

Kajian Konsultansi Permasalahan Pelanggan dan Perlindungan Konsumen Telekomunikasi di Indonesia

Presenters **Nanang Suryana**

E-mail **nanangs@tritech.co.id**

Company **PT Trittech Consult**

Telp **022 4208388**

Date **26 Oktober 2010**

www.tritech.co.id

Agenda

1. PENDAHULUAN

2. PENDEKATAN DAN METODOLOGI

3. METODOLOGI SAMPLING

4. HASIL SURVEY

**5. BENCHMARK PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA NEGARA LAIN**

**6. PENGEMBANGAN REGULASI PERLINDUNGAN
KONSUMEN DI INDONESIA**

7. HASIL DAN REKOMENDASI

Latar Belakang

- Di Indonesia, pasar telekomunikasi sudah menunjukkan peningkatan dengan adanya kebutuhan pelanggan yang besar.
- Dengan perkembangan pasar, permasalahan antara pelanggan dan operator juga meningkat, terutama yang disebabkan oleh tarif dan kualitas layanan yang rendah.
- Dengan semakin kompleksnya layanan telekomunikasi, dan meningkatnya jumlah pelanggan, diperlukan sistem perlindungan konsumen layanan telekomunikasi.

Maksud dan Tujuan

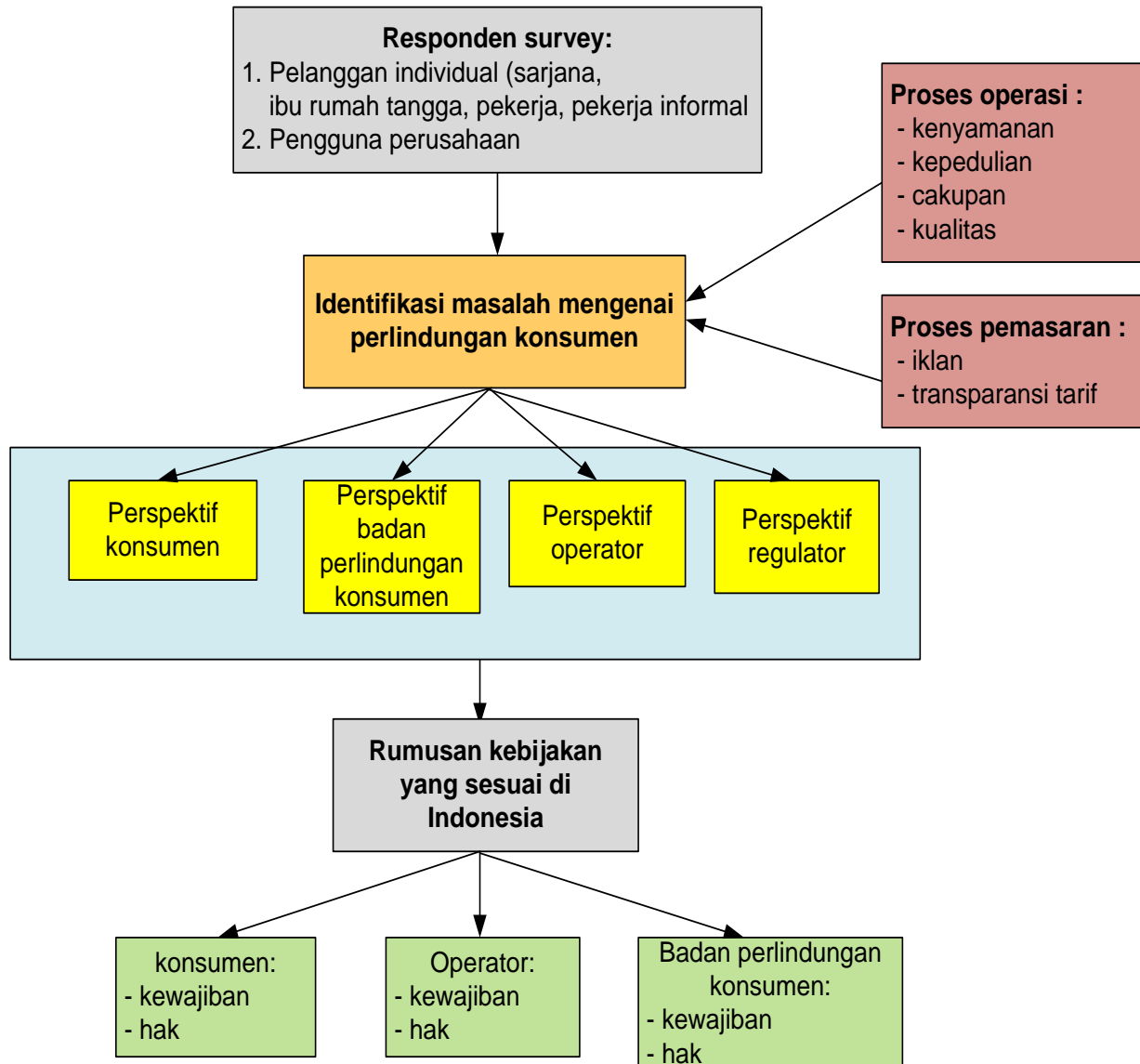
1. Maksud:

