

Analisis Kualitas Pelayanan Produk Indihome pada PT Telkom Sunter

Jessica Octavia Pakpahan¹, Heny Handayani²

Politeknik STIA LAN Jakarta^{1,2}

jessicapakpahan7@gmail.com¹, heny.handayani@stialan.ac.id²

Abstract

This study discusses the service quality of the IndiHome product at PT Telkom Sunter. IndiHome is one of the most widely used internet services by the public, making it important for the company to continuously maintain and improve the quality of its services. The purpose of this study is to determine the level of service quality provided to customers and to understand the efforts made by service personnel in delivering services that meet customer expectations. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques include in-depth interviews, direct field observations, and documentation studies of relevant documents. The subjects in this study consist of IndiHome service personnel and customers within the PT Telkom Sunter area. The results of the study show that IndiHome's service quality includes five main dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. PT Telkom Sunter has made efforts to deliver good service by providing adequate facilities, assigning professional and competent staff, responding promptly to customer complaints, and demonstrating a friendly and attentive attitude toward customer needs. Based on these findings, it can be concluded that, in general, the IndiHome service at PT Telkom Sunter has been running quite well. However, the company still needs to carry out regular evaluations and continuous improvements in order to meet customer expectations more optimally.

Keywords: *quality service; internet service; product*

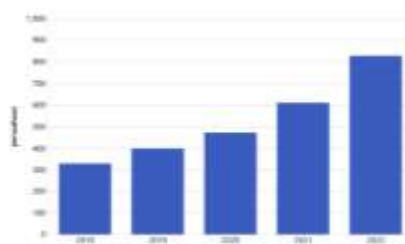
Abstrak

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan produk IndiHome di PT Telkom Sunter. Layanan IndiHome merupakan salah satu layanan internet yang banyak digunakan oleh masyarakat, sehingga penting bagi perusahaan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta bagaimana upaya petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang relevan. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan IndiHome dan pelanggan yang berada di wilayah PT Telkom Sunter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IndiHome mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). PT Telkom Sunter telah berupaya memberikan pelayanan yang baik melalui penyediaan fasilitas yang memadai, menugaskan petugas yang profesional dan kompeten, memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan, serta menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter telah berjalan cukup baik, namun perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan peningkatan secara berkelanjutan agar dapat memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

Kata Kunci: *kualitas pelayanab; layanan internet; produk*

PENDAHULUAN

Industri telekomunikasi di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan internet. Perusahaan milik negara seperti Telkom Indonesia melalui IndiHome dan Telkomsel memiliki peran penting dalam menyediakan layanan internet hingga ke daerah terpencil. Sementara itu, perusahaan swasta seperti XL Axiata, Indosat Ooredoo Hutchison, Smartfren, dan MyRepublic juga bersaing dengan menawarkan layanan yang inovatif. Persaingan antar penyedia layanan mendorong peningkatan kualitas jaringan, kecepatan internet, dan harga yang lebih bersaing bagi pelanggan. Selain itu, ekspansi infrastruktur terus dilakukan untuk memperluas jangkauan internet dan mendukung transformasi digital di berbagai sektor.

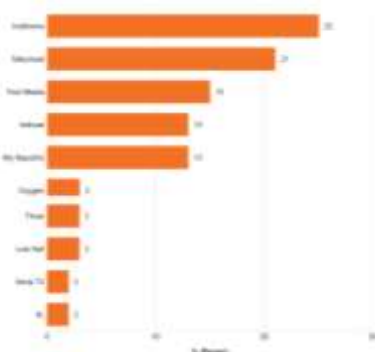


Grafik 1. Jumlah Perusahaan Penyedia Internet di Indonesia

Sumber: Databoks, 2025

IndiHome merupakan salah satu penyedia layanan internet dengan cakupan wilayah yang luas di Indonesia. Namun, masih banyak pelanggan yang mengeluhkan kualitas pelayanannya, seperti kecepatan internet yang tidak stabil dan gangguan jaringan yang sering terjadi. Respon layanan pelanggan yang lambat serta kendala dalam proses pemasangan dan perbaikan juga turut memengaruhi kepuasan pengguna. Menurut data dari Yayasan Lembaga Pelanggan Indonesia (YLKI), IndiHome menjadi salah satu perusahaan telekomunikasi yang paling banyak menerima keluhan dari pelanggan. Bahkan, Ombudsman mencatat adanya 313 laporan terhadap layanan IndiHome dalam periode 2018–2022, yang menunjukkan adanya permasalahan sistemik dalam pelayanan.

