

PERANAN UNIT *PAYMENT COLLECTION* PT. TELKOM WITEL MAKASSAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JARINGAN INDIHOME

Harpiani¹, Aleytha Ilahnugrah Kurnadipare¹, Farah Putri Firdausa¹, Sukarna¹

¹Universitas Negeri Makassar

Correspondent author: sukarna@unm.ac.id

ABSTRAK

Telkom Makassar merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memiliki layanan favorit adalah IndiHome sebagai sarana berbasis network. Layanan ini berbayar melalui sistem pembayaran yang baik dan teruji. *Payment Collection* adalah salah satu unit yang bergerak pada kegiatan penagihan piutang, yang mewajibkan pelanggan menunaikan pembayaran dalam bulan berjalan maupun tunggakan bulan sebelumnya. Mahasiswa PKL Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Makassar (UNM) dilibatkan dalam upaya menyukseskan program *Payment Collection* ini. Tulisan ini bertujuan untuk menggambarkan peranan *Payment Collection* dalam peningkatan kualitas pelayanan produk IndiHome. Metode yang digunakan adalah *collaborative participatory qualitative descriptive*, yakni suatu metode baru yang digunakan dengan melibatkan diri dalam proses mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi mendatang. Hasil kegiatan ini adalah terjadinya proses kolaborasi yang baik antara mahasiswa PKL dan Pegawai Telkom Makassar dalam menjaga kualitas pelayanan jaringan IndiHome, dengan tetap melibatkan unit *Payment Collection*. Sehingga, disimpulkan bahwa keberhasilan *Payment Collection* dalam perannya menghadapi dan menangani keluhan pelanggan sangat terbantuan dengan keterlibatan kami sebagai pelaksana pembantu pelayanan pelanggan produk IndiHome.

Kata Kunci : Telkom Makassar, *Payment Collection*, Jaringan, IndiHome.

ABSTRACT

Telkom Makassar is the largest telecommunication company in Indonesia whose favorite service is IndiHome as a network-based facility. This service is paid through a good and tested payment system. *Payment Collection* is one of the units engaged in accounts receivable collection activities, which requires customers to fulfill payments in the current month and arrears in the previous month. PKL students of the Department of Mathematics FMIPA Makassar State University (UNM) are involved in efforts to make the *Payment Collection* program a success. This paper aims to describe the role of *Payment Collection* in improving the quality of IndiHome product services. The method used is *collaborative participatory qualitative descriptive*, which is a new method used by involving yourself in the process of collecting actual and detailed information, so that it can be used as a future evaluation. The result of this activity is a good collaboration process between PKL students and Telkom Makassar employees in maintaining the quality of IndiHome network services, while still involving the *Payment Collection* unit. So, it can be concluded that the success of *Payment Collection* in its role of dealing with and handling customer complaints is greatly assisted by our involvement as implementers of IndiHome product customer service assistants.

Keywords: Telkom Makassar, *Payment Collection*, Network, IndiHome.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 membuat pola hidup masyarakat berubah dari kebiasaan luring (luar jaringan) menjadi daring (dalam jaringan). Proses pembelajaran melakukan sinkronisasi mengikuti paradigma ini, dan selanjutnya disebut era Covid-19 atau *new normal* (Pratama and Mulyati, 2020; Jannah, 2021). Pembelajaran daring ini menguntungkan bagi PT. Telkom Witel Makassar (selanjutnya disebut: Telkom Makassar) yang selama ini menyediakan fasilitas telekomunikasi dan internet. Telkom Makassar mengikuti perkembangan teknologi dengan menghadirkan sistem internet (Jannah, 2021) dan televisi berlangganan. Televisi ini secara lengkap menyediakan kebutuhan informasi, berita hiburan, ilmu pengetahuan, serta kemudahan lainnya. Sehingga, Tidak ada lagi batasan yang menjadi sekat dalam berkomunikasi dan mengakses sesuatu.

PT Telkom adalah perusahaan yang menyediakan fasilitas pencarian informasi melalui internet serta mengutamakan pelayanan agar terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan (Zamroni, 2017; Solihin and Sastika, 2019). Telkom mengklaim bahwa mereka adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

PT Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia (Telkom Indonesia, 2020). Saat ini, 52,09% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, dan 47,91% dimiliki oleh publik. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT. Telekomunikasi Seluler, PT. Telkom Akses, PT. PINS Indonesia. Di dalam Telkom Makassar terdapat banyak unit pelayanan yang menjalankan tugas berbeda-beda sesuai bidangnya.