- Untuk mendapatkan permasalahan yang ada diantara operator dan pelanggan telekomunikasi.
- Melakukan survey pelanggan dan interview dengan operator terkait dengan permasalahan yang ada.
- Melakukan analisa terhadap kebijakan pemerintah terkait dengan perlindungan konsumen, dan identifikasi akan kebutuhan terhadap kebijakan ke depan yang sesuai dengan kondisi di Indonesia.

2. Tujuan :

- Untuk mengumpulkan data mengenai perlindungan konsumen telekomunikasi di Indonesia, dan untuk mendapatkan hasil yang komprehensif mengenai situasi permasalahan antara pelanggan dan operator, dan bagaimana sistem penanganan permasalahan pelanggan tersebut.
- Untuk menganalisa kebijakan dan sistem perlindungan konsumen yang ada, dan membuat rekomendasi terhadap kerangka regulasi perlindungan konsumen.

Pendekatan dan Metodologi



Pendekatan dan Metodologi

- Menghitung tingkat kepuasan pelanggan

Mean score : A / N

A : (jumlah pelanggan yang “sangat puas” * 4) + (jumlah pelanggan yang “puas” * 3) + (jumlah pelanggan yang “tidak puas” * 2) + (jumlah pelanggan yang “sangat tidak puas” * 1)

N : Jumlah total responden yang memberikan jawaban

Tingkat kepuasan pelanggan :

$$\{(\text{mean score} - 1) / 3 \} * 100$$

Alasan ketidakpuasan pelanggan terhadap Operator PSTN

No	Parameter Permasalahan	Alasan ketidakpuasan
1	Penyediaan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Waktu yang lama untuk memasang jaringan baru kepada pelanggan• Waktu yang lama dibutuhkan untuk terhubung kembali setelah mengalami gangguan jaringan
2	Performansi tagihan	<ul style="list-style-type: none">• Skema tarif yang membingungkan pelanggan• Tidak ada transparansi billing
3	Customer Service	<ul style="list-style-type: none">• Kesulitan untuk terhubung ke customer care• Customer care kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah• Respon waktu yang lama dari customer care
4	Performansi Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya ketersediaan jalur/line untuk membangun suatu panggilan• Kurangnya kualitas layanan
5	Pemeliharaan/Perbaikan Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Membutuhkan waktu lama dalam memperbaiki jaringan yang mengalami gangguan• Konsumen harus menelepon berkali-kali sampai masalahnya ditangani
6	Layanan tambahan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya kualitas layanan• Skema tarif yang tidak jelas
7	Keseluruhan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya kualitas layanan• Tarif masih tergolong mahal• Customer care bermasalah dalam hal kemampuan penyelesaian masalah dan personalitas