Grafik 1 Perusahaan Telekomunikasi dengan Aduan Pelanggan Terbanyak



Sumber: Databoks, 2022

Jemsly Hutabarat, Anggota Ombudsman Republik Indonesia, menyampaikan bahwa terdapat 148 laporan masyarakat terkait layanan IndiHome selama periode 2018 hingga 2022. Dalam forum diskusi yang dilaksanakan secara *hybrid* pada 30 Agustus 2022, ia menjelaskan bahwa IndiHome menempati posisi tertinggi dalam jumlah keluhan, yaitu sebesar 25% dari total aduan yang diterima. Jumlah pengaduan meningkat signifikan pada tahun 2020 karena adanya posko khusus penerimaan keluhan terhadap layanan IndiHome. Dari hasil pemantauan, ditemukan enam jenis maladministrasi, di antaranya keterlambatan penanganan masalah, pelanggaran prosedur, hingga kurangnya kompetensi petugas. Keluhan pelanggan mencakup proses pemasangan yang lama, gangguan jaringan, penanganan keluhan yang lambat, serta masalah lain seperti pengembalian deposit, layanan tambahan tanpa persetujuan, dan kekhawatiran atas kebocoran data pribadi.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas pelayanan merupakan upaya perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal melalui penyampaian layanan yang tepat dan akurat (Sulistiyowati, 2018). Kualitas layanan tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, serta interaksi penyedia layanan dengan pelanggan, sehingga mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan (Kasmir, 2017). Pelayanan yang sesuai atau melebihi ekspektasi akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya membentuk hubungan berkelanjutan antara pelanggan dan perusahaan (Chandra et al., 2020).

Selain itu, kualitas pelayanan menjadi aspek strategis dalam persaingan bisnis karena mencakup seluruh pengalaman pelanggan, mulai dari sebelum pembelian hingga layanan purna jual (Ariyanto et al., 2024). Penilaian pelanggan terhadap layanan dilakukan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan harapan mereka atau dengan penawaran dari perusahaan lain (Isa et al., 2021). Ketika kualitas layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan tersebut, pelanggan cenderung lebih loyal, sehingga perusahaan perlu mengelola proses layanan dan interaksi pelanggan secara menyeluruh agar mampu memberikan nilai terbaik.

Menurut Parasuraman et. al. (2020) terdapat lima aspek utama yang digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai model *SERVQUAL*. Lima aspek ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Setiap dimensi dalam model ini memiliki peran penting dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Berikut adalah kelima dimensi yang menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik mencakup berbagai elemen yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan, seperti fasilitas, peralatan, serta penampilan staf. Lingkungan yang bersih, nyaman, dan modern dapat memberikan kesan positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, tata letak dan desain fasilitas juga berperan dalam menciptakan kenyamanan serta kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan. Penampilan staf yang profesional, rapi, dan sesuai dengan standar perusahaan turut memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kredibilitas penyedia layanan. Semakin baik kualitas aspek fisik yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap elemen fisik dalam layanan selalu terjaga dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.

b) Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan harus akurat, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan agar pelanggan merasa puas. Konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan dapat merasa kecewa dan beralih ke penyedia lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap proses layanan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Ketika tingkat reliabilitas tinggi, pelanggan akan lebih cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang. Dengan menjaga keandalan layanan, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta reputasi bisnisnya..

c) Daya Tanggap (*Responiveness*)

