

# KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS TELKOM DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN WIFI INDIHOME DI MASA PANDEMI COVID-19

BAGUS ANINDYA PRADHIPTA

Ilmu Komunikasi ,Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

[bagusanindya@gmail.com](mailto:bagusanindya@gmail.com)

## Abstrak

IndiHome merupakan perusahaan jaringan penyedia internet dengan berbagai fasilitas guna memudahkan pelanggannya untuk memenuhi kebutuhan mulai dari anak-anak sekolah, mahasiswa, dosen/guru, hingga karyawan-karyawan pekerja kantor. Namun sejak terjadinya Covid 19 pada tahun 2019, pemerintah memberlakukan peraturan WFH bagi pekerja/karyawan kantor dan daring bagi mahasiswa dan siswa sekolah guna mencegah penyebaran virus Covid 19. Jaringan internet semakin dibutuhkan oleh orang-orang untuk memenuhi kebutuhannya masing-masing salah satunya IndiHome yang semakin banyak pelanggannya di tengah masa pandemi seperti belakangan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kegiatan customer relations IndiHome dalam upaya mempertahankan loyalitas pengguna wifi IndiHome di masa pandemi covid 19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta pengumpulan data melalui wawancara observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Relations IndiHome mengambil tindakan dalam upaya mempertahankan loyalitas pengguna wifi IndiHome dengan beberapa strategi yaitu dengan memperbanyak promosi pelayanan IndiHome, menyediakan tim yang siaga ketika terjadi permasalahan jaringan yang dialami oleh pelanggan, pelayanan yang optimal, memberikan keringanan bagi pelanggan yang terdampak masalah jaringan. Kebijakan yang diciptakan oleh IndiHome ini berdampak pada kelancaran pelanggannya ketika mengakses internet guna memenuhi kebutuhannya. Strategi ini dirasa membawa perubahan bagi para pelanggannya yang sedang terdampak pandemi covid 19.

**Kata Kunci:** Customer Relations, loyalitas, dan covid 19

## Abstract

*IndiHome is an internet network provider with various facilities to facilitate their customers to meet the needs, starting from school children, colleges, teachers/lecturers, to office workers. However, since the Covid-19 pandemic in 2019, the government enforced WFH regulation for office workers/employees and online learning for colleges and students to prevent the transmission of Covid-19. Internet network is increasingly required by people to meet their needs, one of which is IndiHome, which has more consumers during this pandemic. Therefore, this study aims to find out how IndiHome customer relation activities in maintaining the loyalty of IndiHome wifi users during the Covid-19 pandemic. The method used in this study was a descriptive method with a qualitative approach. The data collection was conducted through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that IndiHome Customer Relations take an action to maintain the loyalty of IndiHome wifi users by several strategies, such as increased promotion of IndiHome services, providing a team that is standby when there are network problems experienced by customers, optimal services, providing simplicity for customers affected by network problems.*

*The policies created by IndiHome have an impact on the smoothness of their customers in accessing the internet to meet their needs. This strategy is considered to bring a change for their customers who are affected by the Covid-19 pandemic.*

**Keywords:** *Customer Relations, Loyalty, and Covid 19*

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap makhluk hidup yang bersosial pasti memiliki jalan hidup dimana tidak berjalan secara lancar dan sesuai rencana. Hal ini dibutuhkan langkah yang hati-hati dalam penanganan suatu masalah yang timbul di kehidupan sehari-hari. Tidak menutup kemungkinan juga jika resiko yang sama akan muncul secara berkala di kehidupan sehari-hari bahkan bisa lebih sering terjadi secara tak terduga. Hal ini membuat setiap pihak yang menjalaninya akan terbiasa menanganinya karena seiring berjalannya waktu jadi inovasi-inovasi baru yang bermunculan sehingga memudahkan untuk memecahkan masalah yang dialami sehingga bisa ditangani dengan cepat.

Bukan hanya perorangan saja, hal ini juga sangat mungkin terjadi pada perusahaan-perusahaan besar. Tentunya mereka memiliki tim/anggota dimana telah terbiasa menangani masalah yang ada. Untuk mengatasi masalah yang timbul inilah sangat perlu adanya strategi yang cermat agar menjadi cara yang paten untuk digunakan secara berulang-ulang pada momen berikutnya apabila terjadi masalah yang sama. Ini artinya sebuah perusahaan bisa menjadi pihak dimana bisa diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan makhluk sosial dan bisa menangani beberapa masalah yang ada terlebih lagi hal ini untuk membangun relasi yang baik dengan para konsumen. Tapi arti strategi itu sendiri ialah sebuah perencanaan yang disusun untuk mencapai suatu kepentingan pihak tertentu tapi dengan tidak merugikan pihak lain. Pada umumnya suatu perusahaan akan mengajukan beberapa

fasilitas/layanan untuk memperbaiki kendala yang dialami oleh konsumen.

