

Kepada Yth.
PT. Elka Prakarsa Utama (BiGNet)
Sentra Menteng Blok B7/MN no. 32
Bintaro Jaya Sektor VII

Saya adalah pelanggan BiGNet dengan No. Pelanggan **P1LK050101018** dan sudah menjadi pelanggan sejak tahun 2005. Melalui surat ini saya menyatakan kekecewaan saya terhadap jasa pelayanan BiGNet akhir-akhir ini terutama setelah terjadinya penggantian antena dengan alasan adanya perubahan sistem.

Berikut beberapa hal yang menjadi point kekecewaan saya:

- Semenjak pergantian antena saya harus sering melakukan repair untuk mendapat koneksi internet. Repair ini saya lakukan dalam waktu yang bervariasi, kadang tiap beberapa menit, jam bahkan terkadang tidak ada gangguan sama sekali.
- Jawaban atas keluhan pertama saya ini adalah antena BiGNet yang harus diganti karena ada kemungkinan antena yang digunakan kurang bagus. Namun setelah antena diganti, kejadian dimana saya harus melakukan repair untuk mendapatkan koneksi internet tetap terjadi.
- Jawaban selanjutnya atas masalah yang saya alami adalah karena kerusakan kartu jaringan yang saya miliki. Namun sayangnya jawaban ini pun tidak terbukti karena hal yang sama tetap terjadi ketika jaringan BiGNet dihubungkan dengan kartu jaringan yang ada pada notebook saya. **Silakan Anda bayangkan jika saya percaya dengan jawaban tersebut lalu saya memutuskan untuk membeli kartu jaringan baru. Apakah BiGNet mau mengganti kerugian atas pembelian barang yang seharusnya tidak perlu dilakukan?**
- Jawaban setelah kedua jawaban diatas tidak menghasilkan solusi adalah menyalahkan keberadaan gedung Niaga yang baru dibangun. Saya hanya ingat, gedung tersebut sudah mulai dibangun semenjak saya masih menggunakan antena yang lama. Yang mengherankan adalah mengapa setelah diganti antena yang baru gedung Niaga tersebut menjadi sumber masalah? Teknisi BiGNet pun datang kembali untuk mengganti antena tipe Grid. Sayang, setelah pergantian ini dilakukan saya tetap mengalami hal yang sama yakni harus tetap melakukan "Upacara Repair" untuk mendapatkan koneksi internet BiGNet.

Namun cukup mengherankan beberapa hari belakangan ini internet mendadak menjadi baik padahal tidak seorang pun datang ke rumah saya untuk melakukan maintenance. Sebenarnya apa yang terjadi? Mengapa tiba-tiba koneksi internet membaik tanpa ada perbaikan pada antena di rumah saya? Gedung Niaga pun tetap kokoh berdiri tidak hilang atau dihancurkan.

Kesimpulan saya atas kejadian ini adalah ketidakmampuan teknisi BiGNet untuk mencari sumber permasalahan. Saya merasa menjadi kelinci percobaan atas perubahan sistem yang dilakukan oleh BiGNet. Itu sebabnya saya sudah tidak berminat, dan juga tidak memiliki waktu, ketika berkali-kali teknisi BiGNet menawarkan untuk melakukan maintenance atas permasalahan koneksi. Toh pada akhirnya koneksi internet di rumah saya saat ini bisa betul sendiri tanpa adanya teknisi yang datang ke rumah.

Dengan timbulnya kejadian ini, saya jadi kembali teringat atas pertanyaan saya yang selalu tidak pernah mendapat jawaban yang memuaskan dari siapa pun di BiGNet. Pertanyaan tersebut adalah:

Apa perbedaan mendasar yang bisa dirasakan secara langsung oleh pelanggan antara paket layanan harga Rp. 250.000/bulan dengan paket layanan harga Rp. 150.000/bulan?

Saya dan mungkin banyak pelanggan sebenarnya mempertanyakan hal ini karena jika tidak ada perbedaan yang bisa dirasakan secara langsung, untuk apa kami membayar lebih mahal Rp. 100.000?

Atas kejadian ini semua, mohon maaf saya menolak untuk melakukan pembayaran Rp. 250.000/bulan untuk tagihan bulan September 2008. Juga saya menolak melakukan pembayaran Rp. 250.000/bulan untuk tagihan bulan Agustus 2008 karena ternyata restitusi yang dijanjikan pihak BiGNet atas gangguan internet yang saya alami hampir sepanjang bulan Agustus 2008 s/d September 2008 tidak direalisasikan.

Kalau pun saya akan membayar, saya tetap menuntut terlebih dahulu penjelasan dari pihak BiGNet mengenai perbedaan paket Rp. 250.000/bulan dan paket Rp. 150.000/bulan secara detil/terperinci dan tertulis. Jika perlu bisa diupload dalam situs Anda.

Saya mempersilakan kepada BiGNet untuk memutus koneksi internet yang saya gunakan jika surat ini berdampak kepada ketidaksukaan pihak BiGNet kepada saya. Karena saya pun berniat untuk berhenti berlanggan BiGNet sejak surat ini saya buat.

Terimakasih

Hormat saya,
Jakarta, 27 September 2008.

Riyogarta

Tembusan: blog <http://www.riyogarta.com>