LAMPIRAN

Lampiran 1: *Print Screen* Data

DATA 1

Mohon Kejelasan Program XL RBT Berhadiah!

Imron - suaraPembaca
Kamis, 02/04/2015 05:43 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Sumenep - (XL telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 6-19 Maret 2015, saya mengikuti program layanan status RBT berhadiah uang Rp 10 juta dan pulsa yang diselenggarakan oleh XL dengan cara mengakses *123*1819*4#.

Sampai sekarang layanan tersebut masih belum saya nonaktifkan karena masih menunggu kejelasan informasi program tersebut dari pihak XL.

Yang membuat kecewa adalah ketika saya mencari tahu informasi yang lebih jelas dengan menghubungi customer service XL 817 sebanyak empat kali.

Operator yang melayani memberikan informasi yang membingungkan dan tidak tahu mengenai program tersebut, bahkan ada yang mengatakan kalau program yang saya ikuti sudah berakhir

Padahal waktu saya menghubungi operator, program tersebut masih berlangsung. Saya merasa ada yang janggal dengan program tersebut, sebab program tersebut tidak diumumkan secara resmi.

Saya sudah terlanjur menghabiskan pulsa kurang lebih Rp 1,6 juta untuk mengikuti program yang tidak jelas tersebut, tentu saja ini sangat merugikan untuk saya, baik secara materi dan nonmateri.

Imron
Jl Masjid Baitur Rahiem, Sumenep
imronhusain27@gmail.com
087805544507

DATA 2

Terimakasih XL, Masalah RBT Berhadiah Telah Ditanggapi

Imron - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 07:00 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Sehubungan dengan keluhan saya yang dimuat di Detik.com (02/04) dengan judul "Mohon Kejelasan Program XL RBT Berhadiah!", saat ini sudah diselesaikan dengan baik.

Untuk itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada XL yang sudah dengan cepat memberikan tanggapan dan penyelesaian atas keluhan saya tersebut.

Terima kasih juga atas komitmen XL untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.

Imron
Jl Masjid Baitur Rahiem, Sumenep
imronhusain27@gmail.com

DATA 3

Upgrade IndiHome 2 Mbps, Koneksi Menjadi tidak Stabil

Wendy - suaraPembaca
Kamis, 02/04/2015 06:00 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - (Telkom sudah menanggapi keluhan)

Saya adalah pelanggan Telkom Speedy IndiHome 1 Mbps dengan nomor 122101223360 dan sudah berlangganan sejak tanggal 13 September 2014.

Sejak pemasangan tidak ada kendala ketika browsing, bahkan nonton youtube lancar tanpa lag. Sangat stabil dan menurut saya 1 Mbps cukup bagus meskipun saya berharap mendapat paket 2 Mbps.

Permasalahan dimulai ketika saya upgrade ke Paket IndiHome yang dipasang pada tanggal 20 Februari 2015. Internet menjadi tidak stabil da sering timeout.

Saya sudah berulangkali menghubungi call centre 147 bagian gangguan untuk me-refresh modem dan menyampaikan keluhan.

Ini sangat mengganggu belajar anak-anak saya di rumah. Karena kami di rumah membutuhkan internet yang stabil, apalagi paket IndiHome memiliki internet Speedy 2 Mbps.

Mohon Telkom IndiHome dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan Telkom IndiHome "Dunia Dalam Genggamanmu".

Wendy
Jl. Otista Raya, Jakarta Timur
wpenta@gmail.com
081294877315

DATA 4

Tanggapan Telkom untuk Surat Bapak Wendy

Retno Dyah Arumsari - suaraPembaca
Senin, 27/04/2015 01:46 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Telkom Indonesia
the world in your hand

Jakarta - Menanggapi surat pembaca Bapak Wendy di Detik.com (02/04) perihal Layanan Indihome, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan.

Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya. Pihak Telkom sudah mengembalikan paket layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Bapak Wendy.

Saat ini jaringan internet pelanggan juga sudah normal kembali. Sedangkan untuk tagihan (billing) akan menyesuaikan dengan pemakaian layanan internet. Dengan demikian permasalahan Bapak Wendy sudah diselesaikan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih.

Retno Dyah Arumsari
Manager Public Relation Jakarta

DATA 5

BigTV Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang

Susilo - suaraPembaca
Selasa, 07/04/2015 15:34 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Klaten - (BigTV telah menanggapi keluhan)

Sejak hari Senin (23/3), kami tidak lagi dapat menikmati layanan BigTV karena dilayar tertulis tidak ada signal. Esok harinya saya menghubungi customer service.

Setelah mengikuti arahan petugas tanpa ada hasil, kami dijanjikan akan didatangkan teknisi pada tanggal 25 Maret 2015. Namun hibgga surat ini saya kirimkan, teknisi tidak datang ke rumah.

Pertanyaan kami adalah kompensasi apa yang diberikan BigTV jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti kami ini, tidak dapat menikmati layanan selama berhari-hari.

Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan BigTV semakin baik seperti yang diiklankan. Terimakasih.

Susilo
Jatinom, Klaten
susilobudhi@gmail.com
081225885301

DATA 6

Tanggapan BigTV untuk Surat Bapak Susilo

Dwi Hapsari Mintorahardjo - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 21:17 WIB

Jakarta - Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui Detik.com (9/4) berjudul "BigTV Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang".

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. BigTV telah menghubungi pelanggan dan menindaklanjuti kendala yang dialami pada tanggal pada tanggal 9 April 2015.

Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi Call Center kami di 1500 244. Kepuasan pelanggan selalu menjadi prioritas.

Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas HD.

Dwi Hapsari Mintorahardjo
Head of Marketing BigTV

DATA 7

Diminta Membayar Transaksi Fraud Mandiri

Zaki - suaraPembaca
Selasa, 07/04/2015 16:27 WIB

Suka 0 Tweet 0 Share 0

Jakarta - (Mandiri telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 21 Januari 2015, telah terjadi transaksi dengan kartu kredit Manidir yang bukan pemakaian saya (fraud), sebesar USD 411.95.

Transaksi tersebut ditolak dan oleh pihak merchant, dana dikembalikan. Tetapi ada selisih pengembalian sebesar sekitar Rp 285.000 yang perlu saya bayar.

Saya sudah menghubungi call centre Mandiri dan menjelaskan berulangkali bahwa saya keberatan untuk membayar. Tapi tetap saja saya diminta membayar selisih pengembalian dana tersebut.

Yang mengherankan adalah ketika saya menghubungi call center (31/3), dijelaskan bahwa biaya cetak kartu baru sebagai kartu sebelumnya yang telah diblokir dikenakan biaya Rp 50 ribu.

