

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan internet di tengah pandemi membuat perusahaan layanan jasa telekomunikasi bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan ini dikarenakan adanya ketetapan untuk *work from home* dan belajar secara daring. PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi milik BUMN juga mengalami peningkatan dalam pemasangan internet, salah satunya PT Telkom Witel Riau Daratan yang mengalami peningkatan tiga kali lipat dari biasanya, serta PT Telkom Witel Riau Daratan juga merupakan pusat untuk wilayah Sumatera. Produk yang mereka tawarkan adalah Indihome, tetapi gangguan jaringan Indihome sering terjadi dan membuat pelanggan mengeluh yang berdampak pada aktivitas mereka yang bekerja dan belajar secara daring. Pelayanan yang baik dan fungsi *customer service* diperlukan oleh Unit Consumer Service dalam menangani hal tersebut agar terciptanya kepuasan pelanggan, citra positif perusahaan, serta mempertahankan konsumen Indihome. Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan menggunakan paradigma interpretatif. Hasil penelitian menemukan empat pelayanan Unit Consumer Service terkait gangguan jaringan Indihome yaitu 1) Ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur perusahaan serta ketepatan penanganan dan informasi, 2) Kecepatan dalam memberikan pelayanan dalam menyebarkan informasi terkait gangguan jaringan Indihome melalui media-media, serta merespon keluhan pelanggan, 3) Keramahan dalam memberikan pelayanan melalui menanggapi keluhan pelanggan dengan senyuman, serta dapat mengelola emosi karena pelanggan adalah raja, 4) Kenyamanan menjadi prioritas perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan menjalin dan membina hubungan dengan pelanggan, serta melayani dengan sebaik-baiknya.

Kata Kunci: Aktivitas, Pelayanan, Customer Service, Gangguan Jaringan Indihome