

ANALISA IMPLEMENTASI SISTEM PENGADUAN LAYANAN PELANGGAN INIDHOME PADA WITEL MEDAN

Muhammad Ridho¹, Arpan²

¹Computer Sciences, Universitas Pembangunan Panca Budi
¹ arsevent@pancabudi.ac.id

Corresponding Author: Muhammad Ridho

ABSTRACT

This study discusses the implementation of QR Code service as a customer complaint system on Indihome, a flagship product of PT Telkom Indonesia. This service aims to simplify the process for customers to report internet issues without needing to contact the call center or visit the office. By scanning the QR Code, customers can easily fill out a complaint form that is directly linked to repair technicians. The results show that the QR Code service enhances efficiency and responsiveness in handling customer complaints, as well as providing convenience for users who no longer face the burden of call charges. However, challenges remain for long-term customers who are less familiar with this technology. This study also highlights the importance of effective socialization to both staff and customers to ensure the service is fully utilized in the future.

Keywords: *Indihome, complaint service, QR Code, customers, efficiency*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi layanan QR Code sebagai sistem pengaduan pelanggan pada Indihome, produk unggulan dari PT Telkom Indonesia. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melaporkan gangguan internet tanpa harus menghubungi call center atau datang langsung ke kantor. Melalui QR Code, pelanggan dapat dengan mudah mengisi formulir pengaduan yang terhubung langsung dengan petugas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan QR Code meningkatkan efisiensi dan responsifitas dalam menangani pengaduan pelanggan, serta memberikan kenyamanan bagi pengguna yang tidak lagi terbebani biaya pulsa. Meskipun demikian, tantangan masih ada pada pelanggan lama yang kurang familiar dengan teknologi ini. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya sosialisasi yang efektif kepada petugas dan pelanggan agar layanan ini dapat digunakan dengan maksimal di masa depan.

Kata Kunci: *Indihome, layanan pengaduan, QR Code, pelanggan, efisiensi*

1. Pendahuluan

B Indihome, produk unggulan dari Telkom Indonesia, terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet cepat dan stabil di Indonesia. Dimulai pada 1994 dengan TelkomNet Instan, Telkom kemudian meluncurkan Speedy pada 2004, yang beralih menggunakan teknologi fiber optic, dan pada 2013 resmi mengubahnya menjadi IndiHome. IndiHome kini menyediakan layanan internet dengan berbagai pilihan paket seperti Single Play, Dual Play, dan Triple Play. Dengan pertumbuhan pelanggan yang pesat, Telkom Indonesia berusaha memenuhi kebutuhan pasar, baik untuk individu maupun sektor bisnis, dengan terus mengembangkan layanan berbasis digital dan inovasi terbaru.

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan juga semakin kompleks. Pengelolaan pengaduan layanan pelanggan menjadi salah satu aspek krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan. Penanganan



pengaduan yang cepat dan efektif sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, terutama di Witel Medan, yang merupakan salah satu unit layanan IndiHome. Masalah seperti lambatnya waktu respons dan ketidakpuasan atas penyelesaian keluhan dapat merusak citra perusahaan dan mengurangi loyalitas pelanggan .

Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, Telkom Indonesia telah beralih ke sistem digital dengan mengimplementasikan layanan administrasi tanpa kertas (paperless). Ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi ketergantungan pada kertas yang memakan ruang penyimpanan besar. Layanan pengaduan pelanggan juga telah dioptimalkan dengan penerapan sistem QR Code untuk mempermudah pelaporan gangguan internet tanpa harus menghubungi call center atau datang langsung ke kantor, yang sebelumnya seringkali mengakibatkan keluhan karena biaya pulsa dan waktu terbatas .

Dengan meningkatnya persaingan industri telekomunikasi, kemampuan Telkom Indonesia dalam menangani pengaduan pelanggan secara efektif dapat menjadi keunggulan kompetitif yang penting. Implementasi sistem QR Code ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan, serta memberikan kontribusi positif terhadap strategi pemasaran dan pengembangan layanan IndiHome secara keseluruhan. Penelitian lebih lanjut mengenai sistem pengaduan di Witel Medan diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen dalam perbaikan layanan di masa depan .

