

# KONSISTENSI LAYANAN INDIHOME DALAM MENJAGA KEPERCAYAAN PELANGGAN

I Made Juniarta Adnyana<sup>1</sup>; I Ketut Putu Suardana<sup>2</sup>

Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram<sup>1;2</sup>

Email: madejuniarta98@gmail.com<sup>1</sup>; ikp31suardana@gmail.com<sup>2</sup>

---

## ABSTRAK

Industri telekomunikasi yang sangat bersaing, menjaga kepercayaan pelanggan menjadi kunci utama kesuksesan. Konsistensi dalam layanan pelanggan menjadi faktor penting untuk mempertahankan hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dampak konsistensi layanan IndiHome terhadap persepsi dan kepercayaan pelanggan terhadap merek tersebut. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif, melalui wawancara mendalam dengan sejumlah pelanggan IndiHome. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi dalam berbagai aspek layanan, termasuk kualitas jaringan, respons cepat terhadap keluhan, dan ketersediaan layanan, berpengaruh besar terhadap kepercayaan pelanggan. Pelanggan cenderung lebih loyal terhadap IndiHome ketika mereka merasakan konsistensi penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa menjaga konsistensi layanan harus menjadi fokus utama bagi IndiHome dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, guna memperkuat posisi mereka di pasar yang semakin ketat.

**Kata Kunci:** Konsistensi Layanan Indihome, Kepercayaan Pelanggan

## ABSTRACT

*In the highly competitive telecommunications industry, maintaining customer trust is the main key to success. Consistency in customer service is an important factor in maintaining a strong relationship between service providers and customers. The aim of this research is to investigate the impact of IndiHome service consistency on customer perceptions and trust in the brand. The research was conducted using qualitative methods, through in-depth interviews with a number of IndiHome customers. The research results show that consistency in various aspects of service, including network quality, quick response to complaints, and service availability, has a big influence on customer trust. Customers tend to be more loyal to IndiHome when they feel the service provider's consistency in meeting their needs and expectations. The practical implication of this research is that maintaining service consistency must be the main focus for IndiHome in maintaining and increasing customer trust, in order to strengthen their position in an increasingly tight market.*

**Keywords:** Consistency of IndiHome Service, Customer Trust

---

## I. PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin berkembang, konektivitas internet menjadi salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat modern. Di Indonesia, PT Telkom Indonesia Tbk melalui produknya, IndiHome, telah lama menjadi salah satu penyedia layanan internet terbesar dan paling dikenal. Sejak diluncurkan, IndiHome telah berkomitmen untuk menyediakan layanan internet yang cepat, stabil, dan dapat diandalkan. Namun, dalam

industri yang sangat kompetitif ini, tantangan terbesar yang dihadapi oleh penyedia layanan internet adalah menjaga konsistensi layanan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Kepercayaan pelanggan merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan, terutama dalam sektor telekomunikasi yang sangat dinamis. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung menjadi pelanggan setia dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan akibat gangguan layanan atau ketidakstabilan koneksi dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dan berpindahnya pelanggan ke penyedia layanan lain.

Telkom Indihome, sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi dan internet terkemuka di Indonesia, menghadapi beberapa tantangan yang berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan dan operasional perusahaan. Masalah jaringan seringkali menjadi perhatian utama, memengaruhi ketersediaan layanan internet, telepon, dan IPTV (Internet Protocol Television), yang bisa disebabkan oleh faktor teknis, overloading jaringan, atau bahkan kondisi cuaca buruk. Keluhan terbesar dari pelanggan adalah tentang kecepatan internet yang lambat, yang bisa berasal dari keterbatasan kapasitas jaringan, infrastruktur yang tidak memadai untuk menangani jumlah lalu lintas data yang tinggi, atau masalah dengan peralatan pelanggan seperti modem, router, atau set-top box.