Alasan Ketidakpuasan pelanggan terhadap operator FWA :

No	Parameter Permasalahan	Alasan ketidakpuasan
1	Penyediaan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Waktu yang lama yang dibutuhkan untuk aktivasi layanan
2	Performansi tagihan	<ul style="list-style-type: none">• Waktu pengiriman tagihan sering tidak tepat• Rendahnya akurasi tagihan• Penyelesaian yang buruk terhadap keluhan tagihan
3	Customer Service	<ul style="list-style-type: none">• Kesulitan untuk terhubung ke customer care• Customer care kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah• Respon waktu yang lama dari customer care
4	Performansi Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya jangkauan sinyal• Kurangnya kualitas suara
5	Pemeliharaan/perbaikan Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Membutuhkan waktu lama dalam memperbaiki jaringan yang mengalami gangguan
6	Layanan tambahan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya kualitas• Tarif yang tidak jelas
7	Keseluruhan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Penyelesaian masalah yang lambat• Operator tidak dapat menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan

Alasan ketidakpuasan terhadap operator seluler

No	Parameter Permasalahan	Alasan ketidakpuasan
1	Penyediaan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Lamanya waktu untuk aktivasi telepon• Lamanya waktu untuk terhubung kembali
2	Performansi tagihan	<ul style="list-style-type: none">• Waktu pengiriman tagihan tidak tepat• Tagihan yang kurang akurat• Kurangnya rekonsiliasi penagihan
3	Customer Service	<ul style="list-style-type: none">• Kesulitan untuk terhubung ke customer care• Customer care kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah• Respon waktu yang lama dari customer care dalam menyelesaikan masalah
4	Performansi Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Sinyal kadang hilang• Kurangnya kualitas suara
5	Pemeliharaan/perbaikan Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Lamanya waktu dalam memperbaiki jaringan yang rusak
6	Layanan tambahan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya kualitas layanan• Skema tarif yang tidak jelas
7	Keseluruhan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Tarif terlalu mahal• Sinyal jelek• Mengalami dropped call

Alasan ketidakpuasan pelanggan internet

No	Parameter Permasalahan	Alasan ketidakpuasan
1	Penyediaan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Lamanya waktu untuk aktivasi layanan • Lamanya waktu untuk terhubung kembali ke jaringan yang mengalami gangguan
2	Performansi tagihan	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif berubah tanpa ada pemberitahuan sebelumnya • Perhitungan tagihan yang tidak jelas
3	Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> • Kesulitan untuk terhubung ke customer care • Customer care kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah
4	Performansi Jaringan	<ul style="list-style-type: none"> • Sinyal kadang hilang • Kurangnya jaringan yang handal
5	Pemeliharaan/Perbaikan Jaringan	<ul style="list-style-type: none"> • Lamanya waktu dalam memperbaiki masalah jaringan
6	Layanan tambahan	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya kualitas layanan • Informasi tarif yang tidak jelas
7	Keseluruhan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tarif mahal • Kecepatan rendah • Kurangnya kapasitas jaringan

Alasan ketidakpuasan pelanggan perusahaan

No	Parameter Permasalahan	Alasan ketidakpuasan
1	Penyediaan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Lamanya waktu untuk memasang line baru
2	Performansi tagihan	<ul style="list-style-type: none">• Tarif berubah tanpa ada pemberitahuan sebelumnya• Perhitungan tagihan yang tidak jelas
3	Customer Service	<ul style="list-style-type: none">• Kesulitan untuk terhubung ke customer care• Penyelesaian masalah yang lambat• Customer care kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah
4	Performansi Jaringan	<ul style="list-style-type: none">• Kurangnya kualitas suara• Kurangnya ketersediaan jaringan
5	Pemeliharaan	<ul style="list-style-type: none">• Waktu perbaikan/ pemeliharaan diluar waktu yang dijanjikan
6	Layanan tambahan	<ul style="list-style-type: none">• Skema tarif yang membingungkan• Rendahnya kualitas suara
7	Keseluruhan layanan	<ul style="list-style-type: none">• Mahalnya tarif• Kurangnya layanan yang diberikan customer service

