

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia

###### 1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Keberadaan PT. Telkom Tbk tidak terlepas dari sejarah telekomunikasi Indonesia yang sangat panjang dimulai dari *Post entelegradiens* yang didirikan pada tahun 1884 dengan *staarblan* no. 52, kemudian pada tahun 1906 diubah menjadi *Post Telefoondienst* (P.T.T) dengan *staatblad* No. 395 dan semenjak itu disebut P.T.T dient tahun 1931 ditetapkan sebagai perusahaan Negara berdasarkan *Indienshe Berdijuen Wet* (L.B.W).

Selanjutnya pada tahun 1960 pemerintah mengeluarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No. 19 tahun 1960 tentang persyaratan sebuah Perusahaan Negara (P.N) dan Perpu No. 240 tahun 1961 berubah menjadi P.N Pos dan Giro dan P.N Telekomunikasi. Lapangan usaha P.N Pos dan Giro dan Telekomunikasi berkembang sangat pesat sehingga berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No.29 dan No.30 tahun 1965 terjadi pemecahan P.N Pos dan Giro dan P.N Telekomunikasi. Berdasarkan SK Menteri Perhubungan No.129/U/1970 pada tanggal 28 April 1970 P.N Telekomunikasi disingkat menjadi Perumtel (Perusahaan Umum Telekomunikasi) dikukuhkan dengan

peraturan pemerintah No. 36 tahun 1974 yang menetapkan sebagai pengelola telekomunikasi untuk umum dalam negeri dan luar negeri.

Pada tahun 1980 pemerintah mengambil kebijakan dengan membeli seluruh saham PT. Indosat yaitu sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka penanaman modal asing yang kemudian diubah statusnya menjadi BUMN yang berbentuk Persero. Penyertaan modal negara dalam PT. Indosat tersebut dituangkan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 1980. PT Indonesian Satellite Corporation (INDOSAT) didirikan untuk umum, maka dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 1974 yakni dengan menetapkan Perumtel sebagai Badan Usaha yang diberikan wewenang menyelenggarakan telekomunikasi dalam negeri dan PT. Indosat sebagai badan usaha yang diberi wewenang menyelenggarakan telekomunikasi umum internasional.

Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1974 yang mengatur tentang Perumtel diubah dan dituangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 1980. Tahun 1989 dikeluarkan UU Nomor 3 tahun 1989 tentang Telekomunikasi yang mengatur tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi dalam negeri. Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 3 tahun 1989 tentang telekomunikasi maka usaha penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia mendapatkan harapan dalam membangun usahanya.

Kemudian dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas usaha jasa telekomunikasi dengan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991, Perusahaan Umum Telekomunikasi berubah menjadi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) yang selanjutnya disebut PT. TELKOM dengan akta No. 128 tanggal 24

September 1991 yang ditandatangani oleh Menteri Pos dan Telekomunikasi Soesilo Soedarman.

Pada tahun 1995 penawaran umum perdana saham Telkom dilakukan, yaitu tepatnya pada tanggal 14 November 1995. Sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di bursa efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, *New York Stock Exchange*, *London Stock Exchange*, serta *Tokyo Stock Exchange*.

(<http://www.telkom.co.id/pojok-media/siaran-pers/15-tahun-saham-telkom-tercatat-di-new-york-stock-exchange.html>)

Sejak 1 Juli 1995, Telkom telah menghapuskan Struktur Wilayah Usaha Telekomunikasi (Witel) dan secara *de facto* meresmikan mulainya era divisi. Sebagai pengganti Witel, bisnis bidang utama dikelola oleh 7 Divisi Regional dan 1 Divisi Network, Divisi Regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh dalam negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

Divisi regional Telkom Mencakup Wilayah yang dibagi sebagai berikut:

1. Divisi Regional I, Sumatra
2. Divisi Regional II, Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi
3. Divisi Regional III, Jawa Barat dan Banten
4. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
5. Divisi Regional V, Jawa Timur
6. Divisi Regional VI, Kalimantan
7. Divisi Regional VII, Kawasan Indonesia Timur yang meliputi Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua

Selanjutnya tahun 2001, Telkom membeli 35% saham Telkomsel dari Indosat sebagai bagian dari Implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Dengan transaksi ini Telkom menguasai 72,27% saham Telkomsel. Telkom membeli 90,32% saham PT. Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan pada tahun 2002, Telkom membeli seluruh saham PT. Pramindo melalui 3 tahap yaitu 30% saham pada tanggal 15 Agustus 2002 saat ditandatanganinya jual beli 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisanya 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. Telkom menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom. Dengan demikian Telkom memiliki 65% saham Telkomsel.

Kepemilikan saham Telkom saat ini oleh pemerintah RI sebesar 51,19% dan oleh publik 48,81%. Sebagian dimiliki oleh investor asing sebesar 45,58% dan sisanya oleh investor lokal sebesar 3,23% dengan kapitalisasi pasar di BEJ. Telkom menjadi pemegang saham mayoritas di sembilan anak perusahaan, termasuk di PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang dimiliki pangsa pasar terbesar dalam industri seluler di Indonesia dengan EBITDA *margin* sebesar 72% merupakan salah satu yang tertinggi di dunia sejak akhir September 2006.

Sejalan dengan visi Telkom untuk menjadi perusahaan *infoComm* terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan Telkom *goal* 2010 maka berbagai upaya telah dilakukan Telkom untuk tetap unggul pada seluruh produk layanan. Hasil upaya tersebut tercermin dari *Market share* produk dan layanan unggul di antara para pemain telekomunikasi. Selama tahun 2006 Telkom telah

menerima beberapa penghargaan baik dari dalam maupun luar negeri. Di antaranya *The Best Value Creator*, *The Best of Performance Excellence Achievement*, *Asia's Best Companies 2006 Award* dari majalah *Finance Asia*.

Saham Telkom per 31 Desember 2006 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (51,19%) dan pemegang saham publik (48,81%), yang terdiri dari investor asing (45,54%) dan investor lokal (3,27%). Sementara itu harga saham Telkom di Bursa Efek Jakarta selama tahun 2006 telah meningkat sebesar 71,27% dari Rp 5.900,- menjadi Rp. 10.100,-. Kapitalisasi saham Telkom pada akhir 2006 sebesar USD 22,6 miliar.

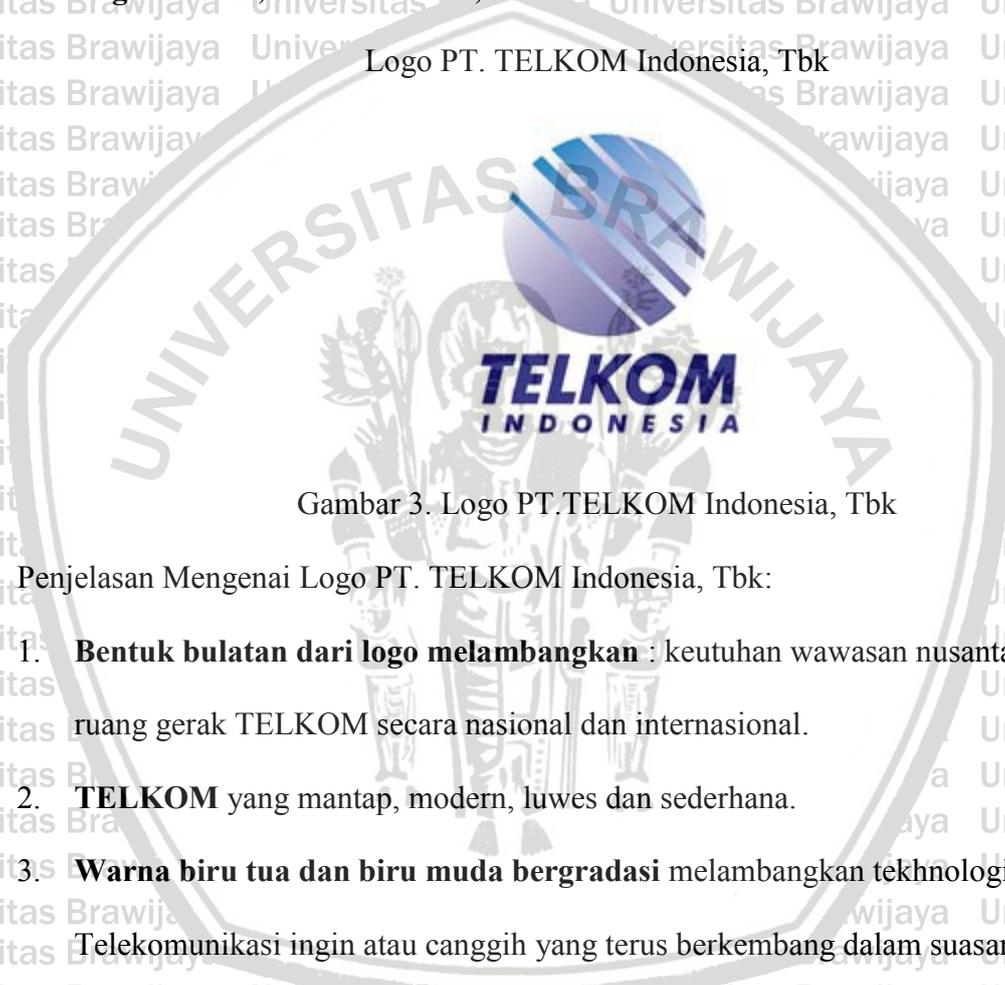
Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) secara resmi pada tanggal 23 Oktober 2009 melakukan transformasi bisnis. Transformasi bisnis yang dilakukan Telkom kali ini merupakan yang terbesar dalam sejarah Telkom, karena bersifat fundamental, menyeluruh dan terintegrasi. Perubahan ini bersamaan dengan memperkenalkan *corporate identity* baru untuk menyambut era baru Telkom sebagai satu-satunya perusahaan TIME (*Telecommunication, Information, Media, and Edutainment*) di Indonesia. Transformasi bisnis ini pun menyentuh empat aspek dasar perusahaan yakni transformasi bisnis, transformasi infrastruktur, transformasi sistem dan model operasi, serta transformasi *human resources*.

