

Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Pelanggan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon

Sri Undartik *¹
Leonita Maharani ²
Afri Prihatini Eka Putri ³

^{1,2,3} Politeknik LP3I Kampus Cirebon

*e-mail : srie.camantara@gmail.com, maharanileonita@gmail.com, afriprihatiniekaputri11@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini peneliti mencoba menggali informasi mengenai strategi dan upaya yang dilakukan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendapatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon. Lokasi penelitian dilakukan di PT Telkom Indonesia Witel Cirebon yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Peneliti menggunakan teknik pemilihan informan purposive sampling. Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif yaitu merupakan data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun sumber informasi dalam wawancara adalah karyawan dan staff PT Telkom Indonesia Witel Cirebon. Hasil penelitian yang didapatkan adalah beberapa upaya yang dilakukan oleh PT Telkom Indonesia Witel Cirebon dalam mendapatkan kepuasan pelanggan adalah dengan beberapa strategi. Yang pertama adalah Memberikan Perhatian Lebih Dalam Mencermati Kepuasan Pelanggan, Menambah Fasilitas Pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, dan Menambah Karyawan Untuk Mempercepat Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Abstract

In this study, researchers tried to dig up information about the strategies and efforts made by PT Telkom Indonesia Witel Cirebon in improving service quality and obtaining customer satisfaction. The purpose of this study was to describe the quality of service for customers of PT Telkom Indonesia Witel Cirebon. The research method used is descriptive qualitative, The data collection method used by researchers in this study is the method of observation, interviews and documentation. The sources of information in the interviews were employees and staff of PT Telkom Indonesia Witel Cirebon. The research results obtained are several efforts made by PT Telkom Indonesia Witel Cirebon in getting customer satisfaction by several strategies. The first is to give more attention in observing customer satisfaction, adding facilities at PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, and Adding Employees to Accelerate Service to Customers.

Keywords: Service, Quality of service, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu diberbagai lapisan masyarakat. Kemudahan dan kehandalan komunikasi yang tercipta saat ini memberikan motivasi setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi secara sistematis, cepat, mudah dan murah serta terhubung dimana dan kapan saja mereka inginkan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana

perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk atau jasa akan menjadi gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa juga disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

PT Telkom Indonesia Tbk mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah sebanyak jutaan pelanggan. Namun, baik perusahaan besar maupun kecil pasti ada saja permasalahan yang terjadi dalam bisnisnya. Permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di PT Telkom Indonesia Witel Cirebon diantaranya kurangnya perhatian yang dilakukan pihak Telkom dalam mencermati kepuasan pelanggan, kurangnya fasilitas dan layanan yang diberikan, kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Masih adanya permasalahan dalam pelayanan membuat perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya sehingga konsumen akan menjadi puas. Konsumen yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan akan membuat konsumen menjadi loyal. Setelah memahami pentingnya pelayanan untuk pelanggan saat bertransaksi agar tidak berpaling ke perusahaan lain, maka penulis berkeinginan untuk mengkaji lebih dalam mengenai strategi pelayanan terhadap konsumen.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di PT Telkom Indonesia Witel Cirebon.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa sajakah yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan di PT Telkom Indonesia Witel Cirebon.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

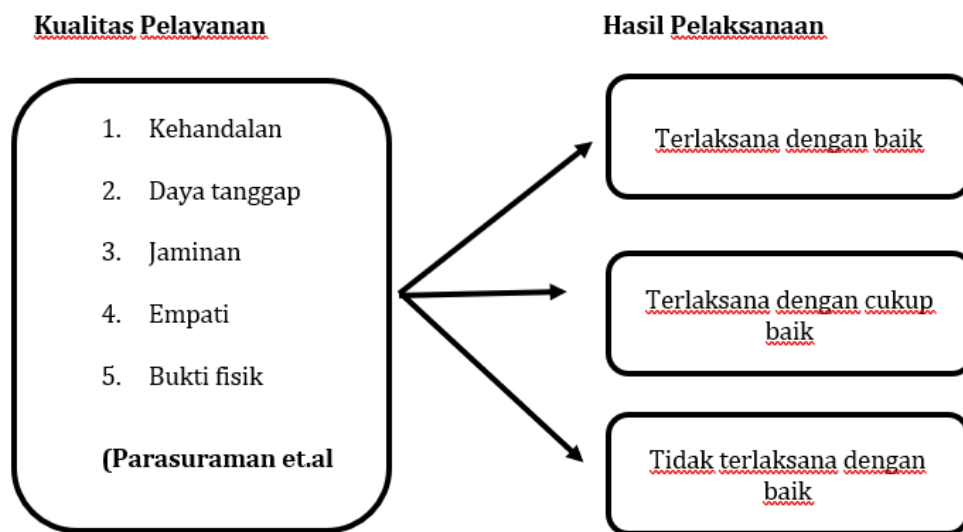
METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang mana pendekatan penelitian akan mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah (Satori dan Komaria, 2012:25). Data dikumpulkan dengan metode wawancara yakni teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif di mana peneliti membangun interaksi komunikasi dan percakapan dengan terwawancara (interviewe) dengan maksud menghimpun informasi dari interviewe. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab (Satori dan Komariah, 2012:129-130).

