



Mulai Incar Jaringan 4,5 G dan 5G
FOTO: FOTO: ANDY SATRIA/RADAR SURABAYA
YANG PERTAMA: GM Service Jawa Bali, Akbar Yudha, saat berpose di ruang kerjanya di BRI Tower Surabaya.

UNTUK memenuhi kepuasan pelanggan, Telkomsel sebagai salah satu provider seluler terbesar di Indonesia berusaha semaksimal mungkin memberikan layanan prima. Ke depannya, Telkomsel bakal semakin cepat seiring dengan transformasi jaringan yang lebih cepat.

Saat ini Telkomsel sudah menggunakan jaringan terbaru, yakni jaringan 4G. Transformasi jaringan tercepat di Indonesia ini sudah dilakukan beberapa tahun kemarin, dan hampir semua provider seluler di Indonesia telah menerapkan jaringan tersebut.

Hal ini yang membuat Telkomsel berinovasi dengan memperbaiki diri guna memberi layanan prima. Salah satunya meningkatkan kembali jaringan seluler dalam waktu dekat ini dengan meng-upgrade jaringan dari 4G menjadi 4,5G bahkan 5G. Ini merupakan komitmen anak perusahaan PT Telkom Indonesia Tbk ini memberikan layanan prima kepada pelanggan. Transformasi jaringan ini

dimaksudkan guna memosisikan Telkomsel sebagai provider terdepan di tanah air. Bahkan peluncuran jaringan 4,5G dan 5G ini sudah lama diproyeksikan Telkomsel.

“Sebetulnya dua bulan setelah launching 4G, kami langsung memikirkan perkembangan jaringan yang lebih luas, yakni 4,5G sampai 5G. Bahkan kami berusaha menjadi yang pertama menyediakan jaringan yang lebih cepat,” ucap General Manager (GM) Service Jawa Bali, Akbar Yudha.

Akbar menambahkan bahwa pihaknya sudah menggarap dengan serius perkembangan jaringan ini. Namun dalam perjalanannya ini tidak menjadi hal yang mudah. Beberapa tahapan untuk menjadi 4,5G hingga 5G dibutuhkan sebuah proses yang panjang.

“Kita juga harus bersinergi dan menunggu pemerintah terkait perkembangan jaringan ini. Yang pasti ketika nanti ada jaringan terbaru, Telkomsel akan menjadi yang terdepan mengimplementasi jaringan tercepat dan terbaru,” pungkasnya. (yaz/rif)

Terus Berinovasi demi Kepuasan Pelanggan

SEBAGAI salah satu provider seluler terbesar di Indonesia, Telkomsel tak pernah lengah untuk melakukan pembenahan. Berbagai inovasi dan perkembangan terus dikembangkan dan dilakukan guna menjaga persaingan antar sesama pemain seluler, sekaligus menjaga kepuasan pelanggan Telkomsel.

Beberapa layanan terbaik yang dipesembahkan telkomsel untuk pelanggan dalam beberapa tahun terakhir diantaranya, grapari, call center atau layanan berbasis internet seperti mobile grapari, mobile apps hingga layanan yang ada di media sosial. Kehadiran ini telah

disambut positif oleh para pelanggan operator seluler pertama di Indonesia ini. Meski demikian, hal itu tidak membuat Telkomsel terlena dan berbangga diri. Satu-satunya operator milik negara ini berupa meningkatkan pelayanan guna tetap dipercaya customer-nya.

Seperti yang diungkapkan General Manager (GM) Service Jawa Bali, Akbar Yudha. Bahwa layanan-layanan unggulan yang sudah diberikan kini sudah bisa dinikmati secara luas oleh pelanggan Telkomsel. Tidak hanya di Jawa dan Bali saja, melainkan sudah merambah seluruh nusantara.

“Ada sekitar 45 juta pelanggan kami di Jawa dan Bali. Dalam catatannya tiap tahun pelanggan terus naik. Nah, disini kami tidak lengah perihail melayani pelanggan. Berbagai inovasi terus kami kembangkan, selain itu kami juga harus mengetahui karakteristik semua

pelanggan kami,” ucap Akbar Yudha saat dihubungi Radar Surabaya.

Akbar juga mengatakan, selama 20 tahun Telkomsel berdiri, pihaknya terus melakukan evaluasi pelayanan, terkait kinerja perusahaan, dan sisitem pelayanannya. Telkomsel juga tidak puas begitu saja dengan layanan yang kini sudah berjalan.

“Kami memahami semua pelanggan adalah kuncinya. Setaip tahun kami terus melakukan analisa kepuasan. Karena tiap tahun karakter pelanggan pasti berbeda-beda. Seperti Inovasi my Grapari, menjadi trobosan untuk memfasilitasi pelanggan,” imbuhnya.

Disebutkan Akbar, My Grapari ini memberi layanan digital. Sehingga pelanggan tidak perlu ngantre datang ke lokasi, cukup menggunakan aplikasi sudah bisa memberikan pelayanan. Akbat mencontohkan mengubah jaringan dari 3G ke 4G tidak perlu datang ke Grapari.

Bukan hanya itu, perkembangan disektor pelayanan digital yang kini sedang berjalan yakni virtual asisten chat bot. Dalam aplikasi ini pelanggan langsung bisa ngmong dengan customer virtual berbentuk avatar. (yaz/rif)



LAYANI PELANGGAN: Sejumlah customer service Telkomsel, saat melayani pelanggan di GraPari Jalan Pemuda.

Terluas Tercepat

4G LTE TELKOMSEL

TRAKTIR NASIONAL

PILIH TRAKTIRANNYA, MENANGKAN HADIAH IMPIANNYA

2 BMW Seri 3

8 Honda BRV

12 Honda Beat

222 Pulsa @Rp 1 Juta

222 Smartphone Samsung Galaxy S7 Edge & J5 Prime

22 Paket Umrah

Beli paket atau tukar Telkomsel POIN di:

MyTelkomsel

DOUBLE KUPON UNDIAN

*123#

TELKOMSEL POIN

kartuTale simPATI