

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan kita menjadi tidak lepas dari peran internet. Penggunaan internet tidak hanya berguna untuk kehidupan sehari-hari tetapi juga berguna untuk pelayanan publik. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat di antara penyedia layanan internet. Karena persaingan ini, penyedia layanan internet diwajibkan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan internet mereka.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Namun, seperti halnya dalam setiap pelayanan industri, tantangan yang tak terhindarkan adalah keluhan dari pelanggan.

Keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan atau ketidaknyamanan yang dialami oleh seseorang terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman. Keluhan terjadi ketika harapan atau kebutuhan individu tidak terpenuhi, sehingga mereka merasa perlu untuk menyampaikan rasa tidak puas tersebut. Maka dari itu, penanganan keluhan pelanggan yang baik sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah ini sehingga tidak melebar terlalu jauh dari pokok permasalahannya.

Penanganan keluhan pelanggan adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk menerima, memahami, dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan adalah langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk mengatasi keluhan yang diajukan oleh

pelanggan, dengan tujuan memberikan solusi yang memuaskan. Dengan adanya penanganan keluhan pelanggan yang baik sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para pelanggan. Strategi tidak hanya berfungsi untuk menunjukkan arah, tetapi menunjukkan taktik operasionalnya yang dikemukakan oleh Effendy (2008:23).

PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) atau juga dikenal sebagai PLN Icon Plus, merupakan salah satu anak perusahaan PT. PLN (Persero) yang didirikan dengan tujuan untuk mendukung perkembangan jaringan dan jasa telekomunikasi. Salah satu produk layanan Icon Plus yaitu ICONNET. ICONNET merupakan produk layanan internet *broadband full fiber optic*. ICONNET diperuntukkan sebagai layanan internet rumahan dengan harga yang terjangkau.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara merupakan landasan hukum yang penting bagi pembentukan dan pengelolaan BUMN di Indonesia, termasuk PLN Icon Plus yang merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi. Undang-Undang ini dirancang untuk memberikan dasar hukum mengenai fungsi, tujuan, serta kewajiban BUMN, yang merupakan perusahaan yang dimiliki oleh negara. PLN Icon Plus, salah satu Perusahaan milik negara, juga berperan penting dalam menjalankan fungsi-fungsi BUMN.

Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang Penetapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara yang menjelaskan bahwa Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*), yang selanjutnya disebut GCG adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Prinsip- prinsip GCG yang dimaksud adalah Transparansi, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Kemandirian, dan Kewajaran.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 3 (tiga) pilar, yaitu: (1) Peningkatan efektivitas peran pemerintah, (2) Peningkatan keberdayaan konsumen, serta (3) Peningkatan kepatuhan pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha akan menjadi aktor utama dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Konsumen akan terus didorong untuk semakin mandiri dan berdaya, sehingga konsumen dapat melindungi dirinya dari perilaku eksploitatif pelaku usaha. Dengan demikian akan tercipta hubungan konsumen dan pelaku usaha yang lebih sehat dan berimbang. Pelaku usaha pun didorong untuk lebih bertanggung jawab dalam menghasilkan barang atau jasa yang mengedepankan aspek kenyamanan.

Berdasarkan observasi awal melalui pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe, ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diterima. Keluhan utama yang paling sering muncul adalah kualitas jaringan yang kurang stabil, di mana sering terjadi pemutusan koneksi secara tiba-tiba tanpa alasan yang jelas. Selain itu, beberapa pelanggan juga mengeluhkan

kurang responsivitas petugas dalam menanggapi masalah yang disampaikan oleh pelanggan. Beberapa pelanggan merasa bahwa petugas kurang sigap atau tidak cukup cepat dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, sehingga menambah ketidakpuasan di kalangan pengguna layanan. (*Observasi awal, 26 Agustus 2024*).