Komentar Operator dan Lembaga Regulator untuk perlindungan konsumen di Indonesia

Aspek regulasi	Komentar operator dan regulator
apakah diperlukan untuk mempertimbangkan prosedur penanganan dan mekanisme keluhan pada regulasi ini?	Perlu untuk mengatur prosedur umum dan mekanisme untuk perlindungan konsumen, tetapi lebih detil lagi harus diatur oleh setiap operator.
Apakah diperlukan untuk mengatur bahwa perlu ada kompensasi untuk konsumen terhadap keluhan yang diajukan?	Perlu untuk mengatur bahwa harus ada kompensasi terhadap keluhan konsumen, tetapi lebih jauh lagi prosedur dan mekanisme harus diatur oleh tiap-tiap operator.
Apakah diperlukan untuk mempertimbangkan kompensasi pada regulasi ini?	Tidak perlu untuk mengatur detil prosedur dan mekanisme, lebih baik apabila detilnya diatur oleh setiap operator.

Komentar Operator dan Lembaga Regulator untuk perlindungan konsumen di Indonesia

Aspek regulasi	Komentar operator dan regulator
<p>Apakah diperlukan untuk mengatur mekanisme cara pengajuan keluhan, seperti kepada regulator, YLKI, dll.</p>	<p>Regulasi telah dipertimbangkan badan perlindungan konsumen di Indonesia di dalam keputusan pemerintah. Dan itu perlu edukasi lebih jauh lagi bagi konsumen untuk mengetahui prosedur dan mekanisme keluhan yang ditangani oleh setiap badan.</p>
<p>Apakah diperlukan untuk mengatur peran badan perlindungan konsumen sebagai mediator antara operator dan konsumen?</p>	<p>Regulasi telah dipertimbangkan badan perlindungan konsumen sebagai mediator dalam menangani keluhan konsumen antara konsumen dan operator. Namun, lebih penting lagi untuk membuat mekanisme koneksi antar operator dan badan perlindungan konsumen untuk menangani keluhan konsumen.</p>
<p>Apakah perlu untuk menginformasikan konsumen mengenai akses informasi operator? seperti nomor call centre, alamat fisik, dll.</p>	<p>Itu telah menjadi kewajiban operator dalam memberikan informasi detail kepada konsumen mengenai syarat dan kondisi mengenai layanannya, termasuk mekanisme dan informasi terkait call centre dengan tujuan untuk memudahkan konsumen menghubungi operator.</p>

Komentar Operator dan Lembaga Regulator untuk perlindungan konsumen di Indonesia

Aspek regulasi	Komentar operator dan regulator
apakah diperlukan untuk mengatur operator menyediakan informasi detail mengenai tagihan?	Perlu untuk mengatur transparansi kepada konsumen, khususnya terkait masala tagihan, dan juga syarat dan ketentuannya.
Apakah diperlukan untuk mengatur operator menyediakan informasi tagihan (detail penggunaan) untuk konsumen pra-bayar?	Konsumen pra-bayar juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi detail, untuk informasi lebih jauh lagi, dapat diatur oleh operator, contohnya penyediaan laporan secara otomatis melalui sms.
Apakah penting untuk mengatur penyediaan layanan tambahan? (VAS)	Layanan tambahan perlu diatur, dan juga termasuk pihak manapun yang menyediakan layanan tambahan ini, dari content provider, operator, sehingga mereka dapat bertanggung jawab satu sama lain terhadap layanan yang ditawarkan.
Apakah perlu untuk mengatur kerahasiaan informasi konsumen?	Ini penting dan perlu untuk mengatur mengenai privasi konsumen, dan hanya operator terkait yang diperbolehkan mengetahui nomor identitas pelanggan dan informasinya.

