

## Lampiran 1

### Transkrip Wawancara

#### Wawancara 1 : Senin, 29 November 2021

Durasi : 29:59 menit

Informan : Bapak Rudi Narto Lutfianto, sebagai Team Leader Assurance PT Telkom Akses Jakarta Selatan

P: Selamat malam pak Rudi mau minta waktunya sebentar, mau tanya-tanya seputar Telkom Akses, boleh?

N1: Iya, boleh silahkan.

P: E sebelumnya Pak Rudi ini masuk Telkom Akses ini bergabungnya dari kapan?

N1: Saya bergabung dari 2015.

P: Dari 2015 itu posisi bapak sebagai apa *jobdesk*-nya?

N1: *Jobdesk* awalnya saya sebagai teknisi *Provisioning* dan Migrasi. Nah jadi e dulu itu jaringan kita masih banyak yang tembaga dan e kita punya program juga untuk me...remajakan jaringanlah dari yang dulunya itu tembaga, belum 100% fiber, nah sekarang semuanya wajib 100% fiber, makanya dulu ada yang namanya unit migrasi juga, cuman sekarang sudah tidak ada namun diii e tahun 2021 ini saya lupa ya tepatnya bulan apa, tapi sekarang itu ada e program *shutoff* MSAN dan migrasi di witel Jakarta Selatan, jadi e seluruh jarngan tembaga itu kita *shutoff* atau kita *shutdown* dan seluruh pelanggan yang layanannnya itu masih tembaga, kita remajakan jaringannya ke 100% fiber optik atau FO.

P: Mmm baik, kalau yang terakhir ini posisi bapak sebagai apa dan bisa dijelaskan sedikit tentang *jobdesk* dari posisi terakhir bapak?

N1: Ya, e posisi terakhir saya sekarang saya menjabat sebagai *Team Leader helpdesk Assurance* atau e lebih tepatnya sekarang bisa disebut dengan *Team Leader helpdesk IOAN*. IOAN itu adalah suatu program dimana eee mulai dari 2019 kalau gasalah, itu semua program *Assurance* itu dijadikan satu, jadi sudah tidak ada lagi yang namanya *corrective* dan *preventif*, jadi semuanya kita melebur menjadi satu, seperti itu kurang lebih.

P: Untuk perusahaan Telkom Akses ini bisa dijelaskan sedikit pak mengenai ini perusahaan apa yang bergerak di bidang apa?

N1: E Telkom akses ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, yang mana kita melayani terkait dengan telekomunikasi, karena kan kita anak perusahaan langsung dari PT Telkom Indonesia, yang mana itu BUMN. Nah e PT Telkom Akses itu beridiri dari 2012 sampai sekarang sudah berusia 9 tahun, yah kurang lebih untuk layanannya itu berupa IndiHome, wifi id. Untuk yang terbaru ini kita juga punya program orbit. nah kita juga adalah beberapa yang mengawal orbit juga.

P: Untuk pekerjaan lapangannya di Telkom Akses ini itu dikerjakan oleh insource dari Telkom Akses sendiri atau bagaimana pak?

N1: E maksudnya untuk di lapangannya ya?

P: Iya untuk pekerjaan di lapangan.

N1: Untuk di lapangan itu kita... jadi gini ada beberapa teritori yang masih kita pegang ya artinya masih kita pegang itu artinya masih ada diranah kita, sebenarnya semuanya di ranah kita gitu kan, cuman untuk beberapa teritori itu memang kita serahkan ke pihak ketiga, karna e sesuai dengan kontrak yang sudah dibikin dengan.. yang sudah dibuat tadinya dengan Telkom, bahwa beberapa teritori itu memang dipegang oleh pihak ketiga e kebetulan di Jakarta Selatan ini yang saya pegang itu ada 8 STO, Bintaro, Cipete, Jagakarsa, Kalibata, Kebayoran, Kemang trus Pasar Minggu dan Tebet. Nah teritori yang masih kita pegang itu, satu di STO Kemang, jadi selain itu di 7 STO itu semuanya sudah mitra semua, sudah pihak ketiga yang mengerjakan.

P: Untuk divisi *Assurance* ini singkatnya pekerjaan yang seperti apa ya pak?

N1: Nah untuk divisi *Assurance* ini itu e jadi gini saya kasih penjelasan diawal ya

P: Iya

N1: Untuk divisi *Assurance* itu adalah divisi penunjang ya bisa dibilang dari e pelayanan *customer*, jadi kita mengacunya sekarang ke *customer experience*, dan e untuk acuannya itu kita sekarang punya KPI yang namanya KPI CX, kalau kepanjangannya ya itu tadi e *customer experience*, jadi kita semuanya yang berkaitan dengan layanan *customer* untuk penanganan gangguannya itu ada di unit *Assurance*, seperti itu.

P: Untuk pencapaian atau performansi sehari-hari di divisi *Assurance* ini bagaimana pak?

N1: E pencapaiannya ya, pencapaiannya itu ada beberapa KPI memang, ada beberapa KPI. Nah untuk pencapaiannya sih kita masih *base on dashboard*-nya, jadi semua kontrak yang sudah dibuat yang sudah disetujui antara PT Telkom dan PT Telkom Akses selaku eksekutor itu kita jalankan sesuai dengan kontraknya, seperti itu. Nah kalau untuk pencapaiannya sendiri, alhamdulillah kita di PT Telkom

Akses itu sudah mencapai target yang tadi sudah saya sebutkan sesuai dengan kontraknya, artinya sudah *achive* gitu, dan di tahun 2020 memang kita mengalami penurunan ya penurunan yang cukup signifikan karna dari masa pandemi itu dan yang tadi saya bilang ada beberapa KPI ya diantaranya itu ada Q-gangguan, Q-gangguan itu adalah jumlah gangguan bisa dibidang, yang e cukup mebeludak ya karna pertama kondisi pandemi yang dimana orang dirumah semua, dan demannya itu sangat tinggi gitu, kurang lebih sih kaya gitu.

P: Apakah ada faktor lain yang dapat mempengaruhi performansi *Assurance* selain Q-gangguan tadi?

N1: Mmm, jadi kita bicarakan tentang KPI nya ya, jenis-jenis KPI nya. Untuk jenis-jenis KPI nya kita ada beberapa poin kurang lebih 5 kalo gasalah. Yang pertama itu Q-gangguan, terus yang kedua adalah *Assurance guarantee*, untuk *Assurance guarantee* ini adalah e kita menggaransikan bahwa perbaikan kita itu selama 60 hari kedepan tidak mengalami gangguan kembali, nah selanjutnya ada TTR atau *time to repair*, itu juga ada beberapa e dibagi lagi ada 2 gitu kan, ada TTR 3 jam dan TTR 12 jam, nah ini yang kita jamin ke pelanggan bahwa pelanggan lapor gangguan sampai selesai itu dalam kurun waktu 3 jam dan paling lamanya 12 jam.

P: Kemudian bagaimana cara mengukur performansi di divisi *Assurance* ini pak? Seperti dilihatnya darimana penilaiannya?

N1: E untuk *monitoring*-nya kita biasanya melakukan evaluasi secara manual, jadi kita punya ben data yang mana itu di aplikasi kita sendiri juga ada. Nah untuk memudahkannya kita itu punya *dashboard* juga untuk perhitungan dan acuan, jadi kita mengacu pada *dashboard* yang sudah disepakati bersama PT Telkom dan PT Telkom Akses.

P: E *dashboard*-nya itu bisa dilihat senasional atau hanya jabodetabek pak?

N1: Untuk *dashboard*-nya sendiri ya, untuk *monitoring* KPI tadi itu senasional, itu senasional semuanya bisa kita lihat dari situ, bisa kita *monitoring* dari situ. Jadi *filter-filter*-nya bisa kita rubah gitulah, jadi bisa kita melihat hanya Jakarta selatan, atau hanya Jakarta Timur, atau witel-witel lain, untuk penunjang kita, bagaimana sih perkembangan di witel lain dan witel kita gitu.

