

Peranan Komunikasi Vertikal Antara Manajemen dan Teknisi Lapangan Indihome dalam Penanganan Komplain Pelanggan di Muarateweh Barito Utara

Purnama Hadi Saputra^{1*}, Junaidi², Srie Rosmilawati³

¹⁻³Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Jl. RTA. Milono KM. 1,5, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
purnamahadisaputra@gmail.com

Abstract

management and field technicians, thereby influencing the effectiveness of customer complaint handling in the telecommunications service industry. This study aimed to analyze the role of vertical communication between management and IndiHome field technicians in handling customer complaints at the Regional Telecommunications Office in MuaraTeweh, Barito Utara. A descriptive qualitative approach was employed. Data were collected through observation, interviews, literature review, and documentation involving nine purposively selected informants consisting of a manager, a service coordinator, field technicians, and customers. The data were analyzed using an interactive model comprising data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings revealed that vertical communication plays a significant role in successful complaint handling through five key indicators: openness, message clarity, information accuracy, feedback, and communication intensity. These indicators facilitate effective coordination, accelerate problem resolution, improve decision-making accuracy, and provide customers with timely and reliable information. However, the information accuracy indicator was found to be not yet fully optimal in terms of timeliness, particularly in communicating the estimated arrival time of field technicians to customers. In conclusion, effective vertical communication between management and field technicians is a key factor in accelerating complaint resolution while enhancing customer satisfaction and trust in IndiHome services.

Keywords: Vertical Communication; Customer Complaint Handling; IndiHome; Organizational Communication

Abstrak

Komunikasi vertikal merupakan faktor penting dalam mendukung koordinasi antara manajemen dan teknisi lapangan sehingga berpengaruh terhadap keberhasilan penanganan komplain pelanggan pada perusahaan jasa telekomunikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan layanan IndiHome dalam penanganan komplain pelanggan di Kantor Daerah Telekomunikasi MuaraTeweh, Barito Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang terdiri atas manajer, koordinator layanan, teknisi lapangan, dan pelanggan yang dipilih secara purposif. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi vertikal berperan penting dalam keberhasilan penanganan komplain melalui lima indikator, yaitu keterbukaan komunikasi, kejelasan penyampaian pesan, ketepatan informasi, umpan balik, dan intensitas komunikasi. Kelima indikator tersebut mendukung kelancaran koordinasi, mempercepat penyelesaian gangguan, meningkatkan ketepatan pengambilan keputusan, serta memberikan kepastian informasi kepada pelanggan. Meskipun demikian, indikator ketepatan informasi ditemukan belum sepenuhnya optimal pada dimensi ketepatan waktu, khususnya dalam penyampaian informasi mengenai estimasi waktu kedatangan teknisi kepada pelanggan. Dengan demikian, komunikasi vertikal yang efektif antara manajemen dan teknisi lapangan menjadi faktor utama dalam mempercepat penyelesaian komplain serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Kata Kunci: Komunikasi Vertikal Penanganan Komplain Pelanggan IndiHome Komunikasi Organisasi

Copyright (c) 2026 Purnama Hadi Saputra, Junaidi, Srie Rosmilawati

✉ Corresponding author: Purnama Hadi Saputra

Email Address: purnamahadisaputra@gmail.com (Jl. Jamin Ginting No.41, Kab. Karo, Sumatera Utara)

Received 13 June 2026, Accepted 29 June 2026, Published 16 July 2026

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan unsur mendasar dalam kehidupan organisasi karena menjadi sarana utama penyampaian informasi, pembangunan koordinasi, serta penyatuan tujuan seluruh anggota

organisasi. Effendy (2017) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberikan informasi maupun memengaruhi sikap, pendapat, dan perilaku. Pada konteks organisasi, kualitas komunikasi menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi dalam organisasi berlangsung melalui berbagai arah sesuai dengan struktur dan hubungan kerja yang ada. Pace & Faules (2013) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses penciptaan serta pertukaran pesan di antara unit-unit komunikasi yang saling bergantung untuk mencapai tujuan bersama, baik secara horizontal, diagonal, maupun vertikal. Komunikasi vertikal memiliki peran yang sangat penting karena menjadi jalur utama penyampaian informasi antara pihak manajemen dan pelaksana pekerjaan di tingkat operasional (Effendy, 2017).

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) yang berlangsung secara timbal balik. Pace & Faules (2013) menjelaskan bahwa komunikasi ke bawah memungkinkan pimpinan menyampaikan kebijakan, perintah kerja, dan arahan kepada bawahan, sedangkan komunikasi ke atas memberi kesempatan bawahan menyampaikan laporan, kendala, dan usulan kepada pimpinan. Muhammad (2009) menambahkan bahwa komunikasi ke atas berfungsi menyampaikan umpan balik mengenai kondisi yang terjadi di tingkat bawah sehingga pimpinan memperoleh gambaran yang akurat untuk pengambilan keputusan.

Organisasi jasa menempatkan efektivitas koordinasi antara manajemen dan petugas operasional sebagai penentu keberhasilan pelayanan, bukan semata-mata kualitas produk atau teknologi yang dimiliki. Robbins & Judge (2015) menjelaskan bahwa komunikasi vertikal memungkinkan pimpinan menyampaikan tujuan, kebijakan, serta prosedur kerja kepada bawahan, sementara bawahan menyampaikan informasi mengenai kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Arus informasi dua arah tersebut menjadi dasar bagi organisasi untuk mengambil keputusan secara tepat serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penanganan komplain pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat bergantung pada efektivitas komunikasi vertikal. Tjiptono (2018) menyatakan bahwa kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan, sebab penanganan yang cepat, tepat, dan konsisten akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan. Kotler & Keller (2019) menegaskan bahwa keluhan muncul ketika kinerja layanan berada di bawah harapan pelanggan sehingga keluhan sekaligus menjadi umpan balik penting bagi perbaikan layanan.

