan Perbulan	Jumlah Pengaduan Pertahun
1.	2019	25% Jumlah Pelanggan	1.750
2.	2020	20% jumlah Pelanggan	17.000
3	2021	30% jumlah Pelanggan	28.800

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Berdasarkan tabel di atas jumlah perbaikan internet Indihome mengalami penurunan selama masa pandemi Covid-19 dari tahun 2018-2021 itu menurun.

Adapun indikator dari sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet menurut Windarti, (2005) yaitu:

1. *Comitment*: Semua anggota organisasi berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah pengaduan. Oleh karena itu pihak Telkom harus berkomitmen dalam memperbaiki masalah yang terjadi di jaringan internet supaya masalah yang terjadi di internet bisa cepat diatasi dalam waktu cepat.
2. *Visible*: Cara menyampaikan pengaduan dan kepada siapa itu ditunjukkan di informasikan secara jelas dan akurat. Supaya pihak Telkom bisa tau apa gangguan yang terjadi di internet yang tidak bisa di pakai buat Browsing sama sekali.
3. *Sederhana*: Prosedur pengaduan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat yang mau ingin melaporkan pengaduannya terlebih dahulu harus memahami apa saja prosedur dari pihak Telkom dalam memperbaiki suatu masalah di internet.
4. *Cepat*: Setiap pengaduan ditangani secepat mungkin. Rentang waktu dalam penyelesaian yang realitas di informasikan kepada pelanggan. Pihak Telkom mempunyai banyak kendala dalam memperbaiki suatu masalah di jaringan internetnya.
5. *Records*: Data mengenai pengaduan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan berkesinambungan. Supaya telkom bisa mengetahui yang mana saja belum di perbaiki dilihat di dalam dokumen yang sudah di catat dalam buku besar layanan pengaduan pelanggan.

Terdapat 3 perbedaan penejelasan informan terkait wawancara saya di lapangan yaitu:

Berikut petikan wawancara penulis dengan AS selaku Supervisor Plasa Telkom Witel Makassar mengatakan:

Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar? Pelanggan datang dan mengeluhkan gangguan internet, kalau gangguan itu sebenarnya terdapat beberapa faktor tergantung kalau intinya itu ada pelanggan mengeluhkan gangguan kita tinjau atau kita tanya dulu gangguan seperti apa itu. Terus setelah kita ketahui gangguan seperti apa baru kita berikan edukasi melakukan restart perangkat dulu kita cekkan dulu dari sisi pelanggannya. Kalau untuk pelaporannya pelanggan bisa melaporkan menggunakan aplikasi *MyIndihome* atau via sosmed (*Facebook, Twitter, Instagram, Email*, bisa juga Kontak Center 147 atau datang langsung ke Plasa Telkom) kalau gangguan itu banyak terdapat faktor perangkat Lostmerah biasa itu lostmerah terdapat kabel putus didalam instalasinya itu begitu pelanggan datang kita laporkan terkait keluhannya kemudian kita bantu kordinasikan ke teknisi untuk melakukan percekkan kendalanya dimana terus tunggu teknisi datang untuk percekkan gangguan internet. (Wawancara AS tanggal 15 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom Witel Makassar itu 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.

Berikut petikan wawancara penulis dengan MS selaku Karyawan Plasa Telkom Witel Makassar mengatakan:

Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar? Pelanggan datang dan mengeluhkan gangguan internet, kalau gangguan itu sebenarnya terdapat beberapa faktor tergantung kalau intinya itu ada pelanggan mengeluh

gangguan kita tinjau dulu atau kita tanya dulu gangguan seperti apa itu terus setelah kita ketahui gangguan seperti apa baru kita berikan edukasi melakukan restart perangkat dulu kita cekkan dulu dari sisi pelanggannya. Kalau untuk pelaporannya pelanggan bisa melaporkan menggunakan aplikasi *MyIndihome* atau via sosmed (*Facebook, Twitter, Instagram, Email*, bisa juga Kontak Center 147 atau datang langsung ke Plasa Telkom) kalau gangguan itu banyak terdapat faktor perangkat Lostmerah biasa itu lostmerah terdapat kabel putus didalam instalasinya itu begitu pelanggan datang kita laporkan terkait keluhannya kemudian kita bantu kordinasikan ke teknisi untuk melakukan percekkan kendalanya dimana terus tunggu teknisi datang untuk percekkan gangguan internet. (Wawancara MS tanggal 28 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom witel makassar itu 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. Pihak Telkom juga selalu cepat dalam memperbaiki suatu permasalahan yang terjadi pada jaringan internet.