P: Sebelumnya bapak mention juga bahwa di 2020 sempat mengalami penurunan performansi yaitu terjadinya lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan IndiHome, disitu bagaimana kronologis terjadinya seperti penyebabnya dan tepatnya kapan hal tersebut terjadi pak?

N1: Untuk di 2020 memang kita mengalami krisis pada manajemen, jadi saldo pelaporan gangguan kita itu sedang tinggi-tingginya dan juga ini sebenarnya alhamdulillah ya *demand* dari pelanggan yang artinya pelanggan itu pasang barunya

banyak jadi kita ngga bisa memungkiri juga kita sudah berkembang sebegini besarnya dimana pelanggan kita semakin banyak dan meskipun kita tetap menjaga kualitas produk kita seperti apa, dan untuk tenaga kerja kita tidak ada pengurangan dan tidak ada penambahan juga karena ada beberapa faktor yang memang harus kita acui di dalam kontrak tersebut, jadi kasarnya gini, mau itu 1000 gangguan mau itu 2000 gangguan atau berapapun pelaporannya, tetap dengan jumlah tenaga kerja yang sama, karena kita sudah mengacu di kontrak yang disetujui tadi.

P: Mmm berarti itu terjadinya sekitar awal tahun 2020 gitu ya pak?

N1: Iya kurang lebih, semenjak pandemi lah pokoknya.

P: Kemudian adakah dampak yang dialami PT Telkom Akses sendiri seperti penurunan dalam segi finansial atau semacam penurunan kepercayaan dari masyarakat terhadap perusahaan?

N1: E gini saya ceritakan untuk di bagian KPI dan di bagian NPS dan yang lain-lain ya di beberapa faktornya. Nah untuk dibagian KPI nya sendiri kita memang sempat menurun itu dikarenakan demand banyak, dan pelaporan gangguan pelanggan juga menjadi banyak, karena dimasa pandemi itu orang-orang pada dirumah, jadi semuanya membutuhkan layanan kita, membutuhkan layanan IndiHome dan untuk faktor yang lainnya juga itu dari gangguan ini juga akhirnya kita dari sisi cabut layanannya atau pelanggan sudah mulai *hard complain* karena terlalu banyak pelaporan, sedangkan tenaga kerja di lapangannya segitu-gitu saja dan akhirnya ya itu, tapi kita tetep bisa bangkit kok, di 2021 ini kita bisa tetep bangkit dan yang pasti kita tetep menjaga kepercayaan pelanggan, kita tetep manage tenaga kerja kita secara efisien.

P: Kemudian bagaimana penanganan awal yang dilakukan PT Telkom Akses mengenai permasalahan yang dialami ini?

N1: Untuk langkah awal yang kita lakukan itu kita melakukan evaluasi secara internal yang mana kita merangkul teman-teman yang ada di lapangan apasih kendalanya yang ada di lapangan selain *resource* kita yang kurang, selain dengan jaringan yang kurang prima atau apapun itu. Nah setelah itu baru dari PT Telkom Indonesia dan PT Telkom Akses mempunyai program baru yang mana itu nanti sangat menunjang KPI kita di 2021 ini.

P: Program barunya itu seperti apa pak?

N1: Untuk program barunya sebutannya adalah program SQM. SQM ini adalah *Service Quality Management*, dimana merupakan sistem khusus bisa dibilang, yang dibuat PT Telkom Indonesia dan PT Telkom Akses itu untuk mengurangi Q-gangguan atau untuk mengurangi jumlah pelaporan pelanggan yang masuk ke kita, jadi bahasa kasarnya pelanggan tidak perlu melapor gangguan tapi kita bisa

mendeteksi bahwa internet di pelanggan itu *down*. Nah untuk mekanismenya, sistem ini tuh secara otomatis gitu ya akan membaca status koneksi pelanggan dan memberikan *alert code* kepada *helpdesk* PT Telkom Akses melalui sistem aplikasi NOSSA. Nah di sistem ini e sudah kami bentuk skemanya gitu ya yang dibuat oleh divisi IT kita e agar memudahkan gitu, untuk memudahkan mengolah datanya dan mengatur polanya mengenai e pekerjaan tiket SQM ini melalui aplikasi NOSSA itu tadi, jadi gitu. Nah sistem aplikasi NOSSA sendiri itu adalah alat kerja atau alker yang dimiliki PT Telkom untuk melakukan pengolahan data tiket pelaporan gangguan pelanggan serta alat untuk mendistribusikan tiket pelaporan pelanggan tersebut kepada teknisi yang ada di lapangan, jadi e itu tugas, *flow*-nya dari e pelanggan lapor sampai tiket itu ada di tangan teknisi kita.

P: Jadi menurut bapak bagaimana SQM ini bisa berpengaruh terhadap penanganan krisis? Kan bentuknya sama-sama berupa tiket.

N1: Ya, jadi gini SQM ini itu sifatnya *predictive* atau *proaktif* gitu ya, jadi sistem ini dilakukan untuk mencegah atau bisa dibilang mempermudah pelanggan memfasilitasi juga bahwa tidak perlu lah pelanggan itu repot-repot untuk melakukan pelaporan pelanggan, jadi itu langsung kita tahu bahwa e layanan di kediaman pelanggan itu *down* dan kita bisa langsung kontak ke pelanggan melalui *contact person* yang ada di sistem kita. Selain itu tiket SQM ini karna sifatnya yang *predictive*, tiketnya itu tidak terhitung dalam hitungan Q-gangguan, jadi apabila teknisi berhasil menyelesaikan perbaikan di rumah pelanggan dengan menjalankan sistem SQM ini maka Q-gangguan jadi tidak nambah karena pelanggan tidak melapor sendiri gangguan layanan IndiHomenya, kurang lebih seperti itu.

P: Kemudian bagaimana cara atau strategi pak Rudi ini dalam menangani krisis yaitu lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan IndiHome?

N1: Nah ini untuk skemanya atau sistemik ya, jadi dengan adanya SQM ini tuh membantu mengurangi Q-gangguan, jadi untuk sisi KPI kita dari sisi internal itu menjadi bagus dan di lain sisi kita juga harus memprioritaskan tiket-tiket yang sudah dilaporkan oleh pelanggan, jadi emang aga rancu nih tiket SQM dengan tiket regular gitu kita menyebutkannya, nah untuk tiket SQM itu adalah pelanggan ngga perlu lapor gangguan, nah untuk tiket regular ini memang tiket yang dilaporkan langsung oleh pelanggan, memang pelanggan yang lapor ke kita dan itu menjadi tiket *regular*, nah e disetiap STO ya atau SO yang sudah saya *mention* ada 8, nah itu saya membentuk tim khusus, jadi ada tim untuk SQM, tim khusus untuk *regular*, dan tim khusus untuk *unspec*-nya, dari sisi areanya seperti itu. Untuk backdoornya, untuk sisi *helpdesk*-nya itu kita juga membagi-bagi sesuai dengan kekuatan di tiap areanya. Untuk di Jakarta Selatan sendiri kan, yang terbesar itu ada di area Kebayoran jadi kita menempatkan 3 orang *helpdesk* untuk mengawal khusus di STO Kebayoran. Untuk kelancaran sistem ini agar berjalan, kita secara rutin

melakukan *zoom* atau rapat atau *vicon* setiap hari, setiap sore selain itu kita juga selalu *me-remind* kan ke temen-temen SM TL HD yang ada di tiap area untuk selalu mengawal ketat tiket-tiket yang sudah di *deliver* dari *backdoor* ke arah depan.

P: Untuk tim yang sudah bapak sebutkan tadi memiliki fungsi apa fokus-fokusnya?