Tak jarang juga sebuah perusahaan memberikan keunggulan dalam pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi guna mempertahankan relasi dimana telah dibangun terhadap konsumen/pelanggan. Kecepatan dalam menangani suatu permasalahan dimana tidak dipungut biaya misalnya. Hal ini ialah salah satu bentuk upaya guna mempertahankan loyalitas pelanggan agar bertahan dengan layanan yang sedang digunakannya.

Strategi yang disusun tidak selalu berjalan dengan mulus melainkan sebuah perusahaan penyedia jaringan wifi juga akan mengalami permasalahan yang kerap dialami oleh konsumen/pelanggannya, di antaranya ialah gangguan koneksi (jaringan lemot, jaringan terputus) yang kerap dialami oleh pelanggan-pelanggannya dan terjadi secara berkala bahkan bisa lebih sering terjadi dari yang diperkirakan.

Salah satunya ialah IndiHome yang sangat sering menangani berbagai masalah terutama pada masalah gangguan koneksi jaringan internet. Namun seiring berjalannya waktu dengan timbulnya masalah-masalah yang sering terjadi jadi perusahaan IndiHome juga semakin menambah kualitas pelayanannya guna mempertahankan citra dan loyalitas konsumen.

Sering terjadi jika IndiHome kerap kali menerima banyak keluhan dari customer-nya jika sering terjadi permasalahan pada koneksi wifi dimana digunakan oleh customer-nya. Di samping itu pihak IndiHome juga mengerahkan pelayanan yang optimal kepada customer-nya. Walaupun citra buruk telah menjamur di

benak masyarakat namun IndiHome berusaha mengoptimalkan pelayanan dengan menambah respon perbaikan jaringan bermasalah yang dialami oleh customer.

Karenanya di era modern ini wifi sangatlah dibutuhkan pada semua kalangan mulai dari muda hingga lanjut usia pun juga masih mengakses berbagai situs memakai wifi namun tak jarang juga gangguan koneksi wifi juga bermunculan.

Namun di tengah riuhnya citra buruk dimana telah menjamur terdengar kabar masih ada sebagian kecil dari masyarakat yang mengungkapkan jika petugas dimana bergerak di bidang ini turun ke lokasi dengan cepat di lokasi kampung-kampung yang tengah mengalami permasalahan jaringan. Saat muncul keluhan, pelanggan akan melaporkan kepada pihak IndiHome melalui sistem dimana telah diciptakan dengan rapi. Sistem ini telah disusun dalam sebuah aplikasi dimana bisa diakses pada android yakni My IndiHome atau pelanggan juga bisa melaporkan keluhan melalui call center 147. Saat itu pula laporan keluhan pelanggan akan masuk dalam sistem dimana telah diciptakan kemudian pelanggan akan mendapatkan tiket atau disebut dengan starclick sebagai nomer antrian pelayanan keluhan. Ketika keluhan sudah tersambung dengan sistem yang ada jadi akan terdeteksi wilayah mana yang sedang mengalami masalah kemudian akan dilaporkan pada petugas dimana telah dibagi pada masing-masing wilayahnya. Lama penyelesaian keluhan maksimal selama 2x24 jam.

Menurut uraian tersebut jadi peneliti tertarik untuk memilih judul kegiatan Customer Relations Telkom dalam upaya menyelesaikan keluhan pelanggan wifi IndiHome sebagai upaya menambah loyalitas pelanggan. Terlebih lagi ketika masa pandemi ini terjadi sejak satu tahun yang lalu, seluruh sekolah dan kampus meliburkan peserta didiknya bahkan beberapa perusahaan atau instansi melakukan pengurangan pegawai

untuk menghentikan penyebaran Covid-19. Tak disangka sangat banyak populasi beralih memakai jaringan wifi demi bisa mengakses keperluan mereka terutama untuk bekerja di rumah atau sering disebut Work From Home (WFH) dan belajar via online bagi mahasiswa dan murid sekolah menjadikan sebuah alternatif bertatap muka dengan guru atau dosen.

Selama hampir 12 bulan, Indonesia menghadapi pandemi virus corona Covid. Keadaan saat ini mendorong banyak orang untuk menyelesaikan latihan dari dalam rumah mereka. Dengan demikian, keanggotaan web selama pandemi Coronavirus Covid telah meningkat hingga 40 %.

Saksi mata Inovasi Komunikasi Data dan Media, Heru Sutadi, tidak menampik keharusan adanya penyelenggara internet dan latihan virtual, khususnya di masa pandemi virus corona.

Dalam keanggotaan web ini, yang paling banyak ialah orang-orang yang masuk dalam klasifikasi klien berbobot, memakai 4-6 jam setiap hari mencapai 29,0 %, disusul oleh orang-orang yang bergantung pada web (klien dependen) antara 7-10 jam. hari sebanyak 20,8 %, jam keluar 11-13 setiap hari sebanyak 12,1 %, dan lebih dari 13 jam mencapai 15,8 %.

