

# KIM

## Konsumen Kecewa Pelayanan Indihome Telkom Indonesia, Ormas PPBNI Akan Gelar Aksi Demo

Andang Suherman - [PANDEGLANG.KIM.WEB.ID](http://PANDEGLANG.KIM.WEB.ID)

Mar 14, 2022 - 19:48



PANDEGLANG, BANTEN, - Seorang konsumen atau pelanggan internet indihome Telkom Indonesia, mengaku kecewa atas pelayanan pihak indihome Telkom yang mencabut modem internet bernomor 121630116725, di rumahnya tanpa ijin dan pemberitahuan terlebih dahulu.

Retna Sari Widawati, warga asal Perumahan NIM Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Banten, kepada [indonesiasatu.co.id](http://indonesiasatu.co.id) mengaku kesal terhadap petugas telkom indonesia, yang mencabut modem internet indihome secara paksa, tak beretika, bahkan diduga tak prosedural.

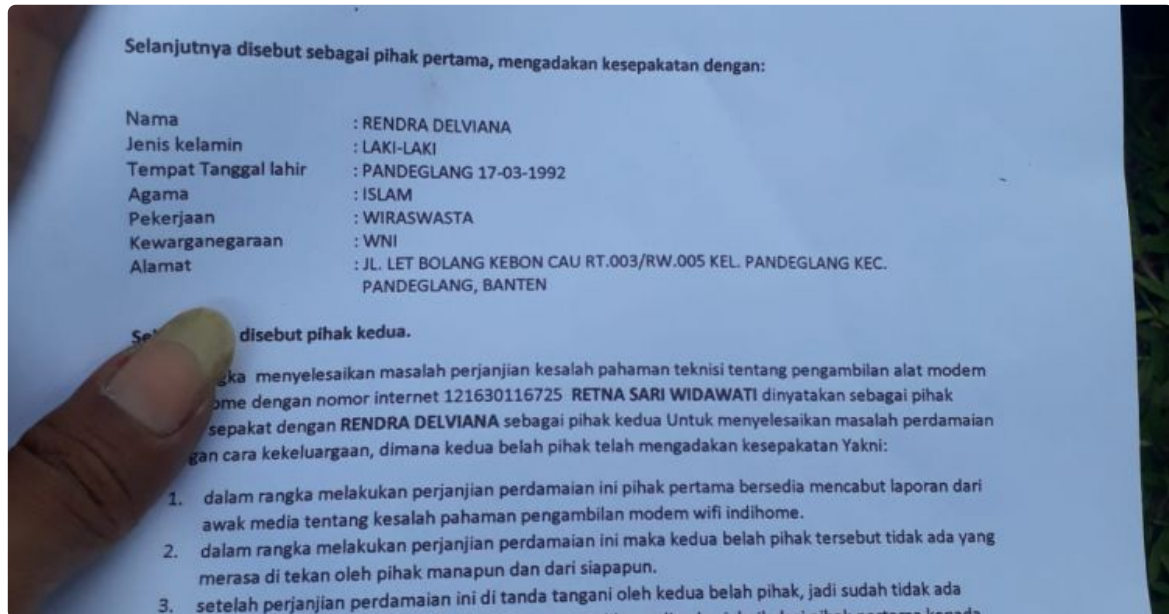
"Apakah seperti itu gitu pak ? Petugas jaringan internet indihome telkom indonesia, tau - tau mencabut modem internet saya dengan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu. Apakah prosedurnya begitu ? Tapi saya yakin etikanya tidak akan seperti itu," tandasnya

Parahnya lagi, kata Retna, petugasnya juga begitu egois, meski dirinya sempat meminta surat tugas dan surat pemberitahuan atas kegiatannya, namun petugas yang bersangkutan tak menghiraukan dan terus saja melakukan pencabutan modem tersebut.

Sementara Andri yang tak lain suami Retna, konsumen indihome, mengatakan, kalau dirinya pekan lalu meminta pertanggung jawaban dari pihak Telkom indonesia, tapi oleh pihak telkom, Andri diarahkan untuk menghubungi pihak vendor, lantaran secara teknis, masalah itu pertanggungjawabannya ada di pihak vendor.

"Belum lama ini ada pihak vendor ngajak musyawarah saya agar masalah ini tidak menjadi konsumsi publik dan dimuat dalam berita media massa. Tapi saya tolak karena hal ini sudah diketahui beberapa rekan media," ungkap Andri

Andri juga mengaku adanya permintaan maaf pihak vendor telkom indonesia, terhadap dirinya. Bahkan vendor juga menyodorkan sebuah surat pernyataan musyawarah kepada dirinya, dan pernyataan itu hingga detik ini belum ditandatangani.



"Saya tidak berani menandatangani surat pernyataan musyawarah itu, karena isi surat itu meminta saya agar persoalannya tidak di follow up ke media, sementara soal naik atau tidak sebuah berita media itu sama sekali bukan ranah saya melainkan ranahnya wartawan," imbuh Andri.

Dari keterangan pihak Vendor diwakili Rendra Delviana ketika dikonfirmasi awak media pekan kemarin, pihaknya mengaku bertanggung jawab atas insiden pencabutan modem secara paksa tersebut. Bahkan Rendra pun meminta maaf kepada konsumen.

"Kami atas nama vendor meminta maaf, karena itu kami akui kesalahan tim teknisi kami. Dan untuk diketahui sebenarnya petugas yang melakukan pencabutan modem tersebut sudah resign dan tak lagi bekerja di perusahaan. Tapi ya sudah masalah ini tetap kami bertanggung jawab menyelesaikannya dengan pihak konsumen," terang Rendra

Ditempat terpisah Koordinator Aksi aktivis Ormas PPBNI Satria Banten, Dede Supriadi menyayangkan tindakan yang dilakukan petugas teknis telkom indonesia pada masyarakat pelanggan jaringan internet indihome dengan mengabaikan aturan dan prosedur yang benar.

"Konsumen kan punya hak dan kewajiban. Jadi harusnya mereka diberitahukan terlebih dulu dengan penjelasan yang masuk akal sesuai prosedur. Jangan main cabut aja," ungkap Dede

Dede menambahkan, sebagai ormas kami merasa prihatin kepada konsumen yang diduga telah diabaikan hak - haknya oleh pihak indihome. Untuk itu dalam waktu dekat pihaknya akan melayangkan surat audiensi kepada pihak Telkom.

"Ada kemungkinan kita lakukan audiensi dalam menyikapi persoalan ini. Bila perlu kami akan gelar aksi turun ke jalan sebagai bentuk protes atas kinerja oknum petugas indihome telkom indonesia, yang telah merugikan masyarakat khususnya konsumen yang bersangkutan," pungkas Dede

Hingga berita ini diturunkan pihak Telkom Indonesia belum terkonfirmasi.\*\*\*