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Analisa

Analisa adalah proses sistematis untuk memecah objek, fenomena, atau informasi menjadi bagian-bagian kecil untuk memahami struktur dan fungsi keseluruhan. Analisa juga dapat diartikan sebagai cara untuk memperjelas masalah yang diteliti dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam .

2.2 Implementasi

Implementasi merujuk pada pelaksanaan rencana atau kebijakan yang sudah disusun dengan matang. Proses ini melibatkan perencanaan, persiapan sumber daya, pelaksanaan, serta evaluasi untuk memastikan tujuan tercapai .

2.3 Sistem Pengaduan Layanan

Sistem pengaduan layanan adalah mekanisme untuk menerima, mengelola, dan menyelesaikan keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memastikan keluhan ditangani tepat waktu .

2.4 Indihome



Indihome adalah layanan digital terintegrasi dari PT Telkom Indonesia yang menawarkan akses internet, telepon rumah, dan IPTV. Layanan ini menggunakan teknologi fiber optik (FTTH) untuk memastikan kecepatan dan kualitas sinyal yang stabil.

2.5 Pelayanan Pengaduan

Pelayanan pengaduan adalah mekanisme yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan tentang pelayanan publik. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas penyelenggara layanan .

2.6 Responsif

Responsif adalah kemampuan untuk memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap situasi atau kebutuhan. Responsif sangat penting dalam layanan pelanggan dan pengembangan teknologi .

2.7 Efektivitas

Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Ini menekankan pada pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan .

2.8 Barcode Pengaduan

Barcode pelaporan pengaduan gangguan internet adalah QR code yang memudahkan pengguna melaporkan masalah dengan memindai kode menggunakan smartphone. Sistem ini mempermudah proses pengaduan dan memungkinkan penyedia layanan mengelola laporan secara efisien

3. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yakni meneliti peristiwa atau masalah yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya. Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian dengan metode kualitatif, yang artinya penelitian berupaya untuk memperoleh gambaran dengan cara mengumpulkan data, mencari fakta, dan kemudian menjelaskan dan menganalisa data tersebut. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan melalui data-data yang bersifat deskriptif. Supina Batubara, S.Kom., M.Kom. (2022). Penelitian kualitatif juga dapat berupa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang isinya kata kata tertulis atau lisan dari orang orang dan perilaku yang diamati.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini bertempat di kantor cabang Indihome yang beralamat di Jl. Stm, Kecamatan Medan Amplas, Kelurahan Sitirejo II. Informan penelitian ini adalah orang yang dimana orang ini sebagai pemberi informasi tentang situasi dan lokasi serta latar belakang



penelitian dan merupakan orang yang benar benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.

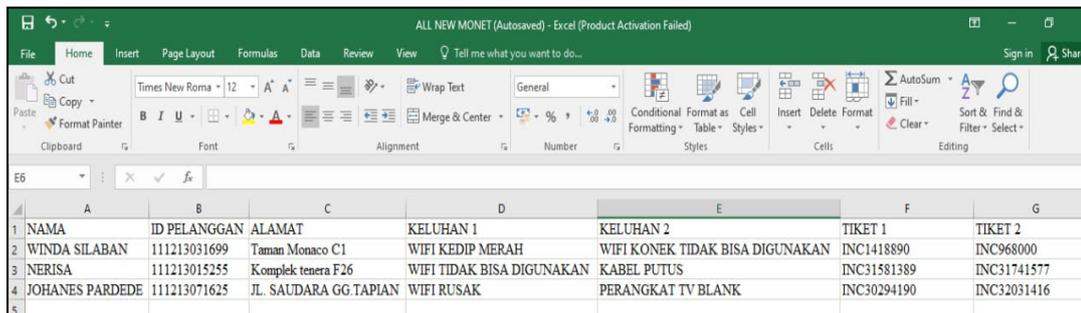
3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, ada 3 orang yang dikategorikan menjadi key informan dan informan. Yang mana orang yang dipilih adalah orang-orang yang terkait langsung pada masalah yang terjadi yakni manager area dan petugas perbaikan sebagai key informan, dan informannya adalah masyarakat (pelanggan layanan Indihome) yang dapat kita diwawancarai untuk mendapatkan data primer atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Nurafrina Siregar (2022). Adapun kriteria key informan dan informan penelitian yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah :

1. Irwan Affandi : Selaku manager area kantor cabang Indihome
2. Wahtu Erlangga : Petugas pelayanan pengaduan area Witel Medan
3. Ricky Erlanda : Masyarakat (pelanggan layanan Indihome)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan (observasi), dokumentasi dan wawancara (interview), dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga atau masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.