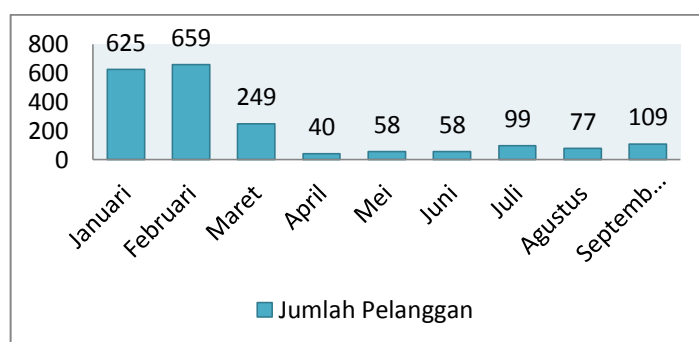
Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara awal dengan Bapak Bima, salah satu pelanggan ICONNET, untuk menggali lebih mendalam mengenai pengalaman beliau dalam menggunakan layanan. Dalam wawancara tersebut, Bapak Bima menyampaikan, “*Keluhan utama saya adalah seringnya gangguan koneksi, terutama pada saat mendekati tagihan pembayaran. Saya sudah beberapa kali melaporkan masalah ini, tetapi kendalanya masih tetap sama.*” Salah satu permasalahan utamanya adalah kurang sigapnya *customer care* dalam berkoordinasi dengan teknisi. Akibatnya, teknisi sering kali lalai dalam menjalankan tugas mereka. (*Wawancara awal, 28 Oktober 2024*).

Kebutuhan layanan telekomunikasi saat ini telah menjadi kebutuhan pokok yang merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat di Kota Lhokseumawe. Tingginya minat masyarakat terhadap layanan ICONNET di Lhokseumawe dipengaruhi oleh berbagai keunggulan yang ditawarkan, seperti paket internet tanpa batas kuota, harga yang kompetitif, serta kemudahan dalam proses pemasangan. ICONNET sebagai salah satu layanan unggulan dari PT PLN Icon Plus, terus memperluas jangkauannya untuk memastikan semakin banyak pelanggan dapat menikmati akses internet berkualitas.

Meskipun mengalami peningkatan jumlah pelanggan pada tahun sebelumnya, dalam beberapa waktu terakhir, jumlah pelanggan ICONNET di

Lhokseumawe menunjukkan penurunan yang signifikan. Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan atau pengaduan yang diterima oleh PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe. Kondisi ini menuntut ICONNET untuk segera melakukan langkah strategis agar mampu mempertahankan pelanggan dan merebut kembali pangsa pasar. Berikut ini adalah data jumlah pelanggan ICONNET dari bulan Januari sampai September 2024:

Gambar 1. 1
Jumlah Pelanggan ICONNET Lhokseumawe Tahun 2024



Sumber: PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata penjualan selama periode sembilan bulan, dari Januari hingga September 2024, di Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan ini menjadi perhatian serius bagi perusahaan, terutama karena hal ini menunjukkan adanya penurunan jumlah pelanggan.

Salah satu faktor yang diduga menjadi penyebab penurunan jumlah pelanggan adalah peralihan pelanggan ke layanan pesaing. Hal ini kemungkinan besar dipicu oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab penurunan ini dan segera mengambil langkah-langkah strategi untuk mengembalikannya.

Meskipun Icon Plus telah berhasil menarik banyak pelanggan di Lhokseumawe dalam beberapa tahun terakhir, tetapi pelanggan layanan ICONNET masih menghadapi berbagai masalah terkait layanan dan teknis yang sering kali mengecewakan. Keluhan yang muncul bervariasi, mulai dari isu teknis seperti koneksi yang lambat dan gangguan jaringan, hingga masalah non-teknis.

Sebagai salah satu BUMN yang menawarkan jasa layanan, PT PLN Icon Plus sudah seharusnya menjaga kualitas layanannya. Salah satu cara untuk menjaga kualitas layanan tersebut adalah dengan adanya *customer care* ICONNET. *Customer care* ini memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan karena *customer care* bertugas sebagai tempat pengaduan untuk pelanggan sekaligus penyalur antara pelanggan dan perusahaan.

