

## MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JARINGAN DATA TELEKOMUNIKASI SELULER GRAHA MERAH PUTIH

Lenti S. Saragih

Dosen Tetap Politeknik Mandiri Bina Prestasi

### ABSTRAKSI

Komplain itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi”. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah “interaksi”. Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi PT Telkomsel, karena penulis ingin mengetahui Penanganan Komplain Pelanggan pada Juni 2018-Juli 2018. Ada dua jenis data yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Penulis memperoleh data menggunakan cara sebagai berikut: Wawancara, Dokumentasi dan studi pustaka. Data dianalisis dengan Analisis Deskriptif. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa faktor penyebab adanya komplain adalah Produk, Pelayanan, Komunikasi eksternal, Komunikasi internal, Aspek manusia, Aspek sistem. Jenis komplain yang paling dominan diantara ke enam penyebab komplain yang di temui PT Telkomsel Graha Merah Putih tersebut adalah Produk dan Aspek sistem. Untuk itu PT Telkomsel Graha Merah Putih mempunyai penanganan komplain pelanggan secara efektif yaitu dengan menggunakan aplikasi mytelkomsel atau menggunakan \*363#, PT Telkomsel sudah menyediakan *self service* bagi pelanggan. Pelanggan dapat akses web mytelkomsel, jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh *self service*, pelanggan dapat menghubungi 188 dengan tarif 300/call untuk prepaid (simpati, loop, As) dan untuk pengguna kartu haLO tidak dikenakan biaya. Pelanggan juga bisa menggunakan sosial media di Facebook (Telkomsel) Line (@telkomsel) telegram (@telkomsel\_official\_bot), atau pelanggan dapat langsung mendatangi grapari terdekat, penanganan komplain pelanggan pada PT Telkomsel Graha Merah Putih dilakukan dengan cepat dan tanggap.

**Kata kunci:** manajemen, komplain, kepuasan, pelanggan

#### A. Latar Belakang Penelitian

Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Pelanggan akan membandingkan harapan pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan pelanggan. PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jaringan komunikasi dan sebagian besar pelanggan masih ada yang komplain mengenai jaringan data.

Komplain itu sebenarnya merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi”. Sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk. Oleh karena itu, komplain atau keluhan itu sebenarnya dibutuhkan, karena komplain akan menghasilkan sebuah informasi positif atau informasi negatif. Bahkan komplain itu merupakan

sebuah komunikasi aktif yang bisa menjurus kedalam sebuah “interaksi”.

Menempatkan komplain sebagai bagian dari komunikasi, dan tidak menjadikan komplain sebagai musuh melainkan meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan khususnya PT Telekomunikasi seluler tersebut. Kebutuhan pelanggan terhadap jaringan data semakin meningkat dengan berjalannya waktu, namun dengan meningkatnya kebutuhan tersebut komplain terhadap jaringan data juga bertambah.

Pada penelitian ini penulis akan menguraikan salah satu jasa penanganan Telkomsel yaitu mengenai jaringan data. Penulis melihat bahwa penanganan komplain pelanggan ini sangat penting dan harus diterapkan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

#### B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana Penanganan Komplain Kelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan pada Jaringan Data PT Telkomsel?”

### C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini adalah: “Untuk Mengetahui Cara Penanganan Komplain Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jaringan Data PT Telkomsel.”

### D. LANDASAN TEORITIS

#### Penyebab Komplain Pelanggan

Adapun penyebab komplain pelanggan menurut Marketeers (2018:12) adalah :

- a) Produk
- b) Pelayanan
- c) Komunikasi Eksternal
- d) Komunikasi Internal
- e) Aspek Manusia
- f) Aspek System

Menurut Kotler (2011:59) ada beberapa macam keluhan yakni, keluhan yang disampaikan secara lisan melalui telepon dan komunikasi secara langsung, keluhan yang disampaikan secara tertulis melalui *guest complain form*. Menurut Sugiarto (2011:34), keluhan pelanggan dapat dikategorikan atau dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

1. Keluhan mekanikal
2. Keluhan akibat sikap petugas pelayanan
3. Keluhan akibat sikap petugas pelayanan

#### Penanganan Komplain Pelanggan

Penanganan komplain membutuhkan perencanaan matang dan prosedur sistematis agar kesalahan yang sama tidak terulang dan supaya masalah yang dihadapi pelanggan bisa teratasi. Untuk itu ada beberapa cara menangani komplain pelanggan Menurut Lovelock (2012 : 128)

