

REFERENCE

- Assaf, A. G., Josiassen, A., Woo, L., Agbola, F. W., & Tsionas, M. G. (2015). Destination marketing and hotel efficiency: A synergy between tourism demand and hotel performance. *Tourism Management*, 47, 82–91. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.08.014>
- Boavida, R., Navas, H., Godina, R., Carvalho, H., & Hasegawa, H. (2020). A combined use of TRIZ methodology and Eco-Compass tool as a sustainable innovation model. *Applied Sciences*, 10(10), 3535. <https://doi.org/10.3390/app10103535>
- Edyansyah, T. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 76–84.
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2021). Recovery strategy after pandemics. United Nations. <https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/2.%20Recovery%20strategy%20after%20pandemics.pdf>
- Fauziyah, I., & Tjahjaningsih, E. (2023). Pengaruh persepsi harga, layanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan IndiHome. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 10(1), 44–53.
- Gadd, K. (2011). *TRIZ for engineers: Enabling inventive problem solving*. Wiley. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9780470975435>
- Iqbal, M., & Grigg, N. (2021). Integration of customer requirements through QFD and competitive benchmarking. *TQM Journal*, 33(3), 684–704. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2020-0177>
- Kotler, P. (2023). *Principles of marketing, global edition (19th ed.)*. Pearson International Content. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9781292449333>.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Livotov, P., & Petrov, V. (2023). *TRIZ innovation technology: Product development and inventive problem solving. Handbook (Innovator ed., 06/2013, new ed. 2023)*. TriS Europe – Innovation Knowledge Company.
- Novokreshchenova, O. A., Novokreshchenova, N. A., & Terehin, S. E. (2016). Quality management tools for improving customer service in banking sector. *Quality Access to Success*, 17(151), 37–41.
- Nuansi, T., & Ngamcharoenmongkol, T. (2021). Voice of customer impact analysis for proactive complaint management. *Industrial Management & Data Systems*, 121(2), 287–304. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2020-0222>

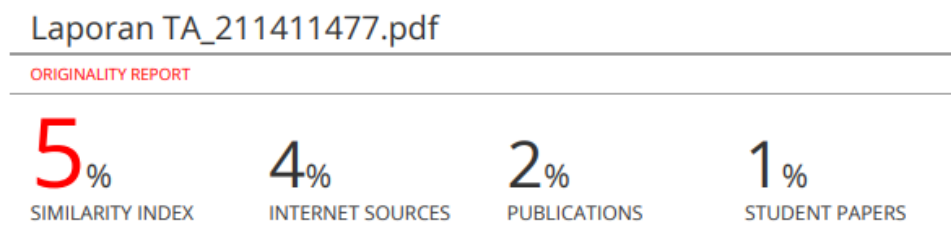
- Neyland, J., Shanks, G., & Rainer, K. (2022). Enhancing service quality through SERVQUAL and TRIZ: A case study in automotive repair services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(3), 748–765. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2021-0151>
- Oscar, B., & Pratama, D. A. (2023). Analisis customer complaint handling pengguna IndiHome (Studi kasus PT. Telkom Indonesia-STO Rajawali, Bandung). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 13(2), 22–30.
- Pandya, C. M., Parekh, H. J., & Patel, J. A. (2021). Strategic improvement framework for café services through voice of customer. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(6), 1502–1518. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-10-2019-0495>
- Rahayu, A. D., & Lukmandono, A. (2019). Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ di PT Pos Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 8(1), 32–40.
- Rainer, P. (2024). IOH challenges Telkomsel's dominance in rural areas and regions beyond Java. OpenSignal. <https://www.opensignal.com/2024/04/18/ioh-challenges-telkomsels-dominance-in-rural-areas-and-regions-beyond-java>
- Reichheld, F. F. (2006). *The ultimate question: Driving good profits and true growth*. Harvard Business Review Press.
- Solosichenko, N. N., Frolova, E. V., & Taran, E. P. (2021). Satisfaction-based approach to consumer behavior in the restaurant business. *European Research Studies Journal*, 24(1), 457–471. <https://doi.org/10.35808/ersj/2025>
- Tjahyadi, R., Hartati, S., & Gunawan, E. (2021). The role of customer education in building loyalty through service quality improvement. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 22(2), 115–123.
- Tungare, M., Singh, R., & Jadhav, V. (2023). A framework for enhancing customer satisfaction using Net Promoter Score (NPS). *Benchmarking: An International Journal*, 30(5), 1415–1433. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2022-0401>
- Ulkhay, M. F., & Barus, B. (2017). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL pada layanan IndiHome. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 15(1), 23–30.
- Widyasrini, N. M. A. P., & Puspitasari, A. (2018). Analisis kepuasan pelanggan PT Telekomunikasi Indonesia menggunakan importance performance analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(2), 120–128.
- Yanottama, A., Firmansyah, A., & Siahaan, D. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 18(1), 45–55.