Sementara itu, klien menengah dimana memakai web selama 1-3 jam setiap hari ialah 18,8 % dan klien ringan dimana memakai web dalam waktu kurang dari satu jam dalam sehari hanya 3,4 %. Waktu keanggotaan web yang paling penting (waktu ideal) ialah pada pukul 20.00-22.00 WIB, dan paling sedikit pada pukul 02.00-04.00 WIB.

Kuantitas klien baru untuk manfaat item fixed broadband dari PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk., IndiHome, berkembang pesat di masa pandemi. Di masa pandemi ini, IndiHome mengalami ekspansi yang dicari untuk kombinasi baru (PSB) hingga 47 %

dibandingkan sebelum pandemi. Saat ini, IndiHome ialah salah satu motor pengembangan baru organisasi. Tercatat, per Juni 2020, komitmen bisnis web broadband mencapai sekitar 15% dari pendapatan gabungan Telkom. Khususnya masyarakat di lingkup daerah ini sudah banyak yang menaruh kepercayaan pada IndiHome Telkom guna memudahkan urusan mereka untuk mengakses atau berselancar di berbagai situs belahan dunia manapun.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Customer Relation**

Customer Relations menurut Morissan, (2006:19) ialah segala macam gerakan dimana diselesaikan oleh organisasi untuk mengikuti klien dimana telah ada atau 19 pembeli dimana telah menjadi klien standar. Customer Relations berpusat pada dua hal, khususnya mengawasi klien dimana telah ada (pemeliharaan klien) dan melacak klien baru (mendapatkan klien). Upaya untuk mempertahankan klien dimana telah ada bisa dicapai melalui loyalitas konsumen jangka panjang dengan membuat nilai bagi klien (client esteem).

### **2.2 Loyalitas**

Loyalitas menurut Griffin (2002:4), (Hurriyati, 2010, hal. 128) menyatakan jika “loyalitas dicirikan sebagai pembelian tidak teratur yang dikomunikasikan dalam jangka panjang oleh beberapa unit dinamis”. Menurut definisi ini, cenderung terlihat jika reliabilitas lebih terkoordinasi pada suatu perilaku, dimana ditunjukkan oleh pembelian rutin, dalam kaitannya dengan unit dinamis. Menurut Hermawan (2003 : 126), (Hurriyati, 2010, hal. 126) loyalitas ialah tanda kebutuhan utama manusia untuk memiliki, mendukung, memperoleh perasaan jika semuanya baik-baik saja dan merakit koneksi dan membuat koneksi antusias. Sementara itu, Yamit (2004:75), (Kholilurrahman, 2007, hlm. 21-22) berpendapat jika klien ialah individu yang membeli dan memakai barang.

Dalam organisasi yang disibukkan dengan administrasi, klien ialah individu dimana memakai administrasi.

### **2.3 Pengertian Wi-Fi**

1. Onno W. Purbo Wifi ialah standar yang sering digunakan sebagai perangkat khusus pada organisasi jarak jauh. Yang ialah premis dari penentuan IEEE. Sebagai aturan umum, organisasi jarak jauh ini digunakan atau diambil bagian secara umum di ruangan tertentu atau area tertentu.

2. Priyambodo Wifi ialah norma suatu organisasi tanpa memakai link atau disebut juga Remote System Administration yang berfungsi sebagai pelengkap bagian-bagian lain dalam jaringan web sehingga bisa dihubungkan atau lebih bisa dihubungkan dengan web untuk segala maksud dan tujuan. dan tanpa masalah.

3. Yuhezir Wifi ialah gadget yang mewakili Wireless Fidelity. Itu ialah perangkat standar dimana digunakan untuk menyampaikan secara lokal tanpa memakai tautan sebagai jerat.

### **2.4 IndiHome**

IndiHome ialah sebuah layanan internet Digital berbasis WIFI dimana bisa diakses di Rumah, Perkantoran, Perhotelan dan Instansi pemerintahan baik berbadan usaha milik swasta maupun negara. layanan IndiHome ini mencakup hampir 78% di seluruh nusantara indonesia.

Layanan wifi dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Ini ialah salah satu badan usaha milik negara atau BUMN dimana kita tau untuk internet tercepat dan jangkauan terluas satu-satunya di indonesia ini di pegang rekor oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Belum lagi satelite yang dimiliki telkom yang mencakup seluruh wilayah nusantara dengan Bandwith yang cukup Tinggi dan banyak di minati masyarakat indonesia.