Persoalan keluhan pelanggan pada sektor telekomunikasi bukan sekadar fenomena lokal. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat bahwa sektor telekomunikasi konsisten berada pada peringkat tiga hingga lima besar sektor yang paling banyak diadukan konsumen secara nasional, dengan 125 pengaduan pada tahun 2024 dan 106 pengaduan pada tahun 2025, yang sebagian

besar berkaitan dengan gangguan jaringan internet, keluhan pelayanan, serta informasi yang tidak sesuai dengan

kondisi di lapangan (YLKI, 2025; YLKI, 2026). Data ini memperkuat asumsi bahwa keluhan pelanggan pada layanan telekomunikasi, termasuk IndiHome, banyak berakar dari persoalan penyampaian informasi yang tidak akurat maupun tidak tepat waktu antara pihak internal perusahaan dan pelanggan, sehingga menegaskan pentingnya komunikasi vertikal yang efektif antara manajemen dan teknisi lapangan sebagai pihak yang langsung berhadapan dengan persoalan tersebut. Observasi awal peneliti di Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) MuaraTeweh turut menemukan bahwa sebagian keluhan pelanggan muncul akibat keterlambatan penyampaian informasi mengenai jadwal penanganan gangguan, yang mengindikasikan adanya celah pada arus komunikasi antara manajemen dan teknisi di lapangan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) MuaraTeweh, ditemukan fenomena bahwa jumlah komplain pelanggan terhadap layanan IndiHome pada periode April sampai dengan Juni 2026 masih berada pada angka yang cukup tinggi dan cenderung fluktuatif dari bulan ke bulan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Jumlah Komplain Pelanggan IndiHome Bulan April–Juni 2026 di Datel MuaraTeweh

Bulan	Jumlah Komplain (Orang)
April 2026	226
Mei 2026	180
Juni 2026	190

Sumber: Data Laporan Komplain Datel MuaraTeweh, 2026

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah komplain pelanggan sempat menurun dari 226 pengaduan pada bulan April 2026 menjadi 180 pengaduan pada bulan Mei 2026, namun kembali meningkat menjadi 190 pengaduan pada bulan Juni 2026. Fluktuasi tersebut mengindikasikan bahwa penanganan komplain belum sepenuhnya stabil, sehingga arus komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan menjadi faktor penting yang perlu dicermati agar penurunan jumlah komplain dapat dipertahankan secara konsisten.

Beberapa laporan komplain pelanggan yang dihimpun peneliti selama studi pendahuluan turut memperkuat gambaran persoalan tersebut. Laporan pertama, pelanggan di wilayah MuaraTeweh melaporkan gangguan jaringan internet yang terputus selama dua hari tanpa kepastian waktu perbaikan dari teknisi. Laporan kedua, pelanggan mengeluhkan keterlambatan kedatangan teknisi lapangan yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah diinformasikan sebelumnya. Laporan ketiga, pelanggan menyampaikan bahwa informasi mengenai status penanganan gangguan yang diberikan petugas administrasi berbeda dengan kondisi yang disampaikan teknisi di lapangan. Laporan keempat, pelanggan melaporkan gangguan berulang pada perangkat modem yang telah beberapa kali ditangani namun belum terselesaikan secara tuntas. Keempat laporan tersebut menggambarkan bahwa persoalan komplain pelanggan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga erat kaitannya dengan kelancaran arus informasi antara manajemen dan teknisi lapangan di lokasi.

Keberhasilan penanganan komplain tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas garis depan, tetapi juga oleh kelancaran komunikasi vertikal di dalam organisasi. Informasi keluhan yang diterima dari pelanggan harus segera diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk diputuskan, kemudian hasil keputusan disampaikan kembali kepada petugas lapangan sebagai dasar tindakan penyelesaian. Proses tersebut menempatkan komunikasi vertikal sebagai penghubung utama antara kebijakan manajemen dan tindakan teknis di lapangan (Pace & Faules, 2013).

PT Telkom Indonesia melalui layanan IndiHome merupakan penyedia layanan telekomunikasi yang setiap hari berinteraksi dengan pelanggan melalui berbagai layanan dan penanganan gangguan. Penanganan komplain pelanggan pada perusahaan ini melibatkan koordinasi yang erat antara manajemen, petugas administrasi layanan, serta teknisi lapangan yang melakukan pemeriksaan dan perbaikan jaringan secara langsung di lokasi pelanggan. Setiap laporan gangguan harus diproses melalui alur komunikasi yang jelas agar informasi mengenai jenis gangguan, prioritas pekerjaan, prosedur penyelesaian, hingga hasil pekerjaan dapat diterima secara akurat oleh seluruh pihak yang terlibat.

Teknisi lapangan menempati posisi strategis karena menjadi ujung tombak perusahaan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Teknisi tidak hanya melaksanakan instruksi manajemen, tetapi juga menjadi sumber informasi utama mengenai kondisi riil di lapangan, termasuk kendala teknis dan hambatan dalam penyelesaian gangguan. Informasi tersebut perlu disampaikan kembali kepada manajemen melalui komunikasi ke atas agar keputusan yang diambil benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan (Muhammad, 2009).

Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) MuaraTeweh merupakan unit operasional PT Telkom Indonesia yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan IndiHome di wilayah Kabupaten Barito Utara dan sekitarnya. Karakteristik wilayah pelayanan yang luas dengan kondisi geografis beragam menyebabkan penanganan gangguan dan komplain pelanggan memerlukan koordinasi yang cepat, akurat, dan berkesinambungan antara manajemen dan teknisi lapangan. Ketepatan penyampaian informasi pada setiap jenjang akan sangat memengaruhi kecepatan penyelesaian komplain dan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Praktik komunikasi vertikal tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Perbedaan persepsi terhadap instruksi, keterlambatan penyampaian informasi, kurang lengkapnya umpan balik dari lapangan, serta kendala koordinasi antarpihak dapat memengaruhi efektivitas penanganan komplain. Pace & Faules (2013) menjelaskan bahwa komunikasi ke bawah rentan mengalami distorsi pesan, sedangkan komunikasi ke atas kerap terganggu oleh penyaringan informasi dan perbedaan status, sehingga informasi penting dari lapangan berpotensi tidak tersampaikan secara utuh kepada pimpinan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi pada layanan PT Telkom. Fithriani et al. (2025) menemukan bahwa strategi komunikasi customer care berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome, sementara Putri (2025) menunjukkan bahwa komunikasi efektif customer service melalui empati dan tindak lanjut yang konsisten meningkatkan penanganan keluhan. Abdullah et al. (2024) membuktikan pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan

pelanggan, Tanjung & Rahman (2023) menemukan peran kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas, serta Syahputri (2022) mendeskripsikan strategi komunikasi customer care dalam mempertahankan pelanggan.

Dibandingkan dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini memiliki persamaan pada objek layanan yang dikaji, yaitu sama-sama berfokus pada konteks penanganan keluhan atau kepuasan pelanggan IndiHome maupun layanan PT Telkom. Meskipun demikian, terdapat perbedaan mendasar pada unit analisis dan sudut pandang kajian. Fithriani et al. (2025), Putri (2025), dan Syahputri (2022) menempatkan strategi komunikasi customer care atau customer service sebagai objek utama, sedangkan Abdullah et al. (2024) dan Tanjung & Rahman (2023) menyoroti kualitas pelayanan, produk, dan kepercayaan sebagai determinan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Seluruh penelitian tersebut menempatkan pelanggan sebagai unit analisis dan berfokus pada komunikasi eksternal antara petugas layanan dan pelanggan, sementara proses komunikasi internal yang mendasari kesiapan petugas dalam menangani keluhan belum dikaji secara mendalam. Penelitian ini berbeda karena menempatkan manajemen dan teknisi lapangan sebagai unit analisis utama serta mengkaji komunikasi vertikal internal organisasi sebagai faktor yang mendasari keberhasilan penanganan komplain, bukan sebagai hasil akhir pelayanan kepada pelanggan.

Kesenjangan penelitian terlihat dari kecenderungan penelitian terdahulu yang lebih menitikberatkan pada perspektif pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan, maupun loyalitas sebagai hasil akhir pelayanan. Kajian mengenai komunikasi internal organisasi, khususnya peranan komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan sebagai faktor yang mendasari keberhasilan penanganan komplain pada perusahaan jasa telekomunikasi di tingkat daerah, masih relatif terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang menempatkan komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan sebagai objek utama dalam konteks penanganan komplain pelanggan IndiHome di Datel MuaraTeweh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan IndiHome dalam penanganan komplain pelanggan di MuaraTeweh, Barito Utara, yang ditinjau melalui indikator keterbukaan, kejelasan pesan, ketepatan informasi, umpan balik, dan intensitas komunikasi (Pace & Faules, 2013; Muhammad, 2009).

Kerangka berpikir penelitian ini disusun berdasarkan konsep komunikasi vertikal dari Pace & Faules (2013) dan Muhammad (2009). Manajemen Datel MuaraTeweh menyampaikan kebijakan, instruksi, dan penugasan penanganan gangguan kepada teknisi lapangan melalui komunikasi ke bawah (downward communication), sedangkan teknisi lapangan menyampaikan laporan hasil pekerjaan, kendala teknis, dan kondisi riil di lapangan kepada manajemen melalui komunikasi ke atas (upward communication). Kedua arus komunikasi tersebut dianalisis melalui lima indikator, yaitu keterbukaan, kejelasan pesan, ketepatan informasi, umpan balik, dan intensitas komunikasi, yang secara bersama-sama membentuk kualitas komunikasi vertikal di dalam organisasi. Kualitas komunikasi vertikal tersebut selanjutnya memengaruhi setiap tahap penanganan komplain pelanggan, mulai dari penerimaan laporan, identifikasi masalah, tindak lanjut, penyelesaian gangguan, hingga evaluasi layanan (Tjiptono,

2018), yang pada akhirnya bermuara pada keberhasilan penanganan komplain serta kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome. Alur berpikir ini menjadi dasar bagi peneliti dalam mengeksplorasi dan menganalisis data di lapangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Moleong (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bermaksud memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks alamiah. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai peranan komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan IndiHome dalam penanganan komplain pelanggan di MuaraTeweh Barito Utara.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) MuaraTeweh PT Telkom Indonesia, yang merupakan unit operasional penyelenggara layanan IndiHome di wilayah Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah, pada bulan April hingga Mei 2026. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari 9 informan yang dipilih secara purposif, yaitu 1 orang manajer, 1 orang koordinator service assurance, 3 orang teknisi lapangan, dan 4 orang pelanggan IndiHome yang pernah mengajukan serta memperoleh penyelesaian komplain. Data sekunder diperoleh dari jurnal dan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa observasi merupakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, sedangkan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang berwenang. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, artikel jurnal, dan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian (Yusuf, 2020), sementara dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan hasil observasi dan foto kegiatan di lapangan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih hal-hal pokok, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap hingga diperoleh kesimpulan yang kredibel. Keabsahan data diuji melalui credibility, transferability, dependability, dan confirmability untuk menjamin bahwa data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN DISKUSI

Gambaran Umum Penanganan Komplain Pelanggan IndiHome di Muarateweh Barito Utara.