Saya merasa kecewa atas pelayanan bank Mandiri, pertama harus membayar pemakaian yang bukan pemakaian saya dan dikenakan biaya untuk cetak karu baru.

Zaki
Komplek Kampus Jaya, Jakarta Selatan
mhmd.zaki@gmail.com
0818942942

DATA 8

Tanggapan Mandiri untuk Surat Bapak Zaki

Rohan Hafas - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 08:20 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Terima kasih kepada Redaksi Detik.com yang telah memfasilitasi pengaduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Zaki dan terima kasih atas masukannya. Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak.

Kelengkapan dokumen pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi yang Bapak keluhkan telah kami terima pada tanggal 31 Maret 2015. Bapak Zaki dapat menerima dengan baik penjelasan yang kami sampaikan pada 6 April 2015.

Jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan, Bapak juga dapat menghubungi Customer Service 24 jam Mandiri Call 14000 atau melalui bankmandiri.co.id atau langsung melalui email customer.care@bankmandiri.co.id.

Rohan Hafas
Corporate Secretary
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

DATA 9

Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu

Findy - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 03:52 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - (JNE telah menanggapi keluhan)

Rekan saya mengirimkan handphone menggunakan JNE YES (Yakin Esok Sampai) pada tanggal 31 Maret 2015 dan sampai keesokan harinya.

Akan tetapi sampai surat ini saya kirimkan, paket belum saya terima. Call centre JNE yang saya hubungi menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai progress pengiriman tersebut.

Karena tak kunjung ada kabar, saya menghubungi JNE lagi dan ternyata barang tersebut tertukar.

Dengan berat hati saya terpaksa harus menganti barang yang diperuntukkan untuk klien saya. Hanya karena kesalahan dari pihak JNE, saya harus menanggung kerugian yang cukup besar.

Findy
Jl Kerinci, Jakarta Selatan
fin333@gmail.com
081322909088

DATA 10

Surat Tanggapan JNE untuk Bapak Findi

Ridhatullah Hambalillah - suaraPembaca
Kamis, 16/04/2015 02:37 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Pertama-tama kami ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Bapak Findy mengenai "Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu", di Detik.com (14/04).

Sebagai bentuk itikad baik dan tanggung jawab kami kepada pelanggan, kami telah merespon dan menghubungi Bapak Findy untuk menjernihkan duduk perkaranya.

Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak. Selanjutnya paket kiriman telah diterima pada tanggal 7 April 2015 oleh Bapak Findy.

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE. Untuk memberi saran dan kritik mengenai JNE silahkan menghubungi petugas Customer Care: 021-29278888 atau e-mail customercare@jne.co.id.

Ridhatullah Hambalillah
Head Of Corporate Comunication Division

DATA 11

Dikecewakan Layanan Blibli.com

Ran Syah - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 07:08 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Depok - (Blibli.com telah menanggapi keluhan)

Saya membeli portable speaker dari Blibli.com (30/3) dan mendapat nomor pesanan 3312844. Akan tetapi sampai surat ini dibuat, pesanan belum saya terima.

Saya sudah emapat kali menelepon dan mengirimkan email, tapi sama sekali tidak ada solusi, hanya janji yang belum ditepati.

Kejadian ini sungguh mengecewakan saya, jadi mohon kepada Blibli.com untuk dapat segera mengirimkan pesanan saya, terimakasih.

Ran Syah
Perum Lemigas, Depok
ran.syah@yahoo.com
081317733913

DATA 12

Tanggapan Blibli.com untuk Bapak Ran Syah

Dickson Parulian - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 10:07 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

blibli.com
ANYTIME, ANYWHERE SHOPPING!

Jakarta - Pertama-tama kami mohon maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh Bapak Ran Syah sebagaimana dimuat di Suara Pembaca Detik.com (14/4).

Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa Customer Care kami telah menghubungi customer terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu.

Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik. Blibli.com mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi Detik.com yang telah memuat surat ini.

Dickson Parulian
Customer Care Blibli.com

DATA 13

Honda Kumala Karawang Belum Memberikan STNK Mobil

Andrian - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 07:53 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Karawang - (Permasalahan sudah selesai dengan baik)

Pada awal bulan Januari 2015, saya membeli mobil Honda Mobilio RS di diler Honda Kumala Karawang. Akan tetapi sampai saat ini, STNK mobil belum saya terima.

Padahal sebelumnya dinjanjikan untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan.

Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli, terimakasih.

Andrian
Perum Terang Sari, Karawang
aditya_andriantoni@yahoo.com
08977171881

DATA 14

Tanggapan Honda Kumala Karawang untuk Bapak Andrian

Gigih Indera Pertiwi - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 14:03 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Menanggapi keluhan Bapak Andrian di detik.com (14/04) mengenai STNK mobil yang tidak kunjung selesai, saat ini permasalahan sudah selesai dengan baik.

Kami dari Honda Kumala Karawang pada tanggal 17 April 2015 sudah bertemu dengan pelanggan kami Bapak Andrian dan meminta maaf atas lamanya proses pembuatan STNK dikarenakan adanya proses administrasi di Diler.

Dan pada kesempatan tersebut kami melakukan serah terima STNK mobil Honda mobilio atas nama beliau. Bapak Andrian mengerti dan memahami atas penjelasan yang telah kami sampaikan.

Memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pelanggan adalah komitmen Diler kami demi kepuasan pelanggan seutuhnya.

Gigih Indera Pertiwi
Customer Care Officer
Honda Kumala Karawang

DATA 15

Perbaikan Xperia E3 Dual Tak Ada Kepastian

Ridwan - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 06:53 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - (Sony Mobile sudah menanggapi keluhan)

Tanggal 23 Februari 2015, saya ke service center Sony yang berada di ITC Roxy Mas karena LCD Sony Xperia E3 Dual bermasalah, tampilannya hanya setengah layar.

Petugas memberikan nomor MBE01/15/02/000752. Tetapi sampai dengan surat ini saya kirimkan, belum ada kepastian sampai kapan perbaikan akan selesai.

Padahal saya sering mengirimkan SMS ke nomor 085772908801 untuk menanyakan perkembangan perbaikannya.

Untuk itu saya mohon kepada Sony Mobile untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi service centre tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.

Ridwan
Jl Kali Baru Timur, Jakarta Pusat
ragustami04@gmail.com
081585578087

DATA 16

Tanggapan Sony Mobile untuk Bapak Ridwan

Roi Permadi - suaraPembaca
Senin, 27/04/2015 00:53 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Sehubungan dengan surat pembaca Bapak Ridwan di Detik.com (14/04) yang berjudul "Perbaikan Xperia E3 Dual Tak Ada Kepastian", kami telah selesai melakukan proses perbaikan.

Kami telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. Sony Mobile Communications berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel Sony Mobile.