Berikut petikan wawancara penulis dengan AS selaku Manager Plasa Telkom Witel Makassar mengatakan:

Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar? Pelanggan datang dan mengeluhkan gangguan internet, kalau gangguan itu sebenarnya terdapat beberapa faktor tergantung kalau intinya itu ada pelanggan mengeluh gangguan kita tinjau dulu atau kita tanya dulu gangguan seperti apa itu terus setelah kita ketahui gangguan seperti apa baru kita berikan edukasi melakukan restart perangkat dulu kita cekkan dulu dari sisi pelanggannya. Kalau untuk pelaporannya pelanggan bisa melaporkan menggunakan aplikasi *MyIndihome* atau via sosmed (*Facebook, Twitter, Instagram, Email*, bisa juga Kontak Center 147 atau datang langsung ke Plasa Telkom) kalau gangguan itu banyak terdapat faktor perangkat Lostmerah biasa itu lostmerah terdapat kabel putus didalam instalasinya itu begitu pelanggan datang kita laporkan terkait keluhannya kemudian kita bantu kordinasikan ke teknisi untuk melakukan percekkan kendalanya dimana terus tunggu

teknisi datang untuk percekkan gangguan internet.(Wawancara AS tanggal 28 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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 wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa sistem pengelolaan sudah optimal dalam menangani pengaduan gangguan yang dikeluhkan oleh masyarakat, oleh karena itu Telkom berusaha mengembangkan sistem perbaikan yang sudah ada.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan 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.

Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat? Media data itu aplikasi *Tools* untuk melakukan laporan gangguan atau mengkait data laporan gangguan itu kalau untuk laporan gangguan internet bisa pakai aplikasi

MyIndihome terlebih dahulu harus diinstal di *Playstore* bisa juga dipakai untuk melaporkan gangguan internet supaya pelanggan tidak datang lagi ke Plasa Telkom, selain di Plasa Telkom bisa juga menggunakan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, @MyIndihome, www.telkom.co.id* atau pelanggan mau bicara langsung ke customer service bisa melalui kontak center 147). (Wawancara AS tanggal 15 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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*.

Siapa yang berkompeten dari pihak Telkom dalam menangani pengaduan gangguan internet dari pihak masyarakat? *Customer service* bukan cuman membuat pelaporan saja gitu jadi sebelumnya dia melakukan *Follup* lebih lanjut melakukan koordinasi ke teknisi dan memastikan ke pelanggan bahwasan keluhan sudah diperbaiki, ditangani dengan baik. Kalau dari sisi *customer service* kami juga didukung oleh manajemen kaya manajer, leader.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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.

1. Faktor Pendukung

Apa faktor-faktor pendukung dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet? Faktor pendukung kita didukung dengan fasilitas tentunya, infrastruktur gitu jadi selain teknis juga tentunya fasilitasnya juga harus mendukung seperti material takutnya kalau kita melakukan perbaikan tapi material juga tidak tersedia kita juga tidak bisa dalam melakukan perbaikan gangguan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet adalah:

- a. *Customer Service* Berperan Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Terhadap Masyarakat.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa pelayanan dari *customer service* sudah dikatakan sangat bagus dalam melayani pelanggan yang datang untuk melaporkan gangguan internetnya. Karena pihak Telkom selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan langsung dari pihak perusahaan itu sendiri.

- b. Pegawai telkom Harus Sigap Dalam Memperbaiki Masalah Yang Terjadi Disuatu Internet.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa pegawai Telkom sudah dikatakan sangat bagus dalam memperbaiki suatu masalah gangguan internet. Telkom selalu berupaya cepat dalam memperbaiki suatu masalah yang sering dialami oleh pelanggan *Indihome*.

- c. Pihak Telkom Harus Setiap Saat Mengecek Laporan Pengaduan Dari Masyarakat Yang Bermasalah Dengan Jaringan Internetnya.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa pengecekan laporan pengaduan gangguan dari pelanggan sudah dikatakan sangat bagus karena Telkom selalu mengecek apa saja yang sering terjadi gangguan di suatu jaringan Internet supaya kita cepat dalam memperbaiki suatu masalah di jaringan internet.