Telkom sendiri memiliki badan usaha antara lain ( Telkomsel, Speedy, Telfon Rumah & Kantor, Flexy, IndiHome, dll )

Salah satunya seperti wifi IndiHome ini. Indonesia Digital HOME (disingkat IndiHome) ialah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TELEVISI Cable, IP TELEVISI). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TELEVISI berbayar dan saluran telepon.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Ketintang No 156, Ketintang, Gayungan, Kota SBY, Jawa Timur yakni kantor Telekomunikasi Indonesia. PT Tbk Div Telkomnet Instant Surabaya karena peneliti ingin mengetahui kegiatan Customer Relations Telkom dalam upaya mempertahankan loyalitas pelanggan wifi IndiHome.

#### 3.2 Subyek Penelitian

Sumber informasi penelitian ini yakni karyawan yang aktif bekerja di kantor Telekomunikasi Indonesia. PT Tbk Div Telkomnet Instant Surabaya dan pelanggan wifi IndiHome yang ialah produk dari Telekomunikasi Indonesia

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi Menurut Widoyoko (2014:46) persepsi ialah “pengertian dan pencatatan yang teratur dari komponen-komponen dimana muncul dalam suatu efek samping pada objek pemeriksaan”. Menurut Sugiyono (2014:145) “persepsi ialah proses dimana membingungkan, sebuah siklus dimana terbuat dari siklus alam dan mental yang berbeda Menurut penjelasan para ahli, informasi menyimpulkan jika persepsi ialah penelitian dengan memperhatikan dan merekam siklus alam dan mental yang

berbeda secara langsung atau implikasi dimana muncul dalam suatu efek samping pada objek pemeriksaan. Motivasi yang melatarbelakangi penggunaan persepsi sebagai teknik pemeriksaan ialah untuk menentukan perilaku siswa ketika mereka berada di sekolah dan di rumah. Selain itu, alasan observasi ialah untuk mengetahui jenis bimbingan dimana diberikan oleh pendidik dan wali kepada siswa dimana bertindak paksa. Jenis-jenis observasi menurut Riyanto (2010:98-100).

##### 2. Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82), wawancara ialah metode pengumpulan data yang memerlukan komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek atau orang yang diwawancarai. Menurut Afifuddin (2009:131), wawancara ialah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan atau orang yang diwawancarai.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Customer Relations dikatakan berhasil atau efisien apabila konsumen atau pelanggan merasa dimudahkan dengan adanya fasilitas-fasilitas dimana telah diciptakan oleh pihak IndiHome terlebih lagi di masa pandemi Covid-19 seperti yang dialami masyarakat saat ini. Dengan adanya Covid-19 saat ini pemerintah menganjurkan masyarakatnya untuk mematuhi peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yakni untuk tetap di rumah saja dan mengutamakan untuk menjaga jarak (*physical distancing*).

Sehubungan dengan pandemi yang sedang dialami saat ini, sebagian besar masyarakat Indonesia lebih banyak menghabiskan waktunya untuk memakai jaringan wifi untuk bekerja bagi karyawan dan pengusaha serta belajar atau sekolah online bagi siswa hingga mahasiswa. Jadi IndiHome berusaha keras untuk memperbaiki kualitas dari segi pelayanan pemasangan,

keluhan, hingga jaringan internetnya. Namun tim IndiHome yang bertugas untuk memperbaiki jaringan pun juga tak lupa dengan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah.

Dalam 2 tahun belakangan ini IndiHome mengalami kenaikan pelanggan hal ini bisa dipantau melalui grafik berikut ini:



Menurut grafik jumlah pelanggan di atas mulai bulan Januari 2020 hingga September 2021, IndiHome mengalami lonjakan pelanggan akibat pelarangan dan karyawan yang melayani pemasangan dan perbaikan wifi telah menerapkan protokol kesehatan dengan benar dan tepat sehingga meyakinkan para pelanggannya tetap aman dan nyaman ketika berinteraksi dengan tim perbaikan IndiHome.

Dengan bertambahnya pelanggan, IndiHome melakukan beberapa kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas *customers* agar pelanggan dapat nyaman dan setia menggunakan wifi IndiHome. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis terdapat beberapa kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh PT. Telkom khususnya IndiHome dalam mempertahankan loyalitas pengguna wifi IndiHome pada masa pandemic Covid-19 di Kota Surabaya, yakni sebagai berikut:

#### 4.1 Meluncurkan Promo kepada *customer* dengan diimbangi oleh Peningkatan Kualitas

Wifi IndiHome yang merupakan cabang

dari salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yaitu PT. Telkom Indonesia yang telah memiliki puluhan juta pelanggan setiap tahunnya di Indonesia. Dengan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan kepada penggunaan Wifi IndiHome, IndiHome meluncurkan promo tertentu, agar pelanggan tertarik dan loyal dalam penggunaan wifi IndiHome. Jika IndiHome mampu menarik banyak pelanggan baru dengan mengencangkan berbagai promo yakni dengan menstabilkan harga pembayaran, dengan harga yang stabil pelanggan akan tertarik dan tetap setia menggunakan Wifi IndiHome sebagai provider yang dipilih masyarakat.