Sony Mobile Communications senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel Sony Mobile bergaransi resmi di tempat Service Center yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

DATA 17

E-billing HSBC Salah Kirim Alamat Email

Surya - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 08:02 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Tangerang - (HSBC Indonesia telah menanggapi keluhan)

Antara tanggal 23-24 Januari 2015, saya mengajukan permohonan ke customer service HSBC untuk mengubah pengiriman billing tagihan menjadi e-billing.

Namun sejak bulan Maret April 2015, saya tidak menerima email tagihan. Padahal sebelumnya saya sudah menerimakanya pada bulan Januari dan februari 2015.

Ketika saya menghubungi customer service, diberitahukan bahwa lembar tagihan telah dikirimkan ke alamat email orang lain.

Pertanyaan saya adalah siapa yang mengubah alamat email tersebut? Customer service tidak bisa menjelaskan dan bersikeras menyalahkan database.

Padahal tagihan bulan Januari dan Februari 2015, sudah terkirim ke alamat email saya . Kekawatiran saya muncul akibat kesalahan ini, mengingat maraknya kejahatan pencurian data dan penggunaan kartu kredit ilegal.

Saya khawatir ada pihak-pihak yang mengubah data saya dan nantinya menggunakannya untuk tujuan yang akan merugikan saya.

Surya
Komplek Perdagangan, Tangerang
nyoman.surya@yahoo.co.id
08119693894

DATA 18

Tanggapan HSBC untuk surat Bapak Surya

Yunika Kurniawan - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 10:16 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

HSBC

Jakarta - Bersama ini kami bermaksud menanggapi surat Bapak Nyoman Suryadyasa yang dimuat di detik.com dengan judul "E-billing HSBC Salah Kirim Alamat Email".

Dapat kami sampaikan bahwa pihak HSBC telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima e-Statement kartu kredit HSBC.

Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik.

Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Yunika Kurniawan
Head of Customer Experience&Relations
HSBC Indonesia

DATA 19

Informasi Bisa 2 Dekoder IndiHome, Hanya Mendapat Satu

Sugiarto - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 06:36 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - (Masalah sudah terselesaikan dengan baik)

Saya adalah pelanggan baru IndiHome yang merasa kecewa karena informasi yang saya terima pada awal berlangganan ternyata tak sesuai dengan praktiknya.

Sebelumnya dikatakan bahwa kami bisa menggunakan dua dekoder dan hal ini telah saya konfirmasi beberapa kali ke customer service.

Tanggal 25 Februari 2015, dilakukan instalasi dan saat itu juga saya memutuskan untuk tidak berlangganan lagi dengan TV kabel lain. Namun kami hanya mendapatkan satu dekoder.

Dan sampai dengan surat keluhan ini saya buat, belum ada solusi dari Telkom. Padahal saya sudah beberapakali menghubungi Telkom yang hanya mendapatkan janji penyelesaian.

Sugiarto
Jl Kayu Putih Selatan, Jakarta Timur
ssugisu@gmail.com
0818812459

DATA 20

Terima Kasih Telkom Atas Tanggapan dan Pelayanannya

Sugiarto - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 06:21 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Telkom Indonesia
the world in your hand

Jakarta - Dalam surat ini kami mengucapkan terima kasih atas penyelesaian untuk keluhan kami di Detik.com (15/04) dengan judul "Informasi Bisa 2 Dekoder IndiHome, Hanya Mendapat Satu".

Pada tanggal 16 April 2015, kami dihubungi Pak Sidiq dan Ibu Dini dari IndiHome Telkom yang mengatakan akan segera menyelesaikan keluhan kami.

Esok harinya tim teknisi Ibu May IndiHome Telkom datang untuk memasang dan menginstall dekoder ke 2 hingga penerimaan UseeTV dapat diterima dengan baik.

Karena ingin mendapatkan kualitas internet dan UseeTV yang baik, kami sebelumnya juga sudah mengupgrade ke 10 Mbps dengan jaringan FO.

Tanggal 18 April 2015, sudah ada penarikan jaringan kabel FO di depan rumah kami, untuk instalasi ke jaringan FO berikutnya membutuhkan waktu lebih kurang 14 hari kerja.

Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan. Mudah-mudahan jaringan FO IndiHome Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.

Sugiarto
Jl Kayu Putih Selatan, Jakarta Timur
ssugisu@gmail.com

DATA 21

Layanan Garansi Xperia Senayan City Mengecewakan

Anwar - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 01:44 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Depok - (Sony Mobile sudah menanggapi keluhan)

Pada bulan September 2014, saya membeli Sony Xperia Z Ultra di Erafone Megastore Bogor dengan harapan berkualitas dari sisi produsen maupun distributornya.

Tanggal 7 Maret 2015, saya membawa Xperia itu ke Xperia Center Senayan City karena layar bermasalah dan dijanjikan akan selesai dalam waktu 19 hari kerja.

Beberapa hari kemuadian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya. Ternyata kondisi Xperia masih sama.

Hal ini menunjukan quality control dari Xperia care tidak profesional. Akhirnya handphone harus saya tingga tanpa ada estimasi waktu perbaikan.

Dan sampai surat ini saya krimkan, perbaikan masih belum selesai. Setiap kali menghubungi Xperia Centre, saya selalu mendapatkan jawaban standar.

Anwar
Jl Tole Iskandar, Depok
yuridiksi@yahoo.com
085228016890

DATA 22

Tanggapan Sony Mobile untuk Surat Bapak Anwar

Roi Permadi - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 04:41 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Sehubungan dengan surat Bapak Anwar di Detik.com (15/4) yang berjudul "Layanan Garansi Xperia Senayan City Mengecewakan", kami telah selesai melakukan proses perbaikan unit Sony Xperia Z Ultra Bapak Anwar.

Kami juga telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. Sony Mobile Communications berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel Sony Mobile.

Sony Mobile Communications senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel Sony Mobile bergaransi resmi di tempat Service Center yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

DATA 23

Janji Penyelesaian Keluhan XL Belum Ada Realisasi

Ferry - suaraPembaca
Kamis, 16/04/2015 02:35 WIB

Bekasi - (XL telah menyelesaikan permasalahan)

Pada tanggal 31 Maret 2015, saya menghubungi customer service XL untuk menanyakan perihal pembelian pulsa yang saya lakukan melalui internet Banking BCA.

Saya melakukan dua kali transaksi yang masing-masing sebesar Rp 25 ribu. Dimana SMS notifikasi untuk pembelian tersebut belum saya terima.

Petugas mengatakan bahwa bahwa memang ada masalah dan sebenarnya pulsa sudah masuk. Akan tetapi setelah saya cek, saldo pulsa saya Rp 47 ribu dari yang sebelumnya sekitar Rp 40 ribu.