Pelanggan sering kali menyampaikan keluhan mereka melalui saluran *customer care* Icon Plus yang tersedia di media sosial, termasuk Instagram dan WhatsApp. Ini menunjukkan bahwa meskipun perusahaan memiliki banyak pelanggan, komunikasi dan penanganan masalah masih perlu ditingkatkan. Data keluhan yang masuk melalui media sosial dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan Pelanggan ICONNET PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe Tahun 2024

No	Bulan	Jenis Keluhan	Persentase
1.	Januari	Internet <i>slow</i> , <i>loss</i> optik, ONT rusak	27%
2.	Februari	<i>Link lose</i> , <i>loss</i> optik	24%
3.	Maret	Internet <i>slow</i> , <i>link lose</i> , telat bayar	30%
4.	April	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir, <i>link lose</i> , ONT rusak	82%
5.	Mei	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir, <i>link lose</i> , ONT rusak	146%
6.	Juni	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir	136%
7.	Juli	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir, <i>link lose</i>	172%
8.	Agustus	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir, <i>link lose</i>	287%
9.	September	Internet <i>down</i> , internet <i>slow</i> , isolir, <i>link lose</i>	305%

Sumber: PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe

Pada tabel di atas, terlihat data jenis keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media sosial, yang sebagian besar tergolong sebagai keluhan teknis terkait dengan kualitas jaringan layanan ICONNET. Masalah-masalah ini mencakup berbagai isu, seperti jaringan internet yang terputus secara tiba-tiba, pemutusan sementara akses layanan internet, serta kabel internet yang terputus yang menyebabkan lampu pada modem berwarna merah (*link lose*).

Pelanggan melaporkan bahwa mereka mengalami keterlambatan dalam penanganan masalah oleh teknisi, yang semakin memperburuk situasi. Masalah ini menunjukkan bahwa meskipun Icon Plus telah berhasil menarik banyak pelanggan, mereka masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk meningkatkan sistem dukungan teknis dan mempercepat proses perbaikan agar keluhan pelanggan dapat teratasi dengan baik.

Peranan *customer care* dan teknisi sebagai koordinator dalam penanganan keluhan pelanggan sangat penting. Kegiatan ini memerlukan kontrol dan koordinasi yang baik dari tim yang kompeten untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan efektif dan efisien. Dalam konteks layanan ICONNET, perusahaan harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang optimal, termasuk dalam penanganan keluhan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai strategi penanganan keluhan pelanggan di PT PLN Icon Plus, khususnya pada produk ICONNET. Dengan demikian, penulis memilih judul “Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan ICONNET Pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana strategi penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini akan diarahkan pada dua aspek utama yang berkaitan dengan penanganan keluhan pelanggan di PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe, khususnya terkait produk ICONNET. Dua aspek tersebut adalah:

1. Strategi penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe difokuskan pada aspek :
 - a. strategi diferensial; dan
 - b. kepemimpinan biaya penuh
2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe difokuskan pada
 - a. kecepatan dalam penanganan keluhan; dan
 - b. kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan keluhan pelanggan ICONNET pada PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi penulis sebagai bentuk implementasi dari segala hal yang telah diperoleh dari perkuliahan sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti lain yang ingin melakukan studi serupa, serta menambah wawasan dan pengetahuan, terutama dalam bidang bisnis dan manajemen layanan. Selain itu, diharapkan dapat digunakan sebagai acuan literatur di Fakultas maupun Universitas.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan yang bermanfaat bagi perusahaan, khususnya dalam bidang *customer care* di PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Lhokseumawe. Temuan-temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai strategi efektif dalam menangani keluhan pelanggan, serta mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi. Dengan demikian, perusahaan dapat menerapkan rekomendasi yang dihasilkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ICONNET.