Ruang lingkup wilayah Telkom terlebih dahulu dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE) yang kantor perwakilannya ditempatkan di kota-kota besar. Ketujuh Divisi Regional itu adalah: Sumatera (Medan), DKI (Jakarta), Jawa Barat dan Banten (Bandung), Jawa Tengah dan Yogyakarta (Semarang),

Jawa Timur (Surabaya), Kalimantan (Balikpapan), Sulawesi, Maluku, Bali, Nusa Tenggara dan Irian (Ujung Pandang). Kemudian, setiap Divisi regional itu dibagi menjadi Kantor Daerah Telekomunikasi (KANDATEL) yang kantor perwakilannya di tunjuk berdasarkan ukuran luas daerah dan pengungsinya.

## 1.2 Logo Telkom, Kredo Telkom, Maskot Telkom

Logo PT. TELKOM Indonesia, Tbk



Gambar 3. Logo PT.TELKOM Indonesia, Tbk

Penjelasan Mengenai Logo PT. TELKOM Indonesia, Tbk:

1. **Bentuk bulatan dari logo melambangkan** : keutuhan wawasan nusantara, ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional.
2. **TELKOM** yang mantap, modern, luwes dan sederhana.
3. **Warna biru tua dan biru muda bergradasi** melambangkan teknologi Telekomunikasi ingin atau canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang.
4. **Garis-garis tebal dan tipis yang mengesankan** gerak pertemuan yang beraturan menggambarkan sifat komunikasi dan kerja sama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis.

5. **Tulisan INDONESIA dengan huruf *future Bold Italic***, menggambarkan kedudukan perusahaan; TELKOM sebagai pandu bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesia Telecommunication Flag Carrier*)

**Kredo PT. TELKOM Indonesia, Tbk**

*Committed 2 U*

Gambar 4. Kredo. PT. Telkom

**Penjelasan Mengenai Kredo PT. TELKOM Indonesia, Tbk**

1. Kami selalu fokus pada pelanggan
2. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang komperatif
3. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practices*)
4. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif, dalam peningkatan produktivitas dan kontrobusi kerja.
5. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik.

Adapun nama maskot PT. TELKOM Indonesia adalah maskot ***Be bee*** yang berasal dari filosofi yang dinilai dari sifat dan perilaku. Adapun filosofi maskot ***Be bee*** adalah:

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Di habitatnya lebih mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang

bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, ligat dan kuat sehingga bias bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan PT. TELKOM Indonesia, Tbk.

### Maskot PT. TELKOM Indonesia, Tbk



Gambar 5. Maskot *Be Bee*

## 2. Gambaran Umum PT. Telkom Kancatel Blitar

### 2.1 Visi dan Misi Telkom

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang komunikasi tentu saja kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, sehingga seluruh jajaran karyawan Kancatel Blitar dituntut untuk mengerti dan memahami budaya kerja serta visi dan misi perusahaan. Visi Telkom yaitu:

Memberikan jasa informasi dan komunikasi terdepan di Jawa Timur untuk memperkokoh Telkom menjadi *Leading Infocom in the Region*.

Sedangkan misi dari Telkom adalah:

1. Memberikan layanan “*One Stop Service*” dengan kualitas prima dan harga kompetitif
2. Mengelola usaha melalui cara yang terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, teknologi yang kompetitif serta *Bussiness partner* yang sinergi.

Tujuh budaya kerja yang terdapat pada PT. Telkom Divisi Regional V Jawa

Timur:

1. perlakuan pelanggan sebagai raja
2. saling menghargai dan menghormati sesama karyawan
3. patuh dan menghargai komitmen
4. sadar fungsi dan peran bekerja dan fokus terhadap lingkup kendali
5. proaktif bertanya sebelum ditanya
6. bekerja tuntas, tidak cepat puas diri dan berusaha lebih baik
7. sadar biaya dan hindari pemborosan

Budaya perusahaan yaitu asumsi, nilai-nilai, filosofi yang diyakini dan berlaku secara umum yang mendasari pengertian dan persepsi atas sistem dan prosedur, prakterk manajemen dan perilaku yang dihargai dalam organisasi atau budaya perusahaan adalah suatu sistem nilai yang diyakini kebenarannya, dipahami, dianut, disepakati bersama untuk memecahkan masalah organisasi. PT. Telkom menerapkan Budaya *The Telkom Way 135* sebagai budaya korporasi. Budaya ini dikembangkan oleh Telkom sebagai bagian terpenting perusahaan untuk

meneguhkan hati dan menyerasikan langkah semua insan Telkom dalam menghadapi persaingan bisnis *InfoCom*;

Asumsi dasar: committed 2 U

Nilai Inti: 1. Customer Value

2. Excellent Services

3. Competence People

Pola perilaku: 1. Strech The Goals

2. Simplify

3. Involve Everyone

4. Quality is my job

5. Reward For the winner

## 2.2 Kebijakan dan Sasaran Mutu Divisi V Jawa Timur

“Telkom Divre V memiliki komitmen untuk menyediakan informasi dan komunikasi bermutu tinggi berupa jasa infokom, dengan menerapkan Telkom

*Quality Management System* (T-QMS) yang merupakan perwujudan budaya kerja perusahaan, untuk meningkatkan mutu secara berkesinambungan, dalam upaya

meningkatkan kualitas pelanggan, karyawan dan pemilik perusahaan dengan

melibatkan karyawan secara aktif, sehingga Telkom Divre V menjadi perusahaan

Jasa Telekomunikasi terdepan di Indonesia.”

PT. Telkom Kancatel Blitar dalam melaksanakan proses kegiatan operasional atau kualitas pelayanan telah berstandar ISO 9001 versi 2000 sebagai

kelanjutan dari ISO 9002 yang diraih PT Telkom pada tahun 1998. Penerapan

operasional yang berstandar internasional menjamin kepuasan pelanggan,

karyawan, pemilik perusahaan sehingga PT. Telkom menjadi perusahaan kelas dunia.

“sasaran Mutu T-QMS Divisi Regional V Jawa Timur adalah merupakan target dan indikator *World Class Operator* (WCO) Divisi Regional V Jawa Timur dan nilai kerja unit, dengan target pencapaian 2002-2003 yang dijabarkan dalam Manual Mutu Divisi Regional V Jawa Timur”.

### 2.3 Lokasi

Lokasi PT Telkom Kancatel Blitar sangat terjangkau dan strategis, karena terletak di tengah-tengah kota Blitar. Tepatnya pada Jalan Ahmad Yani No. 10 Blitar.

#### 2.3.1. Area Pelayanan

Lokasi yang tepat merupakan salah satu faktor pendukung dalam menunjang kelancaran usaha dan keberhasilan perusahaan. Wilayah kerja PT. Telkom Kancatel Blitar memiliki wilayah yang cukup luas. Bagian paling pinggir dari pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar meliputi Binangun, Kesamben, Wlingi, Lodoyo dan Srengat.

#### 2.3.2. Bentuk Badan Usaha

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Telekomunikasi menjadi Perusahaan Persero (Persero), status PERUMTEL dialihkan menjadi Perseroan (Persero) sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-undang No. 9 Tahun 1969, sehingga badan usaha Telekomunikasi Indonesia ini berbentuk Perusahaan Perseroan yang kemudian disebut PT. Telkom.

## 2.4 Jenis Layanan PT Telkom Kancatel Blitar untuk Telepon Tetap

Dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan telepon tetap, Plasa Telkom merupakan bagian terdepan yang berhadapan langsung dengan para konsumen dalam memberi layanan jasa telekomunikasi *fixed wireline* atau telepon tetap. Pelayanan yang dilakukan antara lain meliputi:

- a. Bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kepada pelanggan yang mengajukan permintaan pasang baru telepon, warnet dan fasilitas dari *fixed wireline* lainnya.
- b. Melayani permintaan bukti pemakaian telepon
- c. Menginformasikan dan menjelaskan setiap pertanyaan dari pelanggan
- d. Melayani gangguan telepon, keluhan pelanggan, dan klaim pelanggan atau pulsa.
- e. Melayani informasi umum dan produk yang dikelola oleh PT. Telkom
- f. Menganalisa dan mengevaluasi tingkat pelayanan serta menyusun laporan rekomendasi kualitas pelayanan.

Aktivitas dari *Customer Service* diatas merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak *customer service* sebagai bagian dari upaya perusahaan PT.

Telkom Kancatel Blitar dalam mempertahankan pelanggan.