Payment Collection adalah salah satu unit penting dari Telkom Makassar yang bergerak pada kegiatan penagihan piutang yang mewajibkan pelanggan menunaikan kewajiban pembayaran baik dalam waktu bulan berjalan maupun tunggakan pada bulan sebelumnya. Piutang sendiri adalah salah satu komponen yang sangat penting dalam pelaporan keuangan (Fauzia, 2020).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Bisri and Asmoro, 2019).

Jaringan internet adalah layanan yang menyediakan akses luas dan tanpa batas, yang memungkinkan penggunanya dapat memperoleh segala informasi, melakukan transfer data dan komunikasi dua arah tanpa hambatan jarak, hingga melakukan transaksi bisnis atau dagang (e-business). Penggunaan internet saat ini tidak lagi menjadi kebutuhan bagi para pelaku bisnis namun, juga telah menjadi suatu kebutuhan bahkan *lifestyle* masyarakat umum dalam menjalankan aktivitas mereka (Indrayani dan Indrayani, 2016).

IndiHome adalah salah satu layanan Triple Play dari Telkom Indonesia yang terdiri dari Internet on Fiber, Interaktif TV (UseeTV) dan telepon rumah. Untuk sebagian besar wilayah Indonesia, Indihome akan melayani dengan menggunakan 100% fiber yang artinya hanya berlaku untuk area yang telah tersedia jaringan Fiber To The Home (Syahrul Anwar et al., 2017).

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan pemantauan secara langsung diperoleh bahwasannya banyak pelanggan yang mengajukan keluhan terkait jaringan IndiHome. Keluhan tersebut berakibat pada penundaan pembayaran tagihan paket IndiHome atau bahkan terjadi pemberhentian langganan secara sepihak yang melanggar kontrak. Hal ini tentu membutuhkan perhatian serta edukasi mendalam dari agen lapangan kepada pelanggan.

Urgensi dari kegiatan ini adalah untuk memberikan informasi bahwasannya selain dari kegiatan yang berhubungan dengan penagihan piutang, *Payment Collection* menjadi salah satu unit yang menjadi tempat edukasi pelanggan guna memberi pemahaman serta solusi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan kegiatan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) dalam bentuk Artikel Ilmiah untuk mengkaji beberapa permasalahan dengan mitra yaitu Telkom Makassar, dimana permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Payment Collection* dalam meningkatkan kualitas pelayanan IndiHome pada Telkom Makassar.
2. Bagaimana permasalahan yang dihadapi unit *Payment Collection* dalam pelayanan IndiHome pada Telkom Makassar.
3. Bagaimana penanganan unit *Payment Collection* dalam memberikan solusi atas permasalahan pelayanan IndiHome pada Telkom Makassar.

METODE

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode *collaborative participatory qualitative descriptive* artinya suatu kegiatan bersama yang memberi wewenang lebih kepada kami (praktikan) dibawa pengawasan pembimbing (pamong) menggunakan pelaporan secara deskriptif kualitatif. Sekilas dapat dijelaskan melalui pendekatan klasik yakni suatu metode yang digunakan dengan melibatkan diri dalam proses mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci agar kemudian dapat dijadikan sebagai hasil evaluasi untuk masa yang akan datang (Setyaningsih, 2018). Untuk pelaksanaannya sendiri dilakukan secara sistematis melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam periode dua bulan, terhitung dari tanggal 14 Juni 2021 sampai dengan 13 Agustus 2021, melalui wawancara langsung bersama pelanggan IndiHome dengan tahapan: edukasi, pelatihan, serta pendampingan pelanggan secara online. Adapun langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

