

KELUHAN PELANGGAN INDIHOME YANG DOWN, OMBUDSMAN RI BUKA SALURAN PENAMPUNGAN

Kamis, 13 Agustus 2020 - Siti Fatimah

RMOLBANTEN. Anggota Ombudsman RI Alvin Lie, sudah mengumpulkan keluhan-keluhan dari pelanggan IndiHome per Senin (10/3).

Diketahui, penyedia jasanya jasa layanan internet, IndiHome, kembali menjadi buah bibir publik. Sebab, jaringan internet yang mereka berikan sempat down alias terputus di sejumlah daerah, khususnya di DKI Jakarta, pada pagi ini, Kamis (13/8).

Menurut Alvin Lie, pihaknya telah menyediakan saluran tematik bagi pelanggan IndiHome yang merasa dirugikan.

Saat ini, sambungnya, memang keluhan yang masuk ke Ombudsman masih sedikit.

"Saya menyediakan saluran tematik khusus pelanggan IndiHome. Belum banyak baru 20 hingga 30-an yang masuk lewat media sosial, baru senin kemarin saya unggah," ujar Alvin Lie kepada Kantor Berita Politik RMOL, Kamis (13/8).

Pembukaan saluran tematik khusus ini dilakukan saat dirinya mendapat beragam keluhan dari pelanggan provider internet milik PT. Telkom tersebut. Awalnya, keluhan yang masuk mengenai tagihan IndiHome. Para pelanggan keberatan ditagih lantaran sudah berhenti berlangganan.

"Mereka sudah mengajukan berhenti berlangganan, tagihan sudah dilunasi, kemudian modem sudah dikembalikan. Tapi, bulan depannya masih terima tagihan lagi, karena merasa sudah berhenti sudah enggak pakai lagi, tidak mau bayar kan," jelasnya.

Pihak IndiHome juga disebut sempat memberikan ancaman kepada para pelanggan yang belum membayar tagihan. Mereka diancam akan dilaporkan kepada pihak kejaksaan.

"Ini kan enggak masuk akal," pungkasnya.

Alvin Lie juga mendapatkan laporan dari pelanggan terkait kualitas IndiHome yang tidak memenuhi syarat. Salah satunya, jaringan yang suka mati dan lemot.

Super lemot. Setiap kali mengajukan keluhan, jawabannya seperti itu saja kan," imbuhnya.

Atas alasan itu, Alvin Lie membuka saluran khusus bagi pelanggan IndiHome yang merasa dirugikan. Nantinya akan dirangkum apa saja jenis keluhan dan sebarannya.

Setelah mengumpulkan seluruh keluhan para pelanggan tersebut, Alvin Lie bakal membawanya kepada pihak direksi Telkom untuk segera dievaluasi.

"Kami akan minta mereka menjelaskan apa penyebabnya, kemudian apa solusi yang bisa diberikan, dan ketiga adalah apa yang dilakukan telkom agar kejadian serupa tidak terulang di masa depan," demikian Alvin Lie dilansir dari Kantor Berita Politik RMOLID. [dzk]