Call centre yang saya hubungi mengatakan bahwa ada pemotongan pulsa dari GPRS. Sedangkan sebelumnya mobile data telah saya non aktifkan.

Saat dilakukan pengecekan oleh petugas, pemakaian hanya sampai +/- pukul 23.00 WIB dimana harusnya pulsa saya tidak terpotong.

Pihak XL berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa saya tidak akan dipotong.

Akan tetapi sampai surat pembaca ini saya kirimkan, janji XL belum ditepati. Mohon tanggapan XL untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.

Ferry
Perum Permata 2 Bekasi Timur
ferry.harlim@gmail.com
087788898222

DATA 24

Customer Service XL Telah Menanggapi Keluhan

Ferry - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 05:49 WIB

Jakarta - Sehubungan dengan surat saya yang dimuat di Detik.com (16/04) dengan judul "Janji Penyelesaian Keluhan XL Belum Ada Realisasi", saat ini sudah selesai.

Customer Service XL sudah menanggapi keluhan saya dengan baik. Untuk itu saya ucapkan terimakasih dan semoga kedepannya respon pelanggan dapat ditanggapi dengan cepat.

Ferry
Perum Permata 2 Bekasi Timur
ferry.harlim@gmail.com

DATA 25

Keluhan Klaim Garansi Xperia Centre Senayan City

Fajri - suaraPembaca
Jumat, 17/04/2015 08:11 WIB

Suka 0 Tweet +1 0

Depok - (Sony Mobile telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 4 Februari 2015, saya ke service centre Sony Senayan City untuk klaim garansi Sony Xperia Z Ultra.

Xperia Care menjanjikan perbaikan paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai.

Akan tetapi sampai saat ini tidak ada kepastian dari Sony, padahal saya sudah beberapakali datang ke service centre dan menelepon supervisornya.

Saya berharap harap Sony Mobile dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan, terimakasih.

Fajri
Jl Genta Raya, Depok
fajrizal@ymail.com
082213078439

DATA 26

Tanggapan Sony Mobile untuk Bapak Fajri

Roi Permadi - suaraPembaca
Selasa, 21/04/2015 13:49 WIB

Suka 0 Tweet 0 +1 0 Share 0

Jakarta - Sehubungan dengan surat Bapak Fajri di Detik.com (17/04) yang berjudul "Keluhan Klaim Garansi Xperia Centre Senayan City", kami telah selesai melakukan perbaikan.

Kami juga telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. Sony Mobile Communications berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel Sony Mobile.

Sony Mobile Communications senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel Sony Mobile bergaransi resmi di tempat Service Center yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

DATA 27

Kecewa Karena Informasi Marketing BigTV Salah

Radita - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 13:05 WIB

Tangerang - (BigTV telah menanggapi keluhan)

Saya adalah pelanggan baru BigTV dengan nomor pelanggan 1080279866 yang mulai berlangganan pada tanggal 4 Januari 2015.

Pembayaran saya lakukan kasir Hypermart Gading Serpong dengan menggunakan promo Bank Mandiri bayar 6 bulan, gratis 6 bulan untuk Paket Big Fun sebesar Rp. 767.994.

Setelah pemakaian selama 2 minggu, saya mendapatkan tagihan sebesar Rp 135 ribu dengan alasan harga yang saya bayarkan adalah harga lama 2014 dan team sales salah menginformasikan.

Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya.

Komplain kedua saya dengan nomer 1067034 (setelah hampir 3 minggu, dan 3x menghubungi CS) juga tetap tidak ada solusi.

Dari 12 bulan langganan, hampir 2 bulan saya sudah tidak mendapatkan pelayanan dengan diputusnya secara sepihak oleh BigTV.

Radita
Beranda Serpong, Tangerang Selatan
sonix_cnc@yahoo.com
08111756735

DATA 28

Tanggapan BigTV untuk Surat Bapak Radita

Dwi Hapsari Mintorahardjo - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 05:26 WIB

Jakarta - Menindak lanjuti Surat Bapak Radita kepada kami pada tanggal 22 April 2015 berjudul "Kecewa Karena Informasi Marketing BigTV Salah", kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

Pada tanggal 24 April lalu, BIGTV telah menghubungi pelanggan dan menindaklanjuti masalah yang dialami serta memberikan kompensasi paket ekstra selama masa tenggang.

Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi Call Center kami di 1500 244.

Kepuasan pelanggan selalu menjadi prioritas. Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas HD.

Dwi Hapsari Mintorahardjo
Head of Marketing BIGTV

Lampiran 2: Transkrip Data

Data 1
Mohon Kejelasan Program *XL RBT* Berhadiah!

Imron - suaraPembaca
Kamis, 02/04/2015 05:43 WIB
Sumenep - (*XL* telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 6-19 Maret 2015, saya mengikuti program layanan status *RBT* berhadiah uang Rp 10 juta dan pulsa yang diselenggarakan oleh *XL* dengan cara mengakses *123*1819*4#. Sampai sekarang layanan tersebut masih belum saya nonaktifkan karena masih menunggu kejelasan informasi program tersebut dari pihak *XL*. Yang membuat kecewa adalah ketika saya mencari tahu informasi yang lebih jelas dengan menghubungi *customer service XL* 817 sebanyak empat kali. Operator yang melayani memberikan informasi yang membingungkan dan tidak tahu mengenai program tersebut, bahkan ada yang mengatakan kalau program yang saya ikuti sudah berakhir. Padahal waktu saya menghubungi operator, program tersebut masih berlangsung. Saya merasa ada yang janggal dengan program tersebut, sebab program tersebut tidak diumumkan secara resmi. Saya sudah terlanjur menghabiskan pulsa kurang lebih Rp 1,6 juta untuk mengikuti program yang tidak jelas tersebut, tentu saja ini sangat merugikan untuk saya, baik secara materi dan nonmateri.

Imron
Jl Masjid Baitur Rahiem, Sumenep
imronhusain27@gmail.com
087805544507

Data 2
Terimakasih *XL*, Masalah *RBT* Berhadiah Telah Ditanggapi

Imron - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 07:00 WIB
Jakarta - Sehubungan dengan keluhan saya yang dimuat di *Detik.com* (02/04) dengan judul "Mohon Kejelasan Program *XL RBT* Berhadiah!", saat ini sudah diselesaikan dengan baik. Untuk itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada *XL* yang sudah dengan cepat memberikan tanggapan dan penyelesaian atas keluhan saya tersebut. Terima kasih juga atas komitmen *XL* untuk memperhatikan kenyamanan pelanggan dan semoga kedepannya akan semakin maju.