	A	B	C	D	E	F	G
1	NAMA	ID PELANGGAN	ALAMAT	KELUHAN 1	KELUHAN 2	TIKET 1	TIKET 2
2	WINDA SILABAN	111213031699	Taman Monaco C1	WIFI KEDIP MERAH	WIFI KONEK TIDAK BISA DIGUNAKAN	INC1418890	INC968000
3	NERISA	111213015255	Komplek tenera F26	WIFI TIDAK BISA DIGUNAKAN	KABEL PUTUS	INC31581389	INC31741577
4	JOHANES PARDEDE	111213071625	JL. SAUDARA GG TAPIAN	WIFI RUSAK	PERANGKAT TV BLANK	INC30294190	INC32031416

Gambar 1. sample data pelanggan yang mengalami gangguan ulang

4. Hasil

PT. Telkom Indonesia meluncurkan program layanan berupa pengaduan pelanggan dengan nama My Indihome yang dapat memudahkan pelanggan berinteraksi dan membuat laporan kerusakan internet yang di alami. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Irwan Affandi selaku manager area kantor cabang Indihome pada Rabu, 21 Mei 2025 jam 10.00 WIB : “ Telkom Indonesia mengagagas ide layanan QR Code sebagai inovasi upaya menjaga kualitas pelayanan terutama dalam menerima laporan pengaduan kerusakan yang di alami pelanggan agar lebih praktis dan laporan yang di terima petugas pelayanan pengaduan dapat di



deskripsikan dengan detail untuk seterusnya di order ke petugas perbaikan di masing masing area”.

Lebih lanjut pak Irwan Affandi menjelaskan layanan QR Code dioperasikan pertama kali pada tahun 2019. Karena layanan ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam interaksi dan melakukan pelaporan gangguan internet maka Indihome menentukan persyaratan atau pengisian data yang mudah untuk dipenuhi pelanggan sebelum menjelaskan detail masalah yang terjadi dilokasi. Proses menggunakan layana QR Code adalah : “buka link QR Code yang sudah diberikan (<https://me-qr.com/N6NZitEa>) lalu pelanggan akan masuk ke halaman google form dan akan tertera beberap kolom yang harus di isi”. Setelah data selesai di isi, laporan siap dikirim dengan klik bacaan kirim yang ada pada pojok kiri layar untuk membuat pelaporan.

Tidak hanya itu, QR Code juga bisa menerima permintaan pelanggan yang mungkin ingin upgrade paket layanan atau permintaan tambah kecepatan dengan membuat deskripsi jelas pada kolom paling bawah yang ada di QR Code yang nanti akan di filter semua jenis laporan menurut kendalanya masing masing, jika ingin upgrade maka laporan akan dibuat dan ditujukan ke divisi terkait dan akan menghubungi pelanggan langsung untuk perubahan paket layanan yang diinginkan



We Care

IndiHome Care
Customer Experience

ridhoraska458@gmail.com [Ganti akun](#)
Tidak dibagikan 📄 [Draf disimpan](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Pelanggan *
Jawaban Anda

