

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK & SUBJEK PENELITIAN**

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Telkom Jambi khususnya pada unit *Customer Care*. Unit *Customer Care* merupakan unit yang melayani langsung pelanggan dan bertanggung jawab atas program loyalitas. Pada bab ini akan dijelaskan terkait dengan profil PT. Telkom Jambi dan Unit *Customer Care*. Selain itu, juga profil mengenai Telkomsel Jambi yang per-1 Juli 2023 memegang produk Indihome. Pada bab ini juga akan dijelaskan mengenai subjek penelitian yakni narasumber.

#### **A. Profil PT. Telkom Jambi**

PT. Telkom Jambi termasuk ke dalam wilayah Regional 1 dari Telkom Indonesia, perusahaan telekomunikasi di Indonesia (Telkom Indonesia, 2023). PT. Telkom Jambi merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni Telkom Indonesia bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (Telkom Jambi, 2023). Telkom Jambi beralamat di Jl. Sumantri Brojonegoro No. 54, Sungai putri, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi (Telkom Jambi, 2023). Lokasi Telkom Jambi bersebelahan dengan Plasa Telkom Jambi yang merupakan salah satu bentuk pelayanan dari PT. Telkom Indonesia, sehingga segala bentuk

permintaan pelanggan akan di konfirmasi serta di edukasi terkait produk dan layanan yang ada di PT. Telkom Indonesia, salah satu bentuk produknya yakni IndiHome (Telkom Indonesia, 2023).

PT. Telkom Indonesia Tbk (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi juga jaringan telekomunikasi di Indonesia (Telkom Indonesia, 2023). Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09% sedangkan sisanya sebesar 47,91% dikuasai oleh publik (Telkom Indonesia, 2023). PT. Telkom Indonesia bergerak di seluruh penjuru Indonesia dari Regional 1 hingga Regional 7, salah satunya adalah Kota Jambi (Telkom Indonesia, 2023). Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan indormasi (Telkom Indonesia, 2023).

Pada PT. Telkom Indonesia terdapat beberapa unit yang masing-masing unit menjalankan tugas yang berbeda-beda hal ini juga berlaku di seluruh witel di Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Manager *Customer Care* pada 21 Juli 2023 beliau mengatakan bahwa Unit yang ada di Telkom Jambi yakni ASO (*Access Service Operation*), AOM (*Asset Operation & Monitoring*), BGES (*Business Government Enterprise Service*), CS (*Consumer Service*), CC (*Customer Care*), ARNET, SSO (*Shared Service Operation*) HC (*Human Capital*) & CDC (*Community*

*Development Center*), SSO PCF (*Payment Collection and Finance*), LOG & SF (*Strategy Formulation*), GSD (Graha Sarana Duta), ARNET dan Telkom Akses. Unit-unit tersebut memiliki peran serta tanggung jawab masing-masing yang saling berdinamika untuk memajukan kualitas layanan digital di Kota Jambi.

**Gambar 2. Kantor Witel Jambi**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

Dalam tujuannya PT. Telkom Jambi mengikuti Telkom Indonesia yakni mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan

(Telkom Indonesia, 2023). Kemudian memiliki visi yakni menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat serta misi yakni (1) mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan ekonomi, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat kemudian (2) mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa serta (3) mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik (Telkom Indonesia, 2023). Adapun nilai yang dianut oleh Telkom Jambi yakni AKHLAK sama seperti BUMN lainnya (Telkom Indonesia, 2023). AKHLAK memiliki arti dan makna A (amanah) yang memiliki arti memegang tegus kepercayaan yang diberikan, K (Kompeten) yakni terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, H (Harmonis) yakni saling peduli dan menghargai perbedaan, L (Loyal) yakni berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa, A (Adaptif) yakni terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan kemudian K (Kolaboratif) yakni membangun kerja sama yang sinergis (Telkom Indonesia, 2023).