Daya tanggap menggambarkan kesiapan dan kemampuan staf dalam memberikan bantuan kepada pelanggan dengan cepat dan efektif. Aspek ini mencakup bagaimana perusahaan merespon pertanyaan, permintaan, serta keluhan pelanggan secara sigap dan profesional. Pelayanan yang responsif mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Jika respon yang diberikan cepat dan tepat, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diterima. Sebaliknya, keterlambatan dalam menanggapi keluhan dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang efisien untuk menangani berbagai keluhan dan permintaan pelanggan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme staf dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Staf yang memiliki kompetensi tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, jaminan juga mencakup faktor keamanan dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat menggunakan layanan. Pelanggan yang merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan ini berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa setiap staf telah mendapatkan pelatihan yang memadai dalam keterampilan teknis maupun pelayanan.

e) Empati (*Empathy*)

Empati mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan dengan memahami kebutuhan serta keinginan mereka secara mendalam. Perusahaan yang menunjukkan perhatian terhadap pelanggan dapat menciptakan rasa nyaman dalam setiap interaksi. Hubungan yang baik antara staf dan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pelayanan. Ketika pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan akan meningkat. Komunikasi yang efektif menjadi faktor utama dalam membangun empati antara perusahaan dan pelanggan. Dengan menunjukkan perhatian yang lebih, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang yang didasarkan pada kepercayaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menciptakan interaksi yang positif dengan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima aspek utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut Hardiansyah (2018), setiap aspek tersebut memiliki berbagai indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Setiap aspek memiliki sub-aspek sebagai berikut.

- a) Bukti Fisik (*Tangibles*)
 - (1) Penampilan petugas layanan.
 - (2) Kenyamanan fasilitas kenyamanan.
- b) Reliabilitas (*Reliability*)
 - (1) Ketelitian petugas yang melayani.
 - (2) Mempunyai standar pelayanan yang jelas.
 - (3) Kedisiplinan petugas layanan.
 - (4) Kemudahan akses pelanggan.
 - (5) Kemudahan proses pelayanan
- c) Daya Tanggap (*Responiveness*)
 - (1) Merespon seitan pelanggan.
 - (2) Memberikan pelayanan tepat dan cepat
- d) Jaminan (*Assurance*)
 - (1) Jaminan kepastian waktu.
 - (2) Jaminan kepastian biaya.
 - (3) Jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi.
- e) Empati (*Empathy*)
 - (1) Memprioritaskan kebutuhan pelanggan.
 - (2) Melayani pelanggan tanpa diskriminasi.
 - (3) Melayani dengan ramah dan sopan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data (Sugiyono et al., 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi yang mencakup observasi, wawancara, dan telaah dokumen untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti (Hasan et al., 2025). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna dari pengalaman partisipan dan menjelaskan aspek-aspek subjektif seperti persepsi, harapan, dan pengalaman terhadap kualitas pelayanan (Yudiawan, 2023). Analisis data dilakukan secara induktif mengikuti tahapan Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan guna menghasilkan temuan yang valid (Miles & Huberman, 1994). Instrumen penelitian meliputi panduan observasi, wawancara, dan telaah dokumen yang berfungsi memperkuat data yang diperoleh dari lapangan.

Teknik pengumpulan data dirancang untuk mendukung tujuan penelitian, dimulai dari observasi langsung untuk memahami kondisi riil di lapangan (Subakti et al., 2023), diikuti wawancara mendalam dengan narasumber yang dipilih melalui purposive sampling guna memperoleh data yang relevan (Agustini et al., 2023). Telaah dokumen digunakan untuk meninjau arsip dan laporan terkait sehingga memperkuat temuan penelitian (Rabiatun et al., 2023). Melalui pendekatan kualitatif ini, penelitian ini menggali faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi keunggulan dan kendala pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan narasumber terkait kualitas pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter, dapat disimpulkan beberapa langkah penyelesaian untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik seperti penampilan petugas dan kondisi fasilitas sangat memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome. Penampilan petugas yang rapi dan penggunaan atribut resmi seperti seragam bertuliskan "Telkom Akses" dan "IndiHome" serta ID card dengan *barcode* memberikan kesan profesional dan membuat pelanggan merasa yakin bahwa mereka dilayani oleh petugas resmi. Namun, masih ditemukan beberapa kendala di lapangan, seperti petugas yang datang dalam keadaan terburu-buru sehingga penampilannya kurang rapi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aturan sudah ada, penerapannya belum sepenuhnya konsisten.

