

# UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT BERDASARKAN *TELECOMMUNICATION SERVICE QUALITY* DENGAN MENGGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)\**

**ANJANI AMBARINI, DWI NOVIRANI, ABU BAKAR**

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: aambarini@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Peningkatan kualitas layanan produk IM3 oleh Indosat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Indosat yang saat ini posisinya masih dibawah kepuasan pelanggan Telkomsel dan XL. Penentuan upaya peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan melakukan pengukuran persepsi pelanggan IM3 berdasarkan telecommunication service quality. Pengukuran diolah menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Diperoleh 5 variabel yang dianggap perlu untuk ditingkatkan kualitasnya, yaitu kecepatan penyelesaian keluhan (X4), jeda waktu untuk dapat tersambung ke IM3 info (388) (X3), ketersediaan panggilan darurat (X2), ketepatan pemotongan pulsa (X11), dan kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8).*

**Kata kunci:** *peningkatan kualitas layanan, Telecommunication Service Quality, Structural Equation Modeling, peningkatan kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

*Service quality improvement conducted by Indosat IM3 products to improve their customer satisfaction which is currently still below the position of customer satisfaction by Telkomsel and XL. Determination of efforts to improve the quality of services performed by measuring customer perceptions IM3 based on telecommunication service quality. Measurement processed using Structural Equation Model (SEM). Retrieved 5 variables that need to be improved quality considered, namely the speed of grievance resolution (X4), the lag time to be able to connect to the IM3 info (388) (X3), the availability of emergency calls (X2), precision cutting pulses (X11), and internet speed according to the promise (X8).*

**Keyword:** *improved service quality, Telecommunication Service Quality, Structural Equation Modelling, increasing customer satisfaction*

---

*\*Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Ketua Komisi Tetap Kadin Indonesia Bidang Telekomunikasi, memperkirakan pertumbuhan *smartphone* di Asia-Pasifik pada tahun 2016 akan mencapai 1 miliar unit karena harga rata-rata *smartphone* pada 2012 yaitu US\$ 428 akan turun menjadi US\$ 320 pada tahun 2016 (Rosalina, 2013). Hal tersebut menunjukkan bahwa peluang pasar akan semakin besar bagi operator telepon seluler. Tingginya peluang pasar tersebut menjadikan para pelaku usaha di bidang penyedia layanan jaringan telepon seluler terus bertambah dan terus melakukan inovasi guna menarik minat konsumen.

Berdasarkan "*Customer Satisfaction Index Telecommunication Industry in Indonesia*" *Customer Satisfaction Index* (CSI) tertinggi diraih oleh Telkomsel dengan CSI = 70.89, peringkat kedua ditempati oleh XL dengan CSI = 68.69, peringkat ketiga diraih oleh Indosat dengan CSI = 66.83. (Dachyar, 2012). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Indosat adalah yang terendah dibandingkan dengan Telkomsel dan XL, padahal Indosat merupakan pelopor operator GSM di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan pada IM3, salah satu produk Indosat yang memiliki jumlah pelanggan terbanyak dibandingkan dengan produk lainnya. Jumlah pelanggan IM3 mencapai 75% jumlah pelanggan Indosat secara keseluruhan (Panji, 2012).

### **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Indeks kepuasan pelanggan yang masih di bawah para pesaingnya harus menjadi perhatian Indosat, karena menurut Tse dan Wilton ketidakpuasan konsumen pada paska pembelian atau paska konsumsi menyebabkan konsumen mencari alternatif merek lain untuk mencapai kepuasannya (Tjiptono, 1997). Apabila Indosat tidak ingin kehilangan para pelanggannya, maka Indosat perlu melakukan upaya peningkatan kepuasan.

Terdapat berbagai cara yang dapat dilakukan guna menentukan upaya peningkatan kepuasan pelanggan Indosat, salah satunya dengan meningkatkan kualitas layanan, karena kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan (Oliver, 1980).

Pengukuran persepsi pelanggan IM3 terhadap kualitas layanan Indosat dilakukan berdasarkan *Telecommunication Service Quality (TSQ)*. Penentuan upaya perbaikan didasarkan atas nilai korelasi dan determinasi variabel layanan terhadap kualitas layanan yang diperoleh dengan menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)*

## **2. STUDI LITERATUR**

### **2.1 KUALITAS JASA**

Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 2000).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja

merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh (Velina, 2007). Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono & Chandra, 2007).