## 2.5 Tugas dan Wewenang serta Struktur Organisasi PT. Telkom Kancatel Blitar

Semua perusahaan pasti memerlukan adanya struktur organisasi supaya kinerja dari perusahaan akan efektif dan efisien. Dalam struktur organisasi inilah nantinya akan menggambarkan pembagian tanggung jawab serta tugas dan

wewenang dari setiap bagian dalam perusahaan. Hal ini diperlukan supaya setiap individu paham dan mengerti tugas, tanggung jawab dan wewenangnya dalam perusahaan.

Dalam PT. Telkom Kancatel Blitar terdapat 8 (delapan) bagian penting dalam struktur organisasinya. Bagian-bagian tersebut antara lain:

1. Asisten Manager CCO Kancatel

- a. Asisten manager CCO Kancatel mengepalai kantor cabang telekomunikasi, bertugas mendukung pelaksanaan kegiatan operasional jasa telekomunikasi kantor cabang telekomunikasi.

2. Bagian Indirect HCANEL

- a. Bagian Indirect HCANEL bertanggung jawab atas terjaganya kondisi kesiapan operasi *access network*.

b. Tugas dari Indirect HCANEL antara lain:

1. Menyusun rencana pemeliharaan *access network*
2. Memelihara, meng-update, dan entry data *access network*
3. Melakukan pengetesan, pengukuran dan pengecekan fisik *access network*.
4. Melakukan pemeliharaan kesiapan operasi, dengan perbaikan atau penggantian fisik yang rusak secara rutin.
5. Melakukan pemeliharaan *Supporting access facilities*

3. Bagian DIVA (Divisi Access)

- a. Divisi Acces PT. Telkom merupakan divisi yang bertugas menangani permasalahan akses dari salah satu produk Telkom yaitu *speedy*.

b. Dalam divisi ini terdapat *Site operation* (SO) yang berada di bawah manajer divisi access. Setiap SO memiliki tugas dan area masing-masing dan kemudian harus melaporkan hasilnya kepada SPV. SO.

#### 4. Bagian Infratel

a. Bagian Infratel bertanggung jawab atas pelaksanaan aktifitas *sales* atau produk data dan *Value added services*.

b. Untuk melakukan perannya, bagian infratel ditugaskan untuk melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan promosi
2. Melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka penjualan produk Data & *Vas*.
3. Memonitoring, memfasilitasi dan membina sales force.

#### 5. Bagian UBC (Unit Billing Collection)

a. Bagian UBC bertanggung jawab atas data pelayanan keluhan, gangguan dan pembayaran rekening pelanggan.

b. Tugas dari bagian UBC antara lain:

1. Pencatatan gangguan dan keluhan.
2. Melakukan proses administrasi pelanggan isolir.

#### 6. Bagian DCS (Divisi *Consumer Service*)

a. Divisi *Consumer Service* adalah unit organisasi yang bertugas sebagai unit organisasi penyelenggara operasi bisnis *segment retail* yang focus pada pengelolaan *sales* dan *Customer care* dengan status pusat pertanggungjawaban ditetapkan sebagai *Revenue Center*.

b. Tanggung jawab dari bagian DCS antara lain:

1. Memastikan konsistensi implementasi kebijakan modal *sales* dan *Customer care* di wilayah operasi layanan yang telah ditetapkan secara terpusat;

2. Mengelola dan memprioritaskan alokasi *resource* secara optimal untuk *channel* yang paling efektif dan produktif.

3. Menciptakan peluang-peluang *sales* melalui mekanisme *partnership* dengan *channel* yang produktif;

4. Mengkonsolidasikan *market intelligent* dari seluruh unit operasi untuk mendukung fungsi *marketing*.

7. Bagian Comander STO (sentral telepon otomatis)

a. Bagian STO memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu membantu KANCATEL dalam memantau transmisi dan jaringan telekomunikasi serta jumlah pelanggan di areanya.

8. Bagian Log Support Area

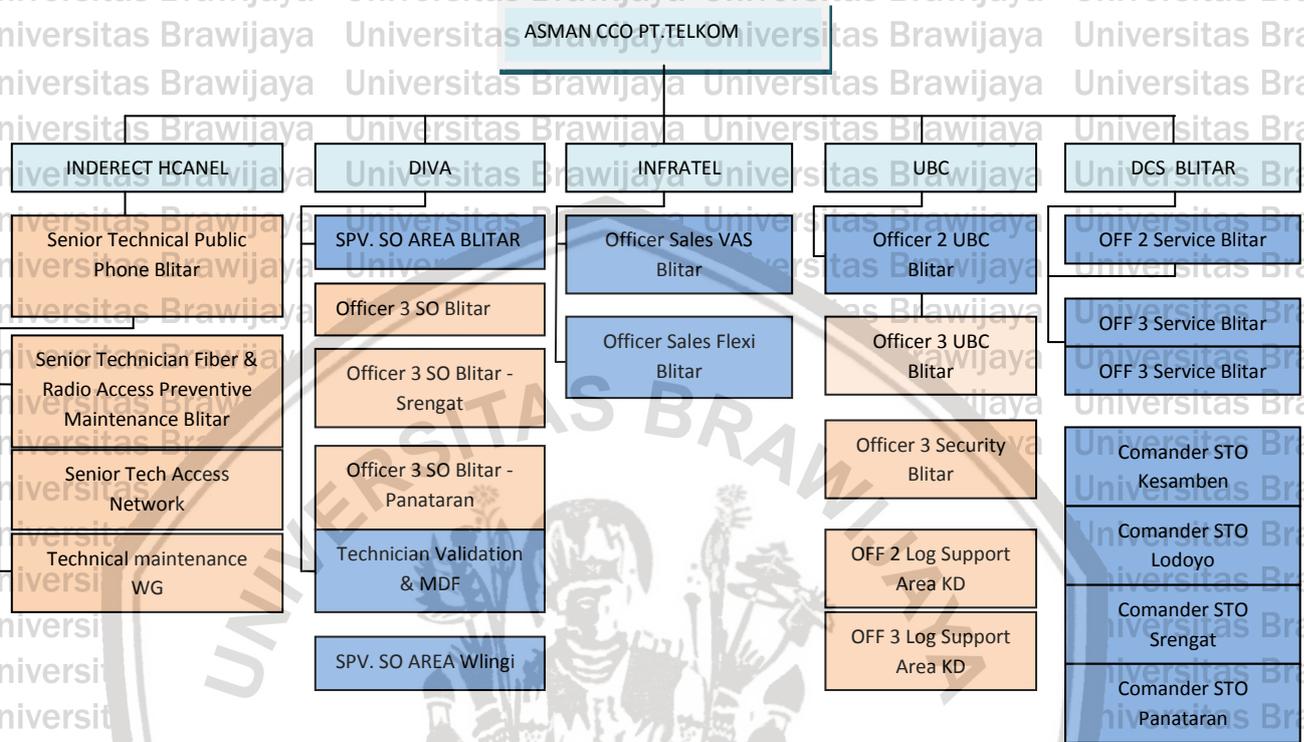
a. Bagian *Log support area* bertanggung jawab atas efektifitas penyelenggaraan fungsi *logistic support* pada lingkup wilayah operasi KANCATEL, sehingga kebutuhan fasilitas penyelenggara operasional KANCATEL dapat dipenuhi dan dilaksanakan dengan lancar, serta efisien.

b. Untuk melakukan perannya, *log support area* ditugaskan untuk melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Mengelola proses *management logistic*, dalam rangka pemenuhan kebutuhan logistic dan sarana umum yang diperlukan untuk menyelenggarakan aktifitas operasional KANCATEL
2. Mengelola, mengatur, mendayagunakan, mengadministrasikan, serta memenuhi aspek-aspek perlindungan yang diperlukan atas seluruh *asset* yang berada di lingkungan wilayah operasi KANCATEL
3. Mengelola aktifitas yang terkait dengan pembinaan hubungan dengan lingkungan, termasuk *community development*, serta dukungan penyelenggaraan tanggung jawab perusahaan dalam hal penyalur dana bina kemitraan.



STRUKTUR ORGANISASI KANCATEL BLITAR



Sumber : Arsip Job deskripsion PT. Telkom Kancatel Blitar, 2011

Gambar 6. Struktur Organisasi Kancatel Blitar

## **B. Data Fokus Penelitian**

### **1. Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Dalam bagian ini penulis sajikan beberapa data yang berkaitan dengan upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Data tersebut dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman.

Adapun data yang berkaitan dengan upaya PT. Telkom Kancatel Blitar adalah sejauh mana transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam tahap pengumpulan data, penulis memperoleh data dari berbagai sumber dan variatif. Sehingga, supaya data tersebut lebih fokus maka penulis mereduksi data agar lebih relevan dan penulis sajikan sebagai berikut:

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam organisasi publik atau BUMN, sehingga berlaku pula pada PT. Telkom Kancatel Blitar.

Pelayanan juga sering dipergunakan sebagai alat pengukur suatu kinerja dari organisasi tersebut.

Peningkatan kualitas terhadap masyarakat tercermin dalam segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan, dan penyediaan fasilitas yang telah dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar. Dengan didukung dengan pemanfaatan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang handal dan berdedikasi tinggi maka diharapkan akan mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar melakukan upaya melalui:

## 1.1 Transparansi

Penerapan transparansi sangat diperlukan dalam mengadakan pelayanan.