1. Bertindak cepat
2. Memahami perasaan pelanggan
3. Jangan berdebat dengan pelanggan
4. Tunjukkan bahwa anda memahami masalah dari sudut pandang pelanggan
5. Mengklarifikasi kebenaran dan memilah penyebabnya
6. Mempercayai bahwa pelanggan bermaksud baik.
7. Mengusulkan langkah yang diperlukan untuk memecahkan masalah.
8. Memberitahukan pelanggan tentang kemajuan yang terjadi,
9. Pertimbangan kompensasi

10. Bertahan untuk mendapatkan kembali goodwill pelanggan
11. Memeriksa sistem pelayanan dan mengejar keunggulan

#### Tahap-tahap dalam menangani komplain pelanggan

Menurut Wibowo dan Periansa (2017: 66) ada beberapa tahap menangani komplain pelanggan yaitu:

1. Mendengar
2. Mengklarifikasi
3. Menjelaskan
4. Permintaan Maaf
5. Solusi
6. Persetujuan
7. Mengambil Tindakan

#### Langkah-langkah menangani dan mengantisipasi Komplain Pelanggan

Sopiah (2013:249) mendefinisikan secara mendetail, langkah-langkah menangani dan mengantisipasi komplain pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Mendengarkan secara aktif
2. Meminta maaf
3. Memberi informasi
4. Memahami sesuatu
5. Menawarkan bantuan
6. Mendapatkan persetujuan pelanggan
7. Mengambil tindakan
8. Menyampaikan terima kasih

Langkah- langkah yang tidak boleh dilakukan

1. Menyalahkan pelanggan
2. Mengatakan ini bukan tugas saya
3. Menerima keluhan secara pribadi atau membela diri
4. Menggunakan tugas administratif sebagai alasan untuk tidak cepat tanggap terhadap komplain

Mengantisipasi komplain pelanggan

1. Penyediaan kartu komentar
2. Penyediaan saluran siaga bebas pua bagi komplain pelanggan
3. Penyediaan kotak saran dan pengakuan
4. Penyediaan situs web untuk e-mail pelanggan
5. Penyediaan PO BOX untuk pengakuan

### E. METODE PENELITIAN

#### Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian dalam tulisan ini adalah PT Telkomsel Graha Merah Putih, Objek dari penelitian ini adalah Penanganan

Komplain Pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT Telkomsel, dipilihnya Telkomsel ini didasarkan pertimbangan bahwa Telkomsel memiliki data yang diperlukan untuk penyusunan tugas akhir.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi PT Telkomsel, karena penulis ingin mengetahui Penanganan Komplain Pelanggan pada Juni 2018-Juli 2018.

### Jenis dan SumberData

Data adalah “fakta informasi atau keterangan. Keterangan yang merupakan bahan baku dalam penelitian untuk dijadikan bahan pemecahan masalah atau bahan untuk mengungkapkan suatu gejala. Ada dua jenis data yaitu

#### a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh dari keterangan Kepala Bagian Jaringan dan Karyawan-karyawan PT Telkomsel Graha Merah Putih tentang cara penanganan komplain pelanggan.

#### b. Data Sekunder

Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai *internet websites*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan”. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari, dokumen tentang penanganan komplain pelanggan pada PT Telkomsel Graha Merah Putih.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan. Penulis memperoleh data menggunakan cara sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Adapun topik yang akan ditanyakan adalah:

- Penanganan komplain terhadap produk
- Penanganan komplain terhadap pelayanan
- Penanganan komplain terhadap komunikasi eksternal
- Penanganan komplain terhadap komunikasi internal
- Penanganan komplain terhadap aspek manusia
- Penanganan komplain terhadap aspek sistem

#### b. Dokumen

Pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder, mengkaji serta mempelajari buku-buku mengenai penanganan komplain pelanggan, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

### Metode Analisis Data

Setelah data diperoleh, selanjutnya data tersebut diklarifikasikan kemudian di analisis dengan metode analisis deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar dengan demikian laporan akan berisi kutipan-kutipan data-data untuk memberikan gambaran penyajian laporan.