Indihome harus memastikan bahwa mutu layanan yang mereka sediakan konsisten sepanjang waktu. Ini melibatkan berbagai aspek seperti kecepatan dan kehandalan sambungan internet, ketersediaan saluran TV, dan responsifnya pelayanan pelanggan terhadap masukan atau isu teknis. Penting bagi IndiHome untuk berkomunikasi secara terbuka dan jelas dengan pelanggan mengenai layanan yang mereka tawarkan, termasuk informasi mengenai biaya, perubahan layanan, atau perbaikan yang sedang dilakukan. Dengan menyediakan informasi secara transparan, hal ini akan membantu pelanggan merasa lebih percaya dan dihargai.

Kepercayaan pelanggan merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan, termasuk IndiHome. Kepercayaan ini dapat membantu perusahaan mencapai berbagai tujuan, seperti meningkatkan penjualan, meningkatkan retensi pelanggan, dan meningkatkan citra dan reputasi perusahaan.

Di era digital, membangun kepercayaan pelanggan menjadi semakin penting. Pelanggan saat ini memiliki akses yang mudah ke informasi dan dapat dengan mudah membandingkan berbagai produk dan layanan. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin sukses harus mampu membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan.

Di samping itu, keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah juga dapat menjadi hambatan dalam menyediakan layanan yang konsisten dan berkualitas. Tantangan lainnya termasuk kesulitan pelanggan dalam menghubungi layanan pelanggan dan mendapatkan bantuan yang memadai, serta ketidakpuasan terhadap biaya langganan yang dianggap terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan yang diterima.

Dari penyediaan layanan oleh Indihome dapat dilakukan dengan serangkaian langkah yang telah disusun untuk memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga kualitas layanan yang konsisten. Penting bagi Telkom Indihome untuk secara teratur memantau kesehatan jaringan dan infrastrukturnya, yang mencakup menjalankan pemeliharaan rutin, memonitor kinerja jaringan, dan melakukan peningkatan infrastruktur sesuai kebutuhan untuk menjamin ketersediaan layanan yang optimal. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan juga menjadi kunci dalam penanganan layanan; Telkom Indihome harus memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang perubahan layanan, pemeliharaan jaringan, atau masalah teknis yang mungkin terjadi. Karyawan yang terlibat dalam

penanganan layanan harus dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat membantu meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani berbagai situasi dan mengatasi masalah dengan efektif. Selain itu, Telkom Indihome harus melakukan evaluasi berkala terhadap proses dan sistem yang digunakan dalam penanganan layanan, dengan mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Prioritas utama harus selalu diberikan kepada pengalaman pelanggan dalam setiap keputusan dan tindakan yang diambil, dengan Telkom Indihome berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan mulai dari awal hingga akhir.

Artikel ini akan membahas bagaimana IndiHome menjaga konsistensi layanan dalam upayanya mempertahankan kepercayaan pelanggan. Melalui analisis strategi dan praktik yang diterapkan oleh IndiHome, kita akan mengeksplorasi berbagai upaya yang dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Mulai dari peningkatan infrastruktur, layanan pelanggan yang responsif, hingga inovasi teknologi, semuanya berperan penting dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Dengan demikian, pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi dan tantangan yang dihadapi oleh IndiHome dalam menjaga konsistensi layanan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan lain dalam industri ini, serta memberikan gambaran kepada pelanggan mengenai komitmen IndiHome terhadap kualitas layanan yang mereka nikmati.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji konsistensi layanan IndiHome dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di pada perusahaan IndiHome di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## **III. PEMBAHASAN**

### **3.1 Kepercayaan Pelanggan**

Kepercayaan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keyakinan dan keyakinan pelanggan terhadap suatu perusahaan dan produk atau layanannya. Kepercayaan ini terbangun berdasarkan pengalaman positif dan interaksi yang konsisten dengan perusahaan. Pelanggan yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap suatu perusahaan akan merasa yakin bahwa perusahaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan baik. (Mahendra & Indriyani, 2018). Pelanggan yang percaya pada suatu perusahaan akan lebih cenderung membeli produk atau layanannya. Mereka juga akan lebih terbuka untuk mencoba produk atau layanan baru yang ditawarkan perusahaan.