Komentar Operator dan Lembaga Regulator untuk perlindungan konsumen di Indonesia

Aspek regulasi	Komentar operator dan regulator
Apakah diperlukan untuk mengatur kewajiban layanan untuk memberikan informasi dan edukasi bagi konsumen melalui manual atau buku panduan?	Hal ini perlu diatur terhadap kewajiban layanan dalam memberikan informasi dan edukasi kepada konsumen melalui manual, sehingga konsumen dapat dengan mudah menggunakan layanannya.
Apakah perlu untuk mengatur hak dan kewajiban kepada konsumen dan operator terkait penggunaan layanan?	Perlu diatur syarat dan ketentuan dari setiap layanan, dan juga hak dan kewajiban pada setiap konsumen dan operator.
Apakah ada aspek lain yang dapat dipertimbangkan dalam menyusun kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia?	<ul style="list-style-type: none"> - Regulasi perlu diatur hak dan kewajiban dari setiap konsumen dan operator. - Hak dan kewajiban tidak hanya dari konsumen dan operator saja, tetapi juga penyedia peralatan komunikasi nya juga.

Kepuasan pelanggan terhadap Operator di India

India benchmark PSTN	% Satisfaction with provision of service	% Satisfaction with billing performance	% Satisfaction with customer service	% Satisfaction with network performance	% Satisfaction with maintainability	% Satisfaction with supplementary service	% Satisfaction with overall services
TRAI benchmark	>95%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	>95%
average satisfaction	67.00%	65.94%	64.58%	66.50%	62.33%	68.50%	67.85%

India benchmark Mobile	% Satisfaction with provision of service	% Satisfaction with billing performance	% Satisfaction with customer service	% Satisfaction with network performance	% Satisfaction with maintainability	% Satisfaction with supplementary service	% Satisfaction with overall services
TRAI benchmark	>95%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	>95%
average satisfaction	75.28%	66.64%	63.17%	67.32%	67.10%	66.72%	67.82%

India benchmark Broadband	% Satisfaction with provision of service	% Satisfaction with billing performance	% Satisfaction with customer service	% Satisfaction with network performance	% Satisfaction with maintainability	% Satisfaction with supplementary service	% Satisfaction with overall services
TRAI benchmark	>95%	>90%	>90%	>95%	>95%	>95%	>95%
average satisfaction	66.62%	66.54%	58.04%	60.66%	63.80%	67.74%	65.82%

Kebijakan Regulasi Perlindungan Pelanggan di India

1. Mewajibkan operator untuk menyediakan mekanisme pengajuan keluhan kepada pelanggan melalui 3 mekanisme, yaitu :
 - a. Call centre
 - b. Nodal Officer
 - c. Appellate Authority
2. Operator diwajibkan untuk menyediakan manual produk/layanan
3. Operator wajib memberikan informasi detil mengenai billing prabayar
4. TRAI mengeluarkan standar level threshold untuk setiap parameter terkait dengan kepuasan pelanggan
5. TRAI melakukan audit terhadap pengukuran dan penagihan billing

Regulasi Perlindungan Konsumen di Pakistan

1. Penyediaan layanan, gangguan, dan pemutusan yang berisi :

- Konsumen dapat memilih operator begitu juga dengan layanan yang tersedia sesuai pilihan mereka sendiri, dan layanan akan diberikan secara adil, transparan, efisien, dan bersifat non-diskriminasi.
- Semua tindakan operator terkait pemutusan koneksi layanan akan secara jelas dikomunikasikan kepada konsumen.

2. Praktik komersial

- Operator tidak diperbolehkan menginformasikan informasi palsu kepada pelanggan terkait strategi pemasaran.
- Operator harus menginformasikan tarif dan tagihan secara jelas dan harus mudah dimengerti oleh konsumen.