Selain itu, peneliti juga mencari data melalui studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Hal ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Parasuman et all menjelaskan bahwa dalam rangka mengukur kualitas pelayanan sebuah usaha terdapat lima dimensi yaitu reliability, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Di bawah ini digambarkan bagaimana lima komponen diukur dalam rangka mencari sejauh mana nilai kualitas pelayanan yang sudah diberikan atau dilaksanakan PT Telkom Indonesia Witel Cirebon. Berangkat dari lima komponen tersebut peneliti melakukan analisis data dan digambarkan sebagai berikut:



Pelaksanaan Prosedur Kualitas Pelayanan Yang Berjalan

Kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Parasuraman et.al (1985) mengidentifikasi bahwa pelanggan menilai kualitas pelayanan melalui 5 komponen sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability dalam PT Telkom Indonesia Witel Cirebon, yaitu:

- 1) Sudah cermat dalam melayani pelanggan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan perusahaan dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan sudah cukup baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, terdiri dari:

- 1) Perusahaan merespon dengan baik pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Perusahaan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- 3) Perusahaan melayani dalam waktu yang tepat meskipun kadang pegawai masih kurang sigap.
- 4) Pada saat pelanggan complain, keluhan tersebut direspon baik oleh perusahaan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, di antaranya:

- 1) PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan.
- 2) PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi empati pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, di antaranya:

- 1) Pegawai Telkom melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah.

- 2) Perusahaan menghargai setiap pelanggan yang datang.
- 3) Pada saat melayani pelanggan, pegawai Telkom mendahulukan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi. Indikator untuk dimensi tangible pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon, di antaranya:

- 1) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 2) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan berjalan dengan lancar meskipun ada beberapa alat bantu yang masih sedikit kurang.
- 3) Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan sangat rapih dan baik.
- 4) Kenyamanan tempat penyedia pelayanan.
- 5) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan cukup baik sesuai dengan SOP yang ada.
- 6) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan karena Telkom memfasilitasi sosial media untuk para pelanggan daftar secara online.

Adapun prosedur kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Telkom adalah sebagai berikut :

Menjaga Kualitas Produk Barang dan Jasa

Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan yang mereka inginkan. Karenanya kualitas produk barang haruslah konsisten bagusnya. Apalagi jika pelanggan hanya bayar murah namun bisa mendapatkan produk yang kualitasnya tinggi, pasti kepuasan pelanggan lebih meningkat. Bahkan meskipun produk tersebut memiliki harga mahal, pelanggan tidak akan berat mengeluarkan uangnya jika kualitas produk memang sepadan dengan harga tersebut.

Pelayanan yang ramah

Melayani pelanggan memerlukan teknik khusus untuk bisa mendapatkan perhatian dan meninggalkan kesan tersendiri bagi pelanggan. Jangan pernah menampakkan wajah murung, cemberut, atau marah yang bisa membuat pelanggan segan atau justru malah kesal. Senyum merupakan tips paling utama dan paling mudah yang bisa dipraktekkan agar pelanggan merasa nyaman. Jangan bosan menjawab apapun pertanyaan dari pelanggan. Dan jika pelanggan mengajukan komplain, pegawai PT Telkom Indonesia Witel Cirebon ucapkan permintaan maaf terlebih dahulu meskipun letak kesalahan ada pada pelanggan.