Pelanggan yang percaya pada suatu perusahaan akan cenderung bertahan lebih lama dengan perusahaan tersebut. Mereka lebih toleran terhadap kesalahan dan lebih mungkin untuk memberikan kesempatan kedua kepada perusahaan.

Perusahaan yang memiliki pelanggan yang percaya tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk menarik pelanggan baru. Pelanggan yang percaya akan dengan senang hati merekomendasikan perusahaan kepada orang lain (Putra, 2021).

Dengan meningkatkan penjualan, retensi pelanggan, dan citra perusahaan, kepercayaan pelanggan pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Kepercayaan pelanggan tidak terbangun dengan sendirinya. Dibutuhkan upaya yang berkelanjutan dari perusahaan untuk membangun dan menjaganya. Membangun kepercayaan pelanggan adalah proses yang berkelanjutan. Perusahaan perlu terus menerus berusaha untuk menjaga kepercayaan pelanggannya. Berikut beberapa strategi yang dapat dilakukan:

#### 1. Memiliki Standar Layanan yang Jelas

Perusahaan harus memiliki standar layanan yang jelas dan terukur untuk semua aspek layanannya. Standar ini harus dikomunikasikan kepada semua karyawan dan dipantau secara berkala untuk memastikan kepatuhan. Indihome selalu melakukan morning briefing (MB) agar plane perusahaan dapat tersampaikan dengan jelas kepada karyawan indihome. disamping itu para paryawan indihome dapat menjelaskan layanan kepada pelanggan setianya.

#### 2. Melatih Karyawan Secara Berkelanjutan

Karyawan adalah garda terdepan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan pelatihan secara berkelanjutan kepada karyawan tentang cara memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan membangun kepercayaan pelanggan. Indihome selalu melakukan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan karna dengan adanya pelatihan para karyawan dapa menambah wawasan yang bermanfaat untuk membangun dan menjaga kepercayaan kepada pelanggan.

#### 3. Memantau Umpan Balik Pelanggan

Perusahaan harus memantau umpan balik pelanggan dari berbagai sumber, seperti survei, ulasan online, dan media sosial. Umpan balik ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi areas yang perlu diperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Indihome selalu menerima masukan, laporan ataupun saran yang membangun dengan adanya sosial media indihome dapat dengan sigap menanggapi permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dan indihome dengan cepat melakukan komunikasi kepada pelanggan untuk membantu mensolusikan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan indihome.

#### 4. Menciptakan Budaya yang Menghargai Pelanggan

Budaya perusahaan yang menghargai pelanggan akan mendorong semua karyawan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Indihome selalu membudayakan 3S yaitu ; Senyum, Sapa, dan Salam. dengan adanya budaya tersebut indihome menginginkan baik internal maupun external dapat berinteraksi dengan baik dan membangun komunikasi dua arah yang positif.

#### 5. Menerapkan Sistem Pengukuran Kepercayaan Pelanggan

Perusahaan dapat menerapkan sistem pengukuran kepercayaan pelanggan untuk memantau kemajuan dan mengidentifikasi areas yang perlu diperbaiki. Indihome memastikan pelanggan selalu percaya akan layanannya, dengan memantau secara berkala melalui sistem yang digunakan indihome dan indihome selalu memberikan garansi kepada pelanggan baru selama 2 bulan pasca pemasangan layanan, ini dilakukan guna memastikan pelanggan dapat menikmati layanan indihome secara lancar dan aman. Dengan melakukan penerapan Sistem Pengukuran layanan secara berkala by sistem dan memberikan garansi kepada pelanggan indihome, maka indihome bisa mengukur kepercayaan pelanggan dan terus memastikan pelanggan setia terhadap layanan indihome.