N1: Jadi ada yang fokus ke tiket *regular*, yang mana teknisi tersebut atau tim tersebut tuh fokus di tiket-tiket yang sudah pelanggan lapor, nah untuk tiket SQM sendiri itu ada lagi timnya, dan untuk tim *unspec*-nya yang mana itu sebenarnya adalah hasil ukur daya dari optik kita sampai ke rumah pelanggan itu tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan, nah untuk dayanya sendiri kan maksimal tuh e -23.99 dBm yang mana nanti itu tiket-tiket *unspec* ini kita *deliver* ke tim khusus *unspec* untuk dikerjakan, jadi dari sisi jaringan ODP kita kearah rumah pelanggan itu bisa prima. Nah ini juga bertujuan juga agar pelaporan gangguan itu tidak mengalami lonjakan secara terus menerus, kita juga melakukan tindakan-tindakan *preventive*.

P: Kemudian apa media komunikasi yang dilakukan selama sosialisasi program baru ini atau dalam menjalankan strategi penanganan krisis ini melalui apa saja pak?

N1: Untuk media komunikasinya kita biasa menggunakan *whatsapp*, bisa juga menggunakan *g-mail* dan *telegram*. Untuk intensitasnya setiap 2 jam sekali kita selalu *me-remind* dan berkomunikasi dengan temen-temen yang ada di lapangan gitu bahwa mana-mana saja tiket yang sudah dipegang tapi belum ada updatenya dan mana-mana saja tiket yang sudah *close* tapi belum ada reportnya ke kita, intinya komunikasi yang kita bangun.

P: Lalu adakah disini perubahan dalam hal komunikasi dari sebelum krisis dan saat krisis ini terjadi pak?

N1: Perubahannya komunikasi di divisi *Assurance* ini menjadi lebih intens karena menurut saya komunikasi dimasa-masa seperti ini yang bisa dibilang krisis adalah kunci utama, kita merubah skemanya, kita merubah semua *workflow*-nya dari mulai aliran data tiketnya sampai pengelompokan tiket-tiket prioritas, yang mana yang harus dikerjakan lebih dulu, jadi kita lebih intens untuk berkomunikasi dengan tim *helpdesk* maupun di lapangan.

P: Kalau hambatan yang pak Rudi alami sendiri saat menangani strategi yang pada *case* seperti ini baik internal atau eksternal apa saja pak?

N1: E hambatannya mungkin ya karena terkait dengan *people* ya jadi ada beberapa hal yang memang tidak bisa kita jelaskan disini karena keterkaitan dengan internal kita, ya paling komunikasi yang aga susah di awal-awal pandemi karena tidak

terbiasa antara yang biasanya rapat langsung, bertemu secara offline, karena PPKM dan segala macamnya kita hanya bisa melakukan *zoom* namun kita tetap berusaha untuk selalu efektif walaupun pertemuannya tidak secara langsung.

P: Kalau tadi sudah bicara faktor penghambat, kalau faktor pendukungnya sendiri ada gak pak? Faktor pendukung apa saja dalam strategi manajemen krisis itu, baik internal maupun eksternal.

N1: Untuk faktor pendukungnya sendiri, e dengan adanya beberapa aplikasi yang sudah dibuat termasuk SQM ini itu kita sudah cukup dibantu gitu oleh divisi IT PT Telkom Indonesia dan PT Telkom Akses yang mana akhirnya kita bisa membangun lebih baik komunikasinya antara temen-temen *backdoor* dengan temen-temen yang ada di depan. Selain itu saya juga memiliki tim yang kuat, tim yang mau diajak berdiskusi, kerjasama dan menjalin komunikasi yang baik dalam menjalankan strategi ini, kami memiliki visi misi yang sama sehingga tujuan pun bisa tercapai.

P: Lalu untuk kondisi dari Telkom akses nya sendiri setelah krisis tersebut bagaimana pak setelah adanya program SQM tadi?

N1: Nah ini yang menarik ya, jadi selain *demand* yang tinggi di 2020 dan 2021 juga belum menurun Alhamdulillah, tapi dengan adanya beberapa program termasuk SQM tadi itu cukup membantu dari sisi KPI, dari sisi *customer experience* itu kita terus terus meningkat.

P: E untuk case seperti ini, apakah ada departemen khusus di PT Telkom Akses yang bertanggung jawab untuk mengelola krisis pak?

N1: Kalau untuk divisi kehumasan tidak ada ya untuk kasus-kasus seperti ini, karena tidak ada divisi kehumasan tadi makanya dari pihak manajemen PT Telkom Akses ini langsung ke temen-temen SM TL e dengan kondisi krisis seperti ini, yang mana di 2020 sangat sangat berat buat kita, selain itu temen-temen *backdoor* juga selalu melakukan evaluasi, selalu melakukan apa e perubahan setiap harinya, selalu selalu membangun. Kita pada akhirnya akan menyelesaikan krisis ini secara diskusi per-unit, antara temen-temen area maupun *helpdesk* kita selalu berdiskusi apa yang harus kita lakukan kedepannya, pola-pola atau strategi apa lagi yang harus kita

susun untuk tetap mempertahankan atau menjaga performansi dari IndiHome ini sendiri dan citranya itu agar tidak buruk dimata publik, apalagi dimata *customer* kita.

P: Berarti bisa dibilang bertanggung jawab itu langsung diserahkan manajemen ke SM TL Assurance ini ya pak?

N1: Betul.

P: Untuk kedepannya apakah ada pak upaya atau evaluasi yang dilakukan agar PT Telkom Akses agar tidak mengalami krisis kembali?

N1: Untuk divisi *Assurance* ini sendiri ya kita tetap menerapkan strategi yang bagus ini, dengan adanya program-program yang baru kita terus terus terus berevaluasi, dan bahkan kita juga menambahkan dari sisi jam kerja menjadi 10 jam dan diadakan *shifting*, sebenarnya 12 jam sih untuk *shifting*-nya, untuk totalnya. Jadi ada setiap jam 17 keatas sampai jam 10 malam atau jam 9 kita masih melakukan komunikasi ke pelanggan, ini adalah salah satu hal juga yang bertujuan dengan penurunan saldo gangguan tadi dan kita tetap mengacu ke *customer experience* itu tadi. Nah untuk mekanismenya di jam-jam kerja tadi, kita menyebutnya piket ya piket malem, selain komunikasi dengan pelanggan kita juga *in-touch* langsung dengan pelanggan, jadi kita bisa memandu pelanggan dan memberi sedikit edukasi agar ketika ada *case* gangguan layanan seperti misalnya tidak bisa *browsing* gitu, kita pandu apa yang harus dilakukan, jadi tidak perlu ada yang visit ke lokasi gitu untuk di malam hari.

P: Kemudian menurut bapak tujuan utama yang akan dicapai dari program ini apa pak?

N1: Kalau tujuan utamanya tetap ya, kami tetap mengacu ke *customer experience* atau kepuasan pelanggan itu nomor 1 dan citra dari IndiHome ini sendiri khususnya di witel Jakarta Selatan, jadi kami tidak pernah lupa bahwa kami adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang mana memang tujuan utama kami ya mengacunya ke pelanggan, apapun yang dikeluhkan pelanggan itu adalah *insight* bagi kami.

P: Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tuh seperti apa ya pak menurut divisi *Assurance* di witel Jakarta Selatan ini?

N1: Untuk kepuasan pelanggan itu banyak ya faktor-faktornya, tapi yang paling utama itu adalah ketepatan kita, kecepatan kita dalam menangani gangguan tersebut, dan kualitas layanan yang kita berikan. Jadi mengapa ada acuan KPI di *assurance guarantee* tadi itu karna untuk mengacu hal tersebut, jadi seberapa kualitasnya kita bisa kita hitung dari situ.

P: Baik kalau begitu cukup segitu aja yang saya tanyakan pak, terimakasih banyak sudah bersedia menyempatkan waktunya untuk saya wawancara.

N1: Sama-sama, sama-sama.

P: Saya izin pamit ya pak Rudi.

N1: Baik, silahkan silahkan.