- a. *Caring*, pada tahap ini dilakukan komunikasi dengan pelanggan bertujuan untuk mengingatkan tagihan ke pelanggan juga mendengarkan keluhan pelanggan terkait produk IndiHome mereka.
- b. Edukasi, tahapan ini bertujuan untuk mengedukasi pelanggan mengenai kapan tanggal jatuh tempo pembayaran serta konsekuensi dari keputusan yang mereka ambil, lebih lanjut pada tahap ini dilakukan pengajaran tentang langkah selanjutnya yang harus dilakukan ketika terjadi gangguan jaringan IndiHome.
- c. Pelatihan, bertujuan untuk memberikan keterampilan kepada pelanggan dalam menggunakan *Call Center* jika ada keluhan mengenai jaringan IndiHome.
- d. Pendampingan pelanggan secara *online* maupun *offline*, bertujuan untuk mengarahkan pelanggan secara intensif serta memberikan solusi terkait gangguan jaringan IndiHome.

PEMBAHASAN

PT. Telkom adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data (Ningsih, 2020).

IndiHome di Kota Makassar memiliki pelanggan dari seluruh penjuru Sulawesi Selatan. Melihat kebutuhan saat ini yang lebih banyak berorientasi pada dunia network maka IndiHome menjadi salah satu pilihan banyak keluarga masa kini. Namun yang menjadi permasalahan, sering terjadi kasus pelanggan yang telat membayar dikarenakan banyak *complain* terhadap jaringan Indihome yang mereka gunakan, sehingga banyak pelanggan yang tidak puas dengan jaringan Indihome yang mereka gunakan. Dimana dalam hal ini, kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi tingkat pembayaran tagihan Indihome.

Berdasarkan Big data Telkom untuk wilayah Makassar pada bulan Juli 2018 hingga September 2018, Sebanyak 1.896 customer (68%) menyatakan merasa biasa dan tidak puas dengan layanan yang ada. Salah satunya pada kualitas layanan jaringan IndiHome yang ditawarkan (Dewani et al., 2019).

Berikut adalah para pelanggan di kota Makassar yang mengajukan *complain* dan melakukan pemberhentian berlangganan.

Tabel 1. Data Pelanggan yang Complain pada Layanan IndiHome Telkom Makassar Witel Makassar

No.	ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Keluhan
1.	172102274153	Zulkifli	Sudah mengajukan isolir untuk masa 3 bulan di Plaza Telkom, namun tagihan di E-Payment masih terus berjalan. Ingin melakukan proses pencabutan.
2.	172108313390	Syamsuddin DG Lino	Sudah mengajukan keluhan jaringan IndiHome, namun tidak ada perbaikan, jadi memilih berhenti berlangganan. Ingin mengajukan clearing tagihan.
3	172108315301	Muh. Fahmi Iskandar	Sudah mengajukan pemindahan lokasi dua bulan berjalan, namun tidak ada tanggapan dari pihak Telkom. Perangkat sudah tidak terpakai selama dua bulan.
4	172103346854	Alkhalik Yusuf	Sudah melakukan pembayaran untuk bulan berjalan namun jaringan IndiHome terus gangguan dan jaringan loading.
5	172103820928	Elvira Pare	Jaringan IndiHome <i>lost</i> , nyala merah pada perangkat dalam waktu 20 hari, namun belum ada penanganan bahkan setelah melakukan laporan ke <i>Call Center</i> 147.
6	172114213830	Muhammad Dirham Nur	Pelanggan sudah dua bulan tidak dapat mengakses jaringan IndiHomenya, sudah melapor ke <i>Call Center</i> , dan sudah memperoleh tiket pelaporan, namun belum ada penanganan.
7	172101825121	Mahmuddin	Perangkatnya rusak, jadi pelanggan tidak

No.	ID Pelanggan	Nama Pelanggan	Keluhan
8	172103205673	Nur Asizah Aswin	ingin melakukan pembayaran. Jika sudah diperbaiki, pelanggan akan segera melakukan pelunasan.
9	172103811866	Harlina Pasarai	ketika melakukan <i>connecting</i> di <i>handphone</i> selalu muncul tanda tanya.
10	172108304633	Haris SE	Jaringan selalu gangguan, sudah melakukan pelaporan. Namun diedukasi untuk menunggu dan melakukan penaikan paket.
			Sudah bukan penanggung jawab, karena jaringan tersebut dipasang di kantor, dan beliau sudah <i>resign</i> .