Gambar 3. Logo Telkom Indonesia



Sumber : Telkom Indonesia, 2023

Sebagai perusahaan digital *Telco* milik negeri, tekad dan keyakinan tersebut dilambangkan dengan sebuah logo perusahaan sebagai *image* perusahaan yang terdiri dari bentuk lingkaran yang melambangkan kedinamisan perusahaan dan juga simbolisasi dunia, serta tangan kanan yang ramah dalam meraih dunia tersebut. Dengan warna merah, putih, dan transisi abu-abu sebagai warna identitas perusahaan, sebagaimana warna merah dan putih yang menjadi identitas Indonesia (Telkom Indonesia, 2023). Adapun penjelasan mengenai *corporate color* yakni merah melambangkan spirit Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan, putih melambangkan spiri Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa, abu-abu

melambangkan teknologi serta hitam melambangkan kemauan keras (Telkom Indonesia 2023).

Logo Telkom Indonesia juga dilengkapi dengan tagline “*The World In Your Hand*” dengan makna “Dunia dalam genggaman anda” yang membawa pesan bahwa Telkom Indonesia berkomitmen untuk membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia (Telkom Indonesia, 2023). Kemudian Jasa atau layanan yang dimiliki oleh Telkom Indonesia yang juga dimiliki seluruh Telkom di Indonesia tak terkecuali Telkom Jambi yakni Produk Indihome atau Indonesia *Digital Home* merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet (*Internet Fiber* atau *High Speed Internet*) dan layanan televisi interaktif (*UseeTV cable*, IPTV). Namun, pada 1 Juli 2023 terjadi pemindahan tanggung jawab pengelolaan produk, Indihome resmi berpindah ke Telkomsel yang merupakan anak perusahaan dari Telkom Indonesia (Telkom Indonesia, 2023).

Adapun media sosial aktif yang dimiliki oleh Witel Jambi sebagai sarana promosi dan informasi untuk pelanggan yakni memanfaatkan media sosial Instagram @official\_indihome\_jambi, tiktok @witeljambi kemudian website official yang digunakan seluruh Telkom di Indonesia yakni Telkom.co.id.

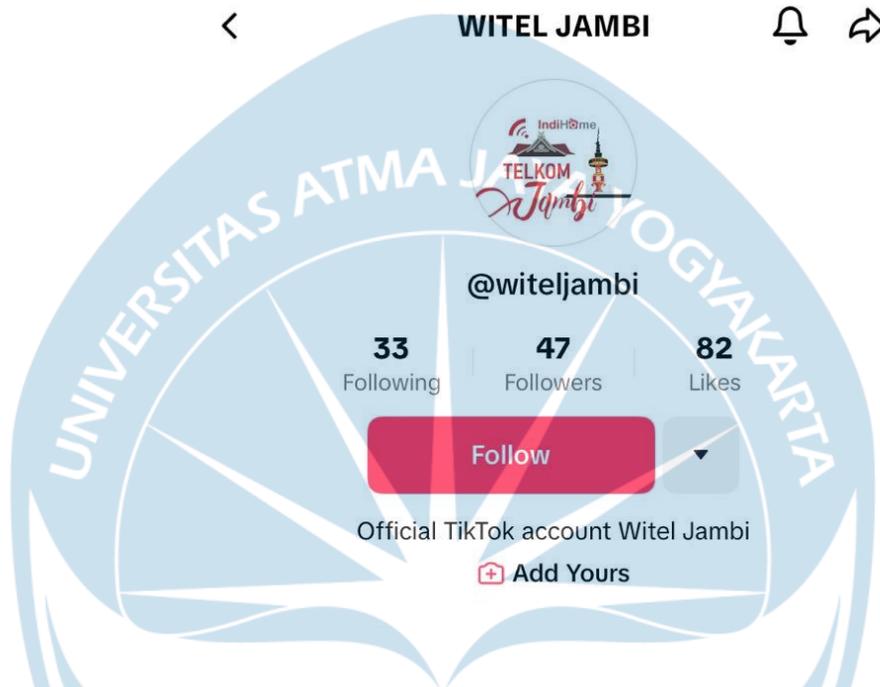
**Gambar 4. Instagram resmi witel Jambi**



Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Gambar diatas merupakan instagram resmi Telkom Jambi yang merupakan salah satu media yang digunakan oleh Telkom jambi dalam menyebarkan informasi meliputi berita, pengumuman, *event* yang sedang dilakukan dan promosi promo-promo. Dengan adanya media sosial pelanggan dapat mengetahui informasi-informasi yang ada di Telkom Jambi termasuk informasi mengenai produk nya yakni Indihome.