Adapun faktor pendukung di dalam Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet di Plasa Telkom Witel Makassar terdiri atas 4 faktor pendukung yaitu:

a. Regulasi Pelayanan Plasa Telkom

Berdasarkan regulasi pelayanan yang ada di Plasa Telkom Witel Makassar terdapat beberapa alur dalam melayani pelanggan dalam melaporkan gangguan internet yaitu sebagai berikut:

1. Satpam mendaftarkan pelanggan yang datang ke Plasa Telkom dengan memberikan nomor urut antrian pelaporan gangguan internet.
2. Pelanggan menunggu panggilan nomor sesuai antrian.
3. Pelanggan mendatangi *Customer Service* untuk melaporkan gangguan internet masing-masing.
4. *Customer Service* melanjutkan ke bagian teknisi untuk ditindak lanjuti.
5. Teknisi memberitahukan ke Plasa Telkom Witel Makassar untuk meninjau kembali apakah internet masih bermasalah atau tidak.

b. Jenjang Pendidikan Pegawai Telkom

Tabel 4.7
Jenjang Pendidikan Pegawai Telkom

No.	Witel	Plasa	Jabatan	Nama	Pendidikan Terakhir
1.	Sulsel Makassar	BANTAENG	CSR	EKA NURWAHYUNI	S1 AGROBISNIS

25.	Sulsel Makassar	MAROS	CSR	RIZKY AMALIA ANWAR	SI Manajemen perbankan
26.	Sulsel Makassar	PANGKEP	CSR	RIZKA RUMAYA	SI EKONOMI MANAJEMEN
27.	Sulsel Makassar	SUDIANG	CSR	IRWANDI NAWIR	SI EKONOMI MANAJEMEN
28.	Sulsel Makassar	SINJAI	CSO	UMMU KALSUM	SI Ekonomi Pembangunan
29.	Sulsel Makassar	GOWA	CSO	MARLINA	SMA
30.	Sulsel Makassar	MALINO	CSO	FAIZ RIDHA ZULEAHMI	SMA
31.	Sulsel Makassar	PETTARANI	CSR	ARMAYANTI	S-1 PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA
32.	Sulsel Makassar	PETTARANI	CSR	MUHAMMAD RIDWAN	SI ILMU HUKUM

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

c. Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

Tabel 4.8
Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

No.	Sistem Pengelolaan Pengaduan	Keterangan
1.	MyIndihome	Sangat Bagus
2.	Facebook	Sangat Bagus
3.	Instagram	Sangat Bagus
4.	Email	Sangat Bagus
5.	Kontak Center 147	Sangat Bagus

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Berdasarkan tabel diatas bahwa sistem pengelolaan pengaduan gangguan internet di Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan sangat bagus dalam memperbaiki sistem gangguan yang ada pada jaringan internet. Oleh karena itu pihak Telkom terus mengembangkan sistem yang terkait dengan perbaikan jaringan.

d. Fasilitas Dalam pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

Tabel 4.9
Fasilitas Dalam Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

No.	Fasilitas Dalam Pengelolaan Gangguan Internet	Keterangan
1.	Indihome	Sangat Bagus
2.	Facebook	Sangat Bagus
3.	Kontak Center 147	Sangat Bagus
4.	Sosial Media Digital	Sangat Bagus
5.	Leptop	Sangat Bagus
6.	Twitter	Sangat Bagus
7.	Email	Sangat Bagus
8.	Telpon	Sangat Bagus

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Berdasarkan tabel di atas bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Plasa Telkom Witel Makassar sudah dikatakan bagus karena di Plasa Telkom selalu menambahkan fasilitas yang terkait dengan perbaikan pengelolaan gangguan internet supaya Telkom cepat menangani gangguan yang sering dilaporkan oleh pelanggan Indihome.

2. Faktor Penghambat

Apa faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet? Faktor penghambat misalnya ada perbaikan dibutuhkan kaya material sudah tersedia tapi pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang sudah dimaksimalkan oleh PT. Telkom.