Nomor Layanan *
Jawaban Anda

Alamat *
Jawaban Anda

Nomor Hp *
Jawaban Anda

KELUHAN LAYANAN *

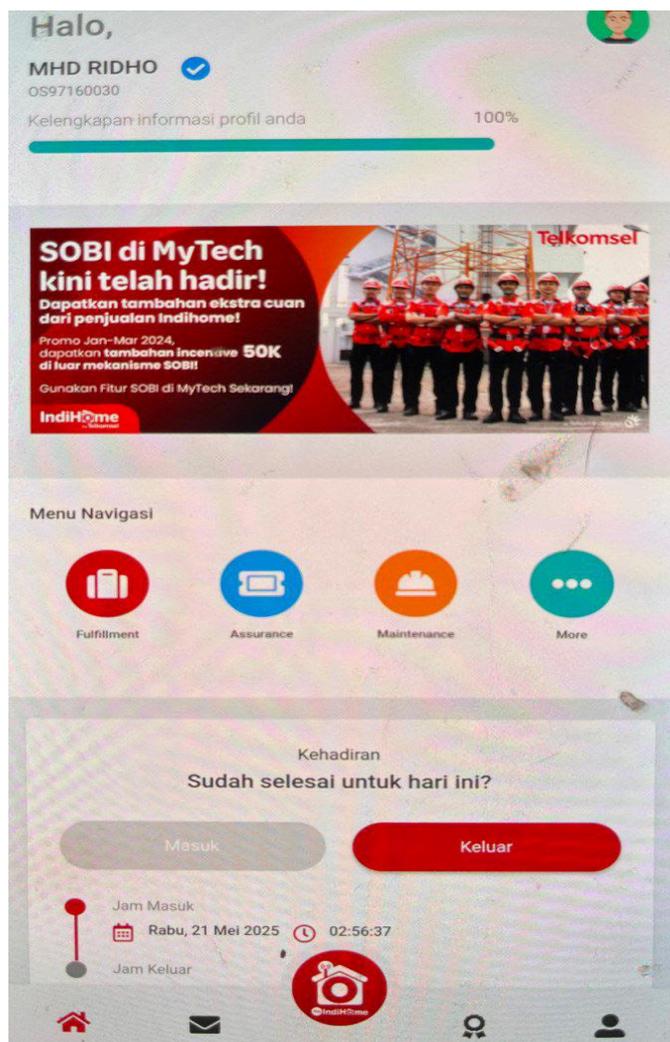
- SAMPLE
- INTERNET LAMBAT
- INTERNET TIDAK BISA CONNECT (MUNCUL INDIKATOR LOS MERAH)
- KABEL PUTUS
- GANTI PASSWORD WIFI
- USEETV TIDAK BISA DI GUNAKAN
- TELEPON TIDAK BISA DI GUNAKAN
- REMOTE TV RUSAK
- MODEM / ONT RUSAK
- Yang lain: Internet dirumah saya tidak bisa digunakan. Muncuk lampu merah

[Kirim](#) [Kosongkan formulir](#)

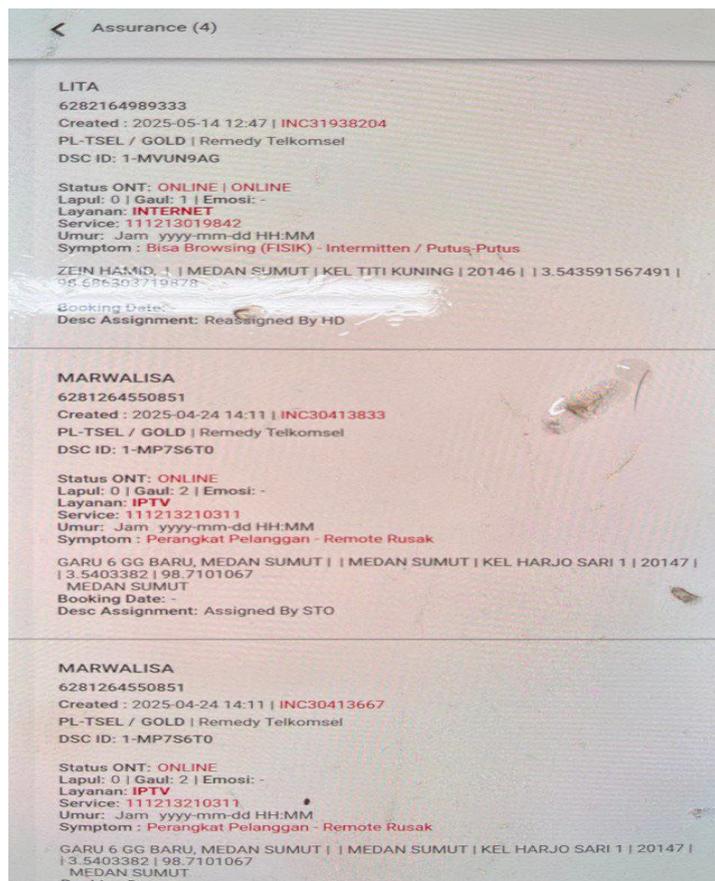
Gambar 2. Tampilan QR Code yang digunakan untuk membuat laporan

Setelah laporan dikirim oleh pelanggan dan diterima petugas pelayanan penguasaan maka akan dibuatkan laporan dengan nomor tiketnya masing masing lalu akan di order ke aplikasi My Indihome Technician agar petugas segera melakukan telfon ringkas ke pelanggan agar pelanggan juga merasa responsif yang ada saat dia melaporkan kerusakan internet dirumahnya.