**Gambar 5. Media Sosial Tiktok Witel Jambi**



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

Gambar di atas merupakan media sosial Tiktok Witel Jambi sebagai sarana promosi dan penyebarluasan informasi. Bentuk informasi yang ditampilkan berupa konten video disertai tulisan serta kolaborasi bersama beberapa *influencer* lokal jambi. Kemudian, *website* resmi untuk seluruh witel di Indonesia yakni Telkom.co.id yang memuat profil Telkom serta pemberitaan dan sarana penyebarluasan informasi terkait dengan Telkom dan juga produknya.

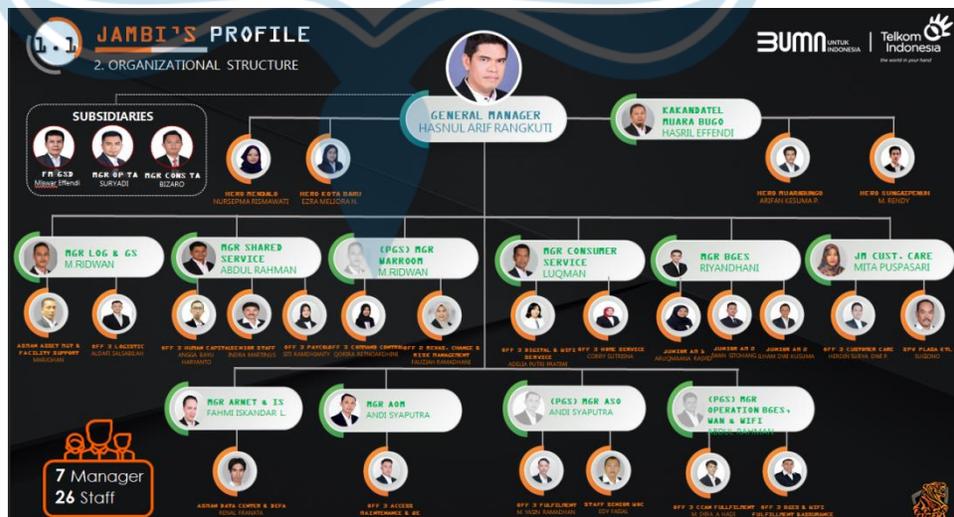
Gambar 6. Website Resmi Telkom Indonesia



Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2023

B. Struktur Organisasi PT. Telkom Jambi

Gambar 7. Struktur organisasi PT. Telkom Jambi



Sumber : Telkom Jambi , 2023

Gambar di atas merupakan struktur organisasi Telkom Jambi yang meliputi beberapa unit. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan *Manager Customer Care* Telkom Jambi pada 21 Juli 2023, unit yang ada di Telkom Jambi yakni ASO (*Access Service Operation*), AOM (*Asset Operation & Monitoring*), BGES (*Business Government Enterprise Service*), CS (*Consumer Service*), CC (*Customer Care*), ARNET, SSO (*Shared Service Operation*) HC (*Human Capital*) & CDC (*Community Development Center*), SSO PCF (*Payment Collection and Finance*), LOG & SF (*Strategy Formulation*), GSD (*Graha Sarana Duta*) dan Telkom Akses.

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan *Manager Customer Care* Telkom Jambi pada 21 Juli 2023 beliau memaparkan tugas tiap-tiap unit yang ada di Telkom Jambi yakni ASO (*Access Service Operation*) memiliki tugas yakni bertanggung jawab atas berfungsinya *Access Network* dalam memenuhi layanan jasa kepada *customer*. AOM (*Asset Operation & Monitoring*) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memantau pelacakan aset fisik dari jarak jauh menggunakan perangkat keras atau lunak yang bermanfaat untuk memberikan informasi real-time tentang nama, lokasi, dan status aset serta membantu menjadwalkan pemeliharaan. BGES (*Business Government Enterprise Service*) memiliki tugas mengelola beragam produk dan perangkat internet guna memenuhi

kebutuhan para pelanggan yang berasal dari berbagai segmen. CS (*Consumer Service*) memiliki tugas memberikan pelayanan informasi yang baik terhadap apa yang dibutuhkan oleh pelanggan Telkom dan Masyarakat, *menghandle* dengan baik keluhan atau *complain* dari pelanggan.

