



## **STRATEGI KOMUNIKASI PT TELEKOMUNIKASI ACEH BARAT DALAM MENANGANI PENGADUAN PELANGGAN MENGENAI GANGGUAN INTERNET**

Dandi Ramayanda<sup>1</sup>, Firman Parlindungan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umar

<sup>1</sup>Email: [Ramayanda108@gmail.com](mailto:Ramayanda108@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [firman@utu.ac.id](mailto:firman@utu.ac.id)

### **Abstrak**

Dalam pengoperasiannya, PT. Telkom Aceh Barat sering menerima pengaduan pelanggan yang mengalami kendala dalam mengakses internet. Hal ini terjadi karena jumlah pengguna yang tidak sebanding dengan kapasitas kemampuan server sehingga berdampak dengan jaringan overload server. Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh PT. Telkom Aceh Barat dalam penanganan pengaduan pelanggan. Hasil penelitian ini yaitu PT. Telkom Aceh Barat sudah menerapkan strategi komunikasi yang efektif melalui empat tahapan strategi komunikasi, yaitu fakta, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi. PT. Telkom Aceh Barat melakukan perencanaan dalam pelaksanaan operasionalnya yang meliputi, pengecekan melalui sistem, pengecekan fisik dan pengecekan administrasi. Pengecekan melalui sistem dilakukan dengan cara mengecek gangguan apa yang dialami oleh pelanggan melalui computer perusahaan, kemudia pengecekan fisik adalah pengecekan yang dilakukan langsung ke rumah pelanggan, apakah ada kendala pada orbit yang terpasang di rumah pelanggan, terakhir pengecekan administrasi, pengecekan administrasi dilakukan untuk memastikan apakah pelanggan sudah melunasi administrasi atau belum, karena apabila pelanggan belum melunasi administrasi maka pelanggan akan mengalami gangguan internet sampai administrasinya dilunasi. Hal ini memiliki tujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi, Keluhan Pelanggan

### **Abstract**

*In its operation, PT. Telkom West Aceh often receives customer complaints that experience problems accessing the internet. This happens because the number of users is not proportional to the capacity of the server so that it impacts the server overload network. This research method is a qualitative research method. The purpose of this study is to determine the communication strategy used by PT. Telkom West Aceh in handling customer complaints. The results of this study are PT. Telkom West Aceh has implemented an effective communication strategy through four stages of communication strategy, namely facts, planning, action and communication as well as evaluation. PT. Telkom West Aceh conducts planning in its operational implementation which includes checking through the system, physical checking and administrative checking. Checking through the system is carried out by checking what disturbances are experienced by customers through the company's computer, then physical checking is checking that is carried out directly to the customer's house, whether there are any problems with the orbit installed at the customer's house, lastly administrative checking, administrative checking is carried out to ensure whether the customer has paid off the administration or not, because if the customer has not paid off the administration then the customer will experience internet disturbances until the administration is paid. It has a goal to provide the best service to customers.*

**Keywords:** Communication Strategy, Customer Complain

## PENDAHULUAN

PT. Telkom Aceh Barat merupakan salah satu

cabang PT. Telkom yang beralamat di Jalan Merdeka, No. 59, Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh. PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Aceh Barat merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi (Telkom, 2017).

Dalam pengoperasiannya, PT. Telkom Aceh Barat sering menerima pengaduan pelanggan yang mengalami kendala dalam mengakses internet. Hal ini sejalan dengan laporan pengaduan pelanggan yang diterima oleh Pelayanan Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI), bahwa Pelanggan sering melakukan pengaduan permasalahan atau kendala jaringan internet dan aplikasi (Amalia dalam Hakim, dkk, 2022). Pelanggan komplain dengan gangguan internet yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini terjadi karena jumlah pengguna yang tidak sebanding dengan kapasitas kemampuan server sehingga berdampak dengan jaringan overload server. Hal ini merupakan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian. Permasalahan ini penting untuk diteliti agar pelanggan tetap menggunakan provider Telkomsel. Jika permasalahan tersebut belum diatasi, maka mampu mengurangi kepercayaan pelanggan dan dapat berdampak pada berkurangnya pelanggan provider Telkom.