### 3.2 Kebutuhan Internet

Di era digital yang semakin berkembang, kebutuhan akan koneksi internet yang stabil dan berkualitas menjadi semakin penting. Hal ini mendorong banyak perusahaan telekomunikasi untuk menawarkan layanan internet yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu perusahaan telekomunikasi yang populer di Indonesia adalah IndiHome. IndiHome menyediakan layanan internet fiber optik yang menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Layanan ini menawarkan berbagai keunggulan, seperti kecepatan internet yang tinggi, stabilitas jaringan yang baik, dan pilihan paket yang beragam. Namun, di balik berbagai keunggulannya, IndiHome juga kerap menerima kritik dari pelanggan terkait dengan konsistensi layanannya.

Konsistensi dalam layanan memegang peranan penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan. Kualitas layanan ini terdiri dari berbagai dimensi, termasuk kecepatan, ketepatan, mutu, dan kemampuan pelayanan. Evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan sering kali dapat diukur dari sejauh mana kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan kepada konsumennya.

Hal ini membantu dalam menentukan apakah konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan atau tidak. Selain itu, salah satu faktor yang sering menyebabkan timbulnya masalah dalam pelayanan adalah ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan realitas yang diberikan oleh barang atau layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif kepada pelanggan untuk mengelola harapan dan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai barang atau layanan yang disediakan (Fitriyani & Hidayat, 2023).

Interaksi yang berkelanjutan dan bermutu antara perusahaan dan pelanggan dapat membentuk hubungan yang kuat dan berkelanjutan. Hubungan ini memungkinkan terjalannya kepercayaan dan keterikatan yang kuat antara kedua belah pihak. Dengan hubungan jangka panjang yang terjaga, tingkat kepercayaan konsumen terhadap kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan mereka akan meningkat. Sebagai akibatnya, kekhawatiran konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka terima dapat berkurang (Nadhril Adabi, 2020).

Dilansir dari Kompas.com "komunikasi persuasif adalah komunikasi yang dilaksanakan untuk mengubah pandangan, pemikiran, pendapat, dan perilaku komunikannya". Setiap komunikator, dalam interaksinya dengan audiensnya, memiliki tujuan yang unik dan bervariasi. Tujuan ini dapat meliputi persuasi, penyampaian informasi, pendidikan, atau bahkan hanya untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan audiens. penting juga bagi komunikator untuk memperhatikan faktor-faktor non-verbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan gerakan tubuh, karena hal-hal ini juga dapat memengaruhi seberapa efektif komunikasi mereka. Dengan menguasai teknik-teknik komunikasi yang tepat dan memahami audiens mereka, komunikator dapat meningkatkan peluang mereka untuk mencapai tujuan komunikasi mereka dengan lebih berhasil (Putri, 2022).

Di ranah bisnis, kolaborasi dalam membangun kepercayaan merupakan kunci untuk menjalin hubungan yang harmonis dan meraih keuntungan bersama. Hal ini diwujudkan melalui kesepakatan antara dua pihak, baik pelanggan maupun pihak indihome.(Afi Nabilah et al., 2021). Diperlukannya negosiasi agar kepercayaan antara pelanggan dengan pihak indihome dapat terjaga dengan harmonis dan saling membantu untuk menjaga kepercayaan layanan.

Dalam proses negosiasi, komunikasi memegang peran krusial, Ketika dua pihak atau lebih berkolaborasi, komunikasi yang terbuka dan efektif menjadi kunci utama untuk membangun kesepakatan yang saling menguntungkan. Negosiasi dilakukan oleh pihak indihome dengan pelanggan untuk melakukan tawaran agar pelanggan tetap percaya akan layanan indihome dengan menerima konsensi antar pihak. dan hasil negosiasi yang ingin dituju yaitu kesepakatan integratif. (Hamdan et al., 2015).

IndiHome merupakan salah satu layanan telekomunikasi yang ditawarkan oleh Telkom Indonesia, perusahaan terkemuka di bidang telekomunikasi di Indonesia. Layanan ini memberikan akses internet berkecepatan tinggi dengan berbagai opsi paket yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dengan infrastruktur yang handal, IndiHome menjamin koneksi internet yang stabil dan cepat untuk aktivitas sehari-hari seperti browsing web, streaming video, dan bermain game online.