Tabel 4.10
Material Yang Disediakan Oleh PT. Telkom

No.	Nama Material	Keterangan
1.	Kabel	Cukup
2.	Modem	Cukup
3.	Wireles	Cukup

Sumber: Plasa Telkom Witel Makassar

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Faktor penghambat material cukup memadai, namun pelanggan masih ada yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Telkom.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet adalah:

- a. Alur Penyaluran Pengaduan Dari *Customer Service* ke Sub-sub Bidang di Masing Instansi Yang masih Dilakukan Secara Manual.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa alur penyaluran pengaduan ke sub-sub bidang sudah dikatakan sangat bagus dalam penyaluran pengaduan dari pelanggan *Indihome Customer service* selalu menyalurkan ke bagian lain supaya cepat ditangani oleh bagian teknis, supaya teknis cepat melihat apa yang bermasalah di jaringan internet yang tidak bisa sama sekali dipakai *Browsing*.

- b. Belum Bermanfaatkannya Secara Maksimal Dalam Menggunakan Aplikasi Pengaduan.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa pegawai Telkom sudah dikatakan bagus dalam menggunakan aplikasi pengaduan yang biasa digunakan oleh Telkom dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Telkom selalu berupaya cepat dalam memperbaiki suatu masalah yang biasa terjadi pada internet *indihome*.

- c. Jaringan Internet Di Masing Instansi Yang terkadang Mengalami Gangguan.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa jaringan internet di masing instansi itu sudah dikatakan sudah bagus dalam menyampaikan suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet. Oleh karena itu pihak Telkom sudah memperbaiki jaringan di setiap bagian agar penyampain dari *Customer Service* bisa sampai dengan cepat di masing instansi, supaya informasi yang diberikan oleh *Customer Service* bisa di perbaiki dengan cepat.

d. Kesiapan Sumber Daya Manusia Di Masing-Masing Instansi Dalam Menjalankan Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet.

Hasil wawancara peneliti di lapangan bahwa kesiapan sumber daya manusia di masing instansi sudah dikatakan bagus dalam melayani pelanggan yang datang langsung ke Plasa Telkom Witel Makassar. Agar pelaporan yang dari pelanggan bisa di catat dan bisa diperbaiki dengan cepat suatu masalah yang sering terjadi pada jaringan internet.

Terdapat 3 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara saya di lapangan yaitu:

Berikut petikan wawancara penulis dengan IS selaku Kepala Tata Usaha Di SMK Negeri 08 Makassar mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada Telkom. Sehingga pelanggan merasa puas dibuatnya. (Wawancara IS tanggal 17 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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.

Berikut petikan perbedaan tanggapan informan yang diwawancarai penulis dengan BN Selaku Kepala Perpustakaan Di SMP Hang Tuah mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada Telkom. Tetapi terkendala dalam perbaikan gangguan internetnya karena pemakaian Indihome di sekolah tersebut lebih banyak pemakaian dari pada bebannya. (Wawancara BN tanggal 26 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada. Tapi pelanggan belum bisa memanfaatkan layanan yang diberikan oleh Telkom.

Berikut petikan perbedaan tanggapan informan yang diwawancarai penulis dengan NH Kepala Tata Usaha Di SD Hang Tuah mengatakan:

Bagaimana Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada Telkom. Pelayanan gangguan atas pengaduan pelanggan sudah memuaskan teralisasi dengan bagus. (Wawancara NH tanggal 26 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah

memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada. Pelanggan sudah merasakan kepuasan atas pelayanan dari Plasa Telkom.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa ada pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan dari Plasa Telkom dan ada juga yang masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan gangguan internet sudah dikatakan sangat bagus dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada gangguan internet yang dialami oleh pelanggan Indihome. Oleh karena itu pihak Telkom selalu berupaya cepat dalam memperbaiki suatu masalah yang biasa terjadi di internet yang tidak bisa sama sekali dipakai *Browsing* oleh pelanggan.

Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat? Media data itu aplikasi *Tools* untuk melakukan laporan gangguan atau mengkait data laporan gangguan itu kalau untuk laporan gangguan internet bisa pakai aplikasi *MyIndihome* terlebih dahulu harus diinstall di *playstore* bisa juga dipakai untuk melaporkan gangguan internet supaya pelanggan tidak datang lagi ke Plasa Telkom, selain di Plasa Telkom bisa juga menggunakan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, @MyIndihome, www.telkom.co.id* atau pelanggan mau bicara langsung ke customer service bisa melalui kontak *center 147*).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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*.