Gambaran umum penanganan komplain pelanggan diperlukan untuk memahami konteks organisasi, struktur kerja, serta alur komunikasi yang berlangsung antara manajemen dan teknisi lapangan di Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) Muarateweh. Pemahaman konteks ini penting karena keberhasilan penanganan komplain tidak dapat dilepaskan dari pola koordinasi yang terbangun

di antara setiap jenjang organisasi. Dengan memahami gambaran awal ini, analisis terhadap peranan komunikasi vertikal dalam penanganan komplain pelanggan dapat dilakukan secara lebih objektif, sistematis, dan komprehensif.



Gambar 1. Penanganan Indihome di Lapangan

Penanganan komplain pelanggan IndiHome di Datel Muarateweh dilakukan melalui struktur kerja berjenjang. Manager Branch dibantu Korlap Assurance mengoordinasikan penanganan gangguan, sedangkan teknisi dibagi berdasarkan segmen B2B (Indibiz), B2C (IndiHome), dan wilayah khusus (Wilsus). Proses penanganan diawali dari laporan pelanggan melalui call center, aplikasi, atau saluran resmi lainnya, kemudian diidentifikasi Korlap Assurance, didistribusikan kepada teknisi melalui aplikasi *work order* dan grup pesan instan, lalu ditutup dengan pelaporan hasil kepada Korlap dan manajemen. Sebagaimana disampaikan oleh Manager Branch:

“Alur penanganan gangguan di kami sudah jelas, dari laporan pelanggan yang masuk, kemudian diteruskan ke Korlap, lalu ditugaskan ke teknisi sesuai segmennya, dan setelah selesai teknisi wajib melaporkan kembali hasilnya. Jadi setiap tahap ada komunikasinya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penanganan komplain pelanggan di Datel Muarateweh berlangsung melalui komunikasi vertikal yang berjenjang, baik dari manajemen kepada teknisi maupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan Pace & Faules (2013) yang menyatakan bahwa komunikasi vertikal merupakan arus komunikasi formal antarjenjang organisasi yang mencakup komunikasi ke bawah dan ke atas. Dengan demikian, keberhasilan penanganan komplain tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada efektivitas komunikasi vertikal yang menghubungkan kebijakan manajemen dengan pelaksanaan di lapangan.

Keterbukaan Komunikasi antara Manajemen dan Teknisi Lapangan

Keterbukaan merupakan indikator pertama dari komunikasi vertikal yang berkaitan dengan kesediaan pimpinan menyampaikan informasi kepada bawahan serta kesediaan menerima informasi dan masukan dari bawahan (Pace & Faules, 2013; Muhammad, 2009). Dalam konteks penanganan komplain pelanggan, keterbukaan komunikasi menjadi dasar yang memungkinkan teknisi lapangan menyampaikan kondisi nyata yang dihadapi tanpa rasa segan, sehingga manajemen memperoleh gambaran yang utuh untuk mengambil keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen Datel Muarateweh membangun keterbukaan komunikasi melalui koordinasi rutin serta penggunaan grup komunikasi yang menghubungkan seluruh tim. Manajemen menekankan bahwa teknisi tidak perlu ragu menyampaikan kendala yang dihadapi di lapangan sekecil apa pun, karena justru dari informasi tersebut keputusan yang tepat dapat diambil. Seperti yang disampaikan oleh Manager Branch, bahwa:

“Kami membangun keterbukaan lewat grup komunikasi tim dan koordinasi rutin. Saya selalu tekankan ke teman-teman teknisi untuk tidak ragu menyampaikan kendala di lapangan, sekecil apa pun, karena dari situ justru kami bisa mengambil keputusan yang tepat.”

Keterbukaan tersebut juga dirasakan pada tingkat Koordinator Lapangan yang menjadi penghubung langsung antara manajemen dan teknisi. Korlap Assurance menyatakan bahwa dirinya senantiasa terbuka menerima masukan dari teknisi, terutama menyangkut kendala akses lokasi maupun ketersediaan material perbaikan. Seperti yang disampaikan oleh Korlap Assurance, bahwa:

“Setiap ada gangguan yang masuk, saya selalu terbuka menerima masukan dari teman-teman teknisi. Kalau ada kendala akses atau materialnya kurang, mereka bisa langsung lapor ke saya tanpa harus menunggu.”

Dari sisi pelaksana, teknisi lapangan turut merasakan adanya keterbukaan komunikasi dengan pihak manajemen. Hal ini terlihat dari kemudahan teknisi dalam menghubungi atasan ketika menghadapi kendala di lapangan, termasuk pada lokasi yang jauh dan sulit dijangkau. Seperti yang disampaikan oleh teknisi Wilsus, bahwa:

“Komunikasi dengan atasan cukup terbuka. Kalau saya menemukan kendala di lokasi yang jauh, saya bisa langsung menghubungi Korlap, dan biasanya direspons dengan cepat.”

Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan komunikasi vertikal di Datel Muarateweh berlangsung dua arah antara manajemen dan teknisi. Hal ini sejalan dengan Effendy (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi timbal balik mendukung koordinasi dan penyamaan persepsi, serta didukung oleh Evelina & Angeline (2014) yang menemukan bahwa keterbukaan, termasuk melalui *open door policy*, membangun komunikasi organisasi yang sehat. Dengan demikian, keterbukaan komunikasi menjadi fondasi penting dalam memperlancar penanganan komplain karena informasi lapangan dapat mengalir secara cepat dan tepat kepada manajemen.

Kejelasan Pesan dan Instruksi dalam Penanganan Komplain

Kejelasan pesan merupakan indikator komunikasi vertikal yang menekankan bahwa instruksi, arahan, dan informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh penerima sehingga tidak menimbulkan penafsiran ganda (Pace & Faules, 2013). Dalam penanganan komplain pelanggan, kejelasan instruksi dari manajemen kepada teknisi sangat menentukan ketepatan tindakan yang dilakukan di lapangan, sebab instruksi yang kabur berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyelesaian gangguan.

Berdasarkan hasil penelitian, Korlap Assurance memastikan kejelasan instruksi dengan menyebutkan secara rinci nomor layanan, lokasi, dan jenis gangguan, kemudian melakukan konfirmasi

ulang untuk memastikan teknisi telah memahami penugasan sebelum berangkat. Seperti yang disampaikan oleh Korlap Assurance, bahwa:

“Saya memastikan instruksinya jelas dengan menyebutkan nomor layanan, lokasi, dan jenis gangguannya, lalu saya konfirmasi ulang apakah teknisi sudah paham sebelum mereka berangkat ke lapangan.”

Kejelasan instruksi tersebut dikonfirmasi pula oleh teknisi lapangan. Teknisi menyatakan bahwa perintah kerja yang diterima melalui aplikasi diperjelas kembali melalui grup komunikasi, sehingga mereka memahami lokasi tujuan dan jenis gangguan yang harus ditangani. Seperti yang disampaikan oleh teknisi B2C (IndiHome), bahwa:

*“Instruksi yang saya terima cukup jelas, biasanya lewat *work order* di aplikasi dan diperjelas lagi di grup, jadi saya tahu harus ke mana dan menangani gangguan jenis apa.”*

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah di Datel Muarateweh berlangsung jelas melalui media tertulis dan konfirmasi langsung. Hal ini sejalan dengan Pace & Faules (2013) yang menyatakan bahwa komunikasi ke bawah berfungsi menyampaikan informasi dan arahan kerja kepada bawahan, serta didukung oleh Priastika et al. (2025) yang menemukan bahwa rapat, briefing, dan media tertulis memudahkan pelaksanaan instruksi. Kejelasan instruksi tersebut juga mendukung prinsip kecepatan penanganan keluhan menurut Tjiptono (2018), sehingga teknisi dapat menyelesaikan komplain lebih cepat dan tepat.

Ketepatan Informasi Komplain Pelanggan

Ketepatan informasi merupakan indikator komunikasi vertikal yang menekankan akurasi informasi sesuai kebutuhan tugas (Pace & Faules, 2013; Muhammad, 2009). Dalam penanganan komplain, ketepatan data pelanggan, lokasi, dan jenis gangguan sangat penting agar teknisi dapat melakukan penanganan dengan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, Korlap Assurance memastikan informasi yang diteruskan kepada teknisi telah sesuai dengan laporan pelanggan, meliputi nomor layanan, nama pelanggan, dan lokasi gangguan. Sebagaimana disampaikan oleh Korlap Assurance:

“Data gangguan yang kami teruskan ke teknisi selalu kami pastikan sesuai dengan laporan pelanggan, mulai dari nomor internet, nama, sampai titik lokasinya, supaya teknisi tidak salah datang.”

Tabel 2. Data Komunikasi Penerusan Informasi Gangguan Pelanggan kepada Teknisi Lapangan
Tiket INC50748338

Field	Keterangan
No. Tiket	INC50748338
Nomor HP Pelanggan	6282153519797 / 05283033057
Nomor Layanan (No. Internet)	162412300199
Jenis Layanan	inettbc
Prioritas / Tag	diamond (#CXDanantara)
Nama Pelanggan	BAGUS LEO WAHYUDI
CP (Contact Person Alternatif)	081219379449
Detail Case	inettbc OFFLINE. Mohon segera dipercepat perbaikannya rekan dan konfirmasi ke WA pelanggan atau CP alternatif apabila datang ke lokasi. Diupayakan selesai hari ini (urgent).
Status Nomor di DSC	OK

Sub Status	-
Status Pembayaran	OK
Type ONT	(khusus muncul apabila status ONT Obsolete)
Lampiran Lightshoot	https://prnt.sc/cvin_Xirnl-O
Kategori	PRC
Segmen Pelanggan	#HVC DIAMOND