## Lampiran 2

### Transkrip Wawancara

#### Wawancara 2 : Senin, 13 Desember 2021

Durasi : 13:46 menit

Informan : Bapak Julianto, sebagai Manager Assurance PT Telkom Akses Jakarta Selatan

P: Selamat sore, Pak Julianto. Gimana kabarnya?

N2: Iya, selamat sore. Alhamdulillah baik.

P : Mau minta waktunya sebentar pak, mau tanya- tanya seputar Telkom Akses.

N2: Oke silahkan mbak.

P : Hmm sebelumnya ini Bapak Julianto itu masuk di Telkom Akses itu dari kapan pak?

N2: Saya masuk Telkom Akses dari.... bulan Agustus 2013.

P : Oh sudah 8 tahun ya pak bergabung dengan Telkom Akses. Dari 2013 itu sebagai apa pak *jobdesk*-nya?

N2: Dulu saya awal masuk itu teknisi mbak, teknisi wifi.id. Teknisi terus ke helpdesk terus *supervisor*..eee SM, *Site Manager*, sorry asman dulu, asman terus SM, *officer 1*, sekarang *manager*. Pindah-pindah jadi dari *manager Provisioning*, sekarang *manager Assurance plus* sekarang merangkap sebagai *manager SS*. Jadi 2 sekarang saya harusnya, *manager SS* dan *manager Assurance*.

P : Kalau yang terakhir ini sebagai apa ya pak dan apa bisa dijelaskan mengenai *jobdesk* dari posisi terakhir bapak ?

N2: Posisi terakhir saya di *manager Assurance* kurang lebih eee menjaga KPI atau membuat strategi-strategi untuk menjaga KPI yang sudah ditetapkan terkait dengan *Assurance* atau penanganan gangguan di Telkom Akses ini.

P : Bisa jelasin sedikit gak pak sedikit mengenai Telkom Akses?

N2: Telkom Akses adalah perusahaan eee anak perusahaan dari Telkom Group, eee berdiri di tahun 2012 Desember 2012 tanggal 12 eee dan bergerak di pengadaan jasa fiber optik.

P : Untuk pekerjaan lapangannya di Telkom Akses ini apakah itu dikerjakan oleh *insource* dari Telkom Akses sendiri atau gimana pak?

N2: Dalam perjalanannya itu, pekerjaan lapangannya dulu semuanya dari *insource* Telkom Akses, tapi sekarang mayoritas kemitraan, eee banyak mitra kita sekarang. Untuk *Assurance* Jakarta Selatan ini sendiri ada 8 sto di Jakarta Selatan, 7 STO nya itu mitra, 1 STO nya itu *insource* TA, yaitu di Kemang yang *insource* TA.

P: Untuk divisi *Assurance* ini, singkatnya seperti apa ya pak pekerjaannya?

N2: Di *Assurance*..eee untuk sayanya atau untuk yang teknisinya?

P: Untuk keseluruhan *Assurance* itu divisi yang seperti apa?

N2: Eee Divisinya.. jadi *Assurance* merupakan divisi yang ada di Telkom Akses khusus untuk membantu operasional penanganan gangguan.. eee kurang lebih sih gitu. Operasional penanganan gangguan.

P : Berarti assurance itu divisi yang mengerjakan gangguan layanan indihome ya pak.

N2: Sebenarnya sih diluar indihome pun ada gitu mbak, ada IndiHome, ada Datin, terus ada Link...eee Astinet, bahkan ada Trunk SIP, jadi di *Assurance* ini ada yang IndiHome, ada yang BGES juga. Tapi untuk divisi *Assurance* yang saya bawahi itu khusus untuk pengawalan operasional IndiHome.

P : Kalau Telkom Akses Jakarta Selatan ini 8 lingkup areanya termasuk apa saja?

N2: Tadi yang saya bilang ada 8 STO di Jakarta Selatan, dari mulai eee paling kiri itu Bintaro, paling atas itu..Kebayoran, Kemang, Kalibata sama Tebet, terus ke tengahnya itu ada Pasar Minggu, terus ada Jagakarsa yang perbatasan ama Depok itusih palingan. Sama dibawah ada Cipete perbatasan sama Tangerang.

P: Kalau untuk pencapaian nya atau performansi sehari-hari di divisi *Assurance* Jakarta Selatan itu bagaimana pak?

N2: Untuk KPI nya Jakarta Selatan terkait dengan *Assurance* eee sebenarnya ada beberapa gitu ya, pertama ada KPI SLA atau yang ditetapkan oleh manajemen itu alhamdulillah masih *achive* terhadap target meskipun terhadap *ranking* antara witel lain di Regional 2 , Jakarta selatan belum masuk top 3 tapi secara target kita sudah *achive*. Tapi untuk peningkatan jumlah *complain* itu cukup banyak gitu ya terutama di awal-awal pandemi gitu ya,itu cukup banyak tingkat *complain* yang masuk dibandingkan jumlah tiket di tahun sebelum-sebelumnya. Jadi pada saat itu lonjakan tiket pelaporan gangguan pun naik. Jumlah gangguan di Telkom Akses ini bisa disebut dengan Q-Gangguan. Q-Gangguan itu adalah jumlah gangguan dibandingkan dengan *list* pelanggan

P: Waktu itu, bagaimana kronologis yang terjadi pada saat PT Telkom Akses mengalami lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan IndiHome? Seperti penyebabnya terjadinya lonjakan tiket pelaporan gangguan ini?

N2: Mmm itu sih mba, penyebabnya itu karna awal-awal pandemi, gitu ya orang-orang dipaksa untuk belajar dirumah, sekolah dirumah terus bekerja dirumah sehingga eee apa.. meningkatkan *complain* pelanggan, karna dia selalu perlu menggunakan internet dan mungkin *device* itu bertambah, mungkin dulunya hanya yang *connect* ke internet IndiHome cuma 2 atau 3 *device*, mungkin sekarang karna semuanya make 5 atau 10 *device* sehingga tidak sesuai dengan aturan dari Indihome yang dimana kalau pelanggan 10 mbps itu harusnya normalnya maksimal hanya 3 *device* yang menggunakan.

P: Untuk tepatnya kapan pak terjadinya lonjakan saldo pelaporan tiket gangguan IndiHome ini?

N2: Eee mungkin terjadinya itu sekitar awal tahun, sekitar bulan Maret atau Februari 2020.

P : Apakah ada dampak yang dialami oleh Telkom Akses ini sendiri? dan Adakah penurunan dalam segi finansial atau juga semacam penurunan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan?

N2: Eee kalau secara finansial pasti menurun mba, karna apa, karna ketika Q-Gangguan itu adalah salah satu KPI yang dipersyaratkan untuk...eee apa penagihan yang dihitung sebagai pengalih dalam sebuah HSS, harga satuan eee untuk pembayaran pekerjaan PT Telkom Akses dalam penanganan gangguan, ketika itu melonjak dan itu tidak sesuai dengan target, itu pasti akan menjadi penurunan dalam pembayaran, dan untuk tingkat kepercayaan ini belum terukur ya karna di tahun itu baru sedang dibentuk NPS, *Net Promotor Score* untuk menghitung eee berapa NPS Telkom atau IndiHome dari mata pelanggan.

P: Bagaimanakah penanganan awal yang dilakukan oleh PT Telkom Akses Jakarta Selatan mengenai permasalahan yang dialami ini?

N2: Penanganan awalnya kami setelah krisis itu ya eee penanganan awalnya itu kalau saya yang saya alami itu ada beberapa bulan itu kita mengadakan beberapa bantek, bantuan teknisi dari tetknisi lain itu kita bantekan sementara sampai dengan jumlah gangguan stabil, selain itu kami melakukan komunikasi organisasi yang rutin dan intens, berkunjung ke area-area untuk forum diskusi, *survey* langsung ke lapangan dengan memantau kerja teknisi juga dan menyampaikan program baru ini ke *helpdesk* dan tim yang diarea yang dibuat oleh Telkom ini untuk mengurangi Q.

P: Program barunya itu seperti apa ya pak?