Terdapat 3 perbedaan penejelasan informan terkait wawancara saya di lapangan yaitu:

Berikut petikan wawancara penulis dengan HL selaku Pelanggan *Indihome* mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan merasa puas dibuatnya. (Wawancara HL tanggal 19 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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*.

Berikut petikan wawancara penulis dengan NS selaku Pelanggan *Indihome* mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Pihak Plasa Telkom berupaya cepat memperbaiki gangguan pada jaringan internet supaya masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan internet. (Wawancara NS tanggal 26 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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 perbaikan pengaduan gangguan

indihome. Pihak Telkom berupaya cepat memperbaiki gangguan jaringan yang tidak bisa online atau bermasalah dengan Indihome.

Berikut petikan wawancara penulis dengan AP selaku Pelanggan *Indihome* mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Pihak Plasa Telkom berupaya cepat memperbaiki gangguan pada jaringan internet supaya masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam perbaikan internet. (Wawancara AP tanggal 26 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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 perbaikan pengaduan gangguan indihome. Pihak Telkom berupaya cepat memperbaiki gangguan jaringan yang tidak bisa online atau bermasalah dengan *Indihome*.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa masing pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan dari Plasa Telkom. Tapi perlu ditingkatkan lagi dalam waktu lebih cepat.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan gangguan internet sudah dikatakan bagus dalam mengambil keputusan memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet yang tidak bisa digunakan sama sekali untuk *Browsing* dan digunakan dalam berkerja di masa pademi covid 19 yang mungkin pelanggan tidak bisa digunakan untuk *Browsing*.

Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat? Media data itu aplikasi *Tools* untuk melakukan laporan gangguan atau mengkait data laporan gangguan itu kalau untuk laporan gangguan internet bisa pakai aplikasi myindihome terlebih dahulu harus diinstal di *playstore* bisa juga dipakai untuk melaporkan gangguan internet supaya pelanggan tidak datang lagi ke plasa telkom, selain di Plasa Telkom bisa juga menggunakan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, @MyIndihome, www.telkom.co.id* atau pelanggan mau bicara langsung ke customer service bisa melalui kontak center 147).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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*.

Terdapat 3 perbedaan penjelasan informan terkait wawancara peneliti di lapangan yaitu:

Berikut petikan wawancara penulis dengan FN selaku Masyarakat Pelaku Ekonomi mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan merasa puas dibuatnya. (Wawancara FN tanggal 21 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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.

Berikut petikan wawancara penulis dengan Bapak AH selaku Masyarakat Pelaku Ekonomi mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah dikatakan sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu perbaikan atas jaringan yang bermasalah. (Wawancara AH tanggal 26 Juni 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada.

Berikut petikan wawancara penulis dengan RM selaku Masyarakat Pelaku Ekonomi mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah dikatakan sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu perbaikan atas jaringan yang bermasalah. Telkom selalu berupaya memperbaiki dengan cepat permasalahan yang biasa dilaporkan oleh pelanggan atas gangguan jaringan internet. (Wawancara RM tanggal 28 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Telkom dalam memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada jaringan internet sudah dikatakan bagus dalam merespon pelanggan yang melaporkan gangguan internetnya.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa masing pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan dari Plasa Telkom. Tapi perlu ditingkatkan lagi dalam waktu lebih cepat. Pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Telkom dalam memperbaiki gangguan internet yang lagi bermasalah.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan gangguan internet sudah bagus dalam melayani pelanggan yang datang melaporkan gangguan internet. Pihak Telkom juga sudah cepat dalam melayani pelanggan yang datang melaporkan gangguan internetnya. Pelayanan dari Plasa Telkom dalam mengambil keputusan memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada Indihome karena dalam melayani perbaikan suatu internet memiliki prosedur yang terlebih dahulu diketahui oleh pelanggan dalam melaporkan suatu masalah yang terjadi pada internetnya.

Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat? Media data itu aplikasi *Tools* untuk melakukan laporan gangguan atau mengkait data laporan gangguan itu kalau untuk laporan gangguan internet bisa pakai aplikasi *myindihome* terlebih dahulu harus diinstal di *playstore* bisa juga dipakai untuk melaporkan gangguan internet supaya pelanggan tidak datang lagi ke plasa telkom, selain di Plasa Telkom bisa juga menggunakan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, @MyIndihome, www.telkom.co.id* atau pelanggan mau bicara langsung ke customer service bisa melalui kontak *center 147*).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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*.