Berdasarkan data tersebut, sebagai unit yang bertanggung jawab pada penagihan piutang dan melakukan komunikasi langsung dengan pelanggan secara langsung, *Payment Collection* juga melakukan kegiatan edukasi pelanggan sebagai bentuk pelayanan pertama. Dalam hal ini, pelanggan sering menyampaikan keluhan jaringan di tengah-tengah komunikasi. Akibatnya, *Payment Collection* memegang peranan penting dalam menentukan penilaian kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sehingga, tidak dapat dipungkiri keberhasilan *Payment Collection* dalam menangani keluhan pelanggan dapat membantu mencatat keberhasilan Telkom Makassar itu sendiri, khususnya pada sektor pelayanan produk IndiHome.

Berikut peranan yang menjadi andil unit *Payment Collection* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan IndiHome:

1. Mengedukasi pelanggan terkait produk IndiHome

Unit *Payment Collection* melakukan edukasi dengan sasaran edukasi adalah pelanggan telkom khususnya pada pengguna IndiHome. Edukasi yang dimaksud berupa pengenalan tanggal jatuh tempo, denda pembayaran, cara pelaporan gangguan, serta pemberian solusi terkait permasalahan pelanggan. Edukasi ini biasa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pada sistem edukasi secara langsung, *Payment Collection* melakukan *visiting* ke rumah pelanggan dan mengkomunikasikan hal apa saja yang menjadi kendala pelanggan. Sedangkan, untuk edukasi secara tidak langsung biasanya dilakukan dengan dua cara, yakni lewat telepon dan surat.

Edukasi menjadi langkah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman atau *misscommunication* dengan pelanggan. Karena unsur kesalahpahaman sering menjadi latar belakang munculnya

keluhan pelanggan pada jaringan IndiHome. Meskipun dalam hal persoalan tidak signifikan, tetapi pelanggan sering merasa dirugikan dalam hal-hal demikian. Sehingga, diperlukan komunikasi yang baik antara pihak *Payment Collection* dengan pelanggan salah satunya dalam bentuk edukasi.



Gambar 1. Edukasi Pelanggan Via Surat



Gambar 2. Edukasi Pelanggan Via Telepon

2. Memperkenalkan *channel* laporan gangguan kepada pelanggan

Pada tahapan ini, ketika pelanggan mengajukan keluhan terkait jaringan IndiHome, maka *Payment Collection* akan memperkenalkan *Channel* pelaporan kepada pelanggan. Di dalamnya dijelaskan berbagai fitur serta cara penggunaan yang ada di dalamnya, *Call Center* merupakan cara paling cepat yang dapat dijadikan langkah pertama dalam penanganan gangguan IndiHome, karena pelanggan akan langsung berkomunikasi dengan pihak *Customer Service* IndiHome.

Pelanggan bisa menelpon melalui *Smartphone* atau telepon rumah dengan menggunakan kode area. Untuk wilayah Makassar sendiri, kode areanya yaitu 411. Sedangkan untuk pelanggan yang menghubungi lewat Telepon Rumah tidak perlu menambahkan kode area wilayah.



Gambar 3. Pamflet *Channel* Pelaporan Gangguan

Ada banyak *channel* pelaporan gangguan yang dapat dihubungi untuk pengajuan keluhan, mulai dari *Call Center* secara umum yakni 147, melalui *smartphone* dengan menggunakan kode area, pelaporan lewat aplikasi *MyIndiHome*, serta sebagai cara paling menjanjikan adalah langsung berkonsultasi ke Plaza Telkom pada wilayah masing-masing.

3. Mendampingi pelaporan pelanggan secara *online* dan *offline*

Pada tahapan ini, *Payment Collection* mengarahkan pelanggan yang mengajukan keluhan secara intensif untuk menghubungi *channel* pelaporan baik itu melapor lewat aplikasi *my Indihome*, *Call Center* atau datang ke Plaza Telkom langsung. Pendampingan ini dilakukan secara total sampai dengan pelanggan bertemu dengan pihak *Costumer Service* secara langsung untuk mengkomunikasikan keluhan mereka.

Bagi pelanggan yang ingin datang ke Plaza Telkom, maka Unit *Payment Collection* akan mengarahkan pelanggan untuk datang ke Plaza Telkom terdekat serta memberikan informasi terkait prosedur yang harus dilakukan, agar pelanggan tidak kebingungan serta dapat segera memperoleh bantuan atas keluhan yang diajukan.