Gambar 3. Tampilan My Indihome Technician layar depan



Gambar 4. Tampilan My Indihome Technician bagian dalam berisi laporan pelanggan

Sementara dari hasil observasi peneliti ke masyarakat (Ricky Erlanda) yang menjelaskan bahwa : “ saya sangat senang saat tau Indihome memiliki layanan QR Code dan saat saya menggunakannya saya merasa sangat terbantu dan dipermudah untuk membuat laporan kerusakan dan sekedar menanyakan hal yang saya kurang paham, jadi saya tidak lagi kehabisan pulsa untuk pada saat membuat laporan kerusakan atau sampai datangi kantor Indihome terdekat”.

Petugas pelayanan pengaduan (Wahyu Erlangga) juga merasa pekerjaannya menjadi mudah dengan adanya layanan pengaduan laporan gangguan via QR Code ini. Petugas mengatakan : “kami dalam menerima laporan pelanggan sangat terbantu dan dipermudah untuk membuat orderan sebelum di kirim ke petugas perbaikan dan kemudian petugas perbaikan dapat menyiapkan alat perbaikan yang tepat sesuai masalah yang terjadi di rumah pelanggan sehingga pelanggan juga merasa senang dengan respon yang cepat dan perbaikan yang tepat”. Dengan Layanan ini Telkom Indonesia berhasil membuat nama Indihome menjadi baik dimata masyarakat karena kemudahannya terutama dalam pelayanan pengaduan pelanggan. Namun jika dilihat dari track recordnya dimana QR Code baru dijalankan dan dioperasikan pada tahun 2019, tentu saja ada pelanggan pelanggan lama yang sudah lebih dulu berlangganan yang pastinya kurang paham dengan adanya teknologi dan layana QR Code ini korean sudah melekat



dan terbiasa berpatokan dengan call centre yang tersedia. Pengetahuan atau knowledge sebagaimana yang dijelaskan oleh Arpan, S.Kom., M.Kom. (2018) adalah “segala sesuatu yang tersimpan di dalam otak manusia yang terdokumentasi dengan baik”. Ini menjadi salah satu tantangan bagi perusahaan untuk bagaimana mengemas cara menyampaikan kepada pelanggan tentang layanan QR Code ini mengingat maraknya beberapa kasus penipuan melalui internet dan link atau website yang tidak jelas. Tapi masalah itu sudah dipikirkan oleh penyedia jaringan untuk kemudian dibuat pelatihan dan sosialisasi kepada petugas perbaikan dan pemasangan bahwa sudah ada layanan ini yang bisa mempermudah pelanggan dalam berinteraksi dan membuat laporan kerusakan lalu akan mereka sampaikan kepada pelanggan yang di datangi, baik itu pelanggan yang baru akan berlangganan atau pelanggan yang mengalami kerusakan yang laporannya belum menggunakan QR Code. Hal ini juga harus didukung dari kekompakan dan keharmonisan para petugas agar satu visi dalam menjalankan amanah perusahaan untuk mensosialisasikan terkait QR Code ini karena Hubungan yang harmonis merupakan bentuk hubungan dari suatu pribadi ke pribadi yang lain dalam suatu organisasi. Apabila tercipta hubungan yang harmonis dapat menguntungkan pihak perusahaan karena karyawan dapat mengembangkan diri tanpa perlu terbatas dengan yang lainnya. Hendy Rinaldy, ST (2019). Petugas lapangan juga harus detail dalam menjelaskan layanan dan cara penggunaannya agar pelanggan percaya dan mudah mengerti bagaimana cara menjalankannya. Telkom Indonesia juga berkerja sama dengan beberapa platform digital guna untuk mensosialisasikan hal yang sama agar masyarakat juga bisa mengetahui tentang layanan terkait.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan QR Code sebagai wadah untuk menerima laporan kerusakan dalam menjaga kualitas pelayanan terutama di sektor pelayanan pengaduan pelanggan sudah terpenuhi dengan baik sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan masyarakat pada layanan pengaduan ini ternilai baik dan mampu menghilangkan keresahan pelanggan dalam masalah pengaduan gangguan internet. Kekurangannya adalah karena layanan ini tidak muncul dari awal produk Indihome diluncurkan jadi tidak semua pelanggan tau tentang layanan pengaduan ini. Itulah yang menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk mengarahkan petugas terutama petugas lapangan baik petugas perbaikan atau pemasangan untuk dapat menjelaskan dengan baik dan benar juga dapat diteruskan untuk di sosialisasikan ke pelanggan dengan tepat agar kedepannya pelanggan bisa menggunakan layanan QR Code dan merasa lebih mudah dalam penggunaannya.