APPENDIX

Appendix 1. Research Permission Letter



Appendix 2. Turnitin



Appendix 3. Data Prospect June (Before implementation)

Episode	Reason Desc	Total of Complaint
Get Support	Proses lapor gangguan rumit	11
Terminate	System upload berkas menyuitkan	3
Terminate	Customer service tidak menginfokan ketentuan cabut	3
Terminate	Proses refund uang jaminan lama	2
Terminate	Customer service tidak ramah	2
Total		21

Appendix 4. Data Prospect July (1)

No	Regional	Witel	Ncli	ND	Reason Desc	NPS Score	TS Call
1	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	01/07/2025
2	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	01/07/2025
3	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	01/07/2025
4	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Explore	nasi yang diberikan tidak jelas dan le	01/07/2025
5	Regional 4	PURWOKERTO	4E+07	#####	Get Support	Proses lapor gangguan rumit	01/07/2025
6	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Get Support	an tidak terselesaikan pada laporan p	01/07/2025
7	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	01/07/2025
8	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Iinternet	Internet tidak stabil	02/07/2025
9	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	02/07/2025
10	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	02/07/2025
11	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	02/07/2025
12	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	02/07/2025
13	Regional 4	PURWOKERTO	5E+07	#####	Pay	Informasi tagihan tidak akurat	02/07/2025
14	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	03/07/2025
15	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	03/07/2025
16	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Proses berlangganan rumit	03/07/2025
17	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	03/07/2025
18	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	03/07/2025
19	Regional 4	PURWOKERTO	3E+07	#####	Pay	idak terdapat detail informasi tagiha	03/07/2025
20	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Explore	Kesulitan mencari informasi	04/07/2025
21	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Explore	Agent/Sales tidak ramah	04/07/2025
22	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	04/07/2025
23	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Get Support	an tidak terselesaikan pada laporan p	04/07/2025
24	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	04/07/2025

Appendix 5. Data Prospect July (2)

No	Regional	Witel	Ncli	ND	Reason Desc	NPS Score	TS Call
25	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	07/07/2025
26	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	07/07/2025
27	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	07/07/2025
28	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	07/07/2025
29	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	07/07/2025
30	Regional 4	PURWOKERTO	3E+07	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	07/07/2025
31	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	08/07/2025
32	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Internet tidak stabil	08/07/2025
33	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Internet tidak stabil	08/07/2025
34	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	09/07/2025
35	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	09/07/2025
36	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Get Support	an tidak terselesaikan pada laporan p	09/07/2025
37	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Sering terjadi gangguan	09/07/2025
38	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Sering terjadi gangguan	09/07/2025
39	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	09/07/2025
40	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Internet tidak stabil	09/07/2025
41	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Get Support	Proses lapor gangguan rumit	09/07/2025
42	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Internet tidak stabil	10/07/2025
43	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	10/07/2025
44	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	10/07/2025
45	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	10/07/2025
46	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	11/07/2025
47	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Buy	Konfirmasi pasang baru tidak jelas	11/07/2025
48	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Pay	idak terdapat detail informasi tagiha	11/07/2025
49	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Get Support	an tidak terselesaikan pada laporan p	11/07/2025
50	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Sering terjadi gangguan	11/07/2025
51	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	#####	Pay	idak terdapat detail informasi tagiha	11/07/2025
52	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Iinternet	Internet tidak stabil	11/07/2025
53	Regional 4	PURWOKERTO	6E+07	-	Use Internet	Internet tidak stabil	11/07/2025
54	Regional 4	PURWOKERTO	4E+07	#####	Use Iinternet	Internet tidak stabil	11/07/2025
55	Regional 4	PURWOKERTO	-	#####	Use Internet	Sering terjadi gangguan	11/07/2025

Appendix 6. NPS Report Regional 4

KUDUS	50,4	54,2	43,2	36,4	24	6	-34%	-12,3
MAGELANG	44,9	48,9	39,0	44,3	38	4	-14%	-6,2
PEKALONGAN	43,2	45,2	36,3	32,5	40	3	24%	7,9
PURWOKERTO	40,3	41,9	42,3	34,4	27	5	-21%	-7,3
SEMARANG	53,0	53,0	43,9	41,9	44	2	4%	1,7
SOLO	50,9	48,5	44,3	37,8	21	7	-44%	-16,5
YOGYAKARTA	53,2	53,2	45,8	38,6	45	1	17%	6,7
Regional 4	48,4	49,6	42,5	38,1	34		-12%	-4,6