#### 4.2 Penanganan Keluhan Pelanggan Secara Cepat dan Efisien

Dalam melakukan penanganan keluhan di butuhkan kepemimpinan. Menurut pernyataan Rifqi (2021), penanganan keluhan dapat di mulai dari kepemimpinan, perusahaan harus menciptakan budaya pelayanan yang berkualitas, termasuk budaya penanganan setiap keluhan pelanggan. Artinya, proses penanganan keluhan pelanggan harus menjadi isu utama di dalam perusahaan. Pelatihan dimana diberikan kepada karyawan/karyawati terutama yang berada di barisan paling depan lebih penting dalam berhubungan langsung dengan pelanggan, oleh karena itu tim pada bagian ini harus memahami dan menguasai cara menangani setiap keluhan dan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Setiap karyawan memiliki kewajiban untuk memahami bagaimana merespon dan siapa dimana akan dikawal untuk menyelesaikan masalah pelanggan, ini harus benar-benar menghilangkan kesan "dipingpong". jadi dari itulah setiap perusahaan harus memiliki tim khusus untuk mengatasi keluhan-keluhan ini.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh *Customer Relations* dari IndiHome adalah

dengan menanggapi keluhan pelanggan secara cepat dan Efisien. Dalam menanggapi keluhan pelanggan, terdapat beberapa media yang digunakan agar penanganan pelayanan keluhan pelanggan dapat efisien yakni dengan cara menggunakan media sosial seperti instagram, twitter serta facebook. Layanan media sosial ini disebut IndiHome care.

IndiHome care adalah salah satu fasilitas yang diluncurkan oleh IndiHome dalam menangani keluhan pelanggan. Sebagaimana seperti yang dikatakan oleh Rifqi Afrizal (2021) selaku karyawan:

*“semua perusahaan pasti ada usaha menuju peningkatan atau kemajuan, sedangkan kami juga sudah mempunyai rencana untuk memajukan IndiHome secara berkala dengan menciptakan inovasi-inovasi dimana lebih baik dari sebelumnya di antaranya yakni memperluas jaringan internet pada wifi IndiHome, mempermudah akses bagi pelanggannya untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang sedang dialami selama pemakaian wifi atau tempat berbagi informasi terkait pemasangan dan promo-promo yang IndiHome adakan untuk bisa dinikmati layanannya oleh para pelanggannya yakni dengan menyediakan platform atau wadah informasi dan keluhan yakni melalui call center dan sosmed seperti Direct Message Twitter, Instagram, dan akun resmi Facebook serta memberikan kemudahan untuk pemasangan wifi”*

Terdapat beberapa media sosial yang dapat di tempuh pelanggan dalam memberikan keluhan yaitu sebagai berikut:

### 1. Via **email** **customercare@telkom.co.id**

Pelanggan yang memiliki keluhan dalam penggunaan IndiHome dapat menghubungi customer service relation IndiHome dengan

menghubungi customer service via email. Pelanggan dapat menjelaskan secara terperinci keluhan apa saja yang di hadapi oleh pelanggan kemudian dapat mengirimkan keluhan tersebut via email [customercare@telkom.co.id](mailto:customercare@telkom.co.id). Setelah itu pelanggan dapat menunggu respond dari customer service IndiHome 1X 24 jam. Kekurangan dari penggunaan chat via email ini adalah respond chat yang agak lambat dari cs IndiHome dibandingkan dengan media sosial lainnya.

### 2. Via Instagram IndiHome Care

IndiHome care juga dalam menangani keluhan pelanggan menggunakan salah satu aplikasi media sosial instagram. Hal ini dapat dilihat dari tampilan instagram IndiHome care sebagai berikut:



**Gambar 4. 1 Tampilan Instagram IndiHome Care**

Gambar 4.1 di atas merupakan tampilan instagram IndiHome care. Pelanggan yang telah memiliki akun instagram, dapat melakukan keluhan kepada IndiHome care dengan cara mengirimkan direct message yang ada di halaman awal dengan mengklik kirim pesan di instagram IndiHome care kemudian pelanggan mengetikkan keluhan apa saja yang di rasa pelanggan. Pelangganpun akan terhubung nantinya dengan cs IndiHome care via direct message. Penggunaan instagram ini cukup efektif dan banyak digunakan oleh pelanggan.

### 3. Via Facebook IndiHome Care



**Gambar 4. 2 Tampilan Media Sosial Facebook**

Gambar 4.2 merupakan halaman depan dari tampilan media sosial facebook IndiHome. Sama seperti media sosial instagram, pelanggan perlu memiliki akun media sosial facebook dalam memberikan keluhan via chat nantinya. Pelanggan yang telah memiliki akun media sosial facebook kemudian masuk ke halaman beranda facebook dan mengklik ikon messenger yang ada pada laman facebook IndiHome care. Setelah itu pelanggan dapat menyampaikan keluhan via chat messenger facebook dan kemudian menunggu respond dari customer service IndiHome care.