Pada 21 Juli 2023, *Manager Customer Care* Telkom Jambi menjelaskan bahwa Unit *Customer Care* memiliki tugas dan tanggung jawab yakni mempertahankan pelanggan serta menarik perhatian pelanggan baru dengan adanya kualitas dari pelayanan yang diberikan perusahaan. ARNET memiliki tugas dan tanggung jawab yakni menangani *operation* dan *maintenance* lokasi-lokasi perangkat dan jaringan yang ada di Kota Jambi maupun luar Jambi. SSO (*Shared Service Operation*) HC (*Human Capital*) memiliki tugas yakni menjalankan fungsi pengelolaan Sumber Daya Manusia mulai dari pengelolaan *talent*, pelatihan hingga pengembangan, kemudian juga bertanggung jawab untuk mengelola strategi dan kebijakan *Human Capital*. SSO SSO (*Shared Service Operation CDC (Community Development Center)*) memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan dan mengawasi jalannya operasional CSR (*Corporate Social Responsibility*) Telkom yang berupa pelayanan dan pendukung yang bertanggung jawab terhadap program kemitraan.

Kemudian, *Manager Customer Care* Jambi juga menjelaskan mengenai unit SSO PCF (*Payment Collection and Finance*) yang memiliki tugas dan tanggung jawab mengelola dan melaksanakan pembayaran dan penagihan produk Telkom yakni Indihome kemudian memastikan jalannya regulasi tarif dan *invoice*. LOG & SF (*Strategy Formulation*) memiliki tugas yakni menentukan prioritas pembiayaan serta menetapkan sumber data dan menetapkan metodologi kerja. GSD (Graha Sarana Duta) milik Telkom property yang merupakan anak perusahaan dari Telkom Indonesia memiliki tugas yakni pemeliharaan serta perawatan gedung. ARNET dan Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari Telkom Indonesia yang bergerak dalam bidang bisnis penyediaan layanan instalasi jaringan akses.

### **C. Program Loyalitas Telkom Jambi**

Telkom Jambi memiliki berbagai macam program loyalitas yang telah dijalankan sejak lama dan merupakan aset perusahaan. Berdasarkan Wawancara bersama *Manager Customer Care* pada 21 Juli 2023, beliau mengatakan bahwa program-program tersebut bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan Indihome di Kota Jambi akibat adanya kompetitor. Program Loyalitas Telkom Jambi yakni Pemberian *hampers* atau *eksklusif gift* bagi pelanggan yang berulang tahun. Pemberian *hampers* juga dilakukan pada hari-hari tertentu misalnya seperti hari

pelanggan. Program Laporan gangguan merupakan salah satu program unggulan Telkom karena ketika pelanggan melapor akan segera di layani oleh *loyalty officer*.

Kemudian, banyaknya jumlah Teknisi serta *loyalty officer* menjadikan Telkom Jambi menepati peringkat pertama di Kota Jambi dalam urusan pelayanan. Adanya perpindahan *handling* produk Indihome ke Telkomsel memunculkan program unggulan terbaru yakni Aplikasi Telkomsel *One*. Berdasarkan wawancara bersama SPV *Direct Sales* Telkomsel Jambi pada 20 Juli 2023, beliau mengatakan bahwa adanya Telkomsel *One* merupakan kesuksesan Telkomsel dalam mewujudkan satu ekosistem untuk pelanggan pada tahun 2023. Tujuan diwujudkannya FMC (*Fixed Mobile Convergence*) yakni untuk membuat pelanggan nyaman karena dapat menikmati berbagai jenis layanan dalam satu ekosistem (aplikasi). Pelanggan dapat melakukan *payment* Indihome, Info paket Indihome serta penukaran poin hanya dalam satu aplikasi yang juga dapat mengakses produk-produk Telkomsel. Pelanggan menjadi tidak khawatir karena adanya perpindahan *handling* karena diresmikannya Telkomsel *One* membuat pelanggan menjadi lebih nyaman.