Selain layanan inti seperti internet, televisi, dan telepon, IndiHome juga menyediakan berbagai fitur tambahan seperti WiFi rumah, layanan keamanan internet, serta akses ke aplikasi dan konten eksklusif. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna dalam menggunakan layanan IndiHome. Pelayanan pelanggan ditempatkan sebagai prioritas utama oleh IndiHome, yang ditunjukkan melalui layanan yang ramah, responsif, dan profesional. Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi pusat layanan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan media sosial, untuk mendapatkan bantuan dan dukungan sesuai kebutuhan mereka (Setiadi & Mustikasari, 2023).

Menjaga kepercayaan pelanggan adalah suatu proses yang melibatkan serangkaian tindakan dan strategi yang ditujukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan IndiHome. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kualitas produk atau layanan IndiHome, waktu respons terhadap pertanyaan atau keluhan pelanggan IndiHome, dan ketersediaan produk atau layanan IndiHome (Afi Nabilah et al., 2021).

### **3.3 Strategi IndiHome Menjaga Kepercayaan Pelanggan**

Strategi yang dilakukan oleh IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggannya yaitu dengan cara sebagai berikut :

#### **1. Konsistensi Layanan**

IndiHome selalu Menyediakan layanan yang konsisten dan berkualitas, itu merupakan kunci utama IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggan. karna dengan menjaga konsistinsi dari layanan yang digunakan oleh pelanggan pasti ada hal yang khusus yang dicintai oleh pelanggan tersebut, sehingga pelanggan jatuh hati dan tidak akan berpindah ke yang lain (Glints, 2021). Konsistensi layanan membantu membangun kepercayaan pelanggan terhadap IndiHome. Kepercayaan ini sangat penting untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Pelanggan yang merasa puas dengan konsistensi layanan IndiHome akan lebih cenderung merekomendasikan layanan IndiHome kepada orang lain. Konsistensi layanan yang baik dapat meningkatkan citra dan reputasi IndiHome sebagai perusahaan yang terpercaya dan berkualitas. Konsistensi layanan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dengan menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan.

#### **2. Transparansi dan Kejujuran**

IndiHome selalu berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan pelanggan setianya mengenai produk, layanan, dan kebijakan perusahaan sehingga dapat membantu membangun kepercayaan. IndiHome selalu menyampaikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan serta mengakui kesalahan dan

mengambil tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan oleh IndiHome, itu adalah langkah-langkah penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Transparansi dan kejujuran IndiHome dalam layanannya menjadi kunci untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kepercayaan ini sangatlah penting untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama. Pelanggan yang merasa mendapat informasi yang lengkap dan akurat serta diperlakukan dengan jujur akan lebih puas dengan layanan IndiHome. Penerapan transparansi dan kejujuran dalam layanan IndiHome tidak hanya bermanfaat bagi pelanggan, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan akuntabilitas penyelenggara layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, IndiHome dapat menunjukkan komitmennya dalam memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

### 3. Pelayanan Pelanggan yang Profesional

Menyediakan pelayanan pelanggan yang ramah, responsif, dan kompeten yang dilakukan oleh IndiHome dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Memastikan bahwa pelanggan merasa didengar, dipahami, dan didukung dalam setiap interaksi dengan pelayanan IndiHome itu juga merupakan kunci yang dilakukan oleh IndiHome agar mempertahankan hubungan yang positif. (Sinambela et al., 2022).

### 4. Kualitas Produk atau Layanan

Memastikan bahwa produk atau layanan yang disediakan oleh IndiHome memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan adalah strategi pelayanan IndiHome dalam menjaga kepercayaan. Kualitas yang konsisten dan pemenuhan terhadap janji-janji pelayanan IndiHome akan membantu membangun reputasi yang baik di mata pelanggan IndiHome. IndiHome memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas produk atau layanannya yaitu Proses quality control, proses ini dilakukan secara ketat dan mencakup semua aspek produk atau layanan indihome, mulai dari desain hingga implementasi layanan.