Imron
Jl Masjid Baitur Rahiem, Sumenep
imronhusain27@gmail.com

Data 3
***Upgrade IndiHome* 2 Mbps, Koneksi Menjadi tidak Stabil**

Wendy - suaraPembaca
Kamis, 02/04/2015 06:00 WIB
Jakarta - (Telkom sudah menanggapi keluhan)

Saya adalah pelanggan Telkom *Speedy IndiHome* 1 Mbps dengan nomor 122101223360 dan sudah berlangganan sejak tanggal 13 September 2014. Sejak pemasangan tidak ada kendala ketika *browsing*, bahkan nonton *youtube* lancar tanpa lag. Sangat stabil dan menurut saya 1 Mbps cukup bagus meskipun saya berharap mendapat paket 2 Mbps. Permasalahan dimulai ketika saya upgrade ke Paket *IndiHome* yang dipasang pada tanggal 20 Februari 2015. Internet menjadi tidak stabil dan sering *timeout*. Saya sudah berulangkali menghubungi *call centre* 147 bagian gangguan untuk me-*refresh* modem dan menyampaikan keluhan. Ini sangat mengganggu belajar anak-anak saya di rumah. Karena kami di rumah membutuhkan internet yang stabil, apalagi paket *IndiHome* memiliki internet *Speedy* 2 Mbps. Mohon Telkom *IndiHome* dapat menyelesaikan masalah ini secepatnya, supaya sesuai dengan slogan Telkom *IndiHome* "Dunia Dalam Genggamanmu".

Wendy
Jl. Otista Raya, Jakarta Timur
wpenta@gmail.com
081294877315

Data 4
Tanggapan Telkom untuk Surat Bapak Wendy

Retno Dyah Arumsari - suaraPembaca
Senin, 27/04/2015 01:46 WIB
Jakarta - Menanggapi surat pembaca Bapak Wendy di *Detik.com* (02/04) perihal Layanan *IndiHome*, kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidak-nyamanan yang dirasakan. Dapat kami jelaskan bahwa pihak Telkom telah menghubungi Bapak Wendy untuk mengkonfirmasi permasalahan yang dialaminya. Pihak Telkom sudah mengembalikan paket layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan Bapak Wendy. Saat ini jaringan internet pelanggan juga sudah normal kembali. Sedangkan untuk tagihan (*billing*) akan menyesuaikan dengan pemakaian layanan internet. Dengan demikian permasalahan Bapak Wendy sudah diselesaikan. Demikian disampaikan, atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada Telkom kami ucapkan terima kasih.

Retno Dyah Arumsari
Manager Public Relation Jakarta

Data 5
***BigTV* Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang**

Susilo - suaraPembaca
Selasa, 07/04/2015 15:34 WIB
Klaten - (*BigTV* telah menanggapi keluhan)

Sejak hari Senin (23/3), kami tidak lagi dapat menikmati layanan *BigTV* karena dilayar tertulis tidak ada signal. Esok harinya saya menghubungi *customer service*. Setelah mengikuti arahan petugas tanpa ada hasil, kami dijanjikan akan didatangkan teknisi pada tanggal 25 Maret 2015. Namun hingga surat ini saya kirimkan, teknisi tidak datang ke rumah. Pertanyaan kami adalah kompensasi apa yang diberikan *BigTV* jika ada pelanggan yang mengalami nasib seperti kami ini, tidak dapat menikmati layanan selama berhari-hari. Demikian surat ini kami sampaikan agar kedepannya layanan *BigTV* semakin baik seperti yang diiklankan. Terimakasih.

Susilo
Jatinom, Klaten
susilobudhi@gmail.com
081225885301

Data 6
Tanggapan *BigTV* untuk Surat Bapak Susilo

Dwi Hapsari Mintorahardjo - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 21:17 WIB
Jakarta - Terima kasih atas masukan Bapak Susilo yang sudah disampaikan kepada kami melalui *Detik.com* (9/4) berjudul "*BigTV* Tak Ada Signal, Teknisi Tak Kunjung Datang". Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. *BigTV* telah menghubungi pelanggan dan menindaklanjuti kendala yang dialami pada tanggal pada tanggal 9 April 2015. Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244. Kepuasan pelanggan selalu menjadi prioritas. Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas *HD*.

Dwi Hapsari Mintorahardjo
Head of Marketing BigTV

Data 7
Diminta Membayar Transaksi *Fraud* Mandiri

Zaki - suaraPembaca
Selasa, 07/04/2015 16:27 WIB
Jakarta - (Mandiri telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 21 Januari 2015, telah terjadi transaksi dengan kartu kredit Mandiri yang bukan pemakaian saya (*fraud*), sebesar USD 411.95. Transaksi tersebut ditolak dan oleh pihak *merchant*, dana dikembalikan. Tetapi ada selisih pengembalian sebesar sekitar Rp 285.000 yang perlu saya bayar. Saya sudah menghubungi *call centre* Mandiri dan menjelaskan berulangkali bahwa saya keberatan untuk membayar. Tapi tetap saja saya diminta membayar selisih pengembalian dana tersebut. Yang mengherankan adalah ketika saya meng-hubungi *call center* (31/3), dijelaskan bahwa biaya cetak kartu baru sebagai kartu sebelumnya yang telah diblokir dikenakan biaya Rp 50 ribu. Saya merasa kecewa atas pelayanan bank Mandiri, pertama harus membayar pemakaian yang bukan pemakaian saya dan dikenakan biaya untuk cetak karu baru.

Zaki
Komplek Kampus Jaya, Jakarta Selatan
mhmd.zaki@gmail.com
0818942942

Data 8
Tanggapan Mandiri untuk Surat Bapak Zaki

Rohan Hafas - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 08:20 WIB
Jakarta - Terima kasih kepada Redaksi *Detik.com* yang telah memfasilitasi peng-aduan Bapak Zaki pada 7 April 2015 mengenai sanggahan transaksi Mandiri Kartu Kredit. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan Bapak Zaki dan terima kasih atas masukannya. Dapat disampaikan bahwa, proses pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi pada kartu kredit memerlukan waktu 45 sampai dengan 180 hari kalender sejak diterimanya surat sanggahan transaksi Bapak. Kelengkapan dokumen pengembalian selisih kurs atas sanggahan transaksi yang Bapak keluhkan telah kami terima pada tanggal 31 Maret 2015. Bapak Zaki dapat menerima dengan baik penjelasan yang kami sampaikan pada 6 April 2015. Jika masih ada pertanyaan ataupun saran lain yang ingin disampaikan, Bapak juga dapat menghubungi *customer service* 24 jam Mandiri *Call* 14000 atau melalui *bankmandiri.co.id* atau langsung melalui *email customer.care@bank-mandiri.co.id*.