### F. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mendapatkan hasil bagaimana penanganan komplain pelanggan yang ada pada PT Telkomsel Graha Merah Putih, penulis terlebih dahulu mengetahui penyebab komplain pelanggan, kemudian tahap-tahap dalam menangani komplain pelanggan, dan manfaat penanganan komplain pelanggan. Adapun penyebab komplain pelanggan pada PT Telkomsel Graha Merah Putih adalah :

#### a. Produk

Paket internet/flash telkomsel memiliki penawaran paket internet berbasis volume yang dapat diakses melalui jaringan Telkomsel dengan berbagai pilihan kuota dan harga yang berbeda untuk masing-masing produk. Paket flash dapat dibeli secara berlangganan atau sekali beli. Adapun produk yang dimaksud adalah :

**Kartu Loop** sangat spesifik, ada yang harganya sangat murah, ada juga yang cukup murah, dengan harga 50 ribu akan mendapatkan kuota 1,2GB di waktu normal dan 11GB di waktu midnight, dan mendapatkan tambahan bonus kuota 1GB., **Kartu AS** memiliki harga paket lebih mahal dibanding simPATI, kecepatannya tidak lebih baik dari simpati, tetapi masih banyak pelanggan yang tetap menggunakan kartu as karena banyak paket promo yang super murah (6GB 3G dan 5GB 4G dengan harga 50 ribu).

**Kartu simPATI** memiliki kecepatan internet lebih tinggi dibanding kartu internet Telkomsel lainnya, promo kartu simpati 7 ribu untuk 500MB berlaku 1 bulan tidak tersedia di kartu AS ataupun Loop., **Kartu Halo** menyediakan beragam paket internet sesuai kebutuhan pelanggan mulai dari paket harian, mingguan dan bulanan sehingga pengguna kartu halo lebih leluasa menggunakan paket data layaknya seperti tagihan listrik, tinggal gunakan dan total pada akhir bulan.

PT Telkomsel menyediakan berbagai promo sesuai syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan :

1. Pelanggan prabayar yang telah setia lebih dari 3 bulan dan sukses melakukan registrasi, secara otomatis akan mendapatkan bonus 10GB hanya dengan Rp.10,-. Bonus internet tersebut berlaku di semua jaringan 3G/4G dan termasuk juga 150 menit telpon dan 75 SMS ke semua operator untuk 3 hari.”
2. Bonus balance dari tcash wallet telkomsel saldo bonus tcash sebesar 50.000, dari hasil membeli pulsa 100.000. Dan kemudian saldo bonus tcash tersebut ditukarkan dengan kuota internet 10gb / 7 hari, dengan harga 45000. Jadi sisa saldo bonus tcash 5000 buat download game, anime, streaming youtube.
3. Promo Maxstream, dengan harga Rp 10,- dan mendapatkan kuota 30GB, syarat dan ketentuan berlaku.
4. Tukar poin internet kartu telkomsel baik itu kartu simpati atau AS dengan Klik \*700\*3\*3# untuk akses penukaran poin kuota internet, maka saldo pelanggan akan terpotong sekitar Rp 10 rupiah, Jika bonus sudah ada silahkan ambil bonus dengan jumlah terbanyak atau sekitar 4 GB.

Beragam informasi produk, fitur, serta layanan self care dari Telkomsel dapat diakses tanpa biaya melalui browser interaktif \*111# untuk kartuHalo, \*999# untuk simPATI, \*100# untuk Kartu As dan \*567# untuk LOOP.

Rincian dari masing-masing produk adalah :

**Tabel 4.1 Produk Kartu Loop**

Kuota	Masa berlaku	Harga
Internet 1 GB	1 hari	Rp 10.000
Internet 2 GB	3 hari	Rp 15.000
Internet 3 GB	3 hari	Rp 20.000
Pulsa Internet 25 MB	7 hari	Rp 5000
Pulsa Internet 70 MB	7 hari	Rp 10.000
Pulsa Internet 300 MB	7 hari	Rp 20.000

Sumber: Tim BES PT Telkomsel

Sesuai tabel 4.1 produk kartu loop memiliki paket internet kuota 1GB memiliki batas pemakaian yang berlaku untuk satu hari setelah melakukan aktivasi dengan harga sepuluh ribu rupiah (Rp 10.000), kuota 2GB memiliki batas pemakaian hanya tiga hari setelah melakukan aktivasi dengan harga lima belas ribu rupiah (Rp 15.000), kuota internet 3GB memiliki batas pemakaian berlaku tiga hari dengan harga dua puluh rupiah (Rp 20.000), internet kuota 25MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa lima ribu rupiah (Rp 5000), internet kuota 70MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa sepuluh ribu rupiah (Rp 10.000), internet

kuota 300MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000),

**Tabel 4.2 Produk Kartu As**

Kuota	Masa berlaku	Harga
Internet 1 GB	1 hari	Rp 10.000
Internet 3 GB	1 hari	Rp 16.000
Internet 5 GB	1 hari	Rp 24.000
Pulsa Internet 25 MB	7 hari	Rp 5000
Pulsa Internet 70 MB	7 hari	Rp 10.000
Pulsa Internet 300 MB	7 hari	Rp 20.000