Tiket INC17055412

Field	Keterangan
No. Tiket	INC17055412
Waktu Lapor	22:07:14
No. Pengaduan	194295
Sumber Laporan	Sosmed (WhatsApp)
Nama Pelanggan	ELMI RIJALI
Nomor Layanan (No.Internet)	162411201609
Nomor HP Pelanggan	085251824273
Jenis Keluhan	Project Penggantian STB Obsolete
Kode FCR	[Z_PERMINTAAN][PL-TSEL][PL-TSEL]
Tanggal Open	2024-10-01 10:52:02
Unit Penerima	TIF HD DISTRICT KALTENG
Segmen Layanan	PL-TSEL / IPTV / KALTENG / MTW
Status	ANALYSIS
Tanggal Update	2024-10-02 09:00:22
PIC Administrasi	DIANA ANGGREANI CHRISTIN
Kategori Pelanggan	HVC GOLD
No. Order	32563793
Tipe Layanan	SILVER Fiber
Jenis Keluhan Detail	IPTV NONTECHNICAL Keluhan/kendala Project Penggantian STB Obsolete
Lokasi ODP	ODP-MTW-FF/010 FF/D02/010.01
Alamat	A Yani Gg SDLB No. 59, Melayu, Teweh Tengah
Perangkat	ZTEGC0E33DCA
Status Garansi	NON GUARANTEE
Teknisi Penanggung Jawab	TAUFIK DURAHMAN (NIK 15810005 / 15893042)
Grup Koordinasi WA	@Ufik_mtw @wahyupojmtw @Purnamahadisaputra @Ronymtw @Mahdi_Mtw

Tiket INC17099418

Field	Keterangan
No. Tiket	INC17099418
Jenis Keluhan (Ringkas)	Permintaan penggantian perangkat ONT karena hilang
Nomor Layanan (No.Internet)	162411210030
Nama Pelanggan	YENI PRAHESTI / Wijaya
Nomor HP Pelanggan	085389545454 / 6285389545454
Alamat	Jl. Pramuka, depan Kompi C, Muara Teweh (Panti Ajar V 54, Kab. Barito Utara, Lanjas, Teweh Tengah, 73812)
Lampiran	Surat kehilangan dari kepolisian: https://prnt.sc/Hi4
Tanggal Open	2024-10-02 09:50:40
Unit Penerima	TIF HD DISTRICT KALTENG
Segmen Layanan	PL-TSEL / INTERNET / KALTENG / MTW
Status	BACKEND

Tanggal Update	2024-10-02 09:50:46; Customer Assign 2024-10-02 13:00:00
PIC	23254379
No. Order	61174632
Tipe Layanan	SILVER Fiber
Jenis Keluhan Detail	INTERNET TECHNICAL Modem rusak
PIC Teknis Backend	16013492 MUHAMMAD YOGI KURNIAWAN
Lokasi ODP	ODP-MTW-FL/021 FL/D01/021.01
Status Garansi	NOT GUARANTEE
Perangkat ONT	ZTEGCF8A71EB, tipe HG260, merk ZTE
Koordinat Lokasi	-0.9548379202, 114.89478463
Teknisi Penanggung Jawab	MAULANA (NIK 16840211)
Grup Koordinasi WA	@amang Lana @Purnamahadisaputra @Ronymtw @Jerry Ar
Catatan Janji	Janji (manja) jam 1 siang

Sumber: Data Tiket Penanganan Gangguan Datel MuaraTeweh

Ketepatan informasi ini dirasakan penting terutama oleh teknisi yang menangani pelanggan segmen bisnis (B2B/Indibiz), karena pelanggan instansi dan badan usaha menuntut kepastian dan kecepatan penanganan yang tinggi. Seperti yang disampaikan oleh teknisi B2B (Indibiz), bahwa:

“Untuk pelanggan Indibiz seperti instansi atau usaha, informasi gangguannya harus benar-benar akurat, karena layanan mereka tidak boleh lama mati. Sejauh ini informasi yang saya terima sudah cukup tepat.”

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan informasi yang mengalir secara vertikal turut menentukan kelancaran penanganan komplain pelanggan. Hal ini sejalan dengan Muhammad (2009) yang menegaskan bahwa anggota organisasi mengharapkan informasi yang lebih baik dan tepat waktu guna mendukung penyelesaian tugas dan pengambilan keputusan. Informasi yang akurat juga sejalan dengan prinsip penanganan keluhan yang dikemukakan Tjiptono (2018), khususnya pada tahap mengidentifikasi keluhan secara tepat agar dapat ditindaklanjuti sesuai dengan jenis dan penyebabnya. Dengan demikian, ketepatan informasi menjadi prasyarat agar tindakan teknisi di lapangan benar-benar menjawab permasalahan yang dialami pelanggan.

Umpan Balik dari Teknisi Lapangan kepada Manajemen

Umpan balik merupakan indikator komunikasi vertikal yang menandai berlangsungnya komunikasi dua arah, yaitu adanya tanggapan dari penerima atas pesan yang diterima (Pace & Faules, 2013). Dalam penanganan komplain pelanggan, umpan balik berbentuk komunikasi ke atas, yaitu laporan teknisi kepada manajemen mengenai hasil pelaksanaan pekerjaan serta kendala yang dihadapi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, teknisi lapangan diwajibkan menutup tiket pekerjaan pada aplikasi dan menyampaikan laporan hasil kepada Korlap, yang umumnya disertai dengan dokumentasi berupa foto perbaikan dan kondisi layanan setelah kembali normal. Seperti yang disampaikan oleh teknisi Wilsus, bahwa:

“Setelah pekerjaan selesai, saya wajib menutup tiket di aplikasi dan melaporkan hasilnya ke Korlap, biasanya disertai foto perbaikan dan kondisi layanan setelah normal.”

Bagi manajemen, umpan balik dari teknisi memiliki nilai penting karena menjadi dasar untuk memastikan gangguan benar-benar telah terselesaikan serta menjadi bahan evaluasi atas kualitas layanan. Seperti yang disampaikan oleh Manager Branch, bahwa:

“Umpan balik dari teknisi itu penting buat kami. Dari laporan mereka, kami tahu gangguannya benar-benar selesai atau masih perlu tindak lanjut, sekaligus jadi bahan evaluasi kami.”