Menurut kepercayaan pelanggan terhadap sebuah perusahaan akan terjaga apabila perusahaan menangani keluhan atau kendala pelanggan dengan baik dan dapat

merealisasikan bahasa iklan atau narasi yang di kampanyekan oleh perusahaan tersebut terhadap suatu produk.

Dengan adanya komplain yang dilakukan oleh pelanggan kepada PT. Telkom Aceh Barat, tentunya berdampak kepada jumlah atau penurunan pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Aceh Barat. Oleh karena itu dibutuhkan strategi komunikasi guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan PT. Telkom Aceh Barat.

Strategi komunikasi merupakan kombinasi dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) serta manajemen (*management communication*) untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi yang dilakukan harus strategi komunikasi yang paling efektif, sehingga memiliki peluang yang tinggi untuk mencapai tujuan.

Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi menurut Cutlip dan Center melalui empat tahapan strategi komunikasi, yaitu fakta, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi (Effendy dalam Diahsari, 2016). Teori ini digunakan sejalan dengan kajian yang akan diteliti, yaitu strategi komunikasi PT. Telkom Aceh Barat dalam penanganan pengaduan pelanggan mengenai gangguan internet.

Hal ini mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Dianahsari, 2016) dengan judul “Strategi Komunikasi Humas dan Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome di PT. Telkom Divisi Regional IV Jateng-DIY”, bahwa Strategi komunikasi penanganan keluhan yang dilakukan oleh Humas PT. Telkom Divisi Regional IV Jateng-DIY, yaitu Penemuan Fakta (*fact finding*), Perencanaan (*planning*), Aksi dan

Komunikasi (*action and communication*) dan Evaluasi (*evaluation*).

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yaitu meneliti tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Telkom dalam menangani berbagai permasalahan atau keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan.

Perbedaan antara keduanya terdapat pada ruang lingkup perusahaan yang dijadikan sebagai tempat penelitian, dimana penelitian yang dilakukan oleh Dianahsari (2016) bertempat di PT. Telkom Divisi Regional yang bertanggung jawab langsung atas beberapa Kantor wilayah telkom (Witel) dan Daerah telkom (Datel) yang ruang lingkup kerjanya yang lebih luas sedangkan penelitian ini ruang lingkungannya di Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan paparan masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh PT. Telkom Aceh Barat dalam penanganan pengaduan pelanggan, dengan judul **“Strategi Komunikasi PT. Telekomunikasi Aceh Barat Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Mengenai Gangguan Internet”**.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh PT Telekomunikasi Aceh Barat dalam menangani pengaduan pelanggan mengenai gangguan internet.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Telkom Aceh Barat. Penelitian ini dimulai dari 20 Maret 2022 hingga 28 Mei 2022.

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif

adalah metode penelitian yang melibatkan emosi, wawasan, serta data yang dikumpulkan (Halifa dan Yusuf, 2021). Metode penelitian ini digunakan sejalan dengan penelitian yang melaksanakan wawancara terhadap informan penelitian di lapangan atau secara langsung. Wawancara yaitu proses perolehan data yang digunakan peneliti dalam sebuah penelitian untuk menemukan informasi mengenai penelitian secara langsung (Purdiningtiyas, (2018)..

Penelitian ini merupakan hasil dari wawancara mendalam dan tanya jawab tatap muka antara narasumber dan pewawancara. Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif karena data yang digunakan di lapangan berupa sumber serta observasi.