Appendix 7. Journey Report Regional 4

EXPLORE	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	43	30	18	13	52	39	291%
MAGELANG	29	45	31	26	35	9	33%
PEKALONGAN	8	31	22	24	30	5	25%
PURWOKERTO	28	33	34	-6	18	24	-413%
SEMARANG	30	7	18	15	33	19	127%
SOLO	37	11	22	14	28	13	94%
YOGYAKARTA	18	33	31	27	25	-2	-8%
TREG4	28	28	25	18	31	13	73%

ACTIVATE	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	48	56	56	47	60	13	29%
MAGELANG	51	56	54	71	63	-8	-11%
PEKALONGAN	48	48	47	45	42	-3	-6%
PURWOKERTO	60	56	59	66	43	-22	-34%
SEMARANG	55	57	47	39	58	18	47%
SOLO	56	68	58	58	49	-9	-16%
YOGYAKARTA	65	61	51	55	62	7	13%
TREG4	55	57	53	55	54	0	-1%

BUY	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	26	19	30	38	27	-10	-27%
MAGELANG	32	39	32	47	63	16	35%
PEKALONGAN	29	38	30	19	16	-4	-18%
PURWOKERTO	34	39	33	31	24	-7	-23%
SEMARANG	34	32	53	27	32	5	18%
SOLO	27	7	3	26	10	-16	-61%
YOGYAKARTA	42	31	32	38	53	15	41%
TREG4	32	31	29	32	31	-2	-6%

Get Support	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	69	77	65	60	51	-9	-15%
MAGELANG	67	69	62	53	38	-15	-28%
PEKALONGAN	67	71	57	65	49	-16	-25%
PURWOKERTO	55	64	64	59	40	-19	-32%
SEMARANG	77	70	67	74	46	-27	-37%
SOLO	71	73	67	57	47	-10	-18%
YOGYAKARTA	75	75	65	59	53	-6	-11%
TREG4	70	72	64	61	47	-15	-24%

Pay	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	63	16	17	20	6	-14	-69%
MAGELANG	23	18	15	33	57	24	71%
PEKALONGAN	22	14	19	31	0	-31	-100%
PURWOKERTO	0	21	16	33	0	-33	-100%
SEMARANG	40	46	13	7	-43	-50	-743%
SOLO	37	2	22	29	30	1	5%
YOGYAKARTA	13	24	18	20	44	24	122%
TREG4	26	20	17	25	13	-11	-45%

Use [REDACTED]	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	23	22	39	32	11	-20	-65%
MAGELANG	4	13	4	9	18	9	100%
PEKALONGAN	17	20	16	-9	60	69	760%
PURWOKERTO	-2	6	20	10	0	-10	-100%
SEMARANG	12	25	16	10	31	21	223%
SOLO	25	23	21	19	10	-9	-48%
YOGYAKARTA	3	6	26	29	40	11	40%
TREG4	12	16	18	16	23	7	43%

Use Internet	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	24	27	-1	10	-18	-28	-282%
MAGELANG	29	32	8	29	7	-22	-76%
PEKALONGAN	27	-8	9	13	5	-7	-58%
PURWOKERTO	21	2	12	-8	33	41	533%
SEMARANG	15	4	14	33	-25	-58	-175%
SOLO	28	2	9	29	-18	-47	-164%
YOGYAKARTA	18	17	1	-16	7	23	145%
TREG4	23	11	7	12	0	-12	-100%

Use [REDACTED]	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	3	-3	-4	6	17	10	167%
MAGELANG	16	4	21	22	-7	-29	-130%
PEKALONGAN	-3	7	-9	5	13	7	138%
PURWOKERTO	19	-8	33	-8	17	24	317%
SEMARANG	19	10	15	-7	38	44	663%
SOLO	-6	19	-13	-8	25	33	425%
YOGYAKARTA	5	3	18	5	0	-5	-100%
TREG4	9	4	14	2	12	10	518%

Terminate	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	40	80	25	-	50	-	-
MAGELANG	0	55	0	50	-50	-100	-200%
PEKALONGAN	17	75	9	100	-100	-200	-200%
PURWOKERTO	-50	33	80	-67	-	-	-
SEMARANG	8	17	33	-20	50	70	350%
SOLO	53	20	-4	14	0	-14	-100%
YOGYAKARTA	40	38	27	-27	-25	2	8%
TREG4	29	38	20	-3	-13	-10	-340%