Sumber: Tim BES PT Telkomsel

Produk kartu As juga memiliki banyak jenis paket sesuai tabel 4.2 di atas, mulai dari kuota internet 1GB berlaku untuk satu hari dengan harga sepuluh ribu rupiah (Rp 10.000), kuota internet 3GB berlaku untuk satu hari dengan harga enam belas ribu rupiah (Rp 16.000), kuota internet 5GB dan masa berlaku satu hari dengan harga dua puluh empat ribu rupiah (Rp 24.000), internet kuota 25MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa lima ribu rupiah (Rp 5.000), internet kuota 70MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa sepuluh ribu rupiah (Rp 10.000), internet kuota 300MB berlaku untuk tujuh hari dengan pemotongan pulsa dua puluh ribu rupiah (Rp 20.000),

**Tabel 4.3 Produk Kartu Simpati**

Kuota	Masa berlaku	Harga	Video-max	internet
Best deal internet 14 GB	30 hari	Rp 94.000	2 GB	12 GB
Best deal internet 27 GB	30 hari	Rp 140.000	2 GB	25 GB
Best deal internet 37 GB	30 hari	Rp 160.000	2 GB	30 GB
All net 5 GB	30 hari	Rp 60.000	2 GB	3 GB
Pulsa Internet 1,4 GB	30 hari	Rp 25.000	1 GB	400 MB

Sumber: Tim BES PT Telkomsel

Paket Internet simpati Best Deal kuota 14 GB berlaku untuk 30 hari, dengan (12 GB internet untuk akses di jaringan 2G/3G/4G, 2 GB untuk akses SuperSoccer, CATCHPLAY, HOOQ, dan VIU dan berlaku 30 hari, Kuota VideoMax: Berlangganan HOOQ & VIU berlaku 30 hari ). Paket internet Best Deal kuota 27GB berlaku untuk 30 hari, dengan (25 GB untuk akses internet di jaringan 2G/3G/4G, 2 GB untuk akses SuperSoccer, CATCHPLAY, HOOQ, dan VIU berlaku 30 hari. Kuota VideoMax: Berlangganan HOOQ & VIU dan berlaku 30 hari). Paket Internet Best Deal kuota 37 GB berlaku untuk 30



hari, dengan (35 GB untuk akses internet di jaringan 2G/3G/4G, 2 GB untuk akses SuperSoccer, CATCHPLAY, HOOQ, dan VIU berlaku 30 hari, Kuota VideoMax: Berlangganan HOOQ & VIU berlaku 30 hari). Paket Internet kuota 5GB berlaku untuk 30 hari, dengan ( 3 GB internet untuk akses internet di jaringan 2G/3G/4G, 2 GB untuk akses SuperSoccer, CATCHPLAY, HOOQ, dan VIU berlaku 30 hari, Kuota VideoMax: Berlangganan HOOQ & VIU berlaku 30 hari).

**Tabel 4.4 Produk Kartu Halo**

Kuota	Masa berlaku	Harga	Internet	Internet 4G
Paket flash	1 bulan	Rp 500.000	16 GB	24 GB
Paket flash	1 bulan	Rp 350.000	10 GB	22 GB
Paket flash	1 bulan	Rp 250.000	8 GB	16 GB

Sumber: Tim BES PT Telkomsel

Kartu haLO memiliki paket flash kuota 40GB (paket internet dengan kuota 16GB, internet 4G dengan kuota 24GB) untuk masa berlaku 1 bulan dengan harga lima ratus ribu rupiah (Rp 500.000), memiliki paket flash kuota 32GB(paket internet dengan kuota 10GB, internet 4G dengan kuota 22GB) untuk masa berlaku 1 bulan dengan harga tiga ratus lima puluh ribu rupiah (Rp 350.000), memiliki paket flash kuota 24GB (paket internet dengan kuota 8GB, internet 4G dengan kuota 16GB) untuk masa berlaku 1 bulan dengan hargadua ratus lima puluh ribu rupiah (Rp 250.000),

PT Telkomsel sudah menjadi perusahaan yang ternama namun masih ada beberapa produk yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, komplain yang dominan terjadi adalah paket data aktif tetapi kuota tidak diterima, paket data aktif tetapi kuota tidak sesuai, paket data tidak aktif tetapi pulsa terpotong, paket data aktif tetapi tidak bisa digunakan, masalah jaringan paket data tidak stabil.