Rohan Hafas
Corporate Secretary
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk

Data 9
Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu

Findy - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 03:52 WIB
Jakarta - (JNE telah menanggapi keluhan)

Rekan saya mengirimkan *handphone* menggunakan JNE YES (Yakin Esok Sampai) pada tanggal 31 Maret 2015 dan sampai keesokan harinya. Akan tetapi sampai surat ini saya kirimkan, paket belum saya terima. *Call centre* JNE yang saya hubungi menjanjikan akan segera dikirimkan dan akan dihubungi kembali mengenai progress pengiriman tersebut. Karena tak kunjung ada kabar, saya menghubungi JNE lagi dan ternyata barang tersebut tertukar. Dengan berat hati saya terpaksa harus menganti barang yang diperuntukkan untuk klien saya. Hanya karena kesalahan dari pihak JNE, saya harus menanggung kerugian yang cukup besar.

Findy
Jl Kerinci, Jakarta Selatan
fin333@gmail.com
081322909088

Data 10
Surat Tanggapan JNE untuk Bapak Findi

Ridhatullah Hambalillah - suaraPembaca
Kamis, 16/04/2015 02:37 WIB
Jakarta - Pertama-tama kami ingin menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan Bapak Findy mengenai "Dirugikan Karena Paket JNE Tak Sampai Tepat Waktu", di *Detik.com* (14/04). Sebagai bentuk itikad baik dan tanggung jawab kami kepada pelanggan, kami telah merespon dan menghubungi Bapak Findy untuk menjernihkan duduk perkaranya. Di sini kami hendak menginformasikan bahwa permasalahan telah selesai dan telah berakhir dengan saling pengertian yang baik antara kedua belah pihak. Selanjutnya paket kiriman telah diterima pada tanggal 7 April 2015 oleh Bapak Findy. Demikian kami sampaikan, terima kasih atas kepercayaannya menggunakan jasa kiriman JNE. Untuk memberi saran dan kritik mengenai JNE silahkan menghubungi petugas *Customer Care:* 021-29278888 atau *e-mail* *customercare@jne.co.id.*

Ridhatullah Hambalillah
Head Of Corporate Comunication Division

Data 11
Dikecewakan Layanan *Blibli.com*

Ran Syah - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 07:08 WIB
Depok - (*Blibli.com* telah menanggapi keluhan)

Saya membeli portable speaker dari *Blibli.com* (30/3) dan mendapat nomor pesanan 3312844. Akan tetapi sampai surat ini dibuat, pesanan belum saya terima. Saya sudah emapat kali menelepon dan mengirimkan *email*, tapi sama sekali tidak ada solusi, hanya janji yang belum ditepati. Kejadian ini sungguh mengecewakan saya, jadi mohon kepada *Blibli.com* untuk dapat segera mengirimkan pesanan saya, terimakasih.

Ran Syah
Perum Lemigas, Depok
ran.syah@yahoo.com
081317733913

Data 12
Tanggapan *Blibli.com* untuk Bapak Ran Syah

Dickson Parulian - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 10:07 WIB
Jakarta - Pertama-tama kami mohon maaf atas pengalaman tidak menyenangkan yang dialami oleh Bapak Ran Syah sebagaimana dimuat di Suara Pembaca *Detik.com* (14/4). Melalui surat ini kami menjelaskan bahwa *Customer Care* kami telah menghubungi *customer* terkait pengiriman dan beliau sudah menerima produk pada 10 April lalu. Dengan demikian, kami sampaikan bahwa keluhan telah kami selesaikan dengan baik. *Blibli.com* mengucapkan terima kasih juga kepada redaksi *Detik.com* yang telah memuat surat ini.

Dickson Parulian
Customer Care Blibli.com

Data 13
Honda Kumala Karawang Belum Memberikan STNK Mobil

Andrian - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 07:53 WIB
Karawang - (Permasalahan sudah selesai dengan baik)

Pada awal bulan Januari 2015, saya membeli mobil Honda Mobilio RS di diler Honda Kumala Karawang. Akan tetapi sampai saat ini, STNK mobil belum saya terima. Padahal sebelumnya dijanjikan untuk proses pembuatan STNK hanya memakan waktu selama satu bulan. Untuk itu saya memohon kepada Honda Kumala Karawang agar segera memberikan STNK yang sudah dijanjikan dan menjadi hak saya sebagai pembeli, terimakasih.

Andrian
Perum Terang Sari, Karawang
aditya_andriantoni@yahoo.com
08977171881

Data 14
Tanggapan Honda Kumala Karawang untuk Bapak Andrian

Gigih Indera Pertiwi - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 14:03 WIB
Jakarta - Menanggapi keluhan Bapak Andrian di *Detik.com* (14/04) mengenai STNK mobil yang tidak kunjung selesai, saat ini permasalahan sudah selesai dengan baik. Kami dari Honda Kumala Karawang pada tanggal 17 April 2015 sudah bertemu dengan pelanggan kami Bapak Andrian dan meminta maaf atas lamanya proses pembuatan STNK dikarenakan adanya proses administrasi di Diler. Dan pada kesempatan tersebut kami melakukan serah terima STNK mobil Honda mobilio atas nama beliau. Bapak Andrian mengerti dan memahami atas penjelasan yang telah kami sampaikan. Memberikan pelayanan terbaik untuk setiap pelanggan adalah komitmen Diler kami demi kepuasan pelanggan seutuhnya.

Gigih Indera Pertiwi
Customer Care Officer
Honda Kumala Karawang

Data 15
Perbaikan *Xperia E3 Dual* Tak Ada Kepastian

Ridwan - suaraPembaca
Selasa, 14/04/2015 06:53 WIB
Jakarta - (*Sony Mobile* sudah menanggapi keluhan)

Tanggal 23 Februari 2015, saya ke *service center Sony* yang berada di ITC Roxy Mas karena *LCD Sony Xperia E3 Dual* bermasalah, tampilannya hanya setengah layar. Petugas memberikan nomor MBE01/15/02/000752. Tetapi sampai dengan surat ini saya kirimkan, belum ada kepastian sampai kapan perbaikan akan selesai. Padahal saya sering mengirimkan SMS ke nomor 085772908801 untuk menanyakan perkembangan perbaikannya. Untuk itu saya mohon kepada *Sony Mobile* untuk dapat segera menanggapi keluhan saya, karena setiap kali menghubungi *service centre* tak pernah mendapatkan kepastian dan hanya mendapatkan janji tanpa realisasi.