Transparansi dapat memberikan pengetahuan kepada pelanggan akan produk-produk serta keadaan dari perusahaan. Transparansi pada PT. Telkom Kancatel Blitar dapat dilihat antara lain dengan adanya fasilitas website [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id).

Dalam website PT. Telkom ini, masyarakat dapat mengakses segala bentuk pelayanan yang ada di PT. Telkom. Selain itu masyarakat juga dapat mengetahui tagihan rekening telepon miliknya. Cara mengetahuinya mudah, hanya dengan memasukkan nomor telepon, maka kita dapat mengakses jumlah tagihan rekening telepon.

Selain fasilitas website, PT. Telkom juga memiliki *Hot Line* 147 dimana semua pelanggan dapat mengakses melalui telepon tetapnya dengan bebas pulsa.

Disini pelanggan akan mendapat info tentang produk layanan Telkom, serta juga dapat melakukan pengaduan atas gangguan atau ketidaknyamanan dari produk-produk Telkom.

## 1.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sejauh mana sebuah perusahaan mempertanggungjawabkan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini PT. Telkom telah menggunakan standar operasional internasional yaitu ISO 9001 versi 2000 sebagai kelanjutan dari ISO 9002 yang diraih PT. Telkom pada tahun 1998.

Menurut Bapak Bambang selaku pimpinan PT. Telkom Kancatel Blitar mengungkapkan:

“Penerapan ISO 9001 ini dapat menjamin kepuasan dari pelanggan, karyawan, serta pemilik perusahaan sehingga PT. Telkom juga tidak berkelas lokal saja melainkan perusahaan yang berkelas dunia. Hal ini juga dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat kepada PT. Telkom.” (wawancara tanggal 17 Januari 2012 pukul 11.00 di PT. Telkom Kancatel Blitar)

Karena ISO 9001 diterapkan secara merata pada seluruh PT. Telkom di seluruh Indonesia maka PT. Telkom Kancatel Blitar pun juga menerapkan hal yang serupa.

### 1.3 Kondisional

Pelayanan sebuah perusahaan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pemberi dan penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar berusaha memberikan yang terbaik dengan didukung oleh fasilitas yang ada.

#### a. Pegawai

Suatu BUMN yang memiliki jaringan kerja yang luas seperti PT. Telkom, keberadaan pegawai merupakan hal yang sangat penting karena masyarakat sebagai pihak yang dilayani memerlukan pelayanan yang optimal.

Pelayanan yang optimal tersebut dapat dicapai salah satunya dengan kualitas sumber daya pegawai yang memadai.

Dalam menghadapi perkembangan dari lingkungan serta kondisi yang ada, PT. Telkom Kancatel Blitar tidak diam begitu saja. Melainkan terus meningkatkan kondisi dari pegawainya sehingga dapat terus menerima perubahan-perubahan yang terjadi.

Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan pelayanan khususnya di bidang kepegawaian meliputi peningkatan kualitas pegawai melalui

diklat, peningkatan disiplin pegawai, dan pemenuhan kesejahteraan pegawai. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong terciptanya produktivitas pegawai. Apabila produktivitas pegawai tinggi, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Hal senada diungkapkan oleh pihak Logistik PT. Telkom Kancatel Blitar, Bp Narjo bahwa:

“Upaya peningkatan kualitas pelayanan PT. Telkom Kancatel Blitar diawali dengan peningkatan sumber daya pegawai yang dilakukan melalui diklat-diklat serta pembinaan disiplin pegawai. Karena sumber daya pegawai merupakan hal yang paling mendasar dari sebuah pelayanan, sehingga apabila sumber daya pegawainya rendah maka pelayanan yang diberikan tidak dapat maksimal”.  
(Wawancara tanggal 27 Desember 2011, pukul 14.00 wib, di Telkom Blitar)

Dari keterangan di atas, dapat diketahui bahwa pegawai memegang peranan yang penting dalam organisasi. Pegawai yang berkualitas akan sangat mendukung keberhasilan tujuan perusahaan. Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, bahwa demi terciptanya pelayanan yang berkualitas, harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya pegawai yang berkualitas pula.

Adapun jenis pengembangan program pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai biasanya program pengembangan kepemimpinan, program pengembangan fungsional dan program pengembangan bakat. Program-program tersebut difokuskan pada peningkatan kompetensi pegawai di bidang teknologi, pemasaran dan manajemen telekomunikasi, informasi bisnis dan pengembangan *new wave* yang sejalan dengan visi telkom menjadi market *leader* dalam bidang InfoCom. Waktu pelaksanaan program diklat di PT. Telkom Kancatel Blitar dahulu dilakukan secara rutin dan terjadwal setiap awal tahun. Namun pada tahun

2011 dan 2012 jadwal untuk diklat tidak ada lagi. Hal yang sama diutarakan oleh bapak Sunarjo bagian Logistik PT Telkom Kancatel Blitar:

“Biasanya diklat sudah terjadwal setiap awal tahun, tapi untuk tahun kemarin dan tahun ini sepertinya tidak diadakan diklat lagi. Saya sendiri sudah 2 tahun tidak mengikuti diklat yang dilakukan PT Telkom.”  
(wawancara tanggal 17 Januari 2012 pukul 9.25 di PT Telkom Kancatel Blitar).

Walau telah lama tidak melakukan diklat, dalam PT Telkom Kancatel Blitar ada fasilitas yang dikenal dengan nama *Knowledge Management* dimana setiap karyawan dapat bertukar ide, konsep dan informasi melalui artikel yang dapat diakses oleh setiap karyawan. Dengan adanya *knowledge mangement* maka diharapkan akan dapat menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan serta ketrampilan pegawai.

#### b. Sarana dan Prasarana

Demi meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan penunjang demi kelancaran operasional sehari-hari, untuk itu perlu adanya sarana dan prasarana yang memadai baik itu untuk kepentingan perusahaan maupun masyarakat.

Sarana dan prasarana kantor dapat berupa peralatan kantor maupun bangunan. Penyediaan peralatan kantor yang memadai akan berpengaruh pula terhadap kualitas pelayanan dari PT. Telkom Kancatel Blitar kepada pelanggan.

Tabel berikut ini akan menggambarkan peralatan kerja yang tersedia di PT. Telkom Kancatel Blitar. Nomor jenis peralatan kerja, jumlah, kondisi.

Tabel 1  
Daftar Peralatan Kerja PT Telkom Kancatel Blitar

Nomor	Jenis Peralatan Kerja	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	13	Baik
2	Printer	9	Baik
3	Telepon	15	Baik
4	Meja kerja	18	Baik
5	Kursi kerja	18	Baik
6	Meja tamu	3	Baik
7	Kursi tamu	3	Baik
8	Kendaraan dinas Roda 2	5	Baik
9	Kendaraan dinas roda 4	2	Baik
10	Televisi	4	Baik

Sumber: Arsip PT. Telkom Kancatel Blitar 2011

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui peralatan kantor yang ada beserta keadaannya. Peralatan yang ada tersebut dapat meningkatkan kenyamanan baik bagi pegawai maupun masyarakat sebagai pelanggan. Kondisi prasarana kantor yang berupa gedung tidak menjadi masalah karena kondisinya masih bagus sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkepentingan dengan PT. Telkom Kancatel Blitar.

Dalam rangka mewujudkan percepatan pembangunan dan sekaligus mengatasi pendanaan, maka PT. Telkom Kancatel Blitar dalam kegiatan operasionalnya juga melibatkan Mitra Kerja antara lain:

1. Kopegtel (Koperasi Pegawai Telkom) sebagai mitra kerja jasa instalasi IKR dan Jasa TKM dimana kerja diikat melalui perjanjian kerjasama dengan masa kontrak 2 tahun, yang dapat diperpanjang sesuai dengan permintaan kebutuhan Telkom.

2. CV. Intelindo, sebagai mitra kerja jasa instalasi yang juga diikat oleh kontrak selama 2 tahun.
3. PT. Surya Duta Postelindo, sebagai mitra kerja *out sourcing* kabel. Kerja sama diikat dengan kontrak selama 3 tahun.

Dalam memberikan pelayanan berupa perbaikan kabel, serta segala pelayanan yang merupakan kesalahan dari produk Telkom. Maka PT. Telkom tidak akan memungut biaya.

Kendala dalam sarana saat ini adalah kurangnya kendaraan operasional ketika terdapat gangguan pesawat telepon pelanggan. Hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan tidak bisa cepat. Apabila gangguan terjadi di beberapa tempat secara bersamaan maka yang lain harus menunggu giliran untuk ditangani.

Bapak Sunarjo selaku Log support area PT Telkom Kancatel Blitar mengungkapkan bahwa:

“PT. Telkom Kancatel Blitar menetapkan untuk gangguan telepon akan ditangani maksimal dalam 3 hari. Kurangnya kendaraan teknisi menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama apabila terjadi kerusakan secara bersamaan.” (wawancara tanggal 12 Januari 2012 pukul 11.00 di PT Telkom Kancatel Blitar)

Berdasarkan pendapat Bapak Sunarjo di atas tentu saja sangat disayangkan.

Apalagi jika pelanggan sangat membutuhkan pesawat teleponnya untuk berkomunikasi. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana PT. Telkom Kancatel Blitar khususnya untuk pelayanan teknis lapangan masih kurang.