N2: Untuk programnya itu sebenarnya dibentuk namanya...bukan dibentuk, dibuat namanya sistem SQM, atau predictive tiket los, jadi sebelum pelanggan lapor gitu ya, di sistem akan menangkap jika pelanggan ini layanannya los, sehingga mmm temen-temen teknisi bisa melakukan perbaikan sebelum pelanggan lapor, kenapa? karna jika menunggu pelanggan lapor, tiket bisa menumpuk sehingga tidak tertangani, tapi jika kita yang predictive, kita yang proaktif, eee ketika teknisi yang

tadinya tidak ada tiket terus kita alihkan tiket SQM, sehingga ketika menumpuk tidak sebanyak dulu lagi.

P: Kalau media komunikasi sehari-harinya yang dilakukan di divisi *Assurance* Telkom Akses Jakarta Selatan ini ada apa saja?

N2: Semuanya itu media komunikasinya kita melalui grup *whatsapp* dan telegram. Disitu kami membuat grup operasional antara *manager*, *team leader*, *helpdesk* dan juga tim yang di area untuk membahas eee strategi-strategi yang akan dijalankan untuk menurunkan Q-gangguan atau saldo gangguan ini, akan program SQM ini juga dapat berjalan dengan lancar.

P: Butuh waktu berapa lama membangun komunikasi yang intens ini dan juga menjalankan sistem baru ini untuk dikerjakan oleh *helpdesk* dan teknisi di lapangan agar program ini bejalan lancar?

N2: Hmm waktu nya ga lama sih, paling sehari 2 hari sih kita briefing terkait operasional SQM, sekarang saya lihat di grup mulai lancar, dan untuk setiap paginya saya juga selalu *remind* ke operasional untuk progress SQM karena komunikasi setiap hari itu penting agar program SQM ini terus berjalan.

P: Kalau hambatan yang pak Julianto alami sendiri saat menangani strategi yang pada kasus tadi ada gak pak baik internal atau eksternal?

N2: Sebenarnya ya ham..hambatan cukup...pasti ada gitu, ketika kita berbuat sesuatu sistem yang sudah ada pasti kita ada pro dan kontra dimana temen-temen SM ataupun TL *complain* nih nanti teknisi saya berkurang di pagi hari, teknisi siang kurang, dan *helpdesk* pun sama. SM TL *helpdesk complain* eee nanti HD nya berkurang, sehingga nanti takutnya tiket engga terhandle nanti di pagi hari, siang hari, tapi dengan startegi yang baik, eee apa pola-pola yang tepat nanti itu bisa teratasi.

P: Kalau tadi sudah bicara faktor penghambat, e kalau faktor pendukungnya sendiri ada gak pak? Faktor pendukung apa saja dalam strategi manajemen krisis itu, baik internal maupun eksternal.

N2: Dari internal faktor pendukungnya e ya dorongan kita sih mba, dorongan manajemen menuntut bahwa penanganan gangguan ini harus cepat dimana dihitung berdasarkan dari jam pelaporan pelanggan, jadi dari jam pelaporan pelanggan itu langsung dihitung eee TTR-nya, *time to repair*-nya itu jadi kita harus ngejar itu untuk pengamanan KPI kita sendiri.

P : kalau sebelum ini Telkom akses pernah mengalami krisis gak pak?

N2: Sebenarnya ini ber..berulang-ulang ya, dari saya pertama kali masuk itu dulu itu namanya itu TTR nya itu 3 hari, 72 jam, TTR-nya dulu itu dulu IndiHome baru masuk itu, tahun 2018 saya lupa itu TTR nya 72 jam nah dirubah menjadi 3 jam menjadi dalam eee apa namanya, dihitung dari jam manajemen janji dari pelanggan, itupun kita mencoba beberapa pengaturan sehingga akhirnya itu bisa *achive*. Sekarang dihitung lagi dari jam pelaporan pelanggan jadi eee pelanggan lapor jam 12 malem ya harus diperbaiki jam 12 malem sekarang, kalo dulu kan gabisa tuh, dulu itu 3 jam cuman TTR nya itu dihitung dari jam 8 sampai jam 5 sore, yang masuk diatas itu dihitungnya nanti jam 8 pagi, tapi sekarang tidak berkaca lagi seperti itu, kita berkaca ke pelanggan. Pelanggan saat lapor ya berarti mereka membutuhkan perbaikan kita saat itu juga.

N2: Tadi bapak *mention* soal TTR, bisa dijelaskan sedikit pak maksud dari TTR itu bagaimana?

P: TTR itu *time to repair* ya, jadi itu waktu penanganan gangguan dari pelanggan lapor sampai dengan tiket itu close.

P : lalu bagaimana kondisi PT Telkom Akses Jakarta Selatan setelah krisis berlalu?

N2: Setelah kami terus menerapkan strategi dengan menjalankan.... e program SQM ini secara rutin yang dibarengin sama kerjasama antara *helpdesk* dengan tim area, Alhamdulillah *Assurance* JakSel bisa *achive* lagi terhadap target, dan mendapat ranking top 3 terus juga saldo tiket gangguan pun juga udah mulai stabil dan angka q-gangguan kita juga mulai menurun karna terbantu dengan adanya program SQM ini ya, karna ini juga kita bisa lihat di yang e namanya *dashboard Assurance*, jadi pencapaian-pencapaian antar witel itu bisa dilihat dari situ.

P: Untuk kedepannya apakah ada upaya atau evaluasi yang dilakukan agar PT Telkom Akses agar tidak mengalami krisis kembali?

N2: Ya kita terus menerapkan strategi seperti ini ya untuk kedepannya, menjalankan program SQM dan menjalin komunikasi yang rutin dan intens, terus juga akhir-akhir ini baru dibuat eee *shift* baik untuk teknisi maupun *helpdesk* dimana yang tadinya ngga ada *shift*, sekarang *helpdesk* dibuat *shift* sampai jam 10 malem, dan juga teknisi yang tadinya gada *shift* sekarang dibentuk teknisi mengikuti *helpdesk* sampai jam 10 malem. Ini sebuah strategi yang kita gunakan guna menurunkan Q-gangguan dan mengatasi adanya krisis yang kita alami yaitu eee lonjakan saldo pelaporan tiket gangguan ini.

P: Apa tujuan atau harapan yang akan dicapai pada program SQM ini itu apa aja pak?

N2: Tujuannya itu program SQM ini, satu gitu ya menurunkan angka gangguan, complain, Q-gangguan. Meskipun secara jumlah gangguannya sama gitu ya misalnya, dulunya 6000 perbaikan teknisi 6000 tapi 3000 nya itu pelanggannya ga perlu lapor, tapi teknisi yang proaktif melobby pelanggan terus layanan internet pelanggan diperbaiki sebelum lapor. Itu tujuannya sih, dan juga mengurangi angka gangguan berkurang dan juga akan berpengaruh ke kepuasan pelanggan juga apabila teknisi bisa menyelesaikan gangguan

P: Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tuh seperti apa ya pak ?

N2: Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan eee kalau saya bilang, faktor-faktornya dari kerapihan teknisi, terus attitude teknisi eee apa hasil kerja teknisi, kecepatan teknisi, jadi pelayanan yang cepat, tuntas dan berkualitas itu yang menurut kita menjadi faktor bahwa pelanggan mendapatkan kepuasan dari *service* yang kita berikan. Itu mungkin faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan saat pelanggan eee melapor gangguan. Ataupun ada juga dari 147 atau pihak *helpdesk* yang menghubungi pelanggan, apakah 147 atau *helpdesk* itu bisa menjelaskan dengan baik sehingga pelanggan saat baru melapor atau dihubungi *helpdesk* terkait kelanjutan perbaikan sudah cukup puas.

P: baik kalau begitu cukup segitu aja yang saya tanyakan pak, terimakasih banyak sudah bersedia menyempatkan waktunya untuk saya wawancara.

N2: iya siap.

