

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana iklim organisasi PT. Telkom Speedy?
 - *“Iklim organisasi di PT. Telkom speedy sangat harmonis, ini merupakan kerja keras Public Relations yang selalu aktif berkomunikasi dengan seluruh karyawan PT. Telkom speedy. Setiap ada persoalan selalu dikomunikasikan dengan atasan dan sesama karyawan.”*

2. Apa yang dilakukan PT. Telkom Speedy agar hubungan silaturahmi pegawai bisa terjalan dengan baik?
 - *“Setiap bulan tepatnya minggu ke dua, seluruh karyawan PT. Telkom Speedy mengadakan pengajian, dengan tujuan untuk mempererat tali silaturahmi dengan sesama pegawai Pt. Telkom Speedy, selain itu juga untuk menambah wawasan keagamaan yang disampaikan dalam pengajian tersebut.”*

3. Apakah PT. Telkom Speedy selalu mengadakan pembaruan dalam pelayanan?
 - *“Speedy selalu melakukan setiap pembaruan dalam meningkatkan pelayanan. Dimana sekarang semua masyarakat semakin maju, dan lif estyle yang menuntut Speedy harus terus mengikuti gaya kehidupan masyarakat zaman sekarang, sehingga pembaruan dan inovasi terus kita lakukan. Ditambah lagi dengan penggunaan kebutuhan masyarakat yang semakin dituntut untuk serba mobile. Kami juga mulai melakukan modifikasi produk”*

4. Bagaimana cara pelanggan menyampaikan keluhannya?
 - *Kami menyediakan layanan call center 147. Setiap pelanggan dapat menyampaikan keluhannya dengan menghubungi langsung ke call center 147. ”*

5. Bagaimana cara melayani pelanggan?

- *Kami tetap konsisten dan komitmen kami seperti dalam Kredo Telkom, selalu fokus kepada pelanggan, selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif, selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik. ”(wawancara tanggal 26 Agustus 2015)*
- *Profesionalitas tetap kami jaga, dengan komitmen pemasaran kami yaitu mencari pelanggan, kemudian menjaga pelanggan tersebut dengan pelayanan maksimal melalui customer service. ”*

6. Apa yang dilakukan PT. Telkom Speedy dalam mengembangkan jaringannya?

- *”Kami menyediakan layanan wifi id corner di tempat umum, dengan akses point beberapa di dekat kantor Telkom, dan sekolah, dimana setiap orang dapat dengan menggunakan layanan hotspot atau wifi secara bebas. Sebetulnya kami juga menawarkan kepada pelanggan yang ingin membuka wifi id corner di rumahnya, terutama lingkungan yang ramai dikunjungi massa, akan tetapi sampai saat ini pelanggan belum ada yang bersedia”*

7. Dalam hal promosi, apa yang dilakukan PT. Telkom Speedy?

- *“Telkom Speedy banyak melakukan promosi kepada pelanggan, seperti memberikan voucher gratis, biaya pasang gratis, dan unlimited internet service dengan harga murah dan internet gratis saat pemasangan”.*

8. Siapa yang dilibatkan dalam promosi?

- *“Kami selalu melibatkan Even Organizer dalam menjalankan program promosi, acara yang sering kami lakukan yaitu event musik seperti dangdutan atau menghadirkan band-band lokal, selain itu kami juga membuka stan-stan pameran ketika ada event besar yang diadakan instansi pemerintah atau swasta dengan kompensasi kami menjadi sponsor dalam event tersebut.”*

9. Bentuk promosi apa yang dilakukan PT. Telkom Speedy?

- *“Setiap ada program baru, kami selalu mengadakan pameran dan membuka stan di tempat strategis, acara semacam ini sangat banyak menarik pelanggan terutama dari kalangan mahasiswa.”*

10. Apakah PT. Telkom Speedy memberikan diskon harga?

- *“Kalau diskon mungkin tidak terlalu sering, tetapi kami memberikan penawaran harga yang menarik di prabayar dan pascabayar, sehingga pelanggan bisa memilih. Selain itu kami lebih sering memberikan diskon dengan memberikan promosi gratis biaya pasang.”*