REFERENSI

- [1] C. Hamedeko, Dwiny Meidelfi, and Aldo Erianda, “Sistem Monitoring Rental Mobil Berbasis Android Menggunakan GPS”, JACOST, vol. 1, no. 2, pp. 56 - 60, Dec. 2020.
- [2] F. Astiko and Achmad Khodar, “The Sentiment Analysis Reviewing Indosat Services from Twitter Using the Naive Bayes Classifier”, JACOST, vol. 1, no. 2, pp. 61 - 66, Dec. 2020.
- [3] I. P. Sari and Al Amin, “Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penyiaran Berita Menggunakan Metode Profile Matching”, JACOST, vol. 1, no. 2, pp. 67 - 73, Dec. 2020.
- [4] D. Y. Arpan, D. S. Pratama, and D. F. Wafi, "Pembuatan Website Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan Dengan Menggunakan Codeigniter 3," *Jurnal Nasional Teknologi Komputer*, vol. 3, no. 3, 2023.



- [5] F. R. Sari, S. Arpan, M. Hermansyah, and M. S. Kom, "Aplikasi Perbaikan Citra Dengan Menggunakan Edualization Dari Metode Filter Highpass Boost Berbasis Android," *Repository-Universitas Pembangunan Panca Budi*, 2022.
- [6] M. Muttaqin, "Portal Academic Portal Innovation Based On Website In The Era Of Digital 4.0 Technology Now," *Ningrum, Mentari*, pp. 8-18, 2017.
- [7] M. Yusup, M. D. Lesmana, and R. Kurniawan, "Socialization of Strategies for Utilizing Technology and Applications to Enhance Productivity and Sustainability of SMEs in Pematang Serai Village, Langkat Regency," in *Proceeding of International Conference on Artificial Intelligence, Navigation, Engineering, and Aviation Technology (ICANEAT)*, vol. 1, no. 1, pp. 534-538, Feb. 2024.
- [8] M. A. Fahri, "Sistem Pakar Mendiagnosa Kerusakan Pada Jaringan Thin Client Dengan Menggunakan Metode Dempstar Shaper."
- [9] M. Yusup and R. Kurniawan, "Understanding the Impact of Chatbot Technology in Learning: Analysis of Utilization at SMA Negeri 5 Binjai," *Journal of Information Technology, Computer Science and Electrical Engineering*, vol. 1, no. 1, pp. 49-55, 2024.
- [10] A. Fadillah, A. Arpan, and R. B. Utomo, "SMARTPHONE SALES INFORMATION SYSTEM DEVELOPMENT USING THE WATERFALL METHOD," *INFOKUM*, vol. 10, no. 03, pp. 137-143, 2022.
- [11] W. Erika, R. D. Arista, M. Yusuf, M. E. W. Pradana, and D. H. Purwanto, "Implementation of Smart Village in the Development of Bumdes in Doulu Village Based on Website," *Journal of Information Technology, Computer Science and Electrical Engineering*, vol. 1, no. 3, pp. 464-466, 2024.
- [12] S. Wahyuni, A. Khaliq, H. M. Z. N. Amrul, and A. Akbar, "Designing a Website-Based Kota Pari Village Mangrove Application with the Agile Scrum Method," in *International Conference on Artificial Intelligence, Navigation, Engineering, and Aviation Technology*, vol. 1, no. 1, pp. 415-419, Feb. 2024.
- [13] A. Khaliq, S. Batubara, M. Syaula, and S. W. Yudha, "Designing a Web-Based Career System Using the Laravel Framework," *International Journal Of Computer Sciences and Mathematics Engineering*, vol. 1, no. 2, 2022.



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.