Mendengarkan Keluhan dan Saran dari Pelanggan

Jika pelanggan menyampaikan keluhan dan saran, maka PT Telkom Indonesia Witel Cirebon mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan dan saran tersebut. Hal tersebut tentunya karena ada hal yang tidak nyaman bagi pelanggan. Dengan menindaklanjuti keluhan dan saran dari para pelanggan, mereka akan merasa dihargai dan kita juga bisa mengetahui kekurangan dari usaha kita sehingga dapat diperbaiki agar mampu menjadi yang lebih baik lagi dari yang sebelumnya.

Langsung Mendatangi Pelanggan

Untuk menciptakan hubungan yang baik dengan para pelanggan, perlu adanya komunikasi yang baik dan hangat. Dekati pelanggan secara profesional, tanyakan apa yang mereka butuhkan dan sigap dengan segala permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan lebih berlipat ketika ia dimudahkan untuk mencari produk atau jasa yang mereka inginkan. Karena terkadang ada pelanggan yang malu atau segan untuk bertanya lebih dulu, sehingga diperlukan pelayanan yang lebih aktif.

Memberikan Pelayanan Ekstra

Untuk memuaskan para pelanggannya, PT Telkom Indonesia Witel Cirebon memberikan diskon khusus atau promosi baik pada pelanggan baru ataupun pelanggan lama. Terlebih lagi jika pelanggan tersebut sudah bertahun-tahun menggunakan produk dan jasa Telkom mereka akan diberikan reward atau hadiah sebagai rasa terima kasih Telkom karena telah setia menggunakan produk dan jasanya, hal tersebut bisa membuat para pelanggan merasa istimewa. Pelayanan ekstra yang banyak menguntungkan pelanggan pasti bisa meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif.

Dalam rangka usaha memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, PT Telkom Indonesia Tbk khususnya untuk Witel Cirebon ini tentunya mengalami kesulitan yang cukup mengganggu. Berdasarkan analisis diperoleh data yang disertai pembahasannya, sebagai berikut:

1. Kurangnya Perhatian Yang Dilakukan Pihak Telkom Dalam Mencermati Kepuasan Pelanggan

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah salah satu strategi pemasaran yang efektif untuk mempertahankan pelanggan ditengah persaingan bisnis. Hubungan yang baik dengan pelanggan secara otomatis akan membuat pelanggan loyal, sedangkan pelanggan yang kecewa akan meninggalkan kita dan berpaling ke perusahaan lain. Pada PT Telkom Indonesia Witel Cirebon, para karyawan masih sedikit kurang memperhatikan pelayanan terhadap pelanggannya. Hambatan yang terjadi seperti tidak terfollow up-nya keluhan pelanggan dan lamanya waktu yang dibutuhkan teknisi untuk memperbaiki kendala pelanggan sehingga dapat menghambat proses penanganan yang akan dilakukan.

2. Kurangnya fasilitas yang diberikan PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon

Pemberian fasilitas yang lengkap merupakan salah satu pendorong untuk bekerja. Suatu kantor harus mempunyai berbagai macam kelengkapan fasilitas kerja seperti gedung kantor, komputer, meja, kursi, lemari dan fasilitas pendukung lainnya seperti kendaraan dinas. Pada PT Telkom Indonesia Witel Cirebon, fasilitas sudah lengkap dan cukup memadai. Namun, hanya ada sedikit yang kurang seperti kendaraan roda dua dan laptop yang terbatas. Kurangnya fasilitas untuk menunjang pekerjaan karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Bisa jadi mereka akan bekerja dengan tidak maksimal dan asal-asalan karena kurangnya fasilitas tersebut.

3. Kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan

Pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon memang masih membutuhkan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang prima. Hal ini terbukti masih banyaknya komplein yang diterima oleh PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon. Lambatnya dalam mengatasi gangguan serta tidak cepatnya pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor penghambat bagi pelayanan terhadap pelanggan. Dalam prakteknya ternyata masalah penanganan komplein terhadap pelanggan petugas kurang sigap. Kurang sigapnya para teknisi juga memperlambat proses perbaikan karena tugas teknisi bukan hanya memperbaiki tetapi juga memasang intalasi pemasangan modem baru.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa perusahaan pun berupaya menekan setiap kesulitan tersebut dengan cara:

Memberikan Perhatian Lebih Dalam Mencermati Kepuasan Pelanggan

Semua pelanggan pasti berharap dinomor satukan. Pepatah mengatakan bahwa pelanggan adalah raja. Karena itu, kita harus mencoba untuk peduli dan lebih perhatian terhadap semua pelanggan dan jangan pernah sekalipun mengabaikan pelanggan atau calon pelanggan.