#### **Tahap-tahap dalam menangani Komplain Pelanggan pada PT Telkomsel**

Adapun tahap-tahap penanganan komplain yang dominan secara langsung adalah:

a. Penanganan komplain terhadap produk  
Penanganan komplain terhadap produk mengenai paket data berbeda kasus ada empat yaitu :

1. Paket data aktif tetapi kuota tidak diterima

Paket aktif dan diterima

Pelanggan komplain secara langsung ke *costumer service* PT Telkomsel tentang paket data yang sudah aktif tetapi kuota tidak diterima, setelah *costumer service* melakukan validasi data

pelanggan yang komplain maka paket diaktifkankembali dan kuota diterima, apabila paket diaktifkan kembali tapi kuota belum diterima *costumer service* akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*)

2. Paket data aktif tetapi kuota tidak sesuai

Pelanggan komplain melalui online ke *costumer service* mengenai paket data aktif tetapi jumlah kuota tidak sesuai, kemudian *costumer service* melakukan validasi data pelanggan dan kemudian diaktifkan kembali, jika tidak berhasil maka pihak telkomsel akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*).

3. Paket tidak aktif tetapi pulsa terpotong

Pelanggan akan melakukan komplain ke *costumer service* karena pulsa prabayar pelanggan terpotong padahal paket data tidak aktif, kemudian *costumer service* akan melakukan cek aktifasi dan validasi data sesuai syarat dan ketentuan apabila, jika tidak berhasil maka pihak telkomsel akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*).

4. Paket aktif tetapi tidak bisa digunakan

Pelanggan membuat pengaduan ke *costumer service* PT Telkomsel tentang paket aktif tetapi tidakbisa digunakan, setelah *costumer service* melakukan validasi data, paket di aktifkan kembalijika paket tetap tidak bisa digunakan maka pihak telkomsel akan mengembalikan kerugian pelanggan (*refund*).

5. Jaringan tidak stabil

Pelanggan melakukan komplain langsung ke gerapari, kemudian *costumer service* melakukan validasi data dan cek telepon genggam pelanggan, dengan *refresh* ulang jaringan kemudian menyesuaikan jaringan dengan aplikasi data, pilih mode jaringan WCDMA (3G) hanya untuk smartphone Android dan Windows Phones, serta 3G untuk iOS. Jika jaringan masih tidak stabil, penanganan akan di serahkan ke bagian *Back end Support* (BES), update lokasi pelanggan dengan langkah-langkah berikut :

1. Pada pilihan menu cek Jaringan Seluler(*network*), aktifkan pilihan Jaringan Manual, pilih operator lain, lalu pilih Telkomsel.

2. Kemudian BES cek telepon genggam pelanggan memeriksa iOS, masuk ke Pengaturan > Pengaturan Umum > Setel Ulang > Setel Ulang Jaringan mendalam, dan berhasil maka jaringan akan normalkembali.

- b. Penanganan komplain terhadap pelayanan  
Menyesuaikan keluhan pelanggan, apabila berhubungan dengan paket data maka *costumer service* akan melakukan validasi data :

1. No hp
2. Nama Lengkap
3. Tempat Tanggal Lahir
4. Alamat
5. Jumlah Nominal tagihan terakhir
6. Tanggal pembayaran/ isi ulang terakhir
7. KTP yang masih berlaku

sebagai *costumer service* pelayanan cepat dan tanggap, adalah yang utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan PT Telkomsel sudah melakukan pelayanan cepat dan tanggap.

Standar penanganan cepat yang dimaksud PT Telkomsel Graha Merah Putih, yaitu saat mengajukan komplain kepada pihak terkait Telkomsel apabila masalah mengenai paket data tidak sesuai penanganan dilakukan kurang lebih hanya 1 jam (min), apabila masalah mengenai jaringan 2-3 hari (max) karena kesalahan dibagian jaringan ini bukan terletak di kantor cabang melainkan di kantor pusat.