Selain penampilan petugas, fasilitas seperti modem juga menjadi bagian penting dari bukti fisik pelayanan. Modem yang berfungsi baik akan membuat pelanggan merasa nyaman karena koneksi internet menjadi lancar dan suara telepon tetap jernih. Beberapa pelanggan merasa puas dengan kondisi modem saat ini, namun ada juga yang mengalami gangguan koneksi. Hal ini bisa terjadi karena penempatan modem yang kurang tepat atau perangkat yang jarang diperiksa. Oleh karena itu, pihak Telkom perlu lebih rutin melakukan pengecekan terhadap perangkat pelanggan dan memberikan edukasi tentang penempatan modem yang benar.

2. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek reliabilitas merupakan kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter. Reliabilitas mencakup ketelitian, kedisiplinan, serta konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditentukan. Meskipun sebagian besar pelanggan menilai bahwa petugas sudah bekerja secara cermat dan menyelesaikan keluhan dengan baik, masih ditemukan beberapa kasus di mana petugas kurang melakukan analisis sebelum bertindak. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian gangguan menjadi lebih lama dari seharusnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya peningkatan dalam hal ketelitian dan pengambilan keputusan teknis di lapangan. Salah satu caranya adalah dengan memperkuat pelatihan teknis bagi petugas serta menerapkan evaluasi rutin terhadap kinerja individu. Selain itu, kedisiplinan waktu dalam kunjungan teknis juga perlu dijaga. Petugas perlu tetap hadir tepat waktu atau memberikan informasi yang jelas jika terjadi perubahan jadwal. Hal ini akan berdampak langsung terhadap kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

Pemanfaatan sistem digital seperti tiket layanan dan fitur auto dispatch juga sudah menjadi langkah positif dalam mendukung keandalan pelayanan. Namun, efektivitas sistem ini perlu terus ditingkatkan melalui pemantauan yang lebih ketat dan respon yang cepat terhadap setiap laporan. Selain itu, briefing harian dan diskusi internal perlu terus dilakukan secara konsisten agar petugas memiliki pemahaman yang sama terkait prosedur pelayanan.

Penyediaan akses komunikasi yang mudah melalui berbagai media, seperti aplikasi, *call center*, dan WhatsApp, juga turut memperkuat persepsi positif pelanggan terhadap keandalan layanan. Agar lebih maksimal, perlu ditambahkan upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi dan peningkatan kompetensi petugas melalui program pelatihan berkelanjutan. Dengan demikian, IndiHome di PT Telkom Sunter

dapat menjaga tingkat keandalan pelayanan secara berkelanjutan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap menjadi salah satu kekuatan dalam pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter. Sebagian besar pelanggan menilai bahwa petugas maupun layanan *customer service* sudah cukup cepat dan tepat dalam merespon keluhan atau pertanyaan. Petugas dinilai mampu menjawab keluhan secara langsung dan jelas tanpa bertele-tele, serta memberikan solusi yang dapat segera diterapkan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan IndiHome sudah berjalan dengan baik dalam hal ketepatan informasi dan kesiapan petugas di lapangan.

Namun, masih ditemukan kendala pada waktu tanggap layanan, terutama dari sisi *customer service*. Beberapa pelanggan merasa bahwa respon awal dari pihak layanan pelanggan masih memerlukan waktu yang cukup lama. Untuk mengatasi hal ini, PT Telkom Sunter telah memanfaatkan sistem digital seperti aplikasi InSera dan MySonic, yang berfungsi untuk mencatat laporan secara otomatis dan membagikan tugas langsung kepada petugas lapangan yang tersedia. Sistem ini sangat membantu dalam mempercepat proses penanganan dan meminimalkan keterlambatan karena tidak lagi bergantung pada perintah manual.