Berikan pelayanan dengan baik dan jadikan semua pelanggan menjadi istimewa. Dengan begitu, pelanggan akan merasa dihargai dan tentu mereka tidak akan pernah kecewa terhadap perusahaan kita dan dapat meningkatkan citra perusahaan karena mampu melakukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Menambah Fasilitas Pada PT. Telkom Indonesia Witel Cirebon

PT Telkom Indonesia Witel Cirebon sebaiknya dapat memperbanyak atau menambah fasilitas perusahaan yang masih kurang atau terbatas agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sarana dan prasarana merupakan hal-hal atau fasilitas yang mendukung akan berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan perkantoran. Melihat akan PT Telkom merupakan perusahaan besar dan cukup banyak memiliki pelanggan, maka segala fasilitas yang masih kurang atau terbatas harus segera diperhatikan dan dipertimbangkan agar tidak ada kendala pada saat melakukan suatu pekerjaan kantor.

Menambah Karyawan Untuk Mempercepat Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pelanggan

Saran bagi PT Telkom Indonesia Witel Cirebon sebaiknya ada penambahan karyawan khususnya dalam bidang teknisi agar komplain yang datang dari pelanggan dapat diselesaikan. Pelanggan adalah salah satu aset perusahaan yang harus dijaga dengan baik. Mereka berperan penting dalam menentukan kesuksesan sebuah bisnis.

Jadi, ketika ada pelanggan komplain terhadap produk ataupun pelayanan perusahaan kita, cobalah untuk tetap tenang dan mengalah untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Jangan pernah untuk membantah sepele kata pun, karena itu hanya dapat membuat emosi pelanggan semakin memuncak.

Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap bisnis dan juga dapat membawa efek negatif terhadap perusahaan. Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, kita juga dapat memberikan mereka hadiah kecil seperti gratis produk atau voucher belanja, tidak lupa juga untuk meminta maaf atas semua ketidaknyamanan yang mereka rasakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di PT Telkom Indonesia Witel Cirebon masih belum optimal. Jika diabaikan hal ini dapat berdampak buruk bagi perkembangan usaha perusahaan karena persaingan dalam bidang telekomunikasi di era digital ini terus meningkat. Mereka masih memiliki banyak pekerjaan rumah yang harus dilakukan dalam rangka memberikan kualitas pelayanan terbaik mereka untuk para pelanggannya. Khusus Witel Cirebon usaha yang mereka dapat laksanakan, seperti penerapan pendaftaran secara online untuk mengurangi antrian panjang, pelayanan konsumen yang ramah dan humanis serta harus mampu membaca kebutuhan konsumen atau pelanggan yang datang merupakan hal-hal yang menjadi salah satu usaha mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini memberikan gambaran pada penelitian berikutnya untuk membahas lebih mendalam mengenai praktek pelayanan dari sisi komunikasi yang dibangun oleh customer service terkait penawaran barang dan jasa pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gie. Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. 2020. <https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasan-pelanggan/>.
- Heriza, Alam Firdaus dan Endah Wartiningih. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Witel Jakarta Selatan. *Jurnal Epigram*. Vol 12(2). <https://doi.org/10.32722/epi.v12i2.717>.

- Nanda. Kualitas Pelayanan Adalah : Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur. 2021. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>.
- Oktavianis, Inda Dwi. (2013). Upaya PT. Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy Dalam Memuaskan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol1(1). <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/12>.
- Wahyuni, Rita. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Jurnal Abiwara*. Vol. 1(1). <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i1.498.g309>.
- Yemmi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Plasa Telkom Group Kabupaten Barru. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/14112Full_Text.pdf&ved=2ahUKEwii9eC3tj_4AhXtSWwGHUiKDTgQFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw1TiVjAnkLjw0ou5sAC4vvI.