P: kalau begitu saya pamit dulu ya pak.

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

### Lampiran 3

#### Transkrip Wawancara

#### Wawancara 3 : Kamis, 30 Desember 2021

Durasi : 17:26 menit

Informan : Bapak Bayu Ariyanto, sebagai Helpdesk Assurance PT Telkom Akses Jakarta Selatan

P: Selamat malam bang Bayu, gimana kabarnya?

N3: E Alhamdulillah baik

P: Saya mau tanya-tanya seputar Telkom Akses, boleh?

N3: E boleh silahkan.

P: Sebelumnya bang Bayu ini bergabung di Telkom itu dari kapan ya bang? Dan ditempatkannya di posisi apa?

N3: Kalo awal gabung tuh dari tahun 2017 tepatnya bulan September, terus divisi pertamanya itu di Telkom... ada di divisi *project* migrasi.

P: Kalo yang terakhir ini posisi Bang Bayu ini sebagai apa *jobdesk*-nya?

N3: Kalo sekarang sih kebetulan udah dipindahin dari tahun 2019 di divisi *Assurance* kalo yang sekarang.

P: *Assurance* itu divisi yang seperti apa ya bang? Dan cara kerjanya itu seperti apa?

N3: Jadi *Assurance* itu dia e divisi di Telkom yang nanganin laporan gangguan dari pelanggan kayak apa namanya berupa tiket *incident* gitu macem-macem jenis gangguannya, bisa jadi gangguan dari *logic*-nya atau mungkin dari konfigurasinya atau tiket teknis kayak jaringannya putus gitu, terus kalo cara kerjanya sendiri dia... kita tuh ngelakuin manajemen tiket, kita ngambil dari sistem kita ambil tiketnya terus melakukan koordinasi dengan teknisi untuk penanganan tiket gangguannya, terus kita juga kadang suka bantuin teknisi, misalkan teknisinya perlu cp pelanggan atau alamat pelanggan yang detailnya gitu, sama kita *update* perbaikan dari teknisinya juga sih, dari tiket tersebut perbaikannya apa, nanti kita rekap gitu.

P: Oh berarti lebih pengawalan tiket *by ondesk* gitu ya dan membantu kerja teknisi di lapangan ya bang.

N3: Iya betul di *ondesk* dan membantu teknisi sih lebih tepatnya.

P: Kalau untuk komunikasinya sehari-hari di divisi *Assurance* ini bagaimana dan melalui apa saja?

N3: Kalau komunikasinya sendiri kita koordinasinya seringnya lewat grup ya, grup di *whatsapp* dan grup di *telegram*, gitu.

P: E selain melalui grup, ada komunikasi lainnya ngga seperti pertemuan langsung?

N3: Kalo pertemuan langsung sih kita kadang dari divisi kita sendiri e ngelakuin *briefing* setiap pagi di kantor, terus kalau memang ada urgensi atau ada perubahan terkait mekanisme kerja kita rapat atau forum e bersama para atasan terus setiap sore kita juga ngelakuin evaluasi untuk memperbaiki kinerja kedepannya setiap harinya, begitu.

P: Dalam rapat atau *briefing* tersebut yang disebutkan tadi itu biasa yang memimpin siapa bang?

N3: Yang biasa memimpin sih ya itu seperti yang saya katakan sebelumnya, yang memimpin *briefing* dan rapat itu diaa eee atasan kita atau bisa dibilang team leadernya kita lah yaitu bapak Rudi.

P: Sebelumnya saya mendapat informasi bahwa di divisi *Assurance* Telkom Jakarta Selatan ini mengalami krisis yaitu terjadinya lonjakan tiket saldo pelaporan gangguan IndiHome ya bang, boleh diceritain kronologis terjadinya pada saat itu?

N3: Oh iya pas itu sih ada tiba-tiba tiketnya banyak gitu ada lonjakan, biasanya kan normalnya kalo di apa area yang saya pegang tuh area Kalibata biasanya tiketnya normalnya tuh 20 sampai 30, cuman pada saat itu tiba-tiba laporannya melonjak bisa sampai 70 atau 80an tiket per harinya, dan hal tersebut juga e rata sih momennya pas gitu di area lain juga terjadi lonjakan tiket dari tiket yang umumnya ada setiap harinya, jadi ada lonjakan tiket lebih dari 100% dari jumlah tiket yang biasa ada gitu.

P: Tepatnya kapan itu bang mulai terjadinya krisis itu, seperti bulan dan tahunnya?

N: Kalo terjadinya itu, e lonjakan tiket atau krisisnya tuh pas e Maret ya maret 2020 pas awal-awal pandemi gitu kan orang-orang pada jadinya kerjanya di rumah, sekolah di rumah.

P: Berarti bisa dibilang penyebabnya itu dari pandemi ini ya bang?

N3: Iya dari pandemi, soalnya kan permintaan dari... apa permintaan terkait pemasangan baru dan juga ketersediaan jaringan kita belum seimbang ya jadi terjadinya gangguannya banyak, kaya gangguan misalkan kabel putus, kan bekas

teknisi narik biasanya gitu ada gangguan aja gitu, ada aja gitu gangguannya kalo dari pasca pasang baru ini.

P: Pada saat itu apakah di Telkom Akses Jakarta Selatan ini ada pengurangan atau penambahan tenaga kerja terkait mekanisme kerja yang meningkat seperti itu bang?

N3: E kalo disini sih masing-masing divisi udah dapet nodin ya dari pihak manajemen Telkom Akses-nya untuk penyesuaian jumlah karyawannya gitu, itu juga dari sebelum pandemi udah dilakuin, jadi tenaga kerjanya pun sudah berkurang dari sebelum pandemi dan gaada penambahan..apa..*resource* atau SDM-lah dari sisi kita di *helpdesk* atau rekan di lapangan sampai saat ini, jadi mau itu tiketnya normal atau ada lonjakan 100, 200, 300 jadi yaudah tenaga kerjanya segitu aja ngga ada penambahan.

P: Untuk jumlah teknisinya emang berapa bang di divisi *Assurance* Telkom Akses Jakarta Selatan ini?

N3: Kalo untuk *resource* di lapangannya sendiri, teknisinya itu umumnya per area itu ada 20 sampai 28 atau 30, sekitar segitulah.

P: Kemudian untuk performansinya di divisi *Assurance* Jakarta selatan ini bagaimana bang?

N3: Untuk yang dulu atau yang sekarang?

P: E keduanya bang, boleh dijelaskan perbedaannya.

N3: Kalo untuk sekarang Alhamdulillah...walaupun dulu itu sempat terjadi krisis seperti yang dibilang sebelumnya, lonjakan tiket dan *resource* yang kurang, itu performansi JakSel menurun karena tidak mencapai target yang ditentukan oleh pihak manajemen Telkom-nya sendiri.

P: Selain sempat mengalami penurunan dari segi performansi, apakah ada dampak lain dari krisis ini baik itu dari segi finansial maupun penurunan kepercayaan masyarakat?

N3: Kalau dampak yang dialami oleh Telkom Akses sendiri itu adanya penumpukan tiket pelaporan gangguan soalnya jumlah tiket gangguan dan jumlah teknisi yang ada di lapangan itu gak seimbang jadi banyak pelanggan yang..apa namanya...menunggu kelamaan, jadi berdampak pada kepercayaan pelanggan ke pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kita, jadi eee apa namanya.. jadi dari ketidakpercayaan itu atau ketidakpuasan sampe muncul tiket-tiket kayak *hard complain*, macam sosmed, macam cabut, ada kaya pelanggan bikin tiket laporan sekarang tuh kaya laporan berkali-kali tapi cuman buat dibantu ambil perangkatnya karna dia sudah mengajukan cabut tapi perangkatnya belum diambil, terus ada apa namanya e dari rekan teknisi juga menginfokan ke kita kadang ada pelanggan

laporan gangguan cuma buat *complain* lah, *complain* secara langsung ibaratnya bahasa kasarnya memarahi langsung, jadi pelanggannya mau memarahi langsung ke teknisinya, gak lewat cs atau apa.