#### 1.4 Partisipatif

Peran serta masyarakat terutama pelanggan tentu sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Telkom Kancatel Blitar. Untuk itu pada PT. Telkom Kancatel Blitar terdapat sistem pelayanan pengaduan pelanggan. Dimana pelanggan dapat memberikan masukan sekaligus juga melakukan pengaduan apabila terjadi kerusakan pada pesawat teleponnya.

Pelayanan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar dilayani oleh bagian *customer service* yang sekaligus memiliki fungsi sebagai ujung tombak dan perantara hubungan antara pelanggan maupun calon pelanggan dan PT. Telkom. Dari hasil pengaduan ini, PT. Telkom dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Hal ini dijelaskan oleh bapak Bambang selaku pimpinan PT. Telkom Kancatel Blitar bahwa:

“PT. Telkom Kancatel Blitar berupaya semaksimal mungkin untuk memberi kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Bisa melalui *hot line*, serta dapat juga melalui *website* [www.telkom.co.id/layanan-pelanggan/keluhan-pelanggan](http://www.telkom.co.id/layanan-pelanggan/keluhan-pelanggan). PT Telkom juga akan berusaha menanggapi semaksimal mungkin keluhan-keluhan pelanggan yang telah masuk.” (wawancara tanggal 17 Januari 2012 pukul 11.00 di PT Telkom Kancatel Blitar)

Khusus untuk pengaduan, PT. Telkom menyediakan media *hot line* 147.

Dimana pelanggan dapat mengadu tentang permasalahan telepon tetapnya.

Khusus untuk penanganannya maksimal PT. Telkom kancatel Blitar menyelesaikan dalam waktu 3 hari. Batas layanan 3 hari tersebut dikarenakan, pada PT. Telkom Kancatel Blitar jumlah kendaraan operasional terbatas sedangkan wilayah cakupan sangat luas.

Berdasarkan hasil penelitian, standar pelayanan administratif PT. Telkom kancatel Blitar secara garis besar sama dengan PT. Telkom di kota lain.

Beberapa perbedaan terjadi karena ada penyesuaian dengan kondisi dan keadaan setiap wilayah. Dengan penetapan standar pelayanan yang secara nasional, diharapkan pelayanan yang dilakukan dapat seragam di seluruh kota di Indonesia.

### 1.5 Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan perlakuan dan pemberian pelayanan yang serupa maka pelanggan tidak akan merasa di bedakan sehingga akan timbul ketidakpuasan terhadap layanan perusahaan.

Karena menggunakan standar operasional ISO 9001, PT. Telkom memperlakukan pelanggan secara sama tanpa membeda-bedakan. Tidak ada perlakuan spesial di antara para pelanggan PT. Telkom. Seperti tertera juga pada budaya kerja PT. Telkom Kancatel Blitar dimana seluruh pelanggan adalah raja.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa prosedur pelayanan jasa yang diberikan *Customer service* kepada pelanggannya yang harus dilalui sebelum memperoleh layanan atau jasa yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service*. Pelanggan harus mengikuti serangkaian proses pelayanan agar pelayanan yang diharapkannya sempurna, antara lain:

1) Pelanggan memasuki ruangan pelayanan

Pelanggan yang memerlukan layanan jasa dari *Customer service*, memasuki ruangan bagian *Customer care* yaitu pada Plasa TELKOM

2) Pelanggan mengambil nomor antrian

Sebelum dilayani oleh *Customer service* pelanggan harus mengambil nomor antrian yang berada di dekat pintu masuk, agar proses pelayanan berjalan lancar

3) Pelanggan dipanggil menurut nomor antrian

Ketika sudah pada gilirannya maka pelanggan dipanggil, bagi pelanggan yang belum dipanggil biasanya menunggu di tempat yang sudah disediakan, dan menatapakan layanan berupa informasi produk-produk baru yang tersedia di brosur-brosur.

Setelah dipanggil, *Customer service* melakukan proses pelayanan, diawali dengan salam dan penerimaan yang baik.

4) *Customer service* melakukan identifikasi keinginan pelanggan

*Customer service* menyimak kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penuh perhatian

5) *Customer service* mencatat setiap kebutuhan pelanggan

*Customer service* memproses keinginan pelanggan dengan memasukkan input data ke komputer, sehingga hal ini juga meyakinkan pelanggan bahwa keinginannya dicatat dan diperhatikan oleh petugas yang bersangkutan.

6) *Customer service* menangani keluhan pelanggan

*Customer service* akan segera menangani keluhan pelanggan dan mencari solusi yang terbaik. *Customer service* juga akan menawarkan produk yang mungkin juga dapat mengatasi permasalahan dari pelanggan.

7) Pelanggan berinteraksi dengan *Customer service*

Pelanggan membayar semua aktivitas layanan jasa yang diinginkan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan.

#### 8) Menutup interaksi

*Customer service* menutup interaksi dengan pelanggan ketika semua proses pelayanan telah selesai dengan ucapan salam dan terima kasih.

Penjelasan di atas membuktikan bahwa dalam melakukan pelayanan PT.

Telkom Kancatel Blitar menerapkan prosedur layanan jasa yang setara bagi seluruh pelanggan, tidak ada pelanggan yang dilayani secara spesial, semuanya memiliki hak yang sama. Untuk pelayanan administratif dari PT. Telkom kancatel Blitar adalah sama dengan Telkom Kota lainnya. Karena saat ini sudah ada standar pelayanan yang sudah ditetapkan secara nasional sehingga pelayanannya serupa di seluruh Indonesia.

### 1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pegawai merupakan hal yang penting dari sebuah perusahaan, maka keseimbangan antara hak dan kewajiban perlu diperhatikan. Dalam hal ini upaya PT. Telkom Kancatel Blitar adalah sebagai berikut:

#### 1. Pembinaan Disiplin Pegawai

Kedisiplinan pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Kedisiplinan ini antara lain mencakup kejujuran, ketertiban serta kedisiplinan dalam bekerja.

Apabila pegawai tidak memiliki tingkat kedisiplinan yang baik maka hal ini juga akan mempengaruhi pelayanan dari perusahaan. Oleh karena itu, setiap

perusahaan memiliki aturan-aturan tersendiri untuk tetap menjaga kedisiplinan pegawai.

Adapun peraturan tertulis mengenai jam kerja yaitu waktu atau jam kerja pegawai PT. Telkom Kancatel Blitar adalah sebagai berikut:

- a. Senin- Kamis : 07.30-17.00, Termasuk istirahat 1 jam
- b. Jumat : 08.30-16.00, Termasuk istirahat 1,5 jam
- c. Sabtu dan Minggu : Libur

Proses absensi pegawai dilakukan secara online dan tidak manual lagi.

Yaitu dilakukan pada jam masuk dan keluar. Untuk melakukan absensi secara online ini setiap pegawai memiliki nomor induk dan password untuk mengaksesnya. Dengan cara ini maka pegawai yang tidak masuk secara otomatis akan ketahuan. Dengan cara ini diharapkan tingkat kedisiplinan pegawai akan dapat terus terjaga.

Namun demikian, walau sudah ada peraturan tertulis, tetapi masih saja ada pelanggaran kecil yang terjadi, seperti adanya keterlambatan pegawai yang datang dengan berbagai alasan, ada juga beberapa pegawai yang keluar pada saat jam kerja. Pelanggaran-pelanggaran kecil seperti inilah yang dapat mempengaruhi kelancaran dalam pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan. Hal ini dipengaruhi karena perilaku setiap individu dari karyawan-karyawan. Ada pegawai atau karyawan yang benar-benar disiplin dan ada pegawai yang kurang disiplin sehingga hal tersebut mempengaruhi proses kerjasama antar pegawai maupun antar bagian.

Untuk itu PT. Telkom Kancatel Blitar menerapkan sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan. Beratnya sanksi tergantung pada jenis pelanggaran yang

dilakukan. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan akan meningkatkan tingkat kedisiplinan pegawai.

Adapun usaha PT. Telkom Kancatel Blitar dalam rangka pembinaan kedisiplinan pegawai adalah dengan melakukan cara-cara sebagai berikut:

- a) Preventif, yaitu dilakukan sebelum kegiatan berjalan dengan pemberian petunjuk tentang struktur organisasi, peraturan yang berlaku, dan lain-lain.
- b) Operasional, yaitu dilakukan selama kegiatan sedang berjalan.
- c) Represif, yaitu pengawasan yang dilakukan sesudah kegiatan selesai dengan membandingkan antara rencana dan hasil pekerjaan.

## 2. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai

Dalam sebuah organisasi, kesejahteraan pegawai merupakan hal yang sangat penting. Karena apabila kesejahteraan pegawainya terpenuhi, diharapkan hal tersebut akan dapat menumbuhkan semangat kerja yang tinggi pada pegawai tersebut. Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam memenuhi kesejahteraan pegawainya adalah melalui pemberian gaji yang memadai, pemberian penghargaan, tunjangan pensiun, dan tunjangan kesehatan.

### 1. Pemberian Gaji

Pemberian gaji di PT. Telkom Kancatel Blitar dilakukan setiap bulan. Besaran gaji pada setiap pegawai tidak sama tergantung pada tingkat golongan dan jabatannya. Besar gaji pegawai ditentukan oleh kantor pusat dengan rincian sebagai berikut: gaji pokok dan gaji terkait dengan tunjangan, bonus dan berbagai tunjangan lainnya, termasuk program

pensiun dan program pelayanan kesehatan pasca kerja, tunjangan kesehatan untuk mereka sendiri dan beberapa anggota keluarga intinya, bantuan perumahan dan tunjangan tertentu lainnya, termasuk yang terkait dengan kinerja unit.

