

## **Optimalisasi Penggunaan Layanan Komunikasi 147 Oleh Pelanggan Indihome**

Optimization of Communications Service Care 147 by Customer Indihome

<sup>1</sup>Ridha Nurjanah, <sup>2</sup>M. Husen Fahmi

<sup>1,2</sup>*Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: <sup>1</sup>Ridhanur930@gmail.com*

**Abstract.** Indihome is one of the internet providers that offer triple play services consisting of home phone, fiber optic Internet network and UseeTV. As the largest provider then required to provide the best service to its customers through Telkom Care 147. Under these conditions, the problem in this research is formulated as follows: (1)How is the reliability of communication services according to customer Indihome 147? (2)How responsiveness 147 communication service according to customer Indihome? (3)How to taste definitely Customer Service by Indihome 147 communication? (4)How empathetic communication service 147 according to Customer Indihome? Researchers used descriptive method with quantitative approach. The population in the capture is a resident of RW 03 villages Cijerah as many as 35 respondents. With the total sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, observation, and study pustaka. Hasil this study are: (1)Dimensions Reliability has a difference of -38.3, the 147 service is not yet fully optimized (2)Responsiveness Dimension has a difference of -25.6 then the 147 service is not yet fully optimized (3) dimensional Security has a difference of -18.3, the 147 service is not yet fully optimized (4) On the dimension Empathy has 147 -27.6 then the service has not been fully optimized.

**Keywords:** service quality, customer service, Indihome.

**Abstrak.** Indihome yaitu salah satu provider internet yang menawarkan layanan triple play yang terdiri dari telepon rumah, jaringan internet Fiber optic dan UseeTV. Sebagai provider terbesar maka diharuskan untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumennya melalui Telkom Care 147. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1)Bagaimana keandalan Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome? (2)Bagaimana daya tanggap Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome? (3)Bagaimana rasa pasti Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome? (4)Bagaimana empati Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome? Peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang di ambil adalah warga RW 03 kelurahan cijerah sebanyak 35 responden. Dengan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini adalah: (1)Dimensi Keandalan memiliki selisih -38,3 maka layanan 147 belum sepenuhnya optimal (2)Dimensi Daya Tanggap memiliki selisih -25,6 maka layanan 147 belum sepenuhnya optimal (3)Dimensi Jaminan memiliki selisih -18,3 maka layanan 147 belum sepenuhnya optimal (4)Pada dimensi Empati memiliki -27,6 maka layanan 147 belum sepenuhnya optimal.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, pelayanan pelanggan, Indihome.

## A. Pendahuluan

Indihome merupakan salah satu provider internet Indonesia yang cukup besar yang merupakan salah satu produk layanan PT. Telkom Indonesia berupa paket layanan triple play yang terdiri dari telepon rumah dengan internet yang sudah menggunakan 100% jaringan Fiber optic atau high speed Internet yang memungkinkan kecepatan Internet yang lebih tinggi dan UseeTV.

Indihome memiliki layanan komunikasi yang menerima keluhan atau pemasangan Indihome melalui layanan 147 untuk memudahkan para pelanggan menghubungi Customer Care Indihome. Telkom Call Center 147 merupakan pusat layanan informasi produk dan customer care bagi seluruh pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia

Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti respon dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan komunikasi 147 terhadap pelanggan Indihome dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Optimalisasi Penggunaan Layanan Komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome?” Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok yaitu:

1. Bagaimana Reliability (keandalan) Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome?
2. Bagaimana Responsiveness (daya tanggap) Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome?
3. Bagaimana Assurance (rasa pasti) Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome?
4. Bagaimana Empathy (empati) Layanan komunikasi 147 menurut Pelanggan Indihome?

## B. Landasan Teori

Menurut definisi dari American Society for Quality Control mengemukakan bahwa Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Definisi ini sangat jelas bahwa suatu kualitas sangat bergantung pada pelanggan. (dalam Lupiyoadi, 2006:181)

Menurut Fandy Tjiptono (2008), mengatakan bahwa “Sikap atau cara karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (service excellence) kepada pelanggan”.

Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) dalam Tjiptono, 2006:69

1. *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
3. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
4. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah penelitian mengenai optimalisasi penggunaan layanan komunikasi 147 oleh pelanggan indihome, yang dihitung menggunakan metode Servqual yaitu harapan dikurangi dengan kenyataan, berikut hasil perhitungan dijelaskan pada tabel berikut.