- c. Penanganan komplain terhadap komunikasi internal

Karyawan PT Telkomsel membina hubungan baik dengan pihak karyawan lainnya demi meningkatkan solidaritas sesama karyawan. Dalam bentuk komunikasi internal yang tidak baik dapat menyebabkan ketidaknyamanan sesama karyawan, akibatnya komplain pelanggan diluar organisasi tidak dapat terselesaikan. Untuk itu staff PT Telkomsel mengadakan rapat agar permasalahan antar komunikasi internal yang kurang baik tidak terulang demi berjalannya suatu solidaritas antar karyawan.

- d. Penanganan komplain terhadap komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal yang ada di PT Telkomsel, menentukan kemajuan bisnis, sehingga hubungan baik dengan kelompok publik ini dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan, melalui kualitas dan kuantitas komunikasi pelanggan yang memiliki hak untuk memilih produk. Hal ini akan mencegah terjadinya komplain komunikasi eksternal.

- e. Penanganan komplain terhadap aspek manusia  
Penanganan PT Telkomsel terhadap aspek manusia harus mengganti rugi atas kesalahan yang sudah di perbuat, kemudian perusahaan memberikan sanksi berupa teguran bahkan sampai surat peringatan jika kesalahan tersebut sudah fatal.

- f. Penanganan komplain terhadap aspek sistem  
Untuk masalah jaringan PT Telkomsel tidak stabil, tergantung pada lokasi, apabila mengakses jaringan internet di dalam gedung, maka akan berpengaruh tidak stabilnya jaringan, sebaiknya pengguna pindah ke bagian gedung yang memiliki koneksi lebih baik atau pindah dari basement ke ruangan yang lebih terbuka, jaringan tidak stabil juga tergantung wilayah pengguna kartu telkomsel, untuk masalah sistem akan langsung ditangani oleh tim jaringan, tindak lanjutnya adalah pelanggan harus mendatangi langsung ( *drive test*) ke lokasi setempat sampai masalah benar-benar selesai dan jaringan stabil (normal kembali).

### **Manfaat Penanganan komplain pelanggan PT Telkomsel**

Manfaat penanganan komplain pelanggan PT Telkomsel adalah untuk memajukan dan meningkatkan kualitas yang lebih diminati para pelanggan kedepannya, komplain bisa dijadikan sebagai motivasi untuk memperbaiki kesalahan. Sesuai visi telkomsel “Menjadi penyedia layanan dan solusi gaya hidup digital mobile kelas dunia yang terpercaya”. Dan misi telkomsel “Memberikan layanan dan solusi digital mobile yang melebihi ekspektasi para pengguna, menciptakan nilai lebih bagi para pemegang saham serta mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa”. Telkomsel berkomitmen untuk memberikan solusi tercepat terkait komplek pelanggan sehingga pelanggan tetap percaya kepada produk dan layanan yang diberikan telkomsel, dari kepercayaan tersebut pelanggan akan selalu setia menggunakan produk dan layanan dari telkomsel.

### **G. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT Telkomsel Graha Merah Putih mengenai penanganan komplain pelanggan maka dapat dibedakan antara teori dengan data-data yang diperoleh dari PT telkomsel Graha Merah Putih. Faktor penyebab adanya komplain pelanggan dan penanganan PT telkomsel Graha Merah Putih adalah:

Produk, Pelanggan komplain secara langsung ke *costumer service* PT Telkomsel tentang paket data yang sudah aktif tetapi kuota tidak diterima, setelah *costumer service* melakukan validasi data pelanggan yang komplain maka paket diaktifkan kembali dan kuota diterima, apabila paket diaktifkan kembali tapi kuota belum diterima

*costumer service* akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*).

Pelanggan komplain melalui online ke *costumer service* mengenai paket data aktif tetapi jumlah kuota tidak sesuai, kemudian *costumer service* melakukan validasi data pelanggan dan kemudian diaktifkan kembali, jika tidak berhasil maka pihak telkomsel akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*).

Pelanggan akan melakukan komplain ke *costumer service* karena pulsa prabayar pelanggan terpotong padahal paket data tidak aktif, kemudian *costumer service* akan melakukan cek aktifasi dan validasi data sesuai syarat dan ketentuan apabila, jika tidak berhasil maka pihak telkomsel akan mengganti kerugian pelanggan (*refund*).

