

PELANGGAN INDIHOME KELUHKAN SUSAHNYA PROSES BERHENTI BERLANGGANAN

Rabu, 12 Agustus 2020 - Siti Fatimah

KOMPAS.com - Sebagian pelanggan IndiHome mengeluhkan susahnyanya proses pemutusan layanan atau berhenti berlangganan. Banyak pelanggan Indihome yang menganggap proses pemutusan layanan bertele-tele dan tidak praktis.

Meskipun tersedia layanan pelanggan di nomor 147, beberapa pengguna mengaku diminta langsung datang ke kantor Plasa Telkom jika ingin berhenti berlangganan.

Sebagian dari mereka bahkan mengaku masih mendapat tagihan meski telah mendapat konfirmasi bahwa layanan internet dan TV kabelnya telah diputus.

Salah satunya dialami oleh Cahyandaru Kuncorojati yang bekerja sebagai karyawan swasta di Jakarta. Pada Oktober 2019, dia mengajukan pemutusan layanan internet IndiHome ke kantor Plasa Telkom Pasar Rebo.

Saat pengajuan, seluruh pembayaran telah dilunasi termasuk layanan yang masih berjalan saat itu.

"Sudah pegang surat persetujuan juga dari Telkom," tuturnya kepada KompasTekno melalui pesan singkat.

Namun, bulan November dia masih mendapat tagihan sebesar Rp 300.000. Tagihan masih datang pada bulan Desember, namun hanya layanan telepon.

"Tapi itu setelah pembenaran tagihan, tadinya sebelum protes, tagihan Desember Rp 400.000. Itu wifi IndiHome sudah enggak nyambung internet sama sekali lho", jelas Cahyandaru.

Dia mengaku masih mendapat tagihan internet hingga bulan Januari. Ia pun menyesalkan pelayanan yang cukup rumit dan membuatnya harus bolak-balik ke kantor Plasa Telkom untuk melakukan protes.

Cerita Cahyandaru juga dialami pengguna lain. Di Twitter, beberapa pengguna juga membagi keluhan yang sama, seperti yang dialami pengguna dengan akun @glrhn.

Dalam twitnya, ia mengatakan sudah tidak berlangganan layanan IndiHome sejak Juni 2020 dan telah mengembalikan semua perangkat. Namun dia tetap mendapat tagihan pada bulan Agustus.

Pengguna dengan nama akun Twitter @maharani_fany juga melaporkan hal yang sama.

Anggota ombudsman, Alvin Lie juga pernah mengunggah twit berisi tangkapan layar (screenshot) yang diduga dari salah satu pengguna IndiHome.

Dalam tangkapan layar tersebut, pengguna mendapat ancaman hukuman dan diminta menyelesaikan tagihan pembayaran layanan.

Keluhan yang sama juga pernah diadukan pembaca Kompas.com bernama Rosyeni.

Mirip dengan cerita Cahyandaru, Rosyeni meminta pemutusan layanan IndiHome pada 13 Mei 2020. Namun, dia masih mendapat tagihan penuh pada bulan Juni.

"Seharusnya tagihan pro rate bukan full charge," tulis Rosyeni.

Setelah ditelusuri, Rosyeni mendapati permintaan pemutusan layannya belum diproses. Pihak Telkom telah menanggapi surat pembaca tersebut dan meminta maaf atas keluhan Rosyeni.

KompasTekno juga telah meminta tanggapan Telkom terkait kasus ini, namun belum ada tanggapan hingga berita ini ditulis.

Cahyandaru berharap proses pemutusan layanan IndiHome bisa lebih ringkas tanpa harus datang ke Plasa Telkom. Pelanggan juga harus diberi tahu secara jelas kapan layanan benar-benar diputus.

"Fair alias adil atau jelas. Kalau sudah tidak aktif layanannyanya ya tagihannya tidak tetap masuk kecuali tagihan yang tetap harus dibayar saat putus karena sudah terlanjur berjalan atau masuk atau melewati tanggal tagihan," kata pria yang

akrab disapa Daru itu.

Manajemen yang kurang harmonis

Menurut Alvin, keluhan yang banyak dilaporkan pengguna IndiHome ini menunjukkan bahwa sistem manajemen di IndiHome kurang harmonis.

"Ini menunjukkan adanya sistem kerja yang kurang benar kurang tepat di manajemen IndiHome antara administrasi dengan teknis dengan keuangan dengan pelayanan keluhan tidak nyambung," jelasnya ketika dihubungi KompasTekno, Selasa (10/8/2020).

Alvin kemudian membuka layanan pengaduan pelanggan IndiHome yang mengalami masalah serupa. Keluhan ini rencananya akan disampaikan kepada direksi Telkom agar ada perbaikan sistem pelayanan.

"Pelanggan @IndiHome yang tidak puas dengan pelayanan keluhan/ gangguan/ tagihan/ berhenti langganan, silahkan sampaikan pengaduan ke @OmbudsmanRI137 atau via WA 0811.908.3737," tulis Alvin dalam twitnya.

Alvin mengatakan nomor WhatsApp yang tercantum adalah nomor tim Ombudsman sektor informasi dan komunikasi yang dikoordinir olehnya.

Untuk melapor, pengguna harus menyertakan nama lengkap, nomor pelanggan, nomor ponsel aktif, e-mail aktif, uraian keluhan, dan melampirkan foto KTP.