P: Sebelumnya bang Bayu menjelaskan kalau sekarang performansi dari Telkom jaksel ini sudah membaik, boleh tau strategi apa yang dijalankan di divisi ini bang?

N3: E pada saat itu yang biasa kami lakukan dari sisi kita *helpdesk* ikut membantu untuk meredam kekecewaan pelanggan dengan mengkomunikasikan ke pelanggan untuk meminta maaf atas keterlambatan penanganan gangguan dan menanyakan gangguan yang terjadi dilokasi serta memberikan estimasi perbaikan dan penjadwalan kedatangan teknisinya. Sedangkan dari sisi di tim *Assurance* ini, kami melakukan koordinasi dengan team leader terkait distribusi tiket ke area dan juga kita ada program yang bisa dibilang baru yang meminimalisir jumlah tiket regular yang masuk, nama programnya itu SQM.

P: Program SQM itu gimana bang maksudnya?

N3: SQM tuh kalo kita jabarin dulu ya SQM itu kan kepanjangannya ini kan *Service Quality Management*, dia itu program dari e induk perusahaan kita, PT Telkom Indonesia untuk mengurangi Q-Gangguan, sistem SQM ini dia sifatnya *predictive*, jadi sebelum pelanggan mau laporan kita udah memprediksi wah ini pelanggan ada indikasi *down* nih, jadi apa jadi dari prediksi tersebut terbuatlah tiket SQM dan sistem ini juga secara otomatis akan membaca status koneksi pelanggan dan memberikan istilahnya *alert code* kepada *helpdesk* buat ngecek tiket tersebut di aplikasi NOSSA. Sistem ini juga dibentuk divisi IT PT Telkom Indonesia agar PT Telkom Akses Jakarta Selatan khususnya bisa lebih mudah mengolah data dan mengatur pola mengenai pengerjaan tiket SQM melalui sistem aplikasi NOSSA. Nah NOSSA sendiri adalah sebuah alat kerja yang dimiliki oleh PT Telkom Indonesia untuk...apa namanya...melakukan pengolahan data, data dari tiket pelaporan gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan serta alat untuk melakukan distribusi tiket pelaporan ke rekan teknisinya yang ada di lapangan, tugas untuk distribusinya atau manajemen tiketnya ini dilakukan oleh *helpdesk* PT Telkom Akses, khususnya *Assurance*. Selain untuk pendistribusian tiket pelaporan gangguan maupun tiket SQM, *helpdesk* PT Telkom Akses Jakarta Selatan juga bertugas untuk melakukan *reporting progress* penanganan gangguan.

P: Untuk cara kerja di sisi *helpdesk* melalui program SQM itu gimana bang?

N3: Kami melakukan komunikasi ya dengan pelanggan untuk membuat janji terkait jadwal kedatangan teknisinya menuju rumah pelanggan. Kami juga melakukan komunikasi melalui dua cara ya, yang pertama adalah menelpon langsung ke *contact person* pelanggan yang tertera di sistem aplikasi NOSSA dan yang kedua itu pengiriman pesan melalui *whatsapp*. Kedua cara tersebut rutin dilakukan pada

setiap tiket SQM yang berstatus *open* atau dia baru muncullah istilahnya di aplikasi NOSSA ini. Setelah janji sudah dibuat oleh pelanggan nanti kita sebagai sebagai *helpdesk* langsung mengoper atau mendistribusikan tiket tersebut ke teknisi untuk melakukan perbaikan sesuai janji yang sudah dibuat sebelumnya oleh pelanggan dan kami pun juga mengawal langsung progres teknisi di lapangan.

P: Terus bagaimana SQM ini bisa berpengaruh ke penanganan krisis terjadinya lonjakan saldo tiket pelaporan gangguan ini bang?

N3: Jadikan kalo tiket SQM itu kan ngga terhitung ke Q gitu, Q itu sendiri dia merupakan sebuah inilah bisa dibilang salah satu penilaian performansi kita, dan perhitungannya itu dari jumlah atau banyaknya saldo tiket pelaporan dibagi dengan jumlah pelanggan yang ada di area tersebut, jadi Q ini bisa menjadi acuan untuk menilai kinerja kita sendiri, dan perolehan Q-gangguan tersebut bisa dilihat di *dashboard* khusus *Assurance* untuk melihat performansi secara nasional, jadi keseluruhan. Terus dengan adanya SQM ini, perhitungan Q bisa berpengaruh, bisa berkurang kan, karna perhitungan SQM kan engga masuk ke Q. Apabila SQM dikerjakan dengan tuntas, maka pelanggannya otomatis engga jadi laporan yang menyebabkan laporan itu masuk ke saldo tiket reguler.

P: Kemudian bagaimana untuk pekerjaan yang dilapangannya bang? Untuk pekerjaan di lapangannya apakah ada strategi khusus yang dijalankan terkait krisis yang dialami ini?

N3 Kalo untuk pekerjaan di lapangan ini kan dari saya bergabung dengan *Assurance* ngga ada perubahan, maksudnya ngga ada penambahan lagi dari jumlah teknisinya, jadi mau itu tiketnya dari sedikit sampe banyak jadi yaudah jumlah teknisinya segitu aja, paling sesekali ada di beberapa area punya bantek atau bantuan teknisinya gitu. Dan dari *Assurance* ini, pak Rudi, *Team Leader* kami mempunyai strategi dengan melakukan pembagian tim gitu di lapangan, jadi ada tim yang khusus mengerjakan tiket *regular* yaitu yang laporan langsung dari pelanggan, e terus tiket *unspec* yaitu tiket yang jaringannya *online* tapi hasil ukurnya tidak layak di pelanggan dan harus diperbaiki agar layanan yang diterima maksimal, dan ada tim SQM sendiri yaitu tiket yang *predictive* tadi, karna semuanya penting jadi semuanya harus kelar gitu nggak boleh di prioritasin salah satu, jadi semuanya harus prioritas dan semuanya harus berjalan.

P: Untuk komunikasinya apakah ada perubahan bang dari sebelum krisis dan saat krisis terjadi?

N3: Komunikasi dari atasan sendiri sudah mulai berubah dan rutin dilakukan kaya komunikasi yang intens dari *Team Leader* terkait pengawalan tiket dengan ketat misal *delivery* tiket gangguan ke teknisi terdekat sesuai areanya, laporan setiap 2

jam sekali untuk melakukan monitoring progress tiket, *briefing* pagi dan juga forum evaluasi setiap sore.

P: Berarti komunikasi antara *helpdesk* dan *Team Leader* itu poin penting dalam penanganan krisis ini ya bang.

N3: Betul, menurut saya komunikasi merupakan kunci utama karena komunikasi berfungsi untuk merubah persepsi pelanggan terhadap penanganan layanan yang digunakan pelanggan. jika kita melakukan komunikasi yang baik maka pelanggan mendapatkan kesan yang baik juga dari pelayanan yang kami berikan. Nah selain itu, Pak Rudi sebagai *leader* terus melakukan komunikasi dengan kita sebagai *helpdesk*, selain selalu memberikan semangat, beliau juga selalu memberikan solusi dan masukan-masukan terkait penanganan gangguan, terus *remind* terkait tiket SQM juga selalu selalu dikerjakan agar tidak munculnya lonjakan tiket tadi, kami melakukan koordinasi terkait *workflow* di sisi *helpdesk* agar semua tiket itu terdeliver ke teknisi semua. Jadi komunikasinya sangat intens waktu terjadi krisis itu.

P: Apakah ada pesan kesan yang mungkin ingin bang Bayu sampaikan sebagai *helpdesk* di divisi *Assurance* ini setelah melewati masa krisis pada saat itu?

