

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan teknologi menjadi faktor penting yang berpengaruh pada kehidupan manusia. Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki pertumbuhan pengguna internet tertinggi di dunia. Oleh karena itu, Indonesia menjadi target pasar yang potensial untuk pelaku bisnis penyedia jasa internet (internet service provider). Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa pada tahun 2019 pengguna internet di Tanah Air telah mencapai 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet. Oleh karena itu semakin banyaknya banyaknya pengguna internet di Indonesia, perusahaan telekomunikasi di Indonesia berlomba-lomba untuk menyajikan penanganan komplain pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Dengan penanganan yang baik, semakin banyak orang lagi akan merasa nyaman saat menggunakan internet baik di kantor, sekolah, rumah, dll. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama para perusahaan telekomunikasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Dengan adanya penangan yang baik, maka pelanggan tidak merasa dirugikan dan akan merasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan. Penanganan komplain yang baik tentunya tidak lepas dari adanya prosedur penanganan yang efektif dan efisien dari perusahaan telekomunikasi tersebut serta mengurangi kebingungan pelanggan. Prosedur atau lebih dikenal dengan sebutan SOP (*System Operating Procedure*) sudah menjadi *common*, dan tidak dapat dihilangkan. Tanpa adanya prosedur yang baik dan benar, jelas dan tegas, penanganan tersebut akan menjadi sulit dan membingungkan bagi pelanggan.

Prosedur atau SOP yang baik akan mengarahkan cara kerja dan aturan kerja yang jelas terhadap masing-masing fungsi penanganan komplain tersebut.

Pentingnya mempunyai SOP yang baik dan jelas akan memudahkan proses kontrol dan pengawasan berkelanjutan. Dalam menangani komplain pelanggan, dilakukan dengan berbagai cara karena setiap pelanggan pasti mempunyai keluhan yang berbeda-beda. Walaupun berbeda-beda cara menanganinya, perusahaan akan memberikan penanganan yang terbaik agar pelanggan merasa puas. Prosedur memiliki peran penting karena prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang yang dapat berpengaruh pada meningkatnya produktivitas kerja yang efektif dan efisien, serta memudahkan dalam pengawasan.

## **B. Rumusan Masalah**

Pembahasan ini digunakan penulis untuk lebih fokus mengkaji isi tugas akhir dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu penulis hanya akan membahas kajian tentang:

1. Bagian apa saja yang terkait dalam penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk ?
2. Dokumen apa saja yang terkait dalam penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk ?
3. Bagaimana prosedur penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk ?

## **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir antara lain ;

1. Untuk mengetahui bagian yang terkait dalam penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui dokumen apa saja yang digunakan dalam penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk.
3. Untuk mengetahui prosedur penanganan komplain pelanggan PT Telkom Indonesia Tbk.

#### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Penulisan Tugas Akhir ini memberikan manfaat kepada mahasiswa serta bagi orang banyak. Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini antara lain:

1. Penulis
  - a. Untuk menambah pengetahuan mengenai bagian yang terkait dan dokumen yang digunakan dalam proses penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk.
  - b. Untuk menambah pengetahuan mengenai prosedur penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk.
  - c. Sebagai persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Akademi Akuntansi YKPN.
2. Perusahaan

Sebagai sarana untuk membangun hubungan baik serta memberikan peluang kerjasama dengan Akademi Akuntansi YKPN .
3. Pihak Lain

Memberikan tambahan pengetahuan pada pembaca mengenai prosedur penanganan komplain lebih bayar pelanggan pada PT Telkom Indonesia Tbk.