Bagi pelanggan yang tidak dapat datang secara langsung ke Plaza Telkom, maka pendampingan dilakukan secara *online*, mulai dari awal pelaporan sampai dengan keluhan yang diajukan pelanggan terselesaikan. Hal ini sering dilakukan dengan berkolaborasi langsung dengan pihak *Costumer Service* dengan tujuan mengupayakan kualitas pelayanan terbaik bagi semua kalangan pelanggan jaringan IndiHome.



Gambar 4. Pendampingan dan Pengarahan Secara *Online*



Gambar 5. Pendampingan dan Pengarahan Secara *Online*

SIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan serta pengamatan langsung ke lokasi mitra, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Unit *Payment Collection* adalah unit yang memiliki tugas pokok yakni penagihan piutang pada pelanggan sesuai dengan kontrak yang disepakati kedua belah pihak. Namun, jika dilihat secara lebih luas, unit tersebut bukan hanya untuk mengingatkan pelanggan perihal tunggakan IndiHome mereka,

tetapi unit *Payment Collection* juga bertugas untuk menghadapi keluhan pelanggan, sehingga harus senantiasa sabar dan sigap membantu pelanggan yang mengalami gangguan jaringan, juga harus bijaksana dalam memberikan solusi kepada pelanggan yang memiliki permasalahan jaringan IndiHome.

2. Keberhasilan *Payment Collection* dalam perannya menghadapi dan menangani keluhan pelanggan dapat membantu mencatat keberhasilan Telkom Makassar itu sendiri, khususnya pada sektor pelayanan produk IndiHome. Hal ini tentu memberikan catatan positif terhadap kualitas pelayanan pelanggan jaringan IndiHome.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Makassar atas pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang melatarbelakangi dilakukannya kegiatan ini. Terima kasih pula untuk PT. Telkom Witel Makassar sebagai mitra yang senantiasa memberikan kami bantuan dan partisipasi besar kepada kami dalam kegiatan yang kami lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bisri, M. H. and Asmoro, B. T. 2019. Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Dewani, Achmad, A.D. and Ananda, A. 2019. Pengaruh Kualitas Jaringan IndiHome Terhadap Customer Experience. In : *Seminar FORTEI 2019*, Auditorium Universitas Negeri Padang, 4- 6 September 2019.
- Fauzia, K. 2020. Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Usaha Berbasis Web Menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(2), 80-85.
- Indrayani, T. I. and Aldino, H.P. 2016. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk Kandatel Sumbar. *Jurnal Benefita*, 1(2), 66-77.
- Jannah, Q.F. 2021. Pemanfaatan IPTEK sebagai Media Pembelajaran Jarak Jauh di Era Pandemi COVID-19. *Proceeding's: Journal of Borneo Undergraduate Academic Forum 5th*: 151–158.
- Ningsih, E.P. 2020. *Peran Payment Collection Indihome PT. Telkom Witel Riau Daratan*. [Tugas Akhir]. Riau (ID): UIN Sultan Syarif Kasim.

- Pratama, R.E. and Mulyati, S. 2020. Pembelajaran Daring dan Luring pada Masa Pandemi Covid-19. *Gagasan Pendidikan Indonesia*, 1(2), 49–59.
- Setyaningsih, E.D. 2018. Analisis SWOT Implementasi Financial Technology Syariah pada PT Telkom Indonesia. *Syi`ar Iqtishadi : Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 2(2), 73-91.
- Solihin, G.G. and Sastika, W. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Plasa Telkom Group Di Cianjur Tahun 2019. *In : eProceedings of Applied Science*, Agustus 2019.
- Syahrul Anwar, D., Suciyono, N. and Yogi. 2017. Sistem Informasi Geografis Pemetaan Jaringan Pelanggan Indihome Berbasis Web Di PT. Telkom Cabang Singaparna. *Jurnal VOI: Voice Of Informatics*, 6(2), 68-77.
- Telkom Indonesia. 2020. Telkom. *Telkom Indonesia*.
- Zamroni, M. 2017. Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan. *Jurnal Dakwah*, 10(2), 195-211.