Pelanggan membuat pengaduan ke *costumer service* PT Telkomsel tentang paket aktif tetapi tidak bisa digunakan, setelah *costumer service* melakukan validasi data, paket di aktifkan kembali jika paket tetap tidak bisa digunakan maka pihak telkomsel akan mengembalikan kerugian pelanggan (*refund*).

Pelanggan melakukan komplain langsung ke gerapari, kemudian *costumer service* melakukan validasi data dan cek telepon genggam pelanggan, dengan *refresh* ulang jaringan kemudian menyesuaikan jaringan dengan aplikasi data, pilih mode jaringan WCDMA (3G) hanya untuk smartphone Android dan Windows Phones, serta 3G untuk Ios.

Jika jaringan masih tidak stabil, penanganan akan di serahkan ke bagian *Back end Support* (BES), update lokasi pelanggan dengan langkah-langkah berikut :

1. Pada pilihan menu cek Jaringan Seluler (*network*), aktifkan pilihan Jaringan Manual, pilih operator lain, lalu pilih Telkomsel.
2. Kemudian BES cek telepon genggam pelanggan memeriksa iOS, masuk ke Pengaturan > Pengaturan Umum > Setel Ulang > Setel Ulang Jaringan mendalam, dan berhasil maka jaringan akan normal kembali.

Untuk penanganan pelayanan *Costumer service* (CS) PT Telkomsel Graha Merah Putih akan lebih cenderung berinteraksi dengan komplain pelanggan secara langsung maupun secara *online*. Standar Operasional Prosedur PT Telkomsel Graha Merah Putih adalah yang pertama validasi dokumen pendukung apabila dokumen valid maka langkah selanjutnya, kedua menentukan informasi yang diperlukan, ketiga mencari informasi subscription pelanggan, keempat memberi informasi layanan atau produk

kepada pelanggan. Validasi data yang dilakukan melalui no hp, nama lengkap, tempat tanggal lahir, alamat, jumlah nominal tagihan terakhir, tanggal pembayaran/ isi ulang terakhir, KTP yang masih berlaku. Menyesuaikan keluhan pelanggan, apabila berhubungan dengan paket data maka *costumer service* akan melakukan validasi data :

1. No hp
2. Nama Lengkap
3. Tempat Tanggal Lahir
4. Alamat
5. Jumlah Nominal tagihan terakhir
6. Tanggal pembayaran/ isi ulang terakhir
7. KTP yang masih berlaku

sebagai *costumer service* pelayanan cepat dan sigap adalah hal yang utama, untuk memuaskan pelanggan.

Komunikasi internal, Karyawan PT Telkomsel membina hubungan baik dengan pihak karyawan lainnya demi meningkatkan solidaritas sesama karyawan. Dalam bentuk komunikasi internal yang tidak baik dapat menyebabkan ketidaknyamanan sesama karyawan, akibatnya komplain pelanggan diluar organisasi tidak dapat terselesaikan. Untuk itu staff PT Telkomsel mengadakan rapat agar permasalahan antar komunikasi internal yang kurang baik tidak terulang demi berjalannya suatu solidaritas antar karyawan.

Komunikasi eksternal yang ada di PT Telkomsel, menentukan kemajuan bisnis, sehingga hubungan baik dengan kelompok publik ini dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan, melalui kualitas dan kuantitas komunikasi pelanggan yang memiliki hak untuk memilih produk. Hal ini akan mencegah terjadinya komplain komunikasi eksternal.

Penanganan PT Telkomsel terhadap aspek manusia harus mengganti rugi atas kesalahan yang sudah di perbuat, kemudian perusahaan memberikan sanksi berupa teguran bahkan sampai surat peringatan jika kesalahan tersebut sudah fatal.

Aspek Sistem, Untuk masalah jaringan PT Telkomsel tidak stabil, tergantung pada lokasi, apabila mengakses jaringan internet di dalam gedung, maka akan berpengaruh tidak stabilnya jaringan, sebaiknya pengguna pindah ke bagian gedung yang memiliki koneksi lebih baik atau pindah dari basement ke ruangan yang lebih terbuka, jaringan tidak stabil juga tergantung wilayah pengguna kartu telkomsel, untuk masalah sistem akan langsung ditangani oleh tim jaringan, tindak lanjutnya adalah pelanggan harus mendatangi langsung (*drive*

test) ke lokasi setempat sampai masalah benar-benar selesai dan jaringan stabil (normal kembali).