3. Penggantian terhadap keluhan pelanggan

- Sifat keluhan
- Mekanisme penanganan keluhan
- Prosedur penanganan keluhan
- Keluhan diajukan dengan Authority

4. Kondisi Umum

- Kerahasiaan informasi
- Publikasi
- Force Majeure

Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia

- Ada beberapa badan perlindungan konsumen di Indonesia :
 - BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional)
 1. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)
 2. LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)
 - BRTI (Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia)
 - YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)

Kesimpulan (1)

1. Kepuasan Konsumen rata-rata untuk setiap layanan

Layanan	Nilai	India
Layanan PSTN	62.46 %	66.10 %
Layanan FWA	61.64 %	
Layanan Seluler	59 %	67.72 %
Layanan Internet	59.39 %	64.17 %
Layanan perusahaan	62.21	

- Dibandingkan terhadap hasil survey di India yang dilakukan TRAI (Telecom Regulation Authority of India) pada 2008, kepuasan rata-rata di Indonesia masih di bawah hasil nilai di India.
- Apabila kita membandingkan terhadap threshold benchmark di India, standar TRAI seperti yang terlihat pada tabel di atas, tingkat kepuasan konsumen di Indonesia masih jauh di bawah standar tingkat kepuasan yang diminta di India. Kami menyimpulkan bahwa operator harus meningkatkan performansi mereka di setiap parameter survey pada studi ini.

Kesimpulan (2)

PSTN	% kepuasan terhadap penyediaan layanan	% kepuasan terhadap performansi tagihan	% kepuasan terhadap customer service	% kepuasan terhadap performansi jaringan	% kepuasan terhadap pemeliharaan	%kepuasan terhadap layanan tambahan	% kepuasan terhadap keseluruhan layanan
Indonesia	63.28 %	64.54 %	62.36 %	61.99 %	63.22 %	58.11 %	63.77 %
India	67.00 %	65.94 %	64.58 %	66.50 %	62.33 %	68.50 %	67.85 %

FWA	% kepuasan terhadap penyediaan layanan	% kepuasan terhadap performansi tagihan	% kepuasan terhadap customer service	% kepuasan terhadap performansi jaringan	% kepuasan terhadap pemeliharaan	%kepuasan terhadap layanan tambahan	% kepuasan terhadap keseluruhan layanan
Indonesia	69.05 %	65.93 %	61.46 %	60.71 %	58.27 %	51.79 %	64.29 %
India	-	-	-	-	-	-	-

Kesimpulan (3)

Seluler	% kepuasan terhadap penyediaan layanan	% kepuasan terhadap performansi tagihan	% kepuasan terhadap customer service	% kepuasan terhadap performansi jaringan	% kepuasan terhadap pemeliharaan	%kepuasan terhadap layanan tambahan	% kepuasan terhadap keseluruhan layanan
Indonesia	68.15 %	62.62 %	54.86 %	59.82 %	58.15 %	46.39 %	63.01 %
India	75.28 %	66.64 %	63.17 %	67.32 %	67.10 %	66.72 %	67.82 %

Internet	% kepuasan terhadap penyediaan layanan	% kepuasan terhadap performansi tagihan	% kepuasan terhadap customer service	% kepuasan terhadap performansi jaringan	% kepuasan terhadap pemeliharaan	%kepuasan terhadap layanan tambahan	% kepuasan terhadap keseluruhan layanan
Indonesia	62.78 %	63.10 %	57.66 %	55.24 %	55.95 %	62.22 %	58.82 %
India	66.62 %	66.54 %	58.04 %	60.66 %	63.80 %	67.74 %	65.82 %

Kesimpulan (4)

- Di dalam mekanisme keluhan terhadap kurangnya layanan, kebanyakan konsumen hanya tahu mengenai call centre dalam menangani keluhan, masih kurang mengenal YLKI atau regulator
- BRTI hanya menangani masalah antar operator sejauh ini, bukan antara konsumen dan operator
- Ada perbedaan mekanisme penanganan keluhan untuk individual dan kolektif di YLKI