## 2. Pemberian Penghargaan

PT. Telkom memberikan penghargaan kepada unit atau individu yang berprestasi dalam rangka meningkatkan prestasi dan produktivitas dari pegawai. Pemberian penghargaan dapat menjadi motivasi dari pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Penghargaan yang diberikan disebut dengan Telkom *Employee Reward* yang meliputi penghargaan keagamaan, penghargaan prestasi individu, dan penghargaan prestasi unit. Penghargaan prestasi individu dapat berupa promosi jabatan untuk kenaikan pangkat.

## 3. Tunjangan Pensiun

Selain pemberian gaji pokok dan pemberian penghargaan, PT. Telkom Kancatel Blitar juga memberikan tunjangan pensiun kepada para pegawainya yang telah mencapai usia 56 tahun. Besarnya tunjangan yang diberikan kepada pegawai yang pensiun tidak sama, disesuaikan dengan pangkat/ golongan dan masa kerja pegawai. Gaji pada saat pensiun dapat dialihkan kepada tanggungan jika karyawan tersebut meninggal. Tanggungan yang berhak mendapat pensiunan antara lain istri dan anak apabila anak belum berkeluarga dan maksimal berusia 25 tahun.

Dalam menangani urusan pensiun, PT. Telkom tidak melakukan penanganan sendiri, melainkan menyerahkannya kepada yayasan P2Tel,

yaitu Persatuan Pensiunan Telkom. Pada PT. Telkom Kancatel Blitar, Yayasan P2Tel sudah ada sejak bulan Desember 2008.

#### 4. Tunjangan Kesehatan

PT. Telkom juga memberikan tunjangan kesehatan bagi karyawannya. Karena perusahaan belum memiliki poliklinik dan tim medis sendiri maka layanan kesehatan yang terdiri dari sarana pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan diselenggarakan melalui mitra kerja kesehatan.

Untuk mitra kesehatan di Blitar ada dua rumah sakit yang bekerjasama dengan PT. Telkom, yaitu RSUD Mardi Waluyo dan Aminah. Fasilitas kesehatan ini didapatkan oleh semua karyawan dan anggota keluarga inti karyawan PT. Telkom termasuk karyawan pasca pensiun.

### 2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar tentu tidak selalu berjalan dengan lancar. Di dalamnya terdapat faktor-faktor pendukung dan tentunya juga faktor penghambat.

#### 2.1 Faktor Pendukung

##### a. Telkom *Quality Management System (T-QMS)*

Telkom *Quality Management System (T-QMS)* berdasarkan ISO 9004:2000 melalui upaya-upaya:

1. Menyediakan jasa informasi dan komunikasi (InfoCom) dengan *value* tinggi.

2. Membangun komitmen dan partisipasi aktif terhadap pemenuhan persyaratan-persyaratan pelanggan, pemegang saham, karyawan, pemasok, dan mitra kerja serta lingkungan dan masyarakat
3. Peningkatan berkelanjutan terhadap penerapan T-QMS, dan
4. Membudayakan mutu di seluruh unit kerja.

Operasional Telkom Divre V telah berstandar internasional sesuai dengan standar ISO 9004 versi 2000 sebagai kelanjutan dari ISO 9002 yang diraih Telkom pada tahun 1998. Penerapan operasional yang berstandar internasional dapat menjamin kepuasan pelanggan, karyawan, serta pemilik perusahaan. Dengan begitu maka telkom telah mempersiapkan diri untuk mencapai obsesi menjadi operator kelas dunia.

- b. Sumber daya manusia yang memadai

## 2.2 Faktor Penghambat

- a. Persaingan dengan Penyedia Pelayanan Telekomunikasi Lain

Persaingan yang sangat ketat menyebabkan PT. Telkom Kancatel Blitar harus selalu melakukan yang terbaik agar tidak kehilangan pelanggannya. Hal senada diungkapkan oleh Bapak Sunarjo selaku bagian logistik PT. Telkom Kancatel Blitar:

“Hal terberat yang dihadapi oleh PT. Telkom sekaligus sebagai motor untuk terus melakukan inovasi adalah persaingan yang ada saat ini. Banyak pelanggan saat melakukan komplain membandingkan produk-produk Telkom dengan Produk perusahaan lain.” (wawancara tanggal 12 Januari 2012 pukul 11.00 di PT Telkom Kancatel Blitar)

Apa yang diungkapkan oleh bapak Sunarjo di atas membuktikan bahwa persaingan merupakan faktor penghambat yang juga sekaligus mempengaruhi pilihan dari masyarakat akan produk-produk Telkom.

b. Sarana dan Prasarana

Kendala dalam sarana saat ini adalah kurangnya kendaraan operasional ketika terdapat gangguan pesawat telepon pelanggan. Hal ini menyebabkan pelayanan yang dilakukan tidak bisa cepat. Apabila gangguan terjadi di beberapa tempat secara bersamaan maka yang lain harus menunggu giliran untuk ditangani.

Bapak Sunarjo selaku Log support area PT Telkom Kancatel Blitar mengungkapkan bahwa:

“PT. Telkom Kancatel Blitar menetapkan untuk gangguan telepon akan ditangani maksimal dalam 3 hari. Kurangnya kendaraan teknisi menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama apabila terjadi kerusakan secara bersamaan.” (wawancara tanggal 12 Januari 2012 pukul 11.00 di PT Telkom Kancatel Blitar)

Berdasarkan pendapat Bapak Sunarjo di atas tentu saja sangat disayangkan. Apalagi jika pelanggan sangat membutuhkan pesawat teleponnya untuk berkomunikasi. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana PT. Telkom Kancatel Blitar khususnya untuk pelayanan teknis lapangan masih kurang.

c. Tuntutan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT. Telkom

Perubahan selalu terjadi seiring dengan berjalannya waktu, oleh karena itu organisasi selalu dituntut untuk selalu melakukan inovasi dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Persaingan yang semakin ketat, menyebabkan PT. Telkom mengalami tuntutan dari pelanggan yang harus dihadapi apabila tidak

ingin kehilangan pelanggannya. Apalagi saat ini telepon merupakan sarana yang penting bagi masyarakat yang menyebabkan masyarakat akan memilih pelayanan yang terbaik.

Dengan persaingan yang sangat ketat, Tuntutan dari Masyarakat pun semakin bertambah. Dalam menjawab hal tersebut PT. Telkom melakukan inovasi-inovasi terhadap produk dan pelayanan telepon tetapnya saat ini.

Sering terjadi gangguan pada pesawat telepon merupakan salah satu tantangan bagi PT. Telkom Kancatel Blitar. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Susy warga Sanankulon:

”Pesawat telepon saya sering mengalami gangguan, baik kabel yang putus ataupun suara yang kurang jelas. Terkadang suara sangat lirih sekali. Apabila melapor penanganannya juga keesokan harinya”  
(wawancara tanggal 12 Januari 2012 pukul 9.00 di Plasa PT Telkom Kancatel Blitar)

Keluhan dari ibu Susy tersebut merupakan salah satu tuntutan dari masyarakat atas kualitas pelayanan dari PT. Telkom Kancatel Blitar. Selain itu terdapat beberapa pelanggan yang lebih memilih menggunakan telepon selulernya dibanding dengan telepon rumah, dengan alasan tarif yang lebih murah. Salah satunya adalah Ibu Anik yang merupakan warga Kelurahan Tanggung. Beliau lebih memilih menggunakan ponsel daripada telepon rumahnya, dengan alasan lebih murah.

## C. Pembahasan

### 1. Upaya PT Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

#### 1.1 Transparansi

Penerapan transparansi dalam melakukan pelayanan sangat penting untuk dilakukan. Hal senada juga di ungkapkan oleh Sinambela, dimana transparansi merupakan cerminan dari sejauh mana sebuah pelayanan dikatakan berkualitas.

Dari hasil observasi, PT. Telkom telah melakukan beberapa upaya untuk mewujudkan keterbukaan kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar bukanlah pelayanan yang kaku melainkan pelayanan yang luwes dan bisa diakses oleh semua pihak. Artinya, pelayanan yang dilakukan akan dapat diketahui dan dirasakan oleh setiap pelanggan.

Adanya website dari Telkom yaitu [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id) sangat membantu para pelanggan serta calon pelanggan yang ingin mengetahui segala hal tentang PT. Telkom. Hal ini juga dapat berdampak positif untuk menarik pelanggan baru. Walau begitu, tidak berarti semua hal tentang pelanggan lain dapat diakses dengan mudah. PT. Telkom tetap melindungi data-data penting dari para pelanggan.

Tidak hanya itu saja, PT. Telkom Kancatel Blitar sendiri juga terus berusaha mempertahankan pelanggan yang ada dengan melakukan transparansi pada pelayanan yang sedang berlangsung. Misalnya saja pada ruang tunggu dan ruang pelayanan tidak ada ruangan istimewa bagi pelanggan, semuanya terbuka dengan begitu pelanggan juga merasakan bahwa dirinya diperlakukan sama dengan pelanggan lain.