Ridwan
Jl Kali Baru Timur, Jakarta Pusat
ragustami04@gmail.com
081585578087

Data 16
Tanggapan *Sony Mobile* untuk Bapak Ridwan

Roi Permadi - suaraPembaca
Senin, 27/04/2015 00:53 WIB
Jakarta - Sehubungan dengan surat pembaca Bapak Ridwan di *Detik.com* (14/04) yang berjudul "Perbaikan *Xperia E3 Dual* Tak Ada Kepastian", kami telah selesai melakukan proses perbaikan. Kami telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. *Sony Mobile Communications* berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel *Sony Mobile*. *Sony Mobile Communications* senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *Service center* yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

Data 17
E-billing HSBC* Salah Kirim Alamat *Email

Surya - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 08:02 WIB
Tangerang - (*HSBC* Indonesia telah menanggapi keluhan)

Antara tanggal 23-24 Januari 2015, saya mengajukan permohonan ke *customer service HSBC* untuk mengubah pengiriman billing tagihan menjadi *e-billing*. Namun sejak bulan Maret April 2015, saya tidak menerima *email* tagihan. Padahal sebelumnya saya sudah menerimakanya pada bulan Januari dan februari 2015. Ketika saya menghubungi *customer service*, diberitahukan bahwa lembar tagihan telah dikirimkan ke alamat *email* orang lain. Pertanyaan saya adalah siapa yang mengubah alamat *email* tersebut? *Customer service* tidak bisa menjelaskan dan bersikeras menyalahkan database. Padahal tagihan bulan Januari dan Februari 2015, sudah terkirim ke alamat *email* saya. Kekawatiran saya muncul akibat kesalahan ini, mengingat maraknya kejahatan pencurian data dan penggunaan kartu kredit ilegal. Saya khawatir ada pihak-pihak yang mengubah data saya dan nantinya menggunakannya untuk tujuan yang akan merugikan saya.

Surya
Komplek Perdagangan, Tangerang
nyoman.surya@yahoo.co.id
08119693894

Data 18
Tanggapan *HSBC* untuk surat Bapak Surya

Yunika Kurniawan - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 10:16 WIB
Jakarta - Bersama ini kami bermaksud menanggapi surat Bapak Nyoman Suryadyasa yang dimuat di *Detik.com* dengan judul "*E-billing HSBC* Salah Kirim Alamat *Email*". Dapat kami sampaikan bahwa pihak *HSBC* telah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan memastikan selanjutnya Bapak Nyoman Suryadyasa akan menerima *e-Statement* kartu kredit *HSBC*. Kami juga telah menghubungi Bapak Nyoman Suryadyasa untuk menginformasikan perihal ini dan beliau dapat menerima penjelasan kami dengan baik. Kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi setiap nasabah setia kami. Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.

Yunika Kurniawan
Head of Customer Experience&Relations
***HSBC* Indonesia**

Data 19
Informasi Bisa 2 *Dekoder IndiHome*, Hanya Mendapat Satu

Sugiarto - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 06:36 WIB
Jakarta - (Masalah sudah terselesaikan dengan baik)

Saya adalah pelanggan baru *IndiHome* yang merasa kecewa karena informasi yang saya terima pada awal berlangganan ternyata tak sesuai dengan praktiknya. Sebelumnya dikatakan bahwa kami bisa menggunakan dua *Dekoder* dan hal ini telah saya konfirmasi beberapa kali ke *customer service*. Tanggal 25 Februari 2015, dilakukan instalasi dan saat itu juga saya memutuskan untuk tidak berlangganan lagi dengan TV kabel lain. Namun kami hanya mendapatkan satu *Dekoder*. Dan sampai dengan surat keluhan ini saya buat, belum ada solusi dari Telkom. Padahal saya sudah beberapakali menghubungi Telkom yang hanya mendapatkan janji penyelesaian.

Sugiarto
Jl Kayu Putih Selatan, Jakarta Timur
ssugisu@gmail.com
0818812459

Data 20
Terima Kasih Telkom Atas Tanggapan dan Pelayanannya

Sugiarto - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 06:21 WIB
Jakarta - Dalam surat ini kami mengucapkan terima kasih atas penyelesaian untuk keluhan kami di *Detik.com* (15/04) dengan judul "Informasi Bisa 2 *Dekoder IndiHome*, Hanya Mendapat Satu". Pada tanggal 16 April 2015, kami dihubungi Pak Sidiq dan Ibu Dini dari *IndiHome* Telkom yang mengatakan akan segera menyelesaikan keluhan kami. Esok harinya tim teknisi Ibu May *IndiHome* Telkom datang untuk memasang dan menginstall *Dekoder* ke 2 hingga penerimaan *UseeTV* dapat diterima dengan baik. Karena ingin mendapatkan kualitas internet dan *UseeTV* yang baik, kami sebelumnya juga sudah mengupgrade ke 10 Mbps dengan jaringan *FO*. Tanggal 18 April 2015, sudah ada penarikan jaringan kabel *FO* di depan rumah kami, untuk instalasi ke jaringan *FO* berikutnya membutuhkan waktu lebih kurang 14 hari kerja. Kami mengucapkan terima kasih atas semua layanan dan respon yang begitu cepat terhadap keluhan pelanggan. Mudah-mudahan jaringan *FO IndiHome* Telkom lebih cepat dan luas lagi jangkauannya.

Sugiarto
Jl Kayu Putih Selatan, Jakarta Timur
ssugisu@gmail.com

Data 21
Layanan Garansi *Xperia* Senayan City Mengecewakan

Anwar - suaraPembaca
Rabu, 15/04/2015 01:44 WIB
Depok - (*Sony Mobile* sudah menanggapi keluhan)

Pada bulan September 2014, saya membeli *Sony Xperia* Z Ultra di Erafone Megastore Bogor dengan harapan berkualitas dari sisi produsen maupun distributornya. Tanggal 7 Maret 2015, saya membawa *Xperia* itu ke *Xperia Center Senayan City* karena layar bermasalah dan dijanjikan akan selesai dalam waktu 19 hari kerja. Beberapa hari kemudian dinyatakan telah selesai diperbaiki dan pada tanggal 12 Maret 2015, saya bermaksud mengambilnya. Ternyata kondisi *Xperia* masih sama. Hal ini menunjukan *quality control* dari *Xperia care* tidak profesional. Akhirnya *handphone* harus saya tingga tanpa ada estimasi waktu perbaikan. Dan sampai surat ini saya krimkan, perbaikan masih belum selesai. Setiap kali menghubungi *Xperia Centre*, saya selalu mendapatkan jawaban standar.