Terdapat 3 perbedaan penejelasan informan terkait wawancara saya di lapangan yaitu:

Berikut petikan wawancara penulis dengan BT selaku Masyarakat Umum mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada Telkom. Sehingga pelanggan merasa puas dibuatnya. (Wawancara BT tanggal 21 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat di ketahui 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.

Berikut petikan wawancara penulis dengan MH selaku Masyarakat Umum mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan merasa puas karna sudah bagus pelayanan dari Plasa Telkom, walaupun terjadi gangguan biasanya pada siang hari sekitaran pukul 13.00-16.00 karena pemakaia Indihome terlalu banyak di musim pandemi Covid-19. (Wawancara MH tanggal 28 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada. Telkom selalu berupaya cepat mungkin dalam memperbaiki suatu permasalahan yang dialami oleh pelanggan Indihome namun tetap banyak juga pengaduan dari pelanggan karena kapasitas pelanggan cukup banyak dimusim pandemi Covid-19.

Berikut petikan wawancara penulis dengan LH selaku Masyarakat Umum mengatakan:

Sistem Pelayanan Pengaduan dari PT. Telkom Atas Pengaduan dari Pelanggan? Sistem pelayanan atas pengaduan dari pelanggan itu sudah dikatakan sudah teralisasi sesuai dengan sistem yang ada pada telkom. Sehingga pelanggan merasa puas karna sudah bagus pelayanan dari Plasa Telkom, walaupun terjadi gangguan biasanya pada siang hari sekitaran pukul 13.00-16.00 karena pemakai Indihome terlalu banyak di musim pandemi Covid-19. (Wawancara LH tanggal 28 Juni 2021)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sistem pelayanan pengaduan dari PT. Telkom atas pengaduan dari pelanggan, PT. Telkom sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus sesuai dengan sistem yang ada. Telkom selalu berupaya cepat mungkin dalam memperbaiki suatu permasalahan yang dialami oleh pelanggan Indihome namun tetap banyak juga pengaduan dari pelanggan karena kapasitas pelanggan cukup banyak dimusim pandemi Covid-19.

Dari wawancara tiga informan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa masing pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan dari Plasa Telkom. Tapi diperlukan lagi pelayanan yang lebih optimal dalam memperbaiki gangguan internet yang dikeluhkan oleh masyarakat.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan menyimpulkan bahwa sistem pengelolaan gangguan internet sudah bagus dalam melayani pelanggan yang datang melaporkan gangguan internet, pihak Telkom juga sudah cepat dalam melayani pelanggan yang datang melaporkan gangguan internetnya. Pelayanan dari Plasa Telkom dalam mengambil keputusan memperbaiki suatu masalah yang terjadi pada Indihome karena dalam melayani perbaikan suatu internet memiliki prosedur yang terlebih dahulu diketahui oleh pelanggan dalam melaporkan suatu masalah yang terjadi pada internetnya.

Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat? Media data itu aplikasi *Tools* untuk melakukan laporan gangguan atau mengkait data laporan gangguan itu kalau untuk laporan gangguan internet bisa pakai aplikasi myindihome terlebih dahulu harus diinstal di *playstore* bisa juga dipakai untuk melaporkan gangguan internet supaya pelanggan tidak datang lagi ke Plasa Telkom, selain di Plasa Telkom bisa juga menggunakan media sosial (*Facebook, Twitter, Instagram, @MyIndihome, www.telkom.co.id* atau pelanggan mau bicara langsung ke customer service bisa melalui kontak center 147).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui 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*.

C. Pembahasan Penelitian

1. Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

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 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:

a. *Comitment*

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

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. Records

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

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam 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 peneliti di lapangan sebagai berikut:

a. *Customer Service* Berperan Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Terhadap Masyarakat

Pengamatan peneliti di lapangan bahwa pelayanan dari *customer service* sudah di katakan bagus karna pelayanan cepat dan bagus dalam merespon pelanggan yang mau melaporkan gangguan internetnya.

b. Pegawai Telkom Harus Sigap Dalam Memperbaiki Masalah Yang Terjadi Di Suatu Internet

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

c. Pihak Telkom Harus Setiap Saat Mengecek Laporan Pengaduan Dari Masyarakat Yang Bermasalah Dengan 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*.