Secara garis besar transparansi di PT. Telkom sudah terwujud. Hal ini menimbulkan kenyamanan pula dari para pelanggan PT. Telkom serta kemudahan bagi pelanggan yang ingin mengetahui produk atau fitur-fitur baru yang di sediakan oleh PT Telkom Kancatel Blitar.

## 1.2 Akuntabilitas

Pelayanan yang akuntabel berarti adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat memuaskan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perusahaan. Hal senada diungkapkan oleh Moenir (1995:197) yang menyatakan bahwa syarat pokok pelayanan yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan, waktu menyampaikan, dan keramahmatan. Sehingga, dalam melakukan pelayanan, *Customer service* PT. Telkom harus sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila ingin meningkatkan kualitas pelayanan.

*Customer service* merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan terhadap pelanggan, karena bagian ini secara langsung berhubungan dengan konsumen. Hal-hal yang dilakukan oleh *Customer service* secara langsung akan dirasakan oleh konsumen, sehingga hal tersebut juga akan mempengaruhi citra dari perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi pada petugas *Customer service* PT. Telkom Kancatel Blitar dalam memberikan pelayanan PT. Telkom mewajibkan syarat pelayanan *Customer service* yang berstandar pada ISO 9001:2000 yaitu:

1. Mengembangkan budaya senyum, sapa, salam, sopan, dan santun dalam setiap interaksi dengan pelanggan.

2. Menawarkan bantuan dengan sikap ramah, siap dan antusias
  3. Menggali kebutuhan dan memahami keinginan pelanggan
  4. Selalu memberikan solusi alternatif kepada pelanggan.
  5. Selalu mencatat hal-hal penting yang menyangkut kebutuhan pelanggan
  6. Melakukan tindak lanjut atas keinginan pelanggan secara efektif dan efisien.
  7. Mengucapkan terimakasih dan salam di akhir interaksi dengan pelanggan.
- (Buku Panduan Melayani dengan Cinta, 2005:6)

PT. Telkom saat ini juga menerapkan program MDC (Melayani Dengan Cinta). Program MDC ini diterapkan untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan dan konsumen PT. Telkom. Upaya lain yang dilakukan oleh PT.

Telkom Kancatel Blitar adalah layanan Tanpa Tolak yang artinya semua kebutuhan dan keluhan konsumen dan pelanggan dapat diterima dan diselesaikan dalam satu pintu. Melalui cara ini diharapkan mampu untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Lovelock dalam Arief (2006:174) mengungkapkan bahwa jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan senang, namun bila pelaksanaan pelayanan tidak lebih dari yang mereka harapkan, mereka tidak merasa puas. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

PT. Telkom Kancatel Blitar menerapkan beberapa strategi pelayanan tersebut melalui kegiatan pelayanan di bidang administratif yang ada, salah satunya yaitu melalui sistem pembayaran rekening telepon.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan pembayaran rekening telah dilakukan oleh PT. Telkom Kancatel Blitar sesuai

dengan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Kep Menpan No. 81 Tahun 1993, antara lain:

- a. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelaksanaan akan dilaksanakan
- b. Kesederhanaan Prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.
- c. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja dan petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan cara pembayarannya.

Hal tersebut terbukti dari beberapa kemudahan yang diberikan, yaitu pelanggan dapat membayar rekening telepon rumah atau telepon tetap melalui loket pembayaran di setiap Unit Kantor Telkom. Loket pembayaran rekening dibuka dari jam 08.00 wib sampai jam 16.30 wib loket tutup pada hari minggu dan hari libur nasional. Dengan begitu dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Telkom adalah akuntabel dengan berdasar pada peraturan-peraturan yang berlaku.

### **1.3 Kondisional**

Kondisional berarti sejauh mana sebuah perusahaan mampu untuk melakukan pelayanan terbaik pada kondisi yang ada pada saat ini. PT. Telkom selalu berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam segala

kondisi. Untuk itu pihak PT. Telkom menyiapkan pegawai serta sarana dan prasarana yang mendukung dalam melakukan pelayanan saat ini.

a. Pegawai

Pegawai sangat diperlukan dalam sebuah pelayanan, apalagi pegawai juga yang berhadapan langsung dengan pelanggan nantinya. Hal ini senada dengan pendapat Lukman (dalam Pasolong, 2007:134) menyatakan “bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani”. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus memperhatikan kualitas dan kemampuan dari karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas dan sesuai dengan organisasi PT. Telkom dilakukan perekrutan pegawai sesuai dengan Keputusan Direksi TELKOM, Nomor : 14/PS200/COPB0011000/2008 Tanggal 5 Februari 2008 tentang pola rekrutasi, Pasal 8, ayat (1) : pada prinsipnya seluruh peserta rekrut harus berstatus Warga Negara Indonesia, kecuali untuk tenaga kerja profesional tertentu yang memerlukan persyaratan khusus dan tidak tersedia di dalam negeri, maka tenaga kerja profesional dapat berstatus bukan Warga Negara Indonesia (tenaga kerja asing/*expatriate*). Untuk karyawan baru yang direkrut Telkom, perusahaan menetapkan usia minimal 18 tahun (pasal 10 ayat 1) standar gaji dengan rasio 3:1 dibanding gaji minimum regional setempat. Telkom terus berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM-nya dimasa mendatang melalui

program perekrutan karyawan yang terarah dan strategis sesuai dengan target yang dikembangkan oleh *Assesment Service Center* dan *Talent Pool*.

Proses perekrutan PT Telkom menggunakan dua sistem yaitu perekrutan pegawai tetap dan pegawai *outsourching*. Perekrutan pegawai tetap diatur oleh divisi pusat. Sedangkan untuk pegawai *outsourching* diatur sendiri oleh Kancatel PT. Telkom sendiri. Alur proses perekrutan di PT. Telkom terdiri dari mengajukan lamaran, psikotest, interview, tes kesehatan dan kelengkapan lainnya.

Kualitas pegawai tidak dijamin setelah perekrutan. Pegawai yang telah direkrut selanjutnya akan terus ditingkatkan kualitasnya oleh PT. Telkom Kancatel Blitar. Dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai usaha yang dilakukan adalah melalui diklat. Dalam diklat kualitas pegawai yang ditingkatkan antara lain pengetahuan, kecakapan, keahlian, maupun mental.

#### b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat mendukung pelayanan yang dilakukan oleh pegawai PT. Telkom. Sebaik apapun pelayanan yang dilakukan apabila tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai maka pelayanan pun tidak akan berjalan dengan lancar. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2007:135) salah satu dari lima dimensi dalam mengukur kepuasan konsumen adalah *Tangibles* yang mencakup kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, serta tempat informasi.

Sarana dan prasarana akan sangat membantu kelancaran dari pelayanan sesuai dengan tujuan yang ditentukan. Lovelock dalam Suryono (2010:10) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa adalah

sarana dan fasilitas. Oleh karena itu faktor ini merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh semua perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan termasuk PT. Telkom.

Berdasarkan hasil dari observasi, sarana dan prasarana untuk karyawan yang ada di PT. Telkom Kancatel Blitar sudah cukup lengkap. Karena pegawai juga sudah sangat terbantu dalam mengerjakan tugas-tugasnya di kantor dengan sarana yang ada saat ini, seperti adanya komputer pada meja setiap pegawai yang sudah diinstal dengan software yang mereka butuhkan, pesawat telepon sebagai sarana komunikasi, sampai pada sarana rekreasi seperti televisi bahkan kamar kecil dan tempat ibadah. Sedangkan untuk sarana dan prasarana kerja lapangan seperti kendaraan operasional masih dianggap kurang. Mengingat luasnya wilayah kerja dari PT. Telkom Kancatel Blitar, kendaraan operasional yang terbatas menyebabkan pelayanan menjadi kurang memuaskan. Pelanggan menunggu lebih lama apabila petugas servis lapangan menerima banyak laporan, terutama pada area layanan yang jauh dari kantor Kancatel Blitar.

Namun demikian PT. Telkom juga tidak diam saja dengan sarana yang ada saat ini. Untuk saat ini pihak PT. Telkom terus meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, terutama sarana dan prasarana eksternal seperti kabel, dan peningkatan jaringan untuk kebutuhan pelanggan.

#### **1.4 Partisipatif**

Untuk menunjang upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan konsumen, PT. Telkom Kancatel Blitar menyediakan sarana untuk pelanggan dan masyarakat yang ingin

menyampaikan keluhan dan yang ingin mengakses pelayanan-pelayanan apa saja yang ada di PT. Telkom. Melalui sarana tersebut maka akan diketahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan pelanggan juga dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas dari PT. Telkom Kancatel Blitar. Dari keluhan-keluhan maka akan dilakukan perbaikan, melalui pengaduan yang masuk maka PT. Telkom Kancatel Blitar dapat langsung melakukan penyelesaian masalah yang dihadapi pelanggan mengenai produk PT. Telkom.

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan dan keluhan melalui *hot line* 147, pelanggan juga dapat datang langsung ke Plasa Telkom PT. Telkom Kancatel Blitar. Selain itu, PT. Telkom Kancatel Blitar juga menyediakan beberapa saluran khusus yang mengenai keluhan yang berasal dari pelanggan antara lain yaitu PT. Telkom Kancatel Blitar menyediakan kotak saran, dan mengadakan beberapa poling kepada pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Telkom kepada para pelanggan.