Meskipun sistem digital telah mendukung percepatan layanan, peningkatan efektivitas tetap diperlukan. Salah satunya adalah dengan memastikan bahwa sistem berjalan optimal di semua kondisi, termasuk saat laporan masuk pada jam sibuk atau di luar jam kerja. Di sisi lain, pelatihan lanjutan bagi petugas *customer service* juga penting agar mereka bisa lebih sigap dan memberikan respon yang tidak hanya cepat tetapi juga tepat sasaran. Secara umum, daya tanggap pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter sudah menunjukkan hasil yang positif. Namun, untuk mencapai pelayanan yang benar-benar prima, perlu adanya perbaikan di sisi kecepatan respon awal serta konsistensi dalam memberikan solusi yang efisien. Dengan penguatan sistem digital, evaluasi kinerja rutin, dan peningkatan kapasitas SDM, diharapkan pelayanan IndiHome semakin cepat, tanggap, dan memuaskan bagi pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dari hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter sudah cukup baik, meskipun masih perlu beberapa perbaikan. Ketepatan waktu menjadi hal penting yang sangat dihargai oleh pelanggan. Sebagian besar pelanggan merasa puas karena teknisi datang sesuai jadwal, yang menunjukkan profesionalisme dan komitmen IndiHome terhadap pelayanan. Meskipun ada beberapa keluhan terkait keterlambatan, secara umum IndiHome dinilai cukup konsisten dalam menjaga komitmen waktu yang telah disepakati dengan pelanggan.

Selain waktu, jaminan dalam bentuk kepastian biaya juga menjadi perhatian penting bagi pelanggan. Banyak pelanggan menginginkan agar tagihan bulanan tetap konsisten dan sesuai dengan kesepakatan awal. Namun, beberapa pelanggan mengaku merasa bingung dan tidak nyaman karena munculnya biaya tambahan seperti layanan video atau biaya administrasi tanpa penjelasan yang memadai. Ketidakterbukaan informasi ini dapat menurunkan kepercayaan pelanggan, meskipun jumlah kenaikannya tidak signifikan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa transparansi biaya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menyampaikan informasi secara proaktif dan rutin.

Permasalahan terkait ketidakjelasan biaya juga disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara manajemen pusat dan petugas di lapangan. Keputusan terkait perubahan biaya berada di tangan pusat, sementara petugas di area tidak memiliki wewenang untuk

memberikan penjelasan yang lengkap. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak mendapatkan informasi yang utuh. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya perbaikan sistem komunikasi internal agar petugas dapat memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada pelanggan mengenai setiap perubahan biaya.

Sementara itu, jaminan mengenai keamanan data pelanggan juga menjadi bagian penting dari aspek *assurance*. Meskipun tidak terdapat jaminan tertulis, pelanggan merasa aman karena sejauh ini tidak pernah mengalami penyalahgunaan data pribadi. Pihak IndiHome menjelaskan bahwa integritas kerja menjadi dasar utama dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan. Namun, untuk meningkatkan kepercayaan, akan lebih baik jika jaminan ini dituangkan secara lebih formal dan dapat diakses oleh pelanggan. Secara keseluruhan, aspek jaminan pelayanan IndiHome sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal ketepatan waktu dan keamanan data. Namun, perlu ditingkatkan lagi transparansi informasi biaya serta koordinasi internal agar pelayanan yang diberikan semakin dapat diandalkan dan dipercaya oleh pelanggan.

5. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, petugas IndiHome dinilai cukup perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Pelanggan merasa puas karena keluhan mereka cepat ditanggapi, apalagi bagi yang sudah lama berlangganan. Hal ini membuat pelanggan merasa dihargai dan semakin percaya dengan layanan IndiHome. Petugas juga terlihat memahami masalah pelanggan tanpa harus dijelaskan terlalu banyak. Tanggapan cepat ini membuat pelayanan terasa lebih manusiawi dan peduli.