3. Faktor Penghambat

Faktor penghambat di dalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet belum maksimal karna material yang biasa digunakan dalam perbaikan gangguan internet walaupun sudah maksimal tetapi pelanggan ada yang belum merasa puas dengan pelayanan yang ada.

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

a. Alur penyaluran pengaduan dari *customer service* ke *sub-sub* bidang di masing instansi yang masih dilakukan secara manual

Alur penyaluran pengaduan gangguan internet hasil pengamatan peneliti 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 di setiap masing yang ada di Telkom.

b. Belum bermanfaatnya secara maksimal dalam menggunakan aplikasi pengaduan

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.

c. Jaringan internet di masing instansi yang terkadang mengalami gangguan

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.

d. Kesiapan sumber daya manusia di masing instansi dalam menjalankan pengelolaan pengaduan gangguan internet.

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.

BAB V SIMPULAN

A. Simpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini dilakukan di lapangan tentang pengelolaan pengaduan gangguan internet pelanggan Indihome pada Plasa Telkom Witel Makassar.

1. Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

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 internetnya. Berdasarkan hasil wawancara saya di lapangan maka saya bisa menyimpulkan indikator saya bahwa sebagai berikut:

a. Comitment

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

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. Records

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

2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung di dalam 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.

3. Faktor Penghambat

Faktor penghambat di dalam Plasa Telkom Witel Makassar dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet belum maksimal karna material yang biasa digunakan dalam perbaikan gangguan internet walaupun sudah maksimal tetapi pelanggan ada yang belum merasa puas dengan pelayanan yang ada.

B. Saran

Berdasarkan Simpulan yang dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Pihak Telkom lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap pelanggan
2. Pihak Telkom selalu menyiapkan kelengkapan material untuk melayani pengaduan pelanggan Indihome.

Daftar Pustaka

- Amalia, R. (2015). *Manajemen Komplain Pada Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Informasi (Ppti) Universitas Brawijaya*. 5(1), 218–223.
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. S., & Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos, M. S. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik* (Pp. 1–50).
- Gunawan, I. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Praktik)* (Suryani (Ed.); Ke Lima). Alfabeta.
- 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>
- 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 Tahun 2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1(2), 1–12.
- Muhaimin, A. (2016). *Sistem Informasi Pelayanan Gangguan Indihome Berbasis Android*. 1–12.
- Oktavianis, I. D., Makmur, M., & Wahid, A. (2013). Upaya PT. Telkom Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy Dalam Memuaskan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP) FIA Universitas Brawijaya*, 1(1), 65–69.
- Prasetya, D. R., Domai, T., & Mindarti, L. J. (2016). *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)*. 2(1), 1151–1158.
- Setyaningsih, 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*. 1–17.
- 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>

Lampiran 1

SURAT IZIN PENELITIAN DARI KTSP



**PERUMAHAN PROFESI SUKAWESI SELATAN
DINAS PT NAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

No. : 1263.01875P001
Lampiran :
Revisi : 02/06/2024

Kategori :
Materi : Teknik Instalasi

3
Tempat :

Dengan ini kami selaku PT Naman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Penyelenggara Perizinan, menerbitkan surat izin penelitian sebagai berikut :

No. :
Tempat :
Materi :
Materi/Lampiran :
Revisi :

**FACHRIL HAKIM
30261110017
Bina Teknik Instalasi
Mahasiswa ST
Jl. Dr. A. Yani No. 250, Sukawesi**

Surat izin penelitian ini berlaku di lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) sebagai berikut :

"PENELITIAN PENELITIAN DAN/ATAU PENELITIAN BERTINGKAT BUKAN RUMAH KELUARGA BERKUALITAS PLASMA TELKOM PETAUNGAN MUHASAR"

Yogyakarta, Indonesia, di tanggal 20 MARET 2024

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana tersebut.