### 5. Komunikasi yang Efektif dan interaktif

Berkomunikasi secara teratur dengan pelanggan mengenai perubahan, pembaruan, atau peningkatan yang dilakukan oleh indihome adalah cara untuk membantu membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan IndiHome. Memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat kepada pelanggan akan meningkatkan transparansi dan memperkuat hubungan kesetiaan pelanggan IndiHome terhadap layanan yang diberikan. Komunikasi juga dilakukan secara interaktif pada customer service yang ada di plaza telkom atau kantor cabang terdekat dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

### 6. Solusi Terhadap Masalah

IndiHome Merespons dengan cepat dan efektif terhadap keluhan atau masalah yang dialami pelanggan adalah langkah penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Menawarkan solusi yang memuaskan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi akan memperlihatkan komitmen perusahaan IndiHome dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan IndiHome. Dari hasil wawancara terhadap karyawan bahwa Pelanggan dapat dengan mudah menghubungi IndiHome melalui berbagai saluran, seperti layanan telepon di 147, media sosial diakun Twitter atau Facebook indihome dengan ketik @indihome atau @indihomecare, dan aplikasi My Indihome. IndiHome selalu mendengarkan dan memahami masukan pelanggan dengan baik. IndiHome juga menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional. Pelanggan diberi kesempatan untuk memberikan umpan balik tentang layanan IndiHome sehingga layanan indihome dapat terus meningkatkan kualitasnya.

#### 7. Konsistensi Nilai dan Etika Bisnis

Menjaga konsistensi dalam prinsip-prinsip etika bisnis, nilai-nilai perusahaan, dan standar kualitas produk atau layanan IndiHome akan membantu membangun dan memelihara kepercayaan pelanggan IndiHome. Kesesuaian antara apa yang dijanjikan dan apa yang dilakukan oleh IndiHome akan menciptakan kesan yang positif dan dapat diandalkan bagi pelanggan IndiHome terutama pelanggan setia IndiHome yang mengalami kendala dalam layanan IndiHome. IndiHome harus berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan bahwa mereka memperoleh apa yang mereka inginkan dari produk layanan IndiHome. Dengan menerapkan beberapa strategi di atas, perusahaan dapat membangun kepercayaan pelanggan yang lebih tinggi.

#### IV. SIMPULAN

Konsistensi layanan IndiHome memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa konsistensi dalam berbagai aspek layanan, termasuk kualitas jaringan, tanggapan terhadap keluhan, dan ketersediaan layanan, memiliki dampak yang signifikan pada persepsi dan kepercayaan pelanggan terhadap merek IndiHome. Pelanggan cenderung memilih untuk tetap setia kepada IndiHome ketika mereka merasa bahwa penyedia layanan tersebut konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, menjaga konsistensi layanan harus menjadi fokus utama bagi IndiHome dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan mereka. Upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi layanan akan membantu IndiHome memperkuat posisinya di pasar yang semakin kompetitif, serta membangun hubungan yang lebih erat dan berkelanjutan dengan pelanggan mereka. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya konsistensi layanan dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam pelayanan di industri telekomunikasi. Menekankan bahwa dengan keterlibatan pelanggan dalam layanan IndiHome maka dapat mempertahankan dan memperkuat kepercayaan mereka. Terlibatnya pelanggan tidak hanya berdampak pada peningkatan keseluruhan pengalaman pelanggan, tetapi juga memungkinkan IndiHome untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta memberikan solusi yang lebih relevan dan sesuai. Dengan menjaga interaksi yang terbuka dan responsif dengan pelanggan, IndiHome dapat memperkuat ikatan dengan mereka, meningkatkan tingkat loyalitas, dan menjamin kelangsungan bisnisnya. Oleh karena itu, menjaga keterlibatan pelanggan dalam layanan IndiHome merupakan strategi yang penting dan harus ditekankan secara terus menerus untuk mencapai kesuksesan jangka panjang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32-39.
- Afi Nabilah, F., Cahyoningtyas, D. E., Wulandari, D. A., & Benadad, S. A. E. (2021). Negosiasi Persuasif Brand Lokal Erigo Dalam Membangun Kemitraan. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 5(1), 64–71. <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v5i1.16255>
- Aissyah, C. P., Hermani, A., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 290-297.



- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Atmaja, P. D. (2020). Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome pada PT. Telkom Datel Singaraja (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Ekasari, S., Tannady, H., Gunawan, E., Nawangwulan, I. M., & Anantadjaya, S. P. (2023). Analisis Peningkatan Customer Satisfaction Pelanggan Indihome Melalui Service Quality Dan Brand Image. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 1356-1365.
- Fitriyani, S., & Hidayat, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus PT.Telkom Indonesia Witel Bandung Tahun 2022) Analysis of Service Quality to Indihome Customer Satisfaction (Case Study of PT. Telkom Indonesia Witel Bandung in 2022). *e-Proceeding of Applied Science*, 9(2), 563.
- Glints. (2021). No Title. glints. <https://glints.com/id/lowongan/brand-loyalty-adalah/>
- Hamdan, Y., Ratnasari, A., & Hirzi, A. T. (2015). Kemampuan Negosiasi Pengusaha Dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnis. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 31(1), 21. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.854>
- Harahap, R. A., & Lutfi, H. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome (Studi Kasus Telkom Cijawura Tahun 2020). *EProceedings of Applied Science*, 6(2).
- Hutauruk, S. L. B., & Sitorus, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di Kota Batam. *ECo-Buss*, 5(2), 484-495.
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 7(1), 6.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.
- Nadhriil Adabi. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32-39. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Putra, A. (2021). Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk Sunnygold (Studi Kasus Pada Konsumen SunnyGold Di Jakarta Selatan). *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 2(1), 196. <https://doi.org/10.22441/jdm.v3i2.10205>
- Putri, V. K. M. (2022). No Title. *KOMPAS.com*. <https://www.kompas.com/skola/read/2022/02/15/090000569/komunikasi-persuasif--pengertian-serta-tujuannya>
- Reditiasari, N., Wijaya, I. G. B., Aryawati, N. P. A., Sukendri, N., & Suardana, I. K. P. (2023). Tri Hita Karana Sebagai Etika Bisnis Dalam Meningkatkan Perekonomian. *Guna Sewaka*, 2(1), 11-24.
- Setiadi, D., & Mustikasari, A. (2023). Pengaruh Loyalty Program terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Bandung pada Tahun 2022 (Studi Kasus Pelanggan Prioritas atau High Value Customer PT Telkom Witel Bandung) Influence of loyalty Program on Indihome Customer Loyalty in Bandung City in . *e-Proceeding*

- of Applied science, 9(2), 641–648.
- Setiawan, F., Febria, M. F., & Sulaeman, E. (2022). Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Terhadap Konsumen Indihome Kabupaten Karawang). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 12712-12719.
- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.73>
- Situmeang, I. V. O. (2022). Pengaruh Aktivitas Integrated Marketing Communication Dan Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Indihome (Survey Pada Pelanggan Indihome Di Facebook Info Pasang Wifi Indihome). *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 153-162.
- Solichin, R., & Mandagie, Y. (2023). Analisis SWOT Terhadap Penentuan Strategi Layanan Indihome Di Telkom Plasa Kotamobagu. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 101-112.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150-163.
- Syam, H. M., Yuniati, U., Hardi, N. M., & Tabroni, R. (Eds.). (2021). *Book Series Jurnalisme Kontemporer: Etika dan Bisnis dalam Jurnalisme*. Syiah Kuala University Press.
- Utami, A. A., & Gunadi, W. (2022). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Indihome Fiber Di Daerah Lubang Buaya Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).