Di sisi lain, ada beberapa pelanggan lama yang merasa tidak mendapatkan promo khusus seperti pelanggan baru. Mereka merasa kurang dihargai karena loyalitas mereka tidak dibalas dengan perlakuan yang istimewa. Padahal, pelanggan baru sering mendapat diskon atau tambahan layanan. Ketidakseimbangan ini bisa membuat pelanggan lama kecewa dan berpikir untuk pindah layanan. Oleh karena itu, promosi dan penawaran perlu diberikan secara adil kepada semua pelanggan. Mayoritas pelanggan merasa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Mereka mengatakan bahwa pelayanan dari petugas sama baiknya, tanpa memandang siapa pelanggannya. Ini menunjukkan bahwa IndiHome sudah cukup adil dalam melayani semua pengguna. Petugas memberikan bantuan dengan sikap yang sopan dan tidak pilih kasih. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

Sikap sopan dan ramah dari petugas juga menjadi salah satu hal yang paling disukai pelanggan. Banyak pelanggan merasa lebih nyaman karena petugas berbicara dengan baik dan menjaga etika. Hal ini membuat suasana pelayanan jadi lebih menyenangkan dan profesional. Bahkan ada pelanggan yang menyebut keramahan petugas sebagai nilai utama dalam pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan etika untuk petugas harus terus dilakukan. Dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, memberikan perlakuan yang adil, dan menjaga sikap sopan, maka kualitas pelayanan akan meningkat. Pelanggan akan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam menggunakan layanan IndiHome. Selain itu, loyalitas pelanggan bisa terjaga jika mereka merasa diperlakukan dengan baik.



Gambar 1. Komponen Kualitas Pelayanan dan Upaya Peningkatannya

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan IndiHome di PT Telkom Sunter secara umum sudah memenuhi aspek kualitas layanan, namun masih memerlukan sejumlah perbaikan. Dari sisi bukti fisik, penampilan petugas dan kondisi perangkat seperti modem sudah cukup baik, tetapi masih kurang konsisten. Pada aspek reliabilitas, pelanggan menilai layanan cukup andal, meski ketelitian dan kecepatan teknis masih perlu ditingkatkan. Dari segi daya tanggap, teknisi lapangan memberikan respons cepat, namun customer service masih kurang gesit pada jam sibuk. Dalam aspek jaminan, pelanggan merasa cukup aman dengan layanan teknis, tetapi masih mengeluhkan ketidakjelasan biaya dan kurangnya transparansi. Sementara dari aspek empati, petugas dianggap ramah dan peduli, namun ketidakadilan perlakuan antara pelanggan baru dan lama masih menjadi masalah yang perlu diperbaiki.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan, PT Telkom Sunter perlu menjaga konsistensi penampilan dan sikap petugas, memastikan pemeriksaan perangkat serta edukasi penggunaan dilakukan secara rutin, dan mempercepat respons customer service terutama pada jam sibuk. Selain itu, transparansi terkait biaya harus diperbaiki melalui komunikasi yang jelas dan terkoordinasi antara pusat dan petugas lapangan. Perusahaan juga disarankan memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh pelanggan, termasuk memberikan apresiasi atau promo kepada pelanggan lama untuk meningkatkan loyalitas dan mencegah mereka berpindah ke penyedia layanan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, et al. (2023). *Teknik Wawancara dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ariyanto, et al. (2024). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Chandra, Y., et al. (2020). *Service Quality Management*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hasan, et al. (2025). *Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isa, M., et al. (2021). *Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. New York: Free Press.
(Catatan: Tahun 2020 muncul dalam file; namun karya asli terbit 1988. Jika mengikuti file, gunakan 2020.)
- Rabiatun, et al. (2023). *Telaah Dokumen sebagai Sumber Data Penelitian*. Surabaya: UB Press.
- Subakti, et al. (2023). *Observasi dalam Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, et al. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, E. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yudiawan, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.