Kepada Yth.

Bagian Pelayanan Konsumen/Customer Service

PT. Telkom Indonesia Cabang Jatiasih, Bandung

Di

Tempat

Salam sejahtera,

Perkenalkan nama saya Andi Susanto, warga Jatiasih Bandung yang telah menggunakan layanan internet rumah Indihome dari PT. Telkom Indonesia sejak tahun 2017 yang lalu. Saia sudah menggunakan layanan ini selama 2 tahun terakhir dan mendapatkan hasil yang cukup baik. Namun beberapa waktu terakhir, lebih tepatnya semenjak 2 bulan yang lalu saya memiliki permasalahan ataupun gangguan terkait layanan Indihome di rumah saya. Oleh karena itu, melalui surat ini saya ingin menyampaikan beberapa permasalahan yang saya hadapi sehingga harapannya dapat menjadi perhatian bagi PT. Telkom Indonesia khususnya cabang Jatiasih Bandung untuk segera melakukan penindakan lebih lanjut.

Permasalahan dimulai sejak bulan November 2018 dimana layanan internet saya mengalami gangguan layanan berupa pemutusan jaringan selama 1 jam tanpa adanya pemberitahuan apapun sebelumnya. Setelah itu kejadian hampir sering berulang setiap hari terutama pada saat kondisi sedang hujan deras. Saya kemudian menghubungi bagian Customer Service untuk mengadukan permasalahan ini dan disarankan untuk mengganti router WiFi di rumah dengan kondisi yang lebih baru. Router lama yang saya gunakan adalah tipe A2245 dan diganti menggunakan tipe lain yaitu 12248. Semenjak itu saya merasakan performa kecepatan internet saya menjadi semakin menurun. Awalnya tidak begitu terasa, namun perlahan-lahan saya memperhatikan pembacaan data konetivitas internet di aplikasi ternyata memang benar terjadi penurunan signifikan dari 80 Mbps menjadi 60 Mbps. Saia sudah menghubungi kembali pihak Telkom tetapi disuruh menunggu karena masih ada perbaikan jaringan, namun ternyata hingga saat ini masih belum ada kejelasan ataupun kontak dari pihak Telkom.

Saya mencoba membandingkan dengan teman-teman saya yang menggunakan layanan yang sama, dan ternyata memiliki permasalahan yang sama juga. Lalu kami berpikir, apakah ini adalah strategi perusahaan untuk menambah pendapatan dengan dalih kesalahan teknis? Jika ternyata kasus ini terjadi dalam skala pelanggan yang besar, berapa besar “pemasukan” yang bisa didapatkan perusahaan? JIKA ini benar, maka saya rasa ini adalah sebuah bentuk penyimpangan dalam dunia bisnis yang semestinya berjalan secara sehat.

Oleh sebab itu, besar harapan saya untuk mendapat tanggapan dari perusahaan Bapak/Ibu dan surat saya ini dapat dijadikan salah satu evaluasi bagi PT. Telkom Indonesia khususnya cabang Jatiasih Bandung untuk melakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan tetap mejadi yang terbaik bagi pelanggan. Sekian dan terima kasih.

Hormat saya,

Andi Susanto

089 788 675 456