Akumulasi jawaban mengenai Layanan Komunikasi Telkom Care 147

NO.	Skor		
	Dimensi	Kenyataan	Harapan
1	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	358	473
2	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	376	453
3	Rasa Pasti ( <i>Assurance</i> )	404	459
4	Empati ( <i>Empathy</i> )	385	465
<b>Total</b>		<b>1523</b>	<b>1850</b>

Dari data 4 dimensi di atas skor-skor tersebut kemudian dimasukkan ke dalam rumus SERVQUAL *dimension-by-dimension analysis* yang kemudian dari hasil tersebut akan didapat Gap/selisih atau skor SERVQUAL pada kualitas pelayanan komunikasi Telkom Care 147. Berikut adalah perhitungannya :

Skor SERVQUAL

$$= \text{—————} - \text{—————}$$

$$= \text{—————} - \text{—————}$$

$$= 380,25 - 462,5$$

$$= -82,25$$

Dengan demikian, berdasarkan perhitungan tersebut skor SERVQUAL pada Gap/selisih yang terjadi dalam kualitas pelayanan komunikasi Telkom Care 147 yaitu -82,25 yang berarti kualitas pelayanan komunikasi Telkom Care 147 masih belum optimal menurut responden atau pelanggan indihome di kelurahan cijerah maka pelayanan tersebut harus lebih dioptimalkan agar dapat memenuhi harapan dari pelanggannya.

Grafik Interval Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

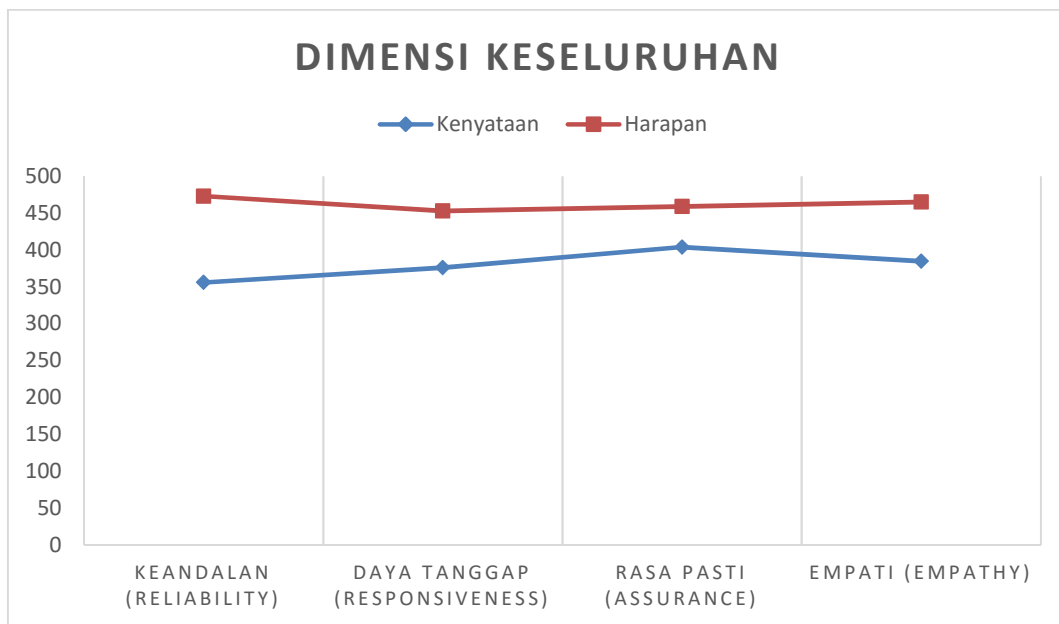
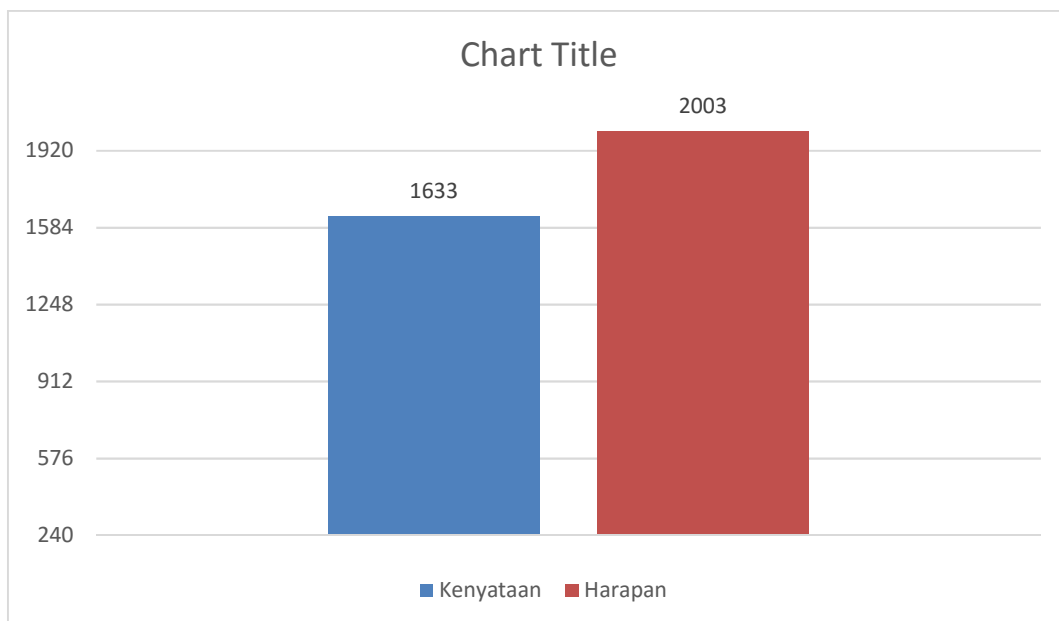


Diagram Akumulasi 4 Dimensi



Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa antara kenyataan yang dirasakan oleh responden dan harapan yang diinginkan responden tidak ada selisih yang cukup jauh mengenai layanan komunikasi Telkom Care 147, maka layanan telkom care 147 sudah baik namun belum sepenuhnya optimal karena belum sesuai dengan harapan pelanggan.