### 4. Via Twitter IndiHome Care

Media sosial lainnya yang digunakan IndiHome care dalam menangani keluhan pelanggan yakni dengan menggunakan media sosial twitter. Pelanggan yang dapat melakukan dan memberikan keluhan kepada customer service IndiHome care ini wajib memiliki akun media sosial twitter sama seperti media sosial sebelumnya. Pelanggan yang telah memiliki akun kemudian mengirimkan *chat* pesan kepada customer service IndiHome care keluhan sedetail dan serinci mungkin sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pelanggan dengan mengklik ikon gambar amplop pesan, kemudian pelanggan mengirimkan keluhan yang disampaikan dan menunggu respond chat dari customer service IndiHome care. Selain

via chat pesan, keuntungan lain dalam media sosial twitter IndiHome care adalah dengan mention akun IndiHome care. Dalam memberikan keluhan pelanggan pula dapat memberikan keluhan dengan mention akun @IndiHomecare. Pelanggan dapat membuat tweet seputar keluhan dan mention akun twitter @IndiHomecare. Mention tersebut nanti akan di balas oleh customer service IndiHome care. Berikut ini tampilan halaman depan IndiHome care via twitter.



**Gambar 4. 3 Tampilan Twitter IndiHome Care**

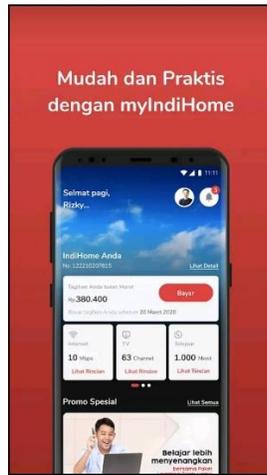
### 5. Call center 147

Salah satu pelayanan keluhan yang dilakukan oleh IndiHome care adalah dengan menggunakan layanan call center 147. Keuntungan dengan menggunakan layanan ini adalah pelanggan dapat berkomunikasi langsung via telepon dengan customer service dari IndiHome care. Respon yang didapatkan pun lebih cepat dari pada media lainnya. Hanya saja kekurangan dari penggunaan call center 147 ini adalah pelanggan harus menyediakan pulsa jika ingin menghubungi call center 147, karena sampai saat ini layanan penggunaan call center 147 ini tidak dapat dilakukan secara

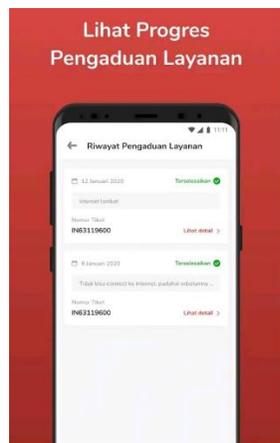
gratis atau bebas pulsa.

### 6. Melalui aplikasi myIndiHome

Selain melalui media sosial dan call center 147, penanganan keluhan pelanggan juga dapat dilakukan via aplikasi myIndiHome. Hal ini dapat dilakukan dengan menginstal aplikasi my IndiHome melalui *play store* untuk handphone tipe android, dan via *App store* untuk tipe handphone Apple (iphone). setelah unduhan berhasil anda dapat login dengan akun IndiHome yang telah di daftarkan. Kemudian klik ke bagian bantuan dan cari pengaduan keluhan. Setelah itu dapat dilakukan ke bagian keluhan yang diinginkan pelanggan, hingga kemudia customer services IndiHome akan membalas via aplikasi atau diteruskan melalui email.



**Gambar 4. 4 Tampilan Aplikasi MyIndiHome**



**Gambar 4. 5 Tampilan Progres Pengaduan Layanan Keluhan**

### 7. Mengunjungi Plasa Telkom

Salah satu hal yang paling cepat tanggap adalah dengan melakukan kunjungan ke Plasa Telkom terdekat. Pelanggan yang memiliki keluhan terhadap pelayanan IndiHome dapat mengunjungi plasa Telkom terdekat dengan menyampaikan keluhan secara *face to face* kepada *customer service* yang ada di plasa Telkom dengan protok kesehatan yang ketat. Kemudian cs akan meneruskannya ke bagian pelayanan dan membuat invoice terkait keluhan yang terjadi yang nanti akan di teruskan kepada karyawan telkomsel dengan melakukan kunjungan langsung terhadap pelanggan yang melakukan keluhan.



**Gambar 4. 6 Customer Service Plasa Telkom**

### 4.3 Keluhan-keluhan yang dialami oleh Pelanggan

Tak jarang juga sebuah perusahaan akan mengalami permasalahan pada produk dimana digunakan atau dikonsumsi oleh para pelanggannya. Terlebih lagi permasalahan yang sama sering kali terjadi seperti yang dialami oleh pihak IndiHome jika seringkali mengatasi permasalahan yang sama dan terjadi berulang kali terutama pada masalah jaringan yang lemot ketika diakses oleh pelanggannya. Hal ini akan menjadikan IndiHome semakin mempunyai strategi untuk memperbaiki agar permasalahan yang sama sudah teratasi dan tidak lagi terjadi secara berulang-ulang.

