

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Operator mempunyai perananan penting dalam memberikan pelayanan dikarenakan operator menangani kendala yang dilaporkan oleh konsumen, operator diharuskan mampu dalam memberikan informasi kepada konsumen. menjadi tugas bagi operator indihome untuk memilih strategi komunikasi yang tepat sehingga mampu melayani konsumen Indihome.

Operator dalam menangani laporan yang diajukan oleh konsumen harus sigap dan siap karena jika tidak profesional maka akan terjadinya keterlambatan dalam memberikan pelayanan, permasalahan dari keterlambatan dalam memberikan pelayanan akan berdampak negatif kepada konsumen, konsumen merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Operator indihome dalam melayani konsumen bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen jika konsumen bertanya kepada operator, maka operator harus bisa menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh konsumen.

Faktor adanya keluhan keluhan dari konsumen yang diajukan dari permasalahan saat menggunakan jasa indihome, sering terjadinya, kendala kendala yang dialami oleh para konsumen, terutama dalam masalah hilang jaringan atau yang disebut dengan *custlost*, atau internet tidak bisa digunakan, Oleh karena itu para konsumen terkadang melaporkan masalah tersebut kepada operator guna mendapatkan perbaikan agar jaringan bisa digunakan kembali.

Faktor adanya keluhan konsumen menjadikan daya tarik untuk mengevaluasi apa saja yang kurang dalam pelayanannya, dan juga dari keluhan-keluhan yang diajukan oleh konsumen menjadikan suatu tujuan apa saja kendala-kendala yang dikeluhkan konsumen, sehingga proses evaluasi menjadi teratur serta dapat menjadikan kedepannya memungkinkan agar tidak terjadi permasalahan yang akan diulangi, fokusnya memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kendala-kendala yang dialami oleh konsumen.

Kendala-kendala yang diajukan oleh konsumen menjadikan prioritas utama untuk konsumen, jika ada keluhan yang diajukan oleh konsumen, dalam melakukan pelayanan tentunya konsumen mengharapkan pelayanan yang terbaik. dalam memberikan pelayanan tentu adanya tujuan untuk memberikan segalanya kepada konsumen, pelayanan yang baik dan nyaman serta sigap dibutuhkan karena menjadi salah satu faktor untuk kemajuan perusahaan.

Dalam memberikan informasi kepada konsumen tentu adanya perhitungan dan akurasi dalam memberikan pelayanan hal tersebut digunakan untuk melayani konsumen, adapun permasalahan dalam menggunakan layanan tentu adanya sistem perbaikan, perbaikan yang diperlukan tentu juga harus menghasilkan cara-cara yang baik agar para konsumen merasa diperhatikan, pelayanan yang baik dan cepat juga memungkinkan untuk adanya manfaat yang dihasilkan agar konsumen loyal dan setia.

Pada dasarnya komunikasi adalah bahasa dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan penyampaian pesan, tentu dalam menyampaikan pesan adanya yang baik dan benar, dalam memberikan pesan atau penyampaian pesan kepada konsumen, maka strategi komunikasi dibutuhkan dalam menentukan tujuan agar yang menerima pesan merasa mengerti apa yang disampaikan pesannya, dengan kata lain strategi komunikasi digunakan operator dalam menentukan komunikasi yang akan digunakan, seperti bagaimana nada bicara, bagaimana arti kata-kata yang diucapkan tentunya semua itu membutuhkan komunikasi.

Karena komunikasi akan menjadikan suatu proses terjadinya komunikasi bila penyampaian pesan diterima oleh operator kepada konsumen, maka dengan itu adanya komunikasi. Komunikasi yang baik dan benar agar terjadi dengan begitu mudah, dikarenakan saling mengerti dan saling paham apa yang akan di komunikasikan, dengan kata lain komunikasi dapat berjalan secara sistematis.

Proses komunikasi yang mengalami kendala tentu akan sulit yang menyebabkan kurangnya pengertian dan terjadi kesalahan pemahaman, strategi komunikasi merupakan salah satu upaya guna untuk memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen, strategi komunikasi yang baik sesuai perencanaan dan bahasa yang telah dipikirkan, berguna saat akan menghadapi konsumen seperti menjelaskan penyelesaian masalah-masalah yang diajukan oleh konsumen, konsumen juga ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik guna mendapatkan kepuasan dalam menggunakan jasa dari Indihome tersebut,

tentunya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus sesuai dengan kemauan konsumen, konsumen cenderung ingin mendapatkan prioritas utama dikarenakan konsumen berhak mendapatkannya dikarenakan konsumen adalah pelanggan tetap yang menggunakan jasanya yang bertujuan agar konsumen merasa senang atas pelayanan yang diberikan.

Konsumen juga ingin diberikan layanan standar profesional karena konsumen mempunyai hak untuk melakukan pelaporan kendala-kendala saat menggunakan jasa Indihome, dikarenakan konsumen membayar jasa Indihome, konsumen dalam menggunakan jasanya tentu ingin hasil yang baik dan cepat.

Dalam hal ini strategi komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sangat penting dilakukan dengan tujuan mendapatkan posisi atau tempat di hati para konsumen dalam menjaga eksistensinya di kalangan konsumen, dalam melayani kepada konsumen guna untuk mendapatkan hasil yang positif pada penilaian konsumen saat menggunakan jasa Indihome.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi yang digunakan oleh operator Indihome maka judul dari tulisan ini “STRATEGI KOMUNIKASI OPERATOR INDIHOME DALAM PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN (Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Strategi Komunikasi yang digunakan operator Indihome dalam melayani konsumen Indihome?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh operator Idihome dalam pelayanan terhadap konsumen Indihome.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, pada umumnya. khususnya bagi ilmu jurnalistik, dan juga diharapkan berguna bagi penelitian ini sejenisnya di masa yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis**

Penelitian ini diharapkan berguna bagi bermanfaat bagi Operator Telkom Witel Jakarta Barat sebagai bahan evaluasi dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen Indihome.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang, indentifikasi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada kajian pustaka ini terdapat beberapa sub juga antara lain penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan tentang teori yang akan dijadikan sebagai pembahasan dalam penelitian ini serta juga menggambarkan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta menentukan informan penelitian, Teknik analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab empat ini terdapat pemaparan terkait profil perusahaan yang akan diteliti, peneliti menampilkan hasil data data yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah, bagian pembahasan merupakan hasil kesimpulan dan dilakukannya observasi pada temuan penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada hasil kesimpulan ini merupakan hasil dari rumusan masalah yang telah diperoleh, saran berupa usulan dari penelitian terkait objek yang telah diteliti.