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi ke atas di Datel Muarateweh telah berjalan terstruktur melalui pelaporan dan dokumentasi. Hal ini sejalan dengan Muhammad (2009) yang menyatakan bahwa komunikasi ke atas berfungsi menyampaikan umpan balik kepada pimpinan sebagai dasar pengambilan keputusan. Temuan ini juga selaras dengan Evelina & Angeline (2014) yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas mencakup penyampaian permohonan, pendapat, dan laporan progres pekerjaan. Umpan balik tersebut turut mendukung tahap evaluasi penanganan keluhan sebagaimana dikemukakan Lupiyoadi & Hamdani (2016), karena laporan teknisi menjadi dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Intensitas Komunikasi dalam Proses Penanganan Komplain

Intensitas komunikasi merupakan indikator yang berkaitan dengan frekuensi dan keberlangsungan komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang mendukung kelancaran koordinasi (Pace & Faules, 2013; Muhammad, 2009). Dalam penanganan komplain pelanggan, intensitas komunikasi yang memadai memungkinkan setiap perkembangan penanganan gangguan dapat dipantau dan dikoordinasikan secara berkesinambungan.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi antara manajemen dan teknisi berlangsung secara intens selama proses penanganan komplain, bahkan dapat terjadi beberapa kali dalam sehari, terutama ketika jumlah gangguan meningkat atau terdapat gangguan yang bersifat prioritas. Seperti yang disampaikan oleh Korlap Assurance, bahwa:

“Selama penanganan komplain, komunikasinya cukup intens, bisa beberapa kali dalam sehari, apalagi kalau gangguannya banyak atau ada yang harus diprioritaskan.”

Intensitas komunikasi ini juga dirasakan oleh teknisi lapangan yang melakukan koordinasi hampir setiap hari dengan manajemen, khususnya pada saat gangguan menumpuk atau terdapat pelanggan yang harus didahulukan. Seperti yang disampaikan oleh teknisi B2C (IndiHome), bahwa:

“Komunikasi dengan manajemen cukup sering, hampir setiap hari ada koordinasi, apalagi kalau gangguan menumpuk atau ada pelanggan yang harus diprioritaskan.”

Temuan ini menunjukkan bahwa intensitas komunikasi yang tinggi mendukung kelancaran koordinasi penanganan komplain pelanggan. Hal ini sejalan dengan Pace & Faules (2013) yang menekankan pentingnya keberlangsungan dan frekuensi komunikasi dalam menjaga koordinasi organisasi, serta didukung oleh Syahputri (2022) yang menemukan bahwa komunikasi berkesinambungan antarunit mendukung penerimaan, tindak lanjut, dan penyelesaian keluhan pelanggan. Dengan demikian, intensitas komunikasi vertikal yang memadai membuat penanganan komplain lebih dinamis dan responsif terhadap kondisi di lapangan.

Peranan Komunikasi Vertikal dalam Keberhasilan Penanganan Komplain Pelanggan

Kelima indikator komunikasi vertikal, yaitu keterbukaan, kejelasan pesan, ketepatan informasi, umpan balik, dan intensitas komunikasi, secara bersama-sama mendukung setiap tahap penanganan komplain pelanggan, mulai dari penerimaan, identifikasi masalah, tindak lanjut, penyelesaian, hingga evaluasi (Tjiptono, 2018). Keterbukaan dan intensitas komunikasi mendukung koordinasi, kejelasan pesan dan ketepatan informasi mendukung penanganan yang tepat, sedangkan umpan balik menunjang penyelesaian dan evaluasi layanan. Peran tersebut juga tercermin dari pengalaman pelanggan, termasuk segmen bisnis (Indibiz), yang merasakan respons penanganan komplain secara cepat, sebagaimana disampaikan pelanggan Indibiz dari TALA Coffee & Eatery.

“Waktu internet di kafe kami mati, saya langsung lapor dan teknisinya datang di hari yang sama. Buat usaha seperti kami yang butuh internet untuk kasir dan QRIS, respons cepat itu sangat membantu.”

Hal serupa disampaikan oleh pelanggan Indibiz dari instansi pemerintah, yang menekankan pentingnya kepastian informasi mengenai perkembangan penanganan gangguan. Seperti yang disampaikan oleh pelanggan Indibiz dari Departemen Agama Kabupaten Barito Utara, bahwa:

“Saya menyampaikan gangguan melalui petugas, dan ditindaklanjuti dengan baik. Petugasnya memberi tahu perkembangan perbaikannya, jadi kami tidak menunggu tanpa kepastian.”

Dari sisi pelanggan rumah tangga (IndiHome), penanganan komplain juga dinilai memuaskan, terutama karena teknisi melakukan konfirmasi dan datang sesuai dengan kesepakatan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pelanggan IndiHome, bahwa:

“Pengalaman lapor komplain cukup memuaskan. Setelah saya laporkan, teknisinya menghubungi dan datang sesuai janji, sehingga gangguan WiFi saya bisa teratasi.”

Meskipun demikian, masih terdapat catatan dari pelanggan mengenai kejelasan informasi waktu kedatangan teknisi yang dinilai perlu ditingkatkan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pelanggan IndiHome, bahwa:

“Awalnya saya agak khawatir lama, tapi ternyata ditangani dengan baik. Hanya saja, kadang informasi kapan teknisi datang bisa lebih jelas lagi.”