Pemilihan narasumber menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan dalam perolehan data wawancara yang berlandaskan pertimbangan sumber perolehan data yang memiliki kriteria tertentu untuk mencapai tujuan penelitian (Istikomah, dkk, 2021). Informan dalam penelitian ini dipilih dari beberapa karyawan PT. Telkom Aceh Barat yang mumpuni untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Purposive sampling merupakan perolehan data primer berdasarkan pertimbangan sumber data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian (Istikomah, dkk, 2021). Dalam penelitian ini ada tiga informasi, yaitu pertama Armika yang menjabat sebagai Pimpinan Datel, kedua Irvansyah yang menjabat sebagai Pengawas dan Pengontrolan Kinerja Sales dan Teknisi dan terakhir Hendri yang sebagai Supervisor dan Sales.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Greenberg (2019) pelanggan merupakan individual maupun kelompok dalam membeli jasa serta produk berdasarkan keputusan, pertimbangan, manfaat maupun harga yang diinginkan dan memiliki hubungan dengan perusahaan ataupun instansi melalui komunikasi seperti telepon, surat serta fasilitas yang diberikan sebagai kenyamanan antara perusahaan dan pelanggan untuk mendapatkan penawaran, serta pelayanan dari perusahaan atau instansi.

Dalam menangani permasalahan pengaduan pelanggan, PT. Telkom Aceh Barat membutuhkan strategi komunikasi yang efektif dalam menangani pengaduan pelanggan. Instansi membutuhkan strategi komunikasi dalam pelaksanaan sebagai pelayanan operasional untuk menangani gangguan yang terjadi pada pelanggan (Effendy, 2017).

Strategi komunikasi adalah panduan untuk merencanakan dan mengelola untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik operasional. Untuk mencapai ini, strategi komunikasi harus menunjukkan bagaimana melakukan operasi taktis. Artinya, jalannya tindakan (prosedur) dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada keadaan dan kondisi.

Strategi komunikasi menurut Cutlip dan Center melalui empat tahapan strategi komunikasi, yaitu fakta, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi (Effendy dalam Diahsari, 2016).

### **Penemuan Fakta (*Finding Fact*)**

Penanganan pengaduan yang dimaksud adalah tempat dimana salah satu pelanggan atau customer memberitahukan kendala yang dialami, bisa jadi kendala

lambat jaringan, kerusakan kabel dan penanganan permasalahan lainnya dari PT Telekomunikasi kepada konsumen agar lebih nyaman dalam penggunaan Jaringan *fiber* Optik.

Tahap penemuan fakta merupakan tahap analisis untuk mengumpulkan data dan fakta mengenai permasalahan yang dialami oleh pelanggan dan bagaimana pendapat atau cara masyarakat dalam menyikapi permasalahan tersebut. Data yang ditemukan oleh instansi akan dianalisis dan diklasifikasikan permasalahannya guna memudahkan instansi untuk menemukan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh pelanggan.

Penemuan fakta dan data terkait dengan gangguan internet yang dialami oleh pelanggan PT. Telkom Aceh Barat ditemukan dari call center dan email serta keluhan yang dikeluhkan oleh pelanggan kepada teknisi di lapangan. Teknisi akan melaporkan secara cepat terkait dengan gangguan internet provider Telkom yang dialami oleh pelanggan

### **Perencanaan (*Planning*)**

Dalam tahap *planning* merupakan tahapapan yang melakukan penyusunan permasalahan. Permasalahan tersebut didasarkan pada data dan fakta. Fakta didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait sedangkan rencana adalah gabungan dari kebijaksanaan dan tata cara pelaksanaannya. Kemudian ditahap *planning* akan direncanakan solusi atau program yang akan dilaksanakan guna menangani permasalahan yang terjadi. PT. Telkom Aceh Barat melakukan perencanaan dalam pelaksanaan operasionalnya yang

meliputi, pengecekan melalui sistem, pengecekan fisik dan pengecekan administrasi. Pengecekan melalui sistem dilakukan dengan cara mengecek gangguan apa yang dialami oleh pelanggan melalui computer perusahaan, kemudian pengecekan fisik adalah pengecekan yang dilakukan langsung ke rumah pelanggan, apakah ada kendala pada orbit yang terpasang di rumah pelanggan, terakhir pengecekan administrasi, pengecekan administrasi dilakukan untuk memastikan apakah pelanggan sudah melunasi administrasi atau belum, karena apabila pelanggan belum melunasi administrasi maka pelanggan akan mengalami gangguan internet sampai administrasinya dilunasi.