Rekomendasi (1)

1. BRTI harus membangun fungsinya untuk menangani perlindungan konsumen, antara konsumen dan operator.
2. Regulator harus memberikan perhatian lebih terhadap kualitas layanan terkait kurangnya tingkat kepuasan pada semua parameter yang disurvei.
3. Regulator harus memiliki badan pengawasan yang bertujuan untuk :
 - Mengawasi kualitas layanan yang diberikan operator
 - Mendefinisikan standar kualitas layanan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi.
 - Menyusun mekanisme penggantian rugi, sehingga konsumen bisa mendapatkan ganti rugi atas keluhan mereka dan mendapatkan penyelesaian atas masalah mereka.

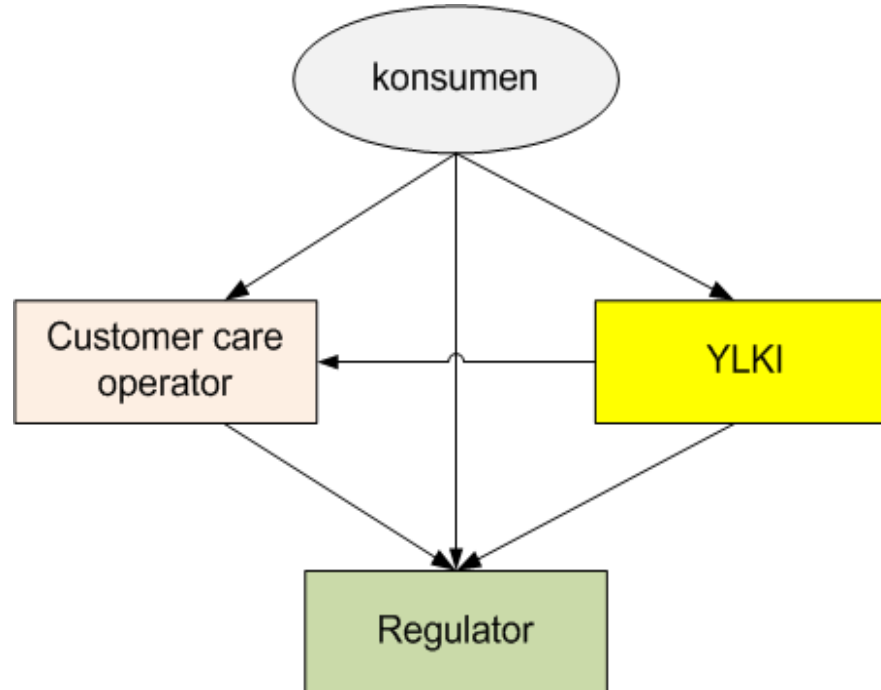
Rekomendasi (2)

4. Regulator harus mempromosikan mekanisme bisnis yang adil antar operator, termasuk :

- Informasi yang baik kepada konsumen, termasuk informasi tarif, syarat dan ketentuan layanan, informasi tagihan dengan tujuan memuaskan dan melindungi konsumen dari perhitungan tagihan yang tidak jelas.
- Iklan yang baik kepada konsumen, dengan tujuan melindungi konsumen dari kebingungan terhadap layanan yang ditawarkan operator.

5. Regulator harus menyusun regulasi untuk mengatur Value Added Service. Regulasi harus mengendalikan penyediaan VAS kepada konsumen, transparansi tagihan, dan kualitas layanan dengan tujuan memuaskan dan melindungi konsumen sebagai pengguna akhir (end user).

Rekomendasi (3)



- 3 Alternatif dan mekanisme penanganan keluhan konsumen
 1. Customer care
 2. YLKI (consumer foundation)
 3. Regulator (BPKN, BRTI)

A solid red square is located on the left side of the slide, partially overlapping the grey bar.

Terima Kasih