N3: Untuk kesan pesan pada saat krisis itu tim *Assurance* di rangkul sekali oleh Pak Rudi selaku *Team Leader* kami, untuk tindakan yang sudah beliau lakukan mengenai krisis yang terjadi pada waktu itu udah bagus sekali menurut saya, jadi intens komunikasi, sosialisasi, selalu *update* strategi, *update* mekanisme di lapangan, dan evaluasi yang dilakukan itu memang sangat perlu, saya ingat pak Rudi berkomitmen bahwa strategi yang dia berikan kepada kami akan berhasil, dia memberi keyakinan pada kami. Dan saya pun sebagai *helpdesk* merasa terbantu sekali karenanya, dan lama kelamaan saya juga berkomitmen untuk melakukan strategi yang dia arahkan dengan semaksimal mungkin supaya mendapatkan hasil yang bagus demi Jakarta Selatan juga.

P: Baik kalau begitu sampai sini aja bang, terimakasih atas waktunya ya udah mau menyempatkan di wawancara.

N3: Oh ya samasama.

P: Kalau begitu saya pamit dulu.

## Lampiran 4

### Transkrip Wawancara

#### Wawancara 4 : Senin, 17 Januari 2022

Durasi : 05:32 menit

Informan : Ibu Dian Larasati, sebagai salah satu pelanggan pengguna layanan IndiHome

P: Selamat pagi bu, perkenalkan saya Dinda Ardelia mahasiswa Universitas Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian terkait layanan IndiHome. Saya mau izin untuk minta waktunya bu untuk bertanya mengenai layanan IndiHome yang ibu gunakan.

N4: Oh ya silahkan boleh

P: E sebelumnya boleh perkenalan dengan ibu siapa?

N4: E saya dengan Dian.

P: Baik, Bu Dian ini berlangganan IndiHome itu dari kapan ya bu?

N4: E kira-kira dari tahun 2017 saya pakai IndiHome.

P: Wah...sudah lama ya sekitar 5 tahun berarti. Lalu apa saja yang ibu Dian rasakan selama berlangganan IndiHome ini bu?

N4: O banyak sih yang saya rasakan, selain lancar internetan, saya juga puas terhadap layanan TV *on demand* yang ada di IndiHome, jadi saya bisa nonton acara-acara TV *favorite* saya yang gak sempet saya tonton, saya bisa tonton di apa di e di *on demand* IndiHome ini, terus saya juga bisa menikmati fasilitas pilihan *channel* TV yang cukup banyak.

P: Lalu, semenjak berlangganan IndiHome, seberapa sering dirumah bu Dian ini layanan IndiHome-nya mengalami gangguan bu?

N4: Sesekali sih, waktu itu ada tuh, pernah digigit kucing saya sampe 3 kali kalo gasalah waktu itu ya dan juga gangguan gamas, itu ajasih.

P: Pada saat layanan IndiHome mengalami gangguan apa yang bu Dian lakukan? Apakah melapor ke pihak Telkom melalui 147, lapor My IndiHome, lapor ke sosial

media Twitter atau Instagram IndiHome, datang ke plasa terdekat atau mungkin didiami saja atau gimana bu?

N4: Saya sih seringnya lapor ke 147 ya.

P: E melalui 147, seberapa lama waktu yang diperlukan dari lapor gangguan dan didatangkan teknisi bu?

N4: Cukup lama sih biasanya saya harus lapor e misalnya saya harus lapor malem-malem nih, niatnya sih supaya besok pagi agar teknisinya datang ke rumah tapi biasanya sih agak-agak molor yah sampe siang diatas jam 12 baru datang..

P: Apakah menurut bu Dian efisien dengan pola pelaporan yang seperti itu? Lapor gangguan, menunggu teknisi datang dan ada kemungkinan di reschedule?

N4: Kalo saya, kalo menurut saya cukup memakan waktu sih ya, karna pada saat lapor itu pernah ga langsung diangkat sama 147 karena sibuk semua operatornya.

P: Apakah selama bu Dian berlangganan IndiHome ini sempat ada pemikiran ingin cabut layanan bu?

N4: O pernah waktu awal-awal berlangganan kaya baru pasang ada kendala di tvnya gada suara, kadang internet nya juga lambat di jam tertentu, jadi sempat ada kepikiran mau pindah provider. Cuma gajadilah, sampe sekarang masi tetap di IndiHome.

P: Apakah bu Dian pernah pada saat layanan IndiHome bermasalah, namun ada pesan dari IndiHome yang menghubungi baik melalui *e-mail* atau SMS atau *Whatsapp* dan di pesan itu sudah dijadwalkan kedatangan teknisi untuk perbaikan?

N4: Oh ya pernah, waktu itu internet dirumah saya sempat mengalami kendala, los merah gitu, dan ngga sempet langsung lapor kan karena sibuk pekerjaan rumah, tapi tiba-tiba pada waktu itu saya di hubungi teknisi untuk datang kerumah buat perbaikan karna katanya dari pihak Telkom mendeteksi ada gangguan dirumah saya, e terus yang kedua saya pernah ngerasa sedikit kendala internetnya ini lumayan lambat tapi saya masih maklumin karena saya rasa mungkin *traffic* internet sedang padat di siang hari karena pada WFH kan jadi banyak pemakaian dimanamana, jadi saya diemin aja, terus disitu teknisi juga menghubungi duluan untuk datang ke rumah lagi buat perbaikan jaringan karena daya dari sentralnya ga sesuai spesifikasi katanya.

P: Oh baik berarti pernah ya bu dihubungi pihak Telkom terlebih dahulu pada saat layanan IndiHomenya bermasalah.

N4: Iya pernah 2 kali.

P: Jadi, sebelumnya saya mau menjelaskan dulu bahwa memang benar Telkom memiliki sebuah mekanisme baru bu, dimana sebelum pelanggan lapor, sistem dari Telkom ini bisa mendeteksi bahwa internet dirumah pelanggan ini *down* sehingga nanti disana akan menjadwalkan kedatangan teknisi untuk perbaikan dengan menghubungi pelanggan terlebih dahulu melalui cp yang tertera di sistem pada awal pemasangan baru bu, nah sistem ini disebut dengan SQM atau *Service Quality Management*. Menurut ibu apakah cara baru yang seperti ini efisien?

N4: Ya cukup efisien sih menurut saya, jadi saya gak perlu repot-repot ngehubungin 147 lagi atau buka aplikasi My IndiHome karena seperti yang saya bilang, tiket pelaporan gangguan yang saya laporkan kadang tidak langsung jadi .

P: Kalau dibandingkan dengan cara yang sebelumnya pada saat tunggu bu Dian sendiri yang melapor dan cara yang baru seperti yang saya jelaskan tadi, manakah yang lebih nyaman dan efisien bu? Efisien dari sisi mananya menurut bu Dian?

N4: Mmm... Menurut saya yang baru ini lebih efisien dan nyaman sih ya, terutama dari segi waktu, karena polanya pihak Telkom terlebih dahulu yang e menjadwalkan kedatangan teknisi. Bahkan setelah teknisi menghubungi saya pun jadwal bisa di atur ulang sesuai yang saya *request* dengan janji langsung ke teknisi yang akan datang nanti.

P: Seberapa akurat jadwal yang diberikan sistem dengan jadwal *real* yang kedatangan teknisi?

N4: Menurut saya sih akurat, karena teknisi langsung menghubungi sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh Telkom melalui konfirmasi dari whatsapp terlebih dahulu itu.

P: Apakah ibu ada saran untuk Telkom terkait mekanisme yang baru dijalankan ini?

N4: Ya saya harap Telkom tetap tingkatkan kualitas yang lebih baik aja sih, dan jangan terlalu sering ada gangguan gitu, trus kecepatan pelayanan perbaikannya agar lebih ditingkatkan lagi.

P: Hm baik kalau begitu cukup sampai sini saja yang saya tanyakan bu, terimakasih banyak sudah bersedia meluangkan waktunya untuk saya wawancara.

N4: Okey sama-sama, terimakasih juga.

P: Terimakasih bu Dian, kalau begitu saya pamit dulu.