Hal ini memiliki tujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Salah satu bentuk layanan ini adalah penanganan keluhan pelanggan.

### **Aksi dan Komunikasi (*Action and Communication*)**

Tahap aksi dan komunikasi merupakan serangkaian program atau kegiatan guna mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Pelaksanaan tahapan ini merupakan rencana yang telah digagas dengan baik hasil pemikiran berdasarkan data dan fakta yang ditemukan di lapangan yang kemudian akan dilakukan kegiatan operasionalnya.

Dalam operasionalnya PT. Telkom Aceh Barat melakukan beberapa tindakan guna menangani pengaduan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

Pengecekan melalui sistem (*by system*). Hal ini merupakan pemeriksaan awal yang dilakukan untuk menemukan atau

mengidentifikasi akar penyebab kesalahan yang ditemukan pada keluhan pelanggan. Pengecekan melalui sistem (*by system*) dilakukan secara efektif pada sistem komputer.

Pengecekan fisik. Pengecekan ini dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang digunakan bebas dari kerusakan fisik. Identifikasi fisik terlihat jika pemeriksaan sistem terlihat baik namun pelanggan mengalami gangguan, maka permasalahannya berasal dari fisik.

Pengecekan Administrasi. Pengecekan ini terkait dengan tagihan atau pembayaran administrasi bulanan. Misalnya, ketika pelanggan mengatakan internanya tidak berfungsi, maka akan dilakukan pengecekan administrasi, setelah memeriksa dan menemukan bahwa pembayarannya terlambat atau ada masalah lain.

Dalam operasionalnya teknisi melaporkan gangguan ataupun kendala yang dialami oleh pelanggan, hal ini dapat dilakukan karena teknisi bertatap muka langsung dengan pelanggan dan berperan sebagai komunikator. Teknisi PT. Telkom Aceh Barat menginformasikan kepada pelanggan setiap gangguan yang terjadi sehingga pelanggan memahami dan menanggapi gangguan tersebut.

PT. Telkom Aceh Barat memberikan edukasi kepada pelanggan melalui aplikasi My Indihome dan menyarankan kepada pelanggan agar mendownload aplikasi tersebut agar dapat mengakses menu gangguan guna mendapatkan pelayanan terbaik.

Aplikasi My Indihome ialah aplikasi yang dirancang untuk mengakses menu agar dapat berlangganan dengan IndiHome,

mengaktifkan OTT Video streaming, berlangganan berbagai fitur, melaporkan gangguan layanan IndiHome, memeriksa tagihan, memeriksa poin myIndiHome, informasi penggunaan, serta aplikasi menarik lainnya yang digunakan untuk layanan (IndiHome, 2021).

### **Evaluasi (*Evaluation*)**

Tahap evaluasi (*Evaluation*) merupakan tahap pengawasan terhadap kegiatan yang sudah direncanakan. Evaluasi ialah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menarik kesimpulan dengan menggunakan alat bantu untuk mengetahui kondisi suatu objek dan membandingkan hasilnya dengan standar. Tujuan dilakukannya evaluasi yaitu untuk mengetahui apakah kegiatan atau program tersebut sudah dilakukan secara baik dan mengetahui kekurangan kegiatan tersebut untuk menjadi perbaikan pada kegiatan berikutnya. Dengan melakukan evaluasi instansi akan mengetahui tingkat keberhasilan dari strategi komunikasi yang dilakukan.