Berdasarkan temuan penelitian, komunikasi vertikal yang terbuka, jelas, tepat, disertai umpan balik, dan intens berperan penting dalam keberhasilan penanganan komplain pelanggan IndiHome di Datel Muarateweh. Temuan ini sejalan dengan Tjiptono (2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan penanganan keluhan bergantung pada kecepatan, keadilan, kemudahan, dan empati yang didukung koordinasi internal. Hasil ini juga selaras dengan Putri (2025) yang menemukan bahwa komunikasi efektif meningkatkan penanganan keluhan, serta didukung oleh Indrawati & Syafrida (2024) dan Fithriani et al. (2025) yang membuktikan bahwa pelayanan keluhan dan komunikasi yang responsif, empatik, dan solutif meningkatkan loyalitas, kepuasan, dan kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, komunikasi vertikal yang efektif antara manajemen dan teknisi lapangan tidak hanya mempercepat penyelesaian komplain, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi vertikal antara manajemen dan teknisi lapangan IndiHome telah cukup berperan dalam mendukung keberhasilan penanganan komplain pelanggan di Datel Muarateweh, Kabupaten Barito Utara. Ditinjau dari lima indikator komunikasi vertikal menurut Pace & Faules (2013) dan Muhammad (2009), indikator keterbukaan, kejelasan pesan, umpan balik, dan intensitas komunikasi telah berperan optimal. Komunikasi berlangsung dua arah, instruksi disampaikan secara jelas, laporan teknisi terdokumentasi dengan baik, serta koordinasi dilakukan secara intens, terutama dalam penanganan gangguan prioritas.

Namun, indikator ketepatan informasi belum sepenuhnya optimal, khususnya terkait ketepatan waktu penyampaian informasi kepada pelanggan mengenai estimasi kedatangan teknisi. Meskipun informasi internal yang diterima teknisi telah akurat, penyampaian kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kelima indikator mendukung setiap tahap penanganan komplain, mulai dari penerimaan hingga evaluasi. Pengalaman pelanggan juga menunjukkan bahwa penanganan komplain umumnya cepat dan tepat, meskipun masih diperlukan peningkatan kepastian informasi waktu kedatangan teknisi. Dengan demikian, komunikasi vertikal yang efektif menjadi faktor penting dalam mempercepat penyelesaian komplain serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan IndiHome.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Datel Muarateweh disarankan mempertahankan keterbukaan komunikasi dengan teknisi serta meningkatkan mekanisme penyampaian informasi kepada pelanggan, khususnya terkait estimasi kedatangan teknisi dan perkembangan penanganan gangguan. Teknisi juga diharapkan terus menjaga ketepatan dan kelengkapan laporan sebagai bahan evaluasi layanan. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menyusun strategi komunikasi internal yang lebih efektif, sedangkan penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah informan, wilayah penelitian, atau menggunakan pendekatan lain agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai komunikasi vertikal pada perusahaan jasa telekomunikasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Telkom Indonesia, khususnya Kantor Daerah Telekomunikasi (Datel) MuaraTeweh Kabupaten Barito Utara, beserta seluruh informan yang telah bersedia memberikan data dan informasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya serta dosen pembimbing atas bimbingan dan dukungan selama proses penelitian.

REFERENSI

Abdullah, W. A., Pranata, R. M., & Nurfauzan, M. I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna WiFi IndiHome Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 10(1).

- Effendy, O. U. (2017). Ilmu komunikasi: Teori dan praktek. PT Remaja Rosdakarya.
- Evelina, L. W., & Angeline, M. (2014). Komunikasi vertikal dan horizontal dalam membentuk gaya kepemimpinan berbasis kearifan lokal: Studi pada Binus University. *Humaniora*, 5(1), 445–454.
- Fithriani, N., Rubiyanty, D., & Suhaety, Y. (2025). Pengaruh strategi komunikasi customer care PT Telkom Dompu dalam mempertahankan loyalitas pelanggan IndiHome. *Economics and Digital Business Review*, 7(1).
- Indrawati, S. A., & Syafrida, I. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening (Studi kasus aplikasi Bibit investasi reksa dana syariah). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 11(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Manajemen pemasaran (Edisi ke-13, Jilid 1 & 2). Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2016). Manajemen pemasaran jasa (Edisi kedua). Salemba Empat.
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2009). Komunikasi organisasi. Bumi Aksara.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2013). Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (D. Mulyana, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Priastika, F., Fitri, D., Muzaffarsyah, T., Rahman, B., & Ali, M. (2025). Analisis komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan dalam pemahaman kebijakan kepemimpinan studi pada PT Rajawali Indo Jaya Medan. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 5(1), 1914–1920.
- Putri, G. J. L. (2025). Peran komunikasi efektif bagi customer service untuk menghadapi keluhan pelanggan (Studi deskriptif kualitatif di PT Telkom Indonesia Cabang Yogyakarta) (Skripsi, Universitas Islam Indonesia).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku organisasi (Edisi ke-16). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Syahputri, H. (2022). Strategi komunikasi customer care PT Telkom Witel Riau dalam mempertahankan pelanggan IndiHome (Skripsi, Universitas Islam Riau).
- Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan IndiHome PT Telkom Indonesia Pekanbaru. *BANSI: Jurnal Bisnis Manajemen Akuntansi*, 3(1).
- Tjiptono, F. (2018). Service management: Mewujudkan layanan prima (Edisi ke-3). Andi.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2025). Profil pengaduan konsumen 2024 [Konferensi pers]. YLKI.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2026). Keterangan sektor telekomunikasi dalam sidang Mahkamah Konstitusi perkara Nomor 33/PUU-XXIV/2026 dan Nomor 273/PUU-XXIII/2025.
- Yusuf, M. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan penelitian gabungan. Prenadamedia Group.