Dalam dunia bisnis, secara konsisten akan ada isu-isu dimana harus dihadapi secara konsisten. Apalagi dengan pesatnya perkembangan dunia bisnis saat ini, akan

muncul isu-isu baru yang positif yang mencakup hampir semua bagian dari bisnis organisasi. Khususnya organisasi dimana bergerak di bidang administrasi sistem. IndiHome pun juga sering menawarkan internet cepat dan unlimited yang digabungkan dengan layanan televisi kabel dengan aneka acara menarik, jadi sekali bayar jadi pelanggan mendapatkan paket internet sekaligus televisi kabel.

Namun pada IndiHome juga akan mengalami masanya yakni internet tidak bisa diakses jadi televisi pun juga tidak bisa disaksikan karena jaringannya yang putus. Di samping itu lampu indikator modem pada pelanggan juga sering kali menunjukkan warna merah bertuliskan loss yang artinya ialah jaringan yang menghubungkan pada modem di masing-masing pelanggan mengalami putus jaringan dari pusat.

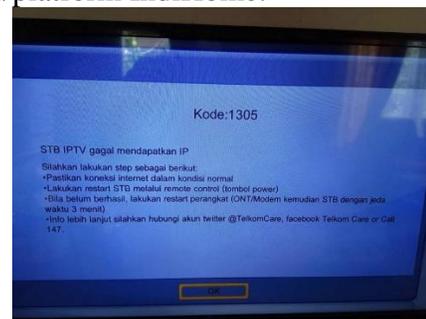
Permasalahan ini sangat sering dialami oleh para pelanggan wifi IndiHome ketika mereka sedang mengerjakan tugas kantor, kuliah maupun sekolah. Namun IndiHome juga sudah membuat kebijakan yang menguntungkan pelanggannya di kala mereka sedang mengalami hal yang merugikan. Namun tidak menutup kemungkinan juga sebuah perusahaan akan menciptakan solusi-solusi untuk mengatasi permasalahan yang sama ketika sering dialami oleh para pelanggannya.



**Gambar 4. 7 Modem yang bermasalah**

Terkadang modem juga terlihat normal namun ketika menghidupkan televisi terdapat tampilan jika 'STB IPTV gagal mendapatkan IP' hal ini juga ialah salah satu penyebab

jaringan internet susah diakses oleh pelanggannya. Namun para pelanggan yang mengalami hal demikian diminta untuk me-restart atau segera lapor ke pihak IndiHome terkait permasalahan yang sedang dialaminya melalui fasilitas atau sarana dimana telah disediakan oleh IndiHome yakni dengan memakai sosmed/platform seperti Instagram, Twitter, Facebook atau CustomerCare dengan nomor telepon yang biasanya sudah dicantumkan oleh pihak IndiHome di bio atau halaman masing-masing akun sosmed/platform IndiHome.



**Gambar 4. 8 Gangguan Jaringan Internet IndiHome**

IndiHome yang berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan IndiHome pun akan menyarankan untuk mematikan kemudian menghidupkan kembali modem agar jaringan internet bisa digunakan kembali, namun apabila masih belum terjadi adanya perubahan jadi bisa langsung menghubungi petugas IndiHome.

Cuaca sedang buruk pun juga kerap kali menjadi masalah jaringan sehingga pelanggannya juga sering terganggu dengan jaringan yang bermasalah akibat cuaca. Hal ini juga dialami oleh beberapa layanan internet rumah lainnya. Bisa jadi terganggunya jaringan internet disebabkan oleh kesalahan sendiri. Yakni pengaturan Hide SSID aktif. Hal ini sering kali secara tidak sengaja pelanggannya mengaktifkannya sehingga koneksi wifi IndiHome tersembunyi. Namun diharuskan untuk menginputkannya kembali secara manual agar jaringan bisa diakses lagi.

Tidak menutup kemungkinan juga jaringan internet terputus karena device-nya mengalami kerusakan. Misalnya pada perangkat telepon genggam, televisi atau laptop dimana digunakan tengah mengalami setelan dimana tidak benar atau mengalami kesalahan setting sehingga bisa mengganggu jaringan internet yang terhubung melalui device-device di rumah. Namun jaringan internet juga bisa terganggu disebabkan karena device yang terhubung dengan jaringan internet mengalami maintenance atau rusak sehingga device ini tidak bisa digunakan sama sekali kecuali harus melewati masa perbaikan terlebih dahulu sehingga jaringan internet pun bisa diakses kembali.