Ditandatangani dan
Ditandatangani
Pusat Perizinan, PT Naman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**KU. GUGURAH SUKAWESI SELATAN
KARSA LINGKAR MUHASAR BERKUALITAS PLASMA TELKOM PETAUNGAN MUHASAR
SATU PINTU PT NAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SUKAWESI SELATAN
SALAH ASRAMA PERUMAHAN PROFESI SUKAWESI SELATAN**

Ditandatangani dan
Ditandatangani
No. :
Tempat :
Materi :

PERUMAHAN PROFESI SUKAWESI SELATAN

PT NAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SUKAWESI SELATAN

Perumahan 30251



Lampiran 2

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar

1. Langkah-langkah Observasi

- a. Mendatangi Lokasi
- b. Melakukan Pengamatan Observasi
- c. Mencatat hasil Observasi

2. Aspek Yang Diamati

A. Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet

1. Comitment
2. Visible
3. Sederhana
4. Cepat
5. Records

B. Faktor Pendukung

1. Customer Service Berperan Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas Terhadap Masyarakat
2. Pegawai Telkom Harus Sigap Dalam Memperbaiki Masalah Yang Terjadi Di Suau Internet

3. Pihak Telkom Harus Setiap Saat Mengecek Laporan Pengaduan Dari Masyarakat Yang Bermasalah Dengan Jaringan Internetnya.

C. Faktor Penghambat

1. Alur penyaluran pengaduan dari customer service ke sub-sub bidang di masing instansi yang masih dilakukan secara manual
2. Belum bermanfaatnya secara maksimal dalam menggunakan aplikasi pengaduan
3. Jaringan internet di masing instansi yang terkadang mengalami gangguan
4. Kesiapan sumber daya manusia di masing instansi dalam menjalankan pengelolaan pengaduan gangguan internet.



LAMPIRAN 3**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana Sistem Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pada Pelanggan Indihome Plasa Telkom Witel Makassar?
2. Sarana prasarana atau media apa yang digunakan Plasa Telkom dalam mengelolah pengaduan gangguan dari masyarakat?
3. Siapa yang berkompeten dan pihak Telkom dalam menangani pengaduan gangguan internet dari pihak masyarakat?
4. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan pengaduan gangguan internet?



LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan Manager dan Karyawan Plasa Telkom Witel Makassar



Pada Hari Selasa, 15 Juni 2021 dan Hari Senin, 28 Juni 2021 pada Jam 09.00

2. Wawancara dengan Kepala Tata Usaha SMK Negeri 08 Makaassar, Kepala Perpustakaan SMP Hang Tuah dan Kepala Tata Usaha SD Hang



Tuah



Pada Hari Kamis 17 Juni 2021, Sabtu 26 Juni 2021 Pada Jam 11.00

3. Wawancara dengan Pelanggan Indihome



Pada Hari Senin 21 Juni 2021, Sabtu 26 Juni 2021 Pada Jam 10.15

4. Wawancara Dengan Masyarakat Pelaku Ekonomi



Pada Hari Senin 21 Juni 2021, Sabtu 26 Juni 2021 Dan Senin 28 Juni 2021 Pada

Jam 14.30

5. Wawancara dengan Masyarakat Umum



Pada Hari Senin 21 Juni 2021, Sabtu 26 Juni Dan Senin 28 Juni 2021, Pada Jam
09.30



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Fadhil Hakim, yang lebih kenal dengan nama Fadhil, lahir di Ujung pandang 15 April 1999. Anak ke tiga dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan suami istri Bapak H. Sukirman dan Ibu Hj. Titi Istiqomah. Riwayat pendidikan penulis yaitu menyelesaikan pendidikan formal di SD Hang Tuah Makassar pada tahun 2011, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 07 Makassar dan selesai pada tahun 2014. Kemudian pada tahun sama penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 08 Makassar pada tahun 2017. Karena memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan penulis melanjutkan jenjang pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar, dan terdaftar sebagai salah satu Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dengan nomor stambuk 105611100617. Penulis aktif di Organisasi Internal kampus yaitu Unit Kegiatan Mahasiswa Olahraga Unismuh (UKM-Olahraga Unismuh) sebagai Sekbid Humas dan Organisasi Eksternal Kampus Backpacker Gowa sebagai anggota biasa, Daeng Adventure sebagai anggota biasa, Pendaki Muslim Makassar (PMM) sebagai anggota biasa.

Berkat petunjuk serta pertolongan dari Allah SWT, usaha dan doa kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Pengelolaan Pengaduan Gangguan Internet Pelanggan Indihome Pada Plasa Telkom Witel Makassar”. Semoga penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi terutama bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara. Jangan Lupa Bersyukur dan Tetap Jadi pribadi Yang Baik.