NPS	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
KUDUS	50	54	43	36	36	0	-1%
MAGELANG	45	49	39	44	39	-5	-11%
PEKALONGAN	43	45	36	32	28	-4	-13%
PURWOKERTO	40	42	42	34	27	-8	-22%
SEMARANG	53	53	44	42	36	-6	-14%
SOLO	51	49	44	38	28	-10	-25%
YOGYAKARTA	53	53	46	39	41	3	7%
TREG4	48	50	43	38	34	-4	-11%

Appendix 8. NPS Purwokerto

PURWOKERTO	JAN	FEB	Mar	APR	MAY	GAP	MOM
Activate	60	56	59	66	45	-20,5	-31%
Buy	34	39	33	31	36	5,4	17%
Explore	28	33	34	-6	27	33,0	577%
Get Support	55	64	64	59	21	-37,2	-63%
Pay	0	21	16	33	-33	-66,7	-200%
Terminate	-50	33	80	-67	-	-	-
Use [REDACTED]	-2	6	20	10	20	10,0	100%
Use [REDACTED]	19	-8	33	-8	0	7,7	100%
Use Internet	21	2	12	-8	50	57,7	750%
NPS	40	42	42	34	27	-7,3	-21%

Appendix 9. Complaint Item Pay

Pay	49	53	229	18	349	
Tidak terdapat detail informasi tagihan	21	28	113	9	171	49%
Pengiriman informasi tagihan tidak rutin dan tepat waktu	11	10	45	3	69	20%
Metode pembayaran belum tersedia	8	7	39	3	57	16%
Informasi tagihan tidak akurat	9	8	32	3	52	15%
Lainnya kualitas produk	1	0	0	0	1	0%

Appendix 10. Complaint Item Activate

Activate	69	34	47	19	169		
Waktu instalasi dilakukan tidak sesuai kesepakatan	24	9	16	6	55	33%	
Teknisi tidak menjelaskan cara menggunakan produk	17	11	16	4	48	28%	
Instalasi tidak rapi	8	5	7	7	27	16%	
Instalasi tidak selesai pada kunjungan pertama	12	7	5	2	26	15%	
Teknisi tidak ramah dan rapi	6	1	0	0	7	4%	

Appendix 11. Comolaint Item Get Support

Get Support	179	210	289	58	736		
Gangguan tidak terselesaikan pada laporan pertama	50	54	98	18	220	30%	
Proses lapor gangguan rumit	38	28	79	16	161	22%	
Jadwal perbaikan tidak dilakukan sesuai dengan kes	17	13	31	9	70	10%	
Kualitas pekerjaan teknisi kurang baik	11	7	8	1	27	4%	
Teknisi tidak ramah dan tidak rapi	0	1	3	0	4	1%	
Lainnya kualitas produk	1	0	0	0	1	0%	
Lainnya service	1	0	0	0	1	0%	

Appendix 12. Complaint Item Terminate

Terminate	15	10	25	11	61		
System upload berkas yang menyulitkan	9	3	7	2	21	34%	
Paket penawaran tidak menarik	3	4	8	1	16	26%	
Customer Service tidak menginfokan ketentuan cabu	3	2	4	4	13	21%	
Proses refund uang jaminan lama	0	1	4	2	7	11%	
Customer Service tidak ramah	0	0	2	2	4	7%	
Lainnya kualitas produk	1	0	0	0	1	2%	
Lainnya service	1	0	0	0	1	2%	

Appendix 13. Quick Interview with Stakeholders

Pertanyaan	Jawaban
Junior Manager Customer Care	
Bagaimana X mengukur kualitas layanan pelanggan?	X mengukur loyalitas pelanggan. Net Promoter Score digunakan untuk mengukur seberapa besar pelanggan merekomendasikan telkom ke orang lain.
Apakah keluhan keluhan pelanggan berkaitan dengan NPS?	NPS itu mengukur loyalitas pelanggan, saat memberikan nilai rendah berarti pelanggan tidak merekomendasikannya. Jadi, untuk mengukur NPS, digunakan Dashboard CX. Disana akan dilakukan analisis NPS. Jadi, regional akan mengirimkan laporan NPS untuk menjadi perbaikan area. Dari NPS, akan kelihatan perbaikan mana yang perlu dilakukan.
Bagaimana perbaikan dilakukan dengan data tersebut?	Laporan NPS akan memberikan journey mana yang perlu dilakukan perbaikan, mulai dari pelanggan membeli sampai pencabutan layanan. X juga sudah membuat standar item keluhan yang disesuaikan di masing-masing journey.
Apakah perbaikan tersebut dihandle oleh CC?	CC bertugas untuk evaluasi NPS dan perbaikan, tetapi untuk area CC hanya untuk lapor gangguan dan cabut layanan. Untuk perbaikan area lain, CC yang akan menyampaikan ke tim lain untuk melakukan perbaikan. Contohnya bagian billing, teknisi, bukan ranahnya CC. Tapi CC berhak untuk meminta evaluasi ke tim lain

