

# EKSPOS

## Soal Modem Internet Berakhir Musyawarah ! Konsumen dan Vendor Saling Memaafkan

Andang Suherman - [PANDEGLANG.EKSPOS.CO.ID](http://PANDEGLANG.EKSPOS.CO.ID)

Mar 15, 2022 - 10:15



*Gambar Ilustrasi Sebuah Modem Internet*

PANDEGLANG, BANTEN, - Menyoal pemberitaan perihal kekecewaan konsumen atau pelanggan Telkom Indonesia terhadap oknum petugas teknis melakukan pencabutan modem internet yang diduga tak prosedural berakhir

musyawarah antara kedua belah pihak yakni konsumen dan pihak Vendor dengan saling maaf memaafkan.

Sebelumnya diberitakan kalau seorang konsumen atau pelanggan internet indihome Telkom Indonesia bernama Retna Sari Widawati dengan nomor internet [121630116725](#), warga asal Perumahan NIM Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, Banten, mengaku kesal dan kecewa atas pelayanan petugas telkom indonesia, yang mencabut modem internet indihome secara paksa, tak beretika, bahkan diduga tak prosedural.

Namun kini keduanya telah melakukan islah musyawarah yang dituangkan dalam sebuah pernyataan bersama, dimana pihak konsumen menyatakan peristiwa tersebut sebuah kesalahpahaman dan tidak lagi mempermasalahkannya.

Sedangkan pihak Vendor menyatakan bertanggung jawab atas kesalahpahaman tersebut dan telah menyatakan permohonan maafnya dan begitu pula sebaliknya konsumen pun sama -sama minta maaf. Kedua belah pihak itu pun kini telah saling maaf memaafkan.

Andri suami dari konsumen Retna Sari Widawati kepada [indonesiasatu.co.id](#) membenarkan kalau pihaknya telah musyawarah dengan Vendor dan saling memaafkan diantara keduanya.

"Ya masalah itu memang hanya kesalahfahaman saja. Tapi dengan terjadinya persoalan itu, diharapkan menjadi evaluasi baik bagi vendor maupun pihak telkom indonesia dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pelanggannya," ungkap Andri pada Senin ( 15/ 03/2022 ).

Sementara pihak Vendor yang diwakili Rendra Delviana ketika dikonfirmasi mengatakan, kalau insiden pencabutan modem internet yang menimpa konsumen Retna oleh petugas teknis dengan mengabaikan prosedur tentunya menjadi PR perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan yang ditugaskan di lapangan.

"Atas nama perusahaan yang bekerjasama dengan pihak Telkom Indonesia kami minta maaf kepada konsumen yang merasa kesal atas pelayanan petugas kami. Dan ini sudah sebuah resiko untuk bertanggung jawab, mencari solusi penyelesaian dengan cara perbaikan sistem kedepannya agar tidak ada lagi konsumen yang complain," kata Rendra

Namun demikian tambah Rendra, dibalik peristiwa tersebut, pasti ada hikmah yang sudah pasti harus menjadi evaluasi mendasar, agar kedepannya tidak ada lagi konsumen atau pelanggan telkom indonesia yang merasa kecewa.

"Dan yang paling utama kami selaku vendor pihak Telkom akan membenahi diri dalam meningkatkan kinerja kami sebagai mitra Telkom Indonesia, agar Indihome selalu menjadi solusi masyarakat sebagai akses transformasi informasi cepat dan selalu ada dihati masyarakat," pungkas Rendra menutup perbincangannya bersama [indonesiasatu.co.id](#) \*\*\*