PT. Telkom Aceh Barat melakukan evaluasi secara menyeluruh tentang laporan yang terjadi. Evaluasi tersebut mencakup kendala yang sering terjadi dan solusi yang dilakukan agar kendala ataupun pengaduan masyarakat bisa teratasi dengan baik. Evaluasi dilaksanakan dengan cara menganalisis permasalahan atau aduan pelanggan terhadap gangguan internet provider telkomsel. Kemudian dari permasalahan tersebut akan diberikan solusi dalam menangani problem tersebut. Kemudian hasil dari pelaksanaan solusi tersebut akan dievaluasi kembali, apakah sudah tepat atau belum. Evaluasi ini

dilakukan untuk mengetahui hasil penanganan keluhan pelanggan dan sangat penting dalam penanganan keluhan pelanggan.

Operator PT. Telkom Aceh Barat Aceh Barat dievaluasi setiap bulan oleh manajemen. Evaluasi program mengkaji bagaimana pembangunan berjalan. Hal ini dilakukan dengan mengadakan pertemuan yang dapat digunakan sebagai langkah lain untuk menangani keluhan pelanggan. PT. Telkom Aceh Barat membuat laporan tahunan. Laporan tersebut mencakup capaian program yang dilakukan perusahaan PT. Telkom Aceh Barat setiap tahun mengenai keluhan pelanggan.

### **KESIMPULAN**

Dari seluruh strategi komunikasi PT Telkom Aceh Barat dalam menangani pengadu pelanggan mengenai gangguan internet yang telah diimplementasikan yang meliputi, fakta, perencanaan, aksi dan komunikasi serta evaluasi telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari citra Telkom yang baik Dimata masyarakat. Namun demikian, PT Telkom Aceh Barat harus meningkatkan hasil evaluasi guna meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Setiap aduan pelanggan mengenai permasalahan internet akan diproses secara baik oleh PT. Telkom Aceh Barat. Identitas atau segmentasi akan diproses oleh operator yang disebut dengan *Helpdesk*, operator akan melakukan pemeriksaan sistem, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan administrasi, apabila terdeteksi penyebab gangguan tim akan melakukan tindakan dilapangan. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. Telkom Aceh Barat dalam menangani aduan pelanggan

mengenai gangguan internet sudah tepat dan dilaksanakan secara tepat.

## REFERENSI

- Dianahsari, S. R. (2016). Strategi komunikasi humas dan penanganan keluhan pelanggan Indihome di PT Telkom Divisi Regional IV Jateng-DIY. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro. Retrieved from [https://www.academia.edu/33382801/strategi\\_komunikasi\\_penanganan\\_keluhan](https://www.academia.edu/33382801/strategi_komunikasi_penanganan_keluhan)
- Diantara, L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Fajar Riau Wisata Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 5(2), 100-105. Retrieved from <https://www.ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/365>
- Effendy, (2017). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Greenberg,P.(2019). Retrieved from <https://onesearch.id/Author/Home?author=Onong+Ukhyana+EFFENDY>
- Indihome. (2021). Tentang my indihome. Diakses pada 15 Juni 2022. Retrieved from melalui <https://www.indihome.co.id>.
- Istikomah, I. D., Agiati, R. E., & Ilyas, A. E. (2021). Modal Sosial Pengurus Karang Taruna dalam Menangani Kemiskinan di Desa Bunisari Kecamatan Warungkondang Kabupaten Cianjur. *Jurnal Ilmiah Perlindungan dan Pemberdayaan Sosial (Lindayasos)*, 3(02), 88-107. Retrieved from <https://jurnal.poltekesos.ac.id/index.php/lindayasos/article/view/449/329>
- Kusumawati, T. I (2016). Komunikasi verbal dan non verbal. *Jurnal Al-Irsyad*, 6(2): 142. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/view/6618>
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133305>
- Purdiningtiyas, W. (2018). *Strategi Komunikasi Penyiar Dalam Menyampaikan Pesan-Pesan Dakwah Di D! Radio Lampung* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung). Retrieved from <http://repository.radenintan.ac.id/3829/1/Skripsi%20Lengkap.pdf>
- Syahputri, H. (2022). *Strategi Komunikasi Customer Care PT Telkom Witel Ridar Dalam Mempertahankan Pelanggan Indihome* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). Retrieved from <https://repository.uir.ac.id/13220/>