Pada aplikasi Telkomsel *One* terdapat program Undi-Undi Hapi. Undu-undi Hapi merupakan program penukaran poin yang akan di undi kemudian pemenangnya akan mendapatkan berbagai hadiah eksklusif

seperti ponsel android, mobil, motor vespa dan masih banyak lagi. Selain itu dapat ditukar dengan kuota, atau hadiah kecil seperti kaos, payung dan lainnya.

**Gambar 8. Program Undi-Undi Hepi**



Sumber : Aplikasi *Telkomsel One*, 2023

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, Telkom Jambi memiliki program untuk para *High Value Customer* yakni melakukan *video conference* atau silaturahmi. *Event* seperti bersepeda serta melakukan gathering bersama merupakan program yang dapat dinikmati oleh para *High Value Customer*. Jumlah *High Value Customer* memang tidak begitu banyak namun mereka menyumbang *revenue* terbanyak dibanding *existing*

*customer* dan *new customer*. Sehingga, pelanggan HVC memiliki program yang lebih unggul dibanding dengan pelanggan lainnya.

#### **D. Profil Subjek Penelitian**

##### **1. *Manager Customer Care* PT. Telkom Jambi**

*Manager Customer Care* PT. Telkom Jambi saat ini adalah Mita Puspasari. Berdasarkan wawancara bersama bu mita, beliau mengatakan bahwa telah menjabat selama hampir 5 tahun. Terkait tugas dan tanggung jawab yakni beliau membina hubungan baik dengan para pelanggan atau pihak eksternal serta berusaha mempertahankan pelanggan yang ada baik *new customer*, *existing customer* serta *HVC customer*. Beliau juga memonitor staff untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan yang datang ke kantor maupun *by call*. Bertanggung jawab terhadap program loyalitas yang ada di Telkom Jambi.

##### **2. *Officer 3 Customer Care* PT. Telkom Jambi**

*Officer 3 Customer Care* PT. Telkom Jambi saat ini adalah Herdin Surya Dwi P. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Herdin, beliau mengatakan bahwa telah menjabat selama hampir 4 tahun. Terkait tugas dan tanggung jawab yakni melakukan koordinasi dengan *manager customer care* yakni membina hubungan baik dengan para pelanggan atau pihak eksternal, serta berusaha mempertahankan pelanggan yang ada baik *new customer*, *existing customer* serta *HVC customer*. Beliau juga

bertanggung jawab untuk memonitor program loyalitas yang ada di Telkom Jambi.

### 3. Supervisor *Direct Sales*

Supervisor *Direct Sales* Telkomsel saat ini adalah Bambang Purnomo. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Bambang, beliau mengatakan bahwa telah menjabat selama 5 tahun. Terkait tugas dan tanggung jawab yakni melakukan promosi secara langsung dengan pelanggan, menguasai pengetahuan tentang produk serta mampu mempresentasikan produk kepada pelanggan secara langsung, menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal dalam hal ini yakni pelanggan, *controlling* tim terkait program yang sedang berjalan. Beliau juga bertanggung jawab atas produk baru yang baru bergabung dengan Telkomsel pada 1 Juli 2023 yakni Indihome serta program loyalitas produk Indihome yang sebelumnya dikelola oleh Telkom Jambi.

### 4. Supervisor *Customer Retention*

Supervisor *Customer Retention* Telkomsel saat ini adalah Riyan Ikhrallah. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Riyan, beliau mengatakan bahwa telah menjabat selama hampir 4 tahun. Terkait tugas dan tanggung jawab secara umum yakni mengkoordinasi tim *Customer retention* dalam menjalankan program loyalitas, mempertahankan

konsumen dan mendorong konsumen menjadi lebih loyal terhadap produk serta perusahaan, beliau juga yang menghandle program loyalitas produk Telkomsel termasuk Indihome serta program loyalitas produk Indihome yang sebelumnya dikelola oleh Telkom Jambi.