11. Bagaimana dengan pekt internet speedy?

- *“PT. Telkom Speedy sampai saat ini belum mempunyai program paket harian, selama ini kami masih memberlakukan pekat bulanan, kami akui bahwa harga paket bulanan diatas Rp. 20.000,-, artinya speedy dalam harga bulanan masih kalah jauh dengan provider lain yang menawarkan harga lebih murah, sekarang memang banyak kartu perdana yang harga paket internet sangat murah, akan tetapi kapasitasnya juga berbeda. Saya kira semua disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, kalau masyarakat yang kebutuhan internetnya hanya untuk komunikasi melalui media sosial FB, WA, BB dan browsing cukup menggunakan provider lain yaitu paketan internet seperti Tri, m3, Telkomsel, XL dan lain sebagainya. Sedangkan masyarakat yang membutuhkan akses internet dengan kapasitas besar pasti memilih speedy walaupun harganya lebih mahal, tetapi pelanggan puas dengan kecepatan akses internetnya.”*

12. Apa bentuk penghargaan PT. Telkom Speedy kepada pelanggan lama?

- *“PT. Telkom speedy serig memberikan potongan abonemen kepada pelanggan lama, selain itu pelanggan yang minimal 1 tahun ketika ada undian hadiah dari PT. Telkomsel diikutkan, itu semua sebagai wujud penghargaan perusahaan kepada pelanggan, agar pelanggan setia kepada speedy*

13. Bagaimana kondisi jaringan speedy selama anda berlangganan?

- *“Kalau masalah jaringan kadang lambat kadang juga putus-putus, tapi itu tidak terlalu lama. Kalau masalah harga stabil tidak ada masalah, yang penting kita dalam pemakaian bisa mengontrol agar tagihan tidak membengkak”.*

14. Apa yang anda rasakan menggunakan speedy?

- *“Saya sejak dulu berlangganan speedy, internet yang saya gunakan dirumah ini untuk menunjang usaha saya, kalau tidak menggunakan jaringan sekuat speedy pasti tidak akan efektif, memang kadang*

jaringan speedy mengalami putus-putus akan tetapi tidak berjalan lama, mungkin hanya 2-5 menit sehingga tidak terlalu mengganggu pekerjaan saya.”

- *“Sampai saat ini saya masih setia menggunakan speedy, karena kecepatan dan kestabilan jaringan yang menjadi alasan utama saya. Kalau cuaca lagi ga baik seperti hujan angin kadang jaringannya putus”*

15. Selama menggunakan speedy, apa ada kendala?

- *“Saya sudah ada 5 tahun lebih menggunakan layanan speedy, kadang yang sering terjadi lambatnya jaringan, akhirnya saya hampir putus asa dengan speedy.”*
- *“Selama saya menjadi pelanggan speedy persoalan yang sering terjadi adalah kadang jaringannya lemot banget”.*
- *“Ketika saya sedang asik-asiknya fecebook-an kok jaringannya putus, ini kadang yang terjadi kalau ga putus kadang lemot banget. Tetapi ini tidak terlalu lama karena biasanya setelah saya restrat lagi sudah normal kembali.”*
- *“Saya memasang speedy untuk menunjang pekerjaan saya, selain itu untuk mempermudah anak saya ketika mencari tugas kuliah agar tidak terlalu repot ke warnet, kalau hari efektif Senin-Jum’at pada waktu siang hari jaringan lancar akan tetapi kalau malam sering lemot.”*
- *“Biasanya jaringan speedy mengalami gangguan pas hari Minggu, yang sering terjadi jaringan putus atau koneksinya lambat sekali. Yang penting sabar menunggu pasti hasilnya akan normal kembali”*
- *“Selama saya menjadi pelanggan speedy memang sering mengalami masalah, terutama jaringannya, akan tetapi ketika saya telpon ke 147 segera dilayani, kalau sekiranya masalahnay agak rumit petugas speedy langsung datang ke rumah untuk memperbaiki jaringan speedy.”*