Anwar
Jl Tole Iskandar, Depok
yuridiksi@yahoo.com
085228016890

Data 22
Tanggapan *Sony Mobile* untuk Surat Bapak Anwar

Roi Permadi - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 04:41 WIB
Jakarta - Sehubungan dengan surat Bapak Anwar di *Detik.com* (15/4) yang berjudul "Layanan Garansi *Xperia Senayan City* Mengecewakan", kami telah selesai melakukan proses perbaikan unit *Sony Xperia* Z Ultra Bapak Anwar. Kami juga telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. *Sony Mobile Communications* berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel *Sony Mobile*. *Sony Mobile Communications* senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *Service center* yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

Data 23
Janji Penyelesaian Keluhan *XL* Belum Ada Realisasi

Ferry - suaraPembaca
Kamis, 16/04/2015 02:35 WIB
Bekasi - (*XL* telah menyelesaikan permasalahan)

Pada tanggal 31 Maret 2015, saya menghubungi *customer service XL* untuk menanyakan perihal pembelian pulsa yang saya lakukan melalui internet *Banking BCA*. Saya melakukan dua kali transaksi yang masing-masing sebesar Rp 25 ribu. Dimana *SMS* notifikasi untuk pembelian tersebut belum saya terima. Petugas mengatakan bahwa bahwa memang ada masalah dan sebenarnya pulsa sudah masuk. Akan tetapi setelah saya cek, saldo pulsa saya Rp 47 ribu dari yang sebelumnya sekitar Rp 40 ribu. *Call centre* yang saya hubungi mengatakan bahwa ada pemotongan pulsa dari *GPRS*. Sedangkan sebelumnya mobile data telah saya non aktifkan. Saat dilakukan pengecekan oleh petugas, pemakaian hanya sampai +/- pukul 23.00 WIB dimana harusnya pulsa saya tidak terpotong. Pihak *XL* berjanji akan memberikan kompensasi untuk masalah yang ada dengan mengaktifkan kembali paket yang ada dan saldo pulsa saya tidak akan dipotong. Akan tetapi sampai surat pembaca ini saya kirimkan, janji *XL* belum ditepati. Mohon tang-gapan *XL* untuk permasalahan yang sedang saya hadapi, terimakasih.

Ferry
Perum Permata 2 Bekasi Timur
ferry.harlim@gmail.com
087788898222

Data 24
***Customer Service XL* Telah Menanggapi Keluhan**

Ferry - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 05:49 WIB
Jakarta - Sehubungan dengan surat saya yang dimuat di *Detik.com* (16/04) dengan judul "Janji Penyelesaian Keluhan *XL* Belum Ada Realisasi", saat ini sudah selesai. *Customer service XL* sudah menanggapi keluhan saya dengan baik. Untuk itu saya ucapkan terimakasih dan semoga kedepannya respon pelanggan dapat ditanggapi dengan cepat.

Ferry
Perum Permata 2 Bekasi Timur
ferry.harlim@gmail.com

Data 25
Keluhan Klaim Garansi *Xperia Centre Senayan City*

Fajri - suaraPembaca
Jumat, 17/04/2015 08:11 WIB
Depok - (*Sony Mobile* telah menanggapi keluhan)

Pada tanggal 4 Februari 2015, saya ke *service centre Sony Senayan City* untuk klaim garansi *Sony Xperia* Z Ultra. *Xperia* Care menjanjikan perbaikan paling cepat 19 hari kerja tanpa memberikan kepastian kapan akan selesai. Akan tetapi sampai saat ini tidak ada kepastian dari *Sony*, padahal saya sudah beberapakali datang ke *service centre* dan menelepon supervisornya. Saya berharap harap *Sony Mobile* dapat dapat lebih menghargai konsumennya dengan segera melakukan perbaikan, terimakasih.

Fajri
Jl Genta Raya, Depok
fajrizal@ymail.com
082213078439

Data 26
Tanggapan *Sony Mobile* untuk Bapak Fajri

Roi Permadi - suaraPembaca
Selasa, 21/04/2015 13:49 WIB
Jakarta - Sehubungan dengan surat Bapak Fajri di *Detik.com* (17/04) yang berjudul "Keluhan Klaim Garansi *Xperia* Centre Senayan City", kami telah selesai melakukan perbaikan. Kami juga telah menghubungi beliau untuk pengambilan unit tersebut. *Sony Mobile Communications* berterima kasih atas masukan yang telah diberikan, dan juga kesetiaan beliau menggunakan ponsel *Sony Mobile*. *Sony Mobile Communications* senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen dan terus meningkatkan layanan purna jual kami kepada seluruh pemilik ponsel *Sony Mobile* bergaransi resmi di tempat *service center* yang resmi.

Roi Permadi
Manager, Customer Service
Sony Mobile Communications International AB
Indonesia Representative Office

Data 27
Kecewa Karena Informasi *Marketing BigTV* Salah

Radita - suaraPembaca
Rabu, 22/04/2015 13:05 WIB
Tangerang - (*BigTV* telah menanggapi keluhan)

Saya adalah pelanggan baru *BigTV* dengan nomor pelanggan 1080279866 yang mulai berlangganan pada tanggal 4 Januari 2015. Pembayaran saya lakukan kasir Hypermart Gading Serpong dengan menggunakan promo Bank Mandiri bayar 6 bulan, gratis 6 bulan untuk Paket *Big Fun* sebesar Rp. 767.994. Setelah pemakaian selama 2 minggu, saya mendapatkan tagihan sebesar Rp 135 ribu dengan alasan harga yang saya bayarkan adalah harga lama 2014 dan *team sales* salah menginformasikan. Karena saya merasa itu bukan kesalahan saya, maka saya menyampaikan aduan dengan nomer 1007410 dan lebih dari 1 bulan tetap belum ada solusi dimana saya tetap diminta membayar kekurangannya. Komplain kedua saya dengan nomer 1067034 (setelah hampir 3 minggu, dan 3x menghubungi *CS*) juga tetap tidak ada solusi. Dari 12 bulan langganan, hampir 2 bulan saya sudah tidak mendapatkan pelayanan dengan diputusnya secara sepihak oleh *BigTV*.

Radita
Beranda Serpong, Tangerang Selatan
sonix_cnc@yahoo.com
08111756735

Data 28
Tanggapan *BigTV* untuk Surat Bapak Radita

Dwi Hapsari Mintorahardjo - suaraPembaca
Selasa, 28/04/2015 05:26 WIB

Jakarta - Menindak lanjuti Surat Bapak Radita kepada kami pada tanggal 22 April 2015 berjudul "Kecewa Karena Informasi Marketing *BigTV* Salah", kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Pada tanggal 24 April lalu, *BigTV* telah menghubungi pelanggan dan menindaklanjuti masalah yang dialami serta memberikan kompensasi paket ekstra selama masa tenggang. Pelanggan yang mengalami masalah serupa atau lainnya diharapkan untuk menghubungi *Call Center* kami di 1500 244. Kepuasan pelanggan selalu menjadi prioritas. Kami senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi semua pelanggan agar bisa menyaksikan tayangan terlengkap di Indonesia dalam kualitas *HD*.

Dwi Hapsari Mintorahardjo
Head of Marketing BIGTV