#### D. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan materi pada bab sebelumnya mengenai pendapat atau respon pelanggan Indihome terhadap layanan komunikasi Telkom Care 147, maka penulis mencoba mengambil kesimpulan dari pembahasan tersebut sebagai berikut :

1. Pada dimensi Keandalan (*reliability*), Pada umumnya respon pelanggan Indihome mengenai layanan komunikasi Telkom Care 147 menanggapi dimensi Keandalan atau *reliability* memiliki skor kenyataan menurut responden adalah 358 dan skor Harapan menurut responden adalah 473. Dari hasil tersebut gap/selisih yang dimiliki sebesar -38,3 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Telkom Care 147 dalam aspek keandalan (*reliability*) belum sepenuhnya optimal.
2. Pada dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), pada umumnya respon pelanggan Indihome mengenai layanan komunikasi Telkom Care 147 menanggapi dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), memiliki skor kenyataan menurut responden adalah 376 dan skor Harapan menurut responden adalah 453. Dari hasil tersebut gap/selisih yang dimiliki sebesar -25,6 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Telkom Care 147 dalam aspek Daya Tanggap (*responsiveness*) belum sepenuhnya optimal.
3. Pada dimensi Jaminan (*assurance*), Pada umumnya respon pelanggan Indihome mengenai layanan komunikasi Telkom Care 147 menanggapi dimensi Keandalan atau *reliability* memiliki skor kenyataan menurut responden adalah 404 dan skor Harapan menurut responden adalah 459. Dari hasil tersebut gap/selisih yang dimiliki sebesar -18,3 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Telkom Care 147 dalam aspek Jaminan (*assurance*) belum sepenuhnya optimal.
4. Pada dimensi Empati (*emphaty*), Pada umumnya respon pelanggan Indihome mengenai layanan komunikasi Telkom Care 147 menanggapi dimensi Empati (*emphaty*) memiliki skor kenyataan menurut responden adalah 385 dan skor Harapan menurut responden adalah 465. Dari hasil tersebut gap/selisih yang dimiliki sebesar -27,6 dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Telkom Care 147 dalam aspek Empati (*emphaty*) belum sepenuhnya optimal.
5. Bila dilihat dari kualitas pelayanan komunikasi yang diberikan oleh Telkom Care 147 hal ini masih belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, dapat dilihat dari kenyataan pelayanan yang dialami oleh pelanggan yang memiliki skor keseluruhan 1523 dan memiliki skor keseluruhan harapan yang diinginkan pelanggan yaitu 1850, dari hasil kedua skor tersebut dengan pengukuran Servqual, maka didapat skor gap/selisih antara kenyataan dan harapan pelanggan adalah -82,25 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Telkom Care 147 belum sepenuhnya optimal.

#### E. Saran

Saran saran yang akan penulis kemukakan merupakan hasil dari analisis dan observasi yang dilakukan oleh penulis dan juga merupakan dari hasil pernyataan responden setelah mengisi angket maupun melakukan wawancara dengan penulis. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak layanan komunikasi Telkom Care 147 agar dapat lebih tepat dalam menepati janji kepada pelanggan indihome
2. Pihak layanan komunikasi Telkom Care 147 agar dapat lebih cepat tanggap dalam melayani kepentingan pelanggan Indihome.
3. Pihak layanan komunikasi Telkom Care 147 agar dapat lebih terampil (gesit) pada saat melaksanakan tugas melayani keluhan pelanggan Indihome agar pelanggan Indihome lebih puas dengan pelayanan Komunikasi yang diberikan oleh petugas Telkom Care 147
4. Pihak layanan komunikasi Telkom Care 147 agar dapat lebih mengutamakan kepentingan pelanggan, sehingga kepuasan konsumen dapat lebih di tingkatkan kembali
5. Sejauh ini pelayanan Komunikasi yang diberikan oleh petugas Telkom Care 147 sudah cukup memuaskan bagi pelanggan Indihome, namun hal tersebut masih dapat lebih di tingkatkan menjadi memuaskan ataupun sangat memuaskan.

### **Daftar Pustaka**

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2012. Pemasaran Strategik. Edisi  
Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa, Yogyakarta: Andi  
Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management. CV. Andi Offset. Yogyakarta  
Ruslan, Rosady. 2003. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi.Jakarta: Raja  
Grafindo Persada  
Lupiyodi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung:Mandar Maju