## 5. KESIMPULAN

Pada saat virus Corona-19 menyerang masyarakat di Indonesia jadi semua aktivitas di luar rumah diberhentikan karena pemerintah Indonesia membuat aturan karantina selama masa pandemi berlangsung untuk mengurangi penyebaran virus Corona-19 yang sedang melanda di Indonesia. jadi dari itu masyarakat sangat membutuhkan jaringan internet agar kegiatan yang tertunda saat masa karantina bisa berlangsung dengan lancar. Di dalam perusahaan pastinya tidak berjalan mulus, pastinya akan mengalami beberapa hal yang membuat perusahaan menjadi berusaha untuk memaksimalkan layanan agar konsumen merasa puas dan percaya terhadap perusahaan tersebut. Menurut penelitian dimana dilakukan oleh penulis yang berjudul “KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS TELKOM DALAM UPAYA MEMPERTAHAKAN LOYALITAS PELANGGAN WIFI INDIHOME DI MASA PANDEMI COVID-19”

Penulis memperoleh kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut, yakni:

1. IndiHome pun juga mengalami kenaikan pelanggan pada setiap tahunnya, meski

terdapat penurunan hanya beberapa namun IndiHome mendapatkan banyak peningkatan pelanggan pada belakangan ini.

2. Dalam melakukan Customer Relations IndiHome membuka layanan keluhan untuk konsumen bila ada ketidaknyamanan dalam pelanggan internet hal ini dilakukan agar konsumen tetap mempercayai dan tidak berpindah ke produk lain. IndiHome memfasilitasi dengan memakai layanan sosial media seperti Email, Instagram, Facebook, Twitter, Call center 147, myIndiHome, Customer Service Plaza Telkom dengan disertai penyampaian yang jelas, solutif, dan sopan dari pihak customer service.
3. Keluhan yang paling banyak diterima ialah jaringan yang lemot, namun tidak hanya sampai disitu, IndiHome juga memberikan keringanan pada saat tagihan bulanan dengan memotong tarifnya apabila durasi perbaikannya melebihi batas yang ditargetkan disamping itu IndiHome juga mempunyai beberapa tim untuk mengumpulkan data informasi pelanggan wifi IndiHome. Hal ini digunakan untuk mengontrol perkembangan maupun kendala yang sedang terjadi di tengah masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

quest&X-Amz-

Date=20210506T055058Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-AmzSignature=6978e465f3737d6079f70d20f8af4fab20f213e3a8ed8c43ab570395b3453067

[https://www.google.com.sg/search?q=filosofi+warna+logo+telkom&safe=strict&srf=ALeKk01-FP8ky-\\_TtBnYanrhS1PxV\\_HfXg%3A1620277927489&ei=p3qTYKKsHdfprQGr8aSo](https://www.google.com.sg/search?q=filosofi+warna+logo+telkom&safe=strict&srf=ALeKk01-FP8ky-_TtBnYanrhS1PxV_HfXg%3A1620277927489&ei=p3qTYKKsHdfprQGr8aSo)

Dw&oq=filosofi+warna+logo+telkom&gs\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgh

EK  
ABOgcIABBHELADOGgIABCxAxC  
DAToICAAQxwEQowI6BQguELED  
Og  
UIABCxAzoCCAA6CAguELEDEIM  
BOgsIABCxAxDHARCjAjoECAAQ  
Qzo  
KCAAQxwEQowIQQzoHCAAQsQM  
QQzoGCAAQFhAeOggIIRAWEB0Q  
HIDp13hY77d5YIW9eWgHcAJ4AoA  
BtwKIAd0YkgeJMTUuMTAuMS4x  
mAE  
AoAEBqgEHZ3dzLXdpsgBCMABA  
Q&scient=gws-  
wiz&ved=0ahUKEwjim7jSpbTWAhX  
XdCsKHas4CfUQ4dUDCA0&uact=5  
<https://www.liputan6.com/cek-fakta/read/4493427/selama-pandemi-covid-19-pemakaian-internet-indonesia-naik-hingga-40-persen#>  
<https://media.neliti.com/media/publications/90488-ID-pentingnya-penggunaan-jaringan-wi-fi-dal.pdf>  
<https://jihadyakhir.wordpress.com/2017/10/0>

4/profil-perusahaan-pt-telkom-indonesia- IndiHome/  
[https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12\\_BAB-II.pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/260399/File12_BAB-II.pdf)  
[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22)  
[http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081_Bab_2.pdf)  
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/15947/12.Bab%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y#:~:text=Definisi%20Customer%20Relations%20Customer%20Relations,yang%20sudah%20menjadi%20pelanggan%20tetap.&text=Jadi%2C%20untuk%20menciptakan%20kepuasan%20pelanggan,harus%20menawarkan%20sesuatu%20yang%20bernilai.>  
<https://idalamat.com/alamat/4698/pt-telekomunikasi-indonesia-telkom-pusat-surabaya>