Appendix 14. Quick Interview with Stakeholders (2)

Pertanyaan	Jawaban
Junior Manager Customer Care	
Kenapa CS tidak bisa eskalasi langsung?	SOPnya memang harus ke CC dulu, baru CC yang akan menentukan eskalasi berikutnya
Apa yang ingin diperbaiki untuk area CC?	Berkaitan dengan item keluhan ranah CC, khususnya pelanggan masih banyak belum tereduksi dan tidak paham dengan channel yang udah disediakan.
Customer Care Officer	
Bagaimana proses ketika tiket masuk ke CC?	Di cek dahulu untuk validasi data pelanggan. Kalau cukup dapat diproses CC, jika tidak harus info ke pelanggan lagi untuk melengkapi data. Jadi prosesnya lebih lama, karena tidak bisa langsung proses laporan karena kekurangan data.
Apa kendala yang sering terjadi terkait laporan keluhan pelanggan?	Saat tiket pengaduan sudah masuk, tetapi data tidak lengkap. Jadi perlu proses ulang dari pelanggan. Keluhan pelanggan juga ada terkait kesulitan laporan gangguan, sementara itu X sudah memiliki banyak channel pelaporan tetapi banyak pelanggan sepertinya belum tau terkait alur ini.
Apakah semua keluhan pelanggan diurus oleh CC?	Tim CC mengurus keluhan pelanggan dan list keluhan pelanggan serta tiket pengaduan. Tetapi untuk CC bagian laporan gangguan dan cabut layanan. Jadi CC biasanya melakukan caring ke pelanggan yang mau melakukan retensi.
Jika keluhan tidak di rana CC, apakah keluhan akan langsung masuk ke tim teknis selain CC?	CC yang melakukan eskalasi ke tim lain. Jadi tim lain yang akan berkoordinasi dengan CC terkait keluhan. pelanggan.
Customer Service	
Bagaimana proses saat pelanggan lapor gangguan?	Pelanggan lapor gangguan bisa melalui plasa, call center, sosial media, dan juga bisa melalui SMS.
Apakah masalah yang sering dikeluhkan pelanggan?	Pelanggan banyak yang bingung prosedur, upload dokumen, isi data, khususnya kalau pakai aplikasi banyak yang belum paham. Kalau ada keluhan, juga tanya progres berulang-ulang.
Apa bagian cs yang biasanya langsung dapat diselesaikan saat ada laporan kepada pelanggan?	Biasanya untuk kendala ringan seperti reset modem atau informasi mengenai produk. Jika ada kendala lain yang memerlukan validasi data, seperti internet tidak stabil biasanya diekskalasi ke ke customer care.
Apakah CS bisa langsung eskalasi ke tim teknis?	Tidak bisa langsung, harus ke customer care dulu. Kami hanya membuat tiket keluhan.
Kendala dari CS terkait pelanggan biasanya apa?	Biasanya pelanggan banyak yang datang dan bertanya untuk informasi yang berulang-ulang. Hal itu juga disebabkan oleh pelanggan yang belum tereduksi dengan layanan telkom.
Bagaimana edukasi pelanggan saat ini?	Biasanya pelanggan yang datang ke plasa akan lebih mudah dipandu saat ada kendala. Tetapi dari pelanggan harus dipandu untuk proses laporannya. Pelanggan juga sering bertanya ke CS untuk bertanya terkait laporannya padahal itu masih diproses. Pelanggan belum tereduksi untuk melihat status laporannya walaupun sudah diberikan tiket pengaduan.

Appendix 15. CX Dashboard



Appendix 16. Customer Google Review

Untuk [REDACTED] service nya kurang memuaskan banget. [REDACTED] kost saya rusak dan udh beberapa kali ke kantor untuk minta perbaikan tapi gaada yg datang untuk perbaikan wifi. Pdh al wifinya mati kena petir dan bayar jalan terus. kecewa bgt mau biar gausah bayar aja supaya diputus sambungannya juga percuma. Tolong diperbaiki lagi. Ditambah call center nya setiap dihubungi tidak sambung terus. Parah bgt ini sih. Makasih.