Penanganan komplain pelanggan secara efektif pada PT Telkomsel Graha Merah Putih yaitu dengan menggunakan aplikasi mytelkomsel atau menggunakan \*363#, PT Telkomsel sudah menyediakan *self service* bagi pelanggan. Pelanggan dapat akses web mytelkomsel, jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh *self service*, pelanggan dapat menghubungi 188 dengan tarif 300/call untuk prepaid (simpati, loop, As) dan untuk pengguna kartu haLO tidak dikenakan biaya. Pelanggan juga bisa menggunakan sosial media di Facebook (Telkomsel) Line (@telkomsel) telegram (@telkomsel\_official\_bot), atau pelanggan dapat langsung mendatangi grapari terdekat, sedangkan penanganan komplain pelanggan secara efektif menurut Tjiptono (2015: 103) adalah :

- a. Permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami
- b. Empati terhadap pelanggan yang marah
- c. Kecepatan dalam penanganan keluhan
- d. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah/keluhan
- e. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan (via saluran telepon bebas pulsa, surat, e-mail, fax maupun tatap muka langsung) dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan, dan/atau komplain.

## H. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan diatas maka simpulan yang dapat diambil, bahwa faktor penyebab adanya komplain adalah Produk, Pelayanan, Komunikasi eksternal, Komunikasi internal, Aspek manusia, Aspek sistem. Jenis komplain yang paling dominan diantara ke enam penyebab komplain yang di temui PT Telkomsel Graha Merah Putih tersebut adalah Produk dan Aspek sistem. Untuk itu PT Telkomsel Graha Merah Putih mempunyai penanganan komplain pelanggan secara efektif yaitu dengan menggunakan aplikasi mytelkomsel atau menggunakan \*363#, PT Telkomsel sudah menyediakan *self service* bagi pelanggan. Pelanggan dapat akses web mytelkomsel, jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh *self service*, pelanggan dapat menghubungi 188 dengan tarif 300/call untuk prepaid (simpati, loop, As) dan untuk pengguna kartu haLO tidak

dikenakan biaya. Pelanggan juga bisa menggunakan sosial media di Facebook (Telkomsel) Line (@telkomsel) telegram (@telkomsel\_official\_bot), atau pelanggan dapat langsung mendatangi grapari terdekat, penanganan komplain pelanggan pada PT Telkomsel Graha Merah Putih dilakukan dengan cepat dan tanggap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, 2016, **Metode Penelitian Kualitatif**. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Howard, 2014, **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Kadir, Abdul, 2013, **Manajemen Pemasaran**. Jakarta ;Alfabeta
- , 2014, **Pemasaran**. Jakarta ;Alfabeta
- Kotler, Philip 2011, **Manajemen Pemasaran**. Jakarta; Erlangga
- Lovelock, Christopher, 2012, **Pemasaran Jasa**. Jakarta; Erlangga
- Marketeers, Tanggal 15 September 2015, <https://www.google.co.id/search?q=penyebab+komplain+pelanggan&rlz>
- Prastowo, Andi, 2014, **Metode Penelitian Kualitatif dalam Persepektif Rancangan Penelitian**. Jogjakarta; Ar-Ruzz Media
- Sedarmayanti, 2011, **Metodologi Penelitian Deskriptif**. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sudaryono, 2016, **Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi** Yogyakarta; Andi Offset
- Sugyono, 2016, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, 2011, **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta; CV Andi Offset
- Sujarweni, Wiratna V, 2018. **Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif**, yogyakarta :pustakabaru press
- Suprpto, Haddy, 2017, **Metodologi Penelitian untuk Karya Ilmiah**, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sopiah dan Sangadji Etta Mamang, 2013, **Prilaku Konsumen**. Yogyakarta; CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 2015, **Strategi Pemasaran**. Edisi Keempat, Yogyakarta; CV Andi Offset





- \_\_\_\_\_. 2014, **PemasaranJasa**. EdisiPertama  
Yogyakarta; CVAndi Offset
- Wijaya, Tomi, 2018, **Manajemen Kualitas Jasa**.  
Jakarta Barat; Permata Putri Media
- Wibowo, Lili Adidan Priansa, 2017 **Manajemen  
Komunikasi dan Pemasaran**. Bandung,  
Alfabeta
- Zeithalm, 2013, **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta;  
CV Andi Offset