Setiap keluhan dan pengaduan yang masuk akan segera ditanggapi, dan untuk jangka waktu yang dibutuhkan dalam mengatasi gangguan yang terjadi memanglah tidak sama. Gangguan yang sering terjadi adalah kabel yang putus.

Terkadang saat hal ini terjadi di beberapa tempat yang berbeda maka salah satunya akan menunggu penanganan setelah yang lain selesai sehingga penanganannya dirasa lama.

### **1.5 Kesamaan hak**

Kesamaan hak merupakan hal yang mutlak perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, PT. Telkom berpedoman

pada ISO 9001:2000 dimana pelayanan yang dilakukan tidak melakukan diskriminasi. Artinya semua pelanggan diperlakukan sama oleh PT. Telkom Kancatel Blitar.

Contoh paling jelas adalah penetapan tarif dan prosedur layanan yang jelas pada pembayaran rekening telepon dan pada pelayanan pengaduan. Tarif semua pelanggan berlaku sama, tidak ada yang mendapat perlakuan istimewa.

Pelaksanaan pelayanan di kantor pun juga dilakukan dengan mengutamakan kesetaraan. Dimana semua pelanggan berhak mendapat pelayanan yang serupa dengan pelanggan lainnya.

### **1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

PT. Telkom kancatel Blitar juga memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pegawainya. Tidak hanya menuntut pegawai untuk bekerja dengan maksimal tetapi juga memikirkan kesejahteraan para pegawainya.

Pegawai patut untuk disejahterakan karena bagaimanapun pegawai itu patut mendapatkan jaminan yang sesuai untuk kebutuhan hidupnya.

Bagaimanapun bentuknya, perusahaan pasti tidak akan mengabaikan kesejahteraan pegawainya, karena kesejahteraan pegawai juga akan memotivasi dalam bekerja agar lebih produktif. PT. Telkom Kancatel Blitar dalam usahanya meningkatkan kesejahteraan pegawai juga memberikan berbagai macam fasilitas kepada para pegawai yaitu gaji tetap, tunjangan pensiun, tunjangan kesehatan, dan penghargaan.

Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai, maka akan tercipta ketenangan, semangat kerja yang tinggi, dedikasi dan sikap loyal pegawai

terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Disamping itu, pegawai akan merasakan keberadaan dirinya sebagai manusia seutuhnya dan bukan sebagai salah satu faktor produksi yang dieksploitasi. Oleh karena itu, dengan adanya pemberian kesejahteraan diharapkan pegawai dapat mengerahkan tenaga dan pikirannya secara optimal bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan dari hasil observasi pada PT. Telkom Kancatel Blitar, penerapan pemeliharaan kesejahteraan pegawai sudah sesuai dengan jaminan yang diberikan perusahaan dan seimbang terhadap kinerja yang diberikan oleh pegawai. Karena, keberadaan pegawai dapat menunjang produktifitas dan kualitas pelayanan dari perusahaan sehingga perusahaan perlu menjamin kesejahteraan pegawai. Hal senada diutarakan Fayol dalam Thoah (2008:180) bahwa sistem penggajian merupakan salah satu prinsip universal yang harus diterapkan dalam organisasi.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

### **2.1 Faktor Pendukung**

#### *a. Telkom Quality Management System (T-QMS)*

Telkom Divre V menerapkan T-QMS (*Quality Management System*) yang merupakan perwujudan budaya kerja perusahaan untuk meningkatkan mutu, kepuasan pelanggan, karyawan serta pemilik perusahaan. Selain itu Telkom juga telah menerapkan ISO 9001 yang berarti pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar Internasional.

Penerapan operasional yang berstandar internasional tersebut berdampak positif pada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemilik perusahaan. Hal ini merupakan salah satu upaya PT. Telkom dalam cita-citanya menjadi operator kelas dunia. (WCO). Dengan demikian, usaha PT. Telkom kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan akan berdampak positif pula pada citra perusahaan dimata masyarakat.

## 2.2 Faktor Penghambat

### a. Persaingan dengan Perusahaan Penyedia Telekomunikasi Lain

Sebagai sebuah perusahaan yang tidak lagi melakukan monopoli, persaingan tidak dapat dihindarkan lagi. Apalagi salah satu fungsi dari BUMN adalah sebagai benteng pertahanan persaingan ekonomi (Ibrahim, 1997:117).

Yang berarti mempunyai fungsi agar dominasi dari perusahaan lain apalagi perusahaan asing.

Beratnya persaingan juga terjadi pada PT. Telkom kancatel Blitar. Walau begitu, tentu saja PT. Telkom Kancatel Blitar tidak tinggal diam begitu saja. Berbagai cara dan usaha dilakukan PT. Telkom untuk mengimbangi persaingan.

Saah satu diantaranya adalah cara pemasaran dan metode pelayanan di PT. Telkom Kancatel Blitar.

Dalam memasarkan produknya, PT. Telkom Kancatel Blitar tidak hanya tinggal diam dan menunggu. Pihak PT. Telkom melakukan sosialisasi kepada pelanggan dan masyarakat dalam memasarkan produk. Salah satunya pelanggan akan mendapat telepon dari PT. Telkom dan menawarkan produknya. Selain, itu

PT. Telkom juga menyediakan brosur di ruang tunggu Plasa Telkom dimana pelanggan akan melakukan pembayaran rekening teleponnya.

Pengembangan pelayanan juga terjadi pada loket pelayanan rembayaran rekening, dimana pada PT. Telkom Kancatel Blitar sudah terdapat *drive thru*.

Fasilitas ini merupakan terobosan dimana sebuah kemudahan bagi pelanggan yang ingin membayar rekening telepon.

Dari penjelasan hasil observasi dapat diambil kesimpulan bahwa PT. Telkom tidak diam begitu saja dalam menghadapi hambatan yang terjadi, khususnya persaingan dengan perusahaan telekomunikasi lainnya.

#### b. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana tentu sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelanggan. Kendala yang dihadapi PT. Telkom saat ini adalah kurangnya jaringan serta kendaraan sebagai penunjang apabila terjadi keluhan pelanggan. Hal ini menyebabkan pelanggan beralih pada operator telepon seluler. Namun demikian PT. Telkom kancatel Blitar terus berusaha meningkatkan kualitas dari sarana dan prasarananya.

Berkaitan dengan sarana teknis tersebut Bapak Sugiyat selaku *Senior Technician Public Phone* mengungkapkan bahwa:

“saat ini keluhan dari pelanggan yang sering timbul adalah pelayanan perbaikan yang lambat, bahkan terkadang sampai pelanggan menghubungi Telkom berkali-kali untuk segera dilayani. Kendaraan untuk perbaikan teknis yang berjumlah 2 membuat pekerjaan teknisi menjadi lebih berat. Selain itu untuk membuka jaringan pesawat telepon baru pada wilayah pelosok belum dapat dilakukan, terutama pada wilayah yang belum memiliki akses kabel”. (wawancara tanggal 17 Januari 2012 pukul 08.30 di PT Telkom Kancatel Blitar)

Berdasarkan apa yang telah diungkapkan bapak Sugiyat merupakan permasalahan pada hal sarana kendaraan serta kurangnya jaringan menyebabkan permasalahan yang timbul dan menyebabkan kurang puasnya pelanggan PT. Telkom. Dengan kata lain sarana dan prasarana PT. Telkom belum sepenuhnya terpenuhi.

c. Tuntutan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT. Telkom

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat terhadap komunikasi pun semakin meningkat. Tuntutan dari masyarakat pun juga terus meningkat, ditambah lagi dengan munculnya operator-operator seluler menyebabkan PT. Telkom harus bekerja keras dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Pulsa murah, dan mobilitas tinggi sering menjadi alasan pelanggan untuk beralih ke telepon seluler.

Berdasarkan kepada hal tersebut, PT. Telkom terus berusaha dalam meningkatkan kualitas dari produknya demi menjawab tuntutan dari masyarakat.

Hasil observasi berupa wawancara dengan pelanggan mengungkapkan kalau saat ini fasilitas telepon tetap masih tergolong mahal. Mereka berharap bahwa Telkom akan memberikan tarif yang lebih murah. Menurut Bapak Bambang selaku pimpinan PT. Telkom Kancatel Blitar mengungkapkan bahwa:

“tarif telepon tetap saat ini sudah tergolong murah dan sangat sulit untuk menurunkan tarif, hal ini dikarenakan perawatan teknis telepon tetap yang mahal.” (wawancara tanggal 17 Januari 2012 pukul 11.00 di PT Telkom Kancatel Blitar)

berdasarkan pernyataan tersebut berarti bahwa PT. Telkom belum mampu mengimbangi tuntutan dari masyarakat. Namun demikian demi mempertahankan pelanggannya PT. Telkom terus melakukan Inovasi-inovasi baru berupa program-program seperti speedy serta program yang akan diluncurkan berupa cctv. Namun

demikian apabila tuntutan pelanggan terhadap produk telepon tetap tidak dapat diimbangi, maka lama kelamaan pelanggan pun akan beralih pada telepon seluler.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh realisasi tuntutan dari pelanggan. Yang didalamnya tercakup kenyamanan serta kesenangan dalam menggunakan produk-produk PT. Telkom Kancatel Blitar. Sejauh ini, PT. Telkom belum mampu menjawab tuntutan-tuntutan dari pelanggan telepon tetap (*fixed wireline*).