## 2.2 KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002). Kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Supranto, 2001). Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap suatu produk atau jasa atas dasar perbandingan antara ekspektasi dan persepsi yang diterimanya.

## 2.3 TELECOMMUNICATION SERVICE QUALITY

"*Telecommunication Service Quality*" menggunakan 6 dimensi kualitas, yaitu *availability, reliability, security, simplicity, flexibility/choice, assurance*. Dimana diketahui dimensi-dimensi tersebut membentuk pola linier antara variabel dependen (*Service Quality*) dan variabel independennya (*availability, reliability, security, simplicity, flexibility/choice, assurance*). Uraian dimensi *Telecommunication Service Quality* adalah sebagai berikut (Davis *et al.*, 1996):

1. *Availability*, adalah sesuatu yang diperlukan untuk penggunaan produk atau layanan. *Availability* merupakan komplemen dari *reliability*.
2. *Reliability*, adalah parameter dasar dalam kualitas pelayanan. Seperti yang didefinisikan oleh insinyur telekomunikasi yang dikutip dalam *telecommunication service quality* (1996), keandalan adalah probabilitas suatu sistem pelayanan melakukan fungsi tertentu dalam suatu lingkungan tertentu waktu yang akan datang.
3. *Flexibility/Choice*, dimensi ini berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menawarkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dimensi ini mencakup kemampuan menawarkan alternatif yang efisien dan menyesuaikan alternatif dengan kebutuhan pelanggan.
4. *Security*, adalah hal yang penting dari layanan telepon, dimana pelanggan menganggap hal tersebut merupakan bagian dari manfaat yang mereka beli. Pelanggan memiliki harapan privasi yang harus dipenuhi secara akurat dan konsisten.
5. *Simplicity*, pelanggan cenderung lebih memilih layanan yang mudah untuk diinstal, dioperasikan dan dipelihara. Kemudahan memilih di antara pilihan merupakan indikator kesederhanaan untuk fungsi bawaan.
6. *Assurance* adalah komponen subyektif tetapi kritis dalam kualitas layanan. Dimensi ini mengukur kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan pemberi layanan. Kepercayaan pelanggan didasarkan pada penilaian pelanggan itu sendiri dari layanan yang mereka terima.

## 2.4 STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Pada dasarnya SEM merupakan kombinasi antara analisis faktor, analisis regresi berganda, dan korelasi. *Structural Equation Modeling* (SEM) dibedakan atas dua karakteristik, yaitu:

1. Estimasi hubungan keterkaitan antar dan inter variabel
2. Kemampuan untuk mewakili *unobserved concepts* dalam hubungan dan menghitung kesalahan pengukuran dalam proses estimasi.

Terdapat (tujuh) langkah dalam teknik analisis SEM yang digunakan dalam penelitian ini, langkah tersebut dapat dikembangkan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengembangan Model Teoritis, pengembangan model dalam SEM adalah pencarian atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Dengan kata lain, tanpa dasar teoritis yang kuat, SEM tidak dapat digunakan. Terdapat beberapa kriteria untuk membuat pernyataan kausal:
  - a. Hubungan yang cukup antara 2 (dua) variabel
  - b. Terdapat hubungan sebab akibat sementara
  - c. Kurangnya alternatif variabel kausal
  - d. Teori yang mendasari hubungan kausal
2. Penyusunan Diagram Alur (*Path Diagram*), model teoritis yang telah dibangun selanjutnya digambarkan dalam sebuah *path diagram*, untuk mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Di dalam pemodelan SEM, ditetapkan konstruk (*construct*) atau faktor (*factor*) yaitu konsep yang memiliki pijakan teoritis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan.
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan, setelah model teoritis dikembangkan dan digambar dalam sebuah diagram alur (*path diagram*), selanjutnya dilakukan konversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun terdiri dari persamaan struktural (*structural equations*) dan persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*), serta menentukan matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan antar konstruk. Persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk. Dalam persamaan spesifikasi model pengukuran ditentukan variabel yang mengukur konstruk.
4. Memilih Matrik Input dan Estimasi Model, SEM hanya menggunakan matrik varian/kovarian atau matrik korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Matrik korelasi mempunyai rentang yang sudah umum dan tertentu yaitu 0 sampai dengan  $\pm 1$  dan karena itu memungkinkan untuk melakukan perbandingan yang langsung antara koefisien dalam model. Pada penelitian ini karena jumlah sampel dalam penelitian ini berada antara 100 sampai dengan 200 maka teknik analisis yang dipilih adalah Maximum Likelihood Estimation (ML).
5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi, masalah identifikasi pada prinsipnya adalah masalah mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala sebagai berikut:
  - a. *Standard error* untuk satu atau beberapa koefisien adalah sangat besar
  - b. Program tidak mampu menghasilkan matrik informasi yang seharusnya disajikan
  - c. Muncul angka-angka yang aneh seperti adanya varians error yang negatif
  - d. Munculnya korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang didapat misalnya lebih dari 0.9
6. Evaluasi Kriteria *Goodness-of-Fit*, evaluasi model dilakukan melalui uji kesesuaian dan statistik, serta uji reliabilitas. Dalam uji kesesuaian dan statistik dilakukan dengan menggunakan beberapa *fit index* untuk mengukur kebenaran model yang diajukan. Beberapa indeks-indeks kesesuaian (*Goodness-of-Fit Indexes*) dan *cut-off value* yang

dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model antara lain dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Indikator Uji Kelayakan Model**

Indikator	<i>Cut-Off Value</i>
Chi-Square	Medekati 0
RMSEA	$\leq 0.08$
CFI	$\geq 0.95$
GFI	$\geq 0.90$
ECVI	<ECVI Saturated dan <Independence Model
NCP	< Independence Model
RMR	<0.05
SRMR	<0.05
P-Value RMSEA	>0.05
DF	diharapkan besar
NFI	>0.9
AGFI	$\geq 0.90$
AIC	< AIC Saturated dan Independence Model
CAIC	<CAIC Saturated dan Independence Model

7. Interpretasi dan Modifikasi Model, langkah terakhir adalah menginterpretasikan model dan memodifikasikan model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Namun harus diperhatikan, bahwa segala modifikasi (walaupun sangat sedikit) harus berdasarkan teori yang mendukung.

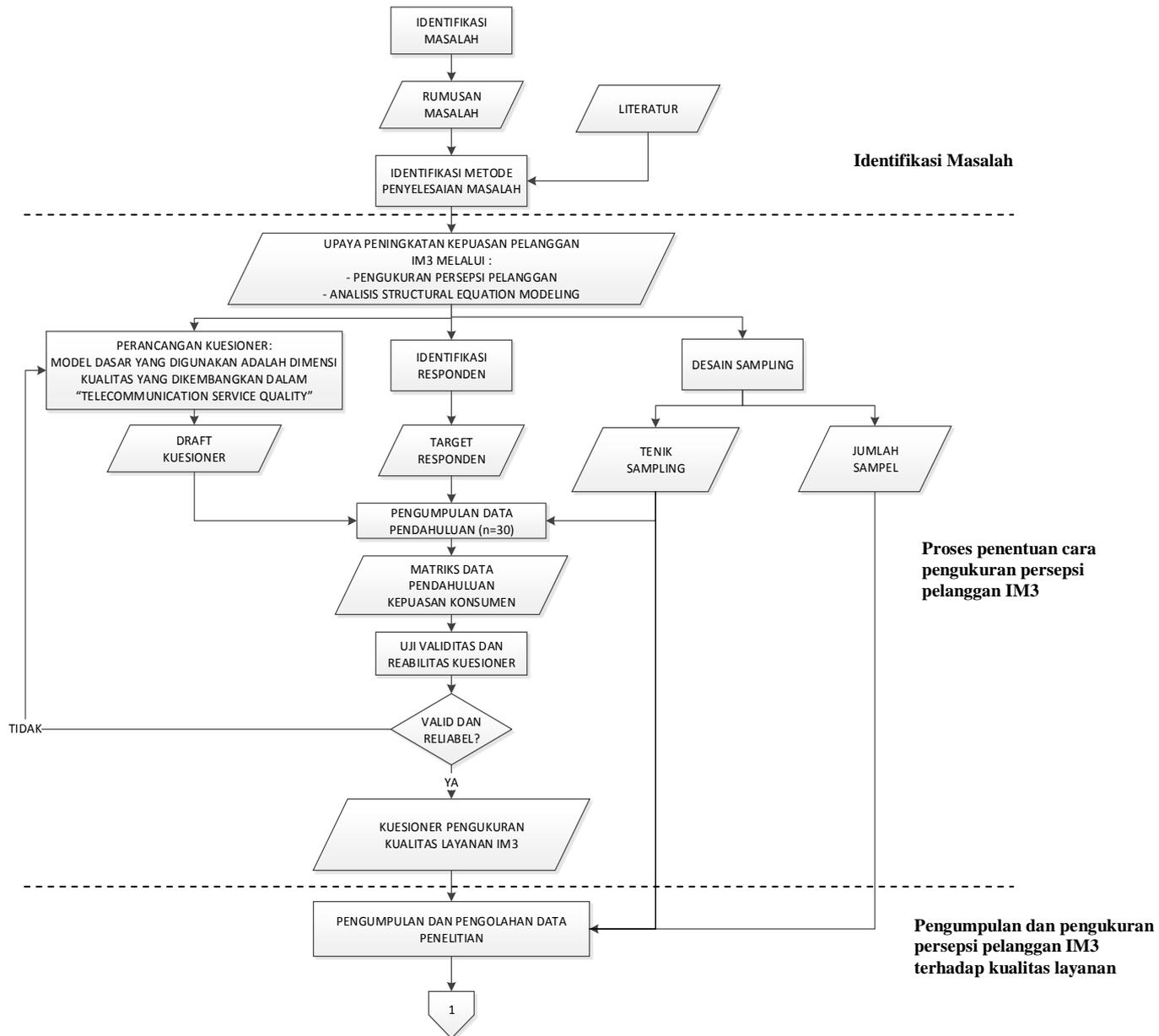
Pada penelitian ini hanya dilakukan tahap 1-5, karena pada penelitian ini hanya membutuhkan informasi mengenai adanya kausalitas dan besarnya kausalitas antar variabel pengukuran yang membangun mode TSQ.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

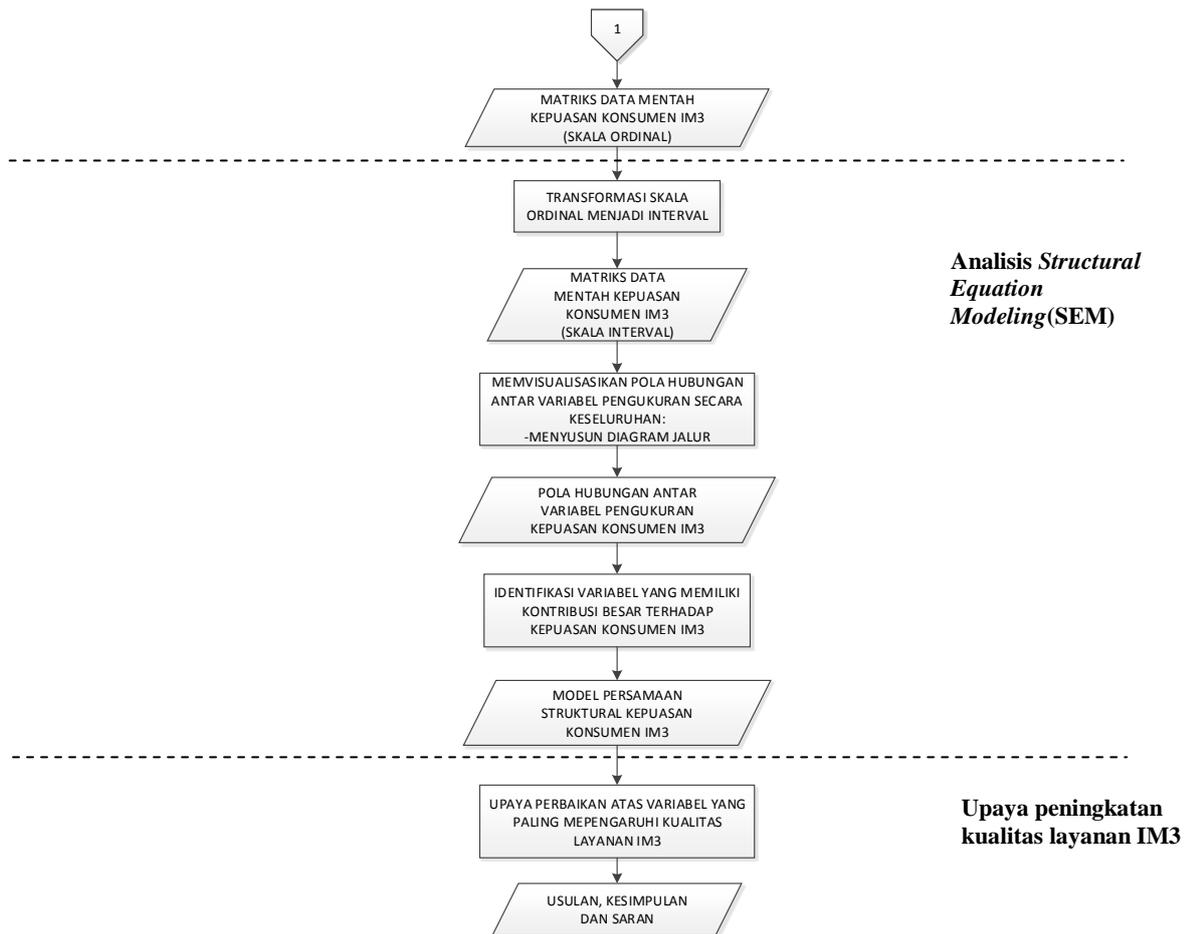
Guna meningkatkan kepuasan pelanggan Indosat, terdapat beberapa tahap yang perlu dilakukan yaitu:

1. Identifikasi masalah, pada tahap ini dilakukan identifikasi atas masalah yang terjadi, kemudian ditentukan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap persepsi pelanggan IM3, kemudian menganalisisnya dengan menggunakan SEM.
2. Penentuan cara pengukuran persepsi pelanggan, sebelum dilakukan pengukuran persepsi pelanggan IM3 perlu ditentukan alat ukur yang digunakan, identifikasi responden, serta desain sampling yang digunakan.
3. Pengumpulan dan pengukuran persepsi pelanggan IM3 terhadap kualitas layanan, pada tahap ini kuesioner sebagai alat ukur dibagikan kepada 120 responden yaitu pelajar berusia 16-22 tahun di Kota Bandung.
4. Analisis SEM, tahap ini dilakukan guna membuktikan adanya hubungan kausalitas pada model TSQ dan mengetahui besarnya nilai hubungan kausalitas antar variabel yang membangun model tersebut. Dengan mengetahui besarnya hubungan maka akan dapat ditentukan variabel layanan yang perlu ditingkatkan.
5. Menentukan upaya peningkatan kualitas layanan IM3, upaya perbaikan dilakukan berdasarkan variabel terpilih. Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

*Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Indosat Berdasarkan Telecommunication Service Quality dengan Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)*



**Gambar 1. Metodologi Penelitian**



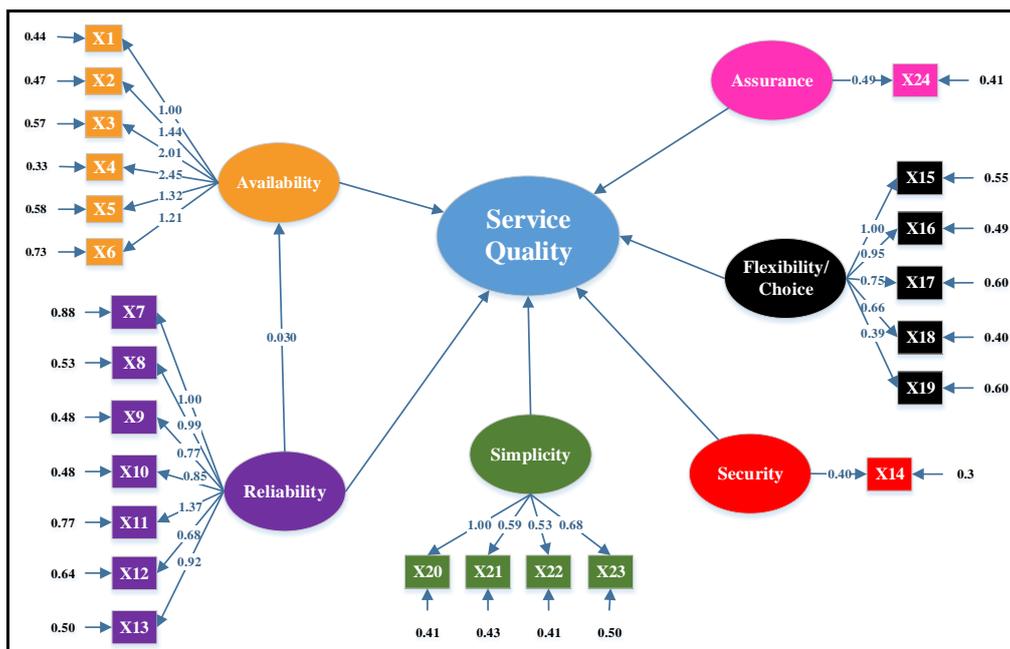
**Gambar 1. Metodologi Penelitian (lanjutan)**

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 HASIL PENGOLAHAN DATA PERSEPSI PELANGGAN IM3 TERHADAP KUALITAS LAYANAN INDOSAT

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan SEM adalah model pengukuran dan persamaan structural. Dimana pada model pengukuran terdapat nilai *loading factor*, *error variance*, determinasi serta persamaan structural. Nilai *loading factor* yang diperoleh menunjukkan besarnya hubungan variabel pengukuran dengan dimensi yang direfleksikannya. Nilai *loading factor* < 0.5, menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan. Pemetaan nilai *loading factor* serta *error variance* pada tahap *confirmatory analysis* pada diagram jalur TSQ dapat dilihat pada Gambar 2. Selain diperoleh *loading factor* dan *error variance* dapat diketahui pula nilai determinasi ( $R^2$ ) masing-masing dimensi pengukuran. Besarnya nilai determinasi dapat dilihat pada Tabel 2. Nilai determinasi inilah yang nantinya akan menjadi salah satu dasar penentuan variabel yang akan dipilih.

Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Indosat Berdasarkan Telecommunication Service Quality dengan Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)



Gambar 2. Pemetaan Nilai Loading Factor dan Error Variance pada Tahap Confirmatory Factor Analisis

Tabel 2. Rekapitulasi Nilai Determinasi

No.	Dimensi	R <sup>2</sup>
1	Assurance	0.98
	- Kemampuan IM3 untuk dapat memberikan kepercayaan (X24)	0.37
2	Reliability	0.96
	- Sinyal kuat seperti yang dijanjikan (X7)	0.16
	- Kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8)	0.24
	- Konsisten terhadap waktu (masa berlaku kartu, masa perbaikan, masa berlangganan suatu paket) (X9)	0.17
	- Teknologi yg disediakan untuk pengisian pulsa (X10)	0.23
	- Ketepatan pemotongan pulsa (X11)	0.29
	- Operator melakukan konfirmasi untuk memastikan keluhan telah terselesaikan (X12)	0.11
	- Keluhan ditangani dengan tepat (X13)	0.22
	- Availability	0.53
3	Simplicity	0.86
	- Pelanggan bebas untuk memilih paket yang disediakan IM3 (X20)	0.46
	- Tersediannya panggilan cepat untuk layanan (X21)	0.22
	- Instruksi yang diberikan operator jelas dan mudah dipahami (X22)	0.19
	- Pemahaman Customer Service (X23)	0.24
4	Choice	0.71
	- Paket yang ditawarkan bervariasi (X15)	0.37
	- Paket yang ditawarkan berkualitas (X16)	0.37
	- Tersediannya pilihan bahasa pada IM3 info (X17)	0.23
	- Informatif terhadap biaya perbaikan yang akan dilakukan (X18)	0.26
	- Tersediannya pilihan penanganan keluhan (X19)	0.077
5	Availability	0.52
	- Ketersediaan kartu perdana (X1)	0.14
	- Ketersediaan panggilan darurat saat tidak ada sinyal (X2)	0.24
	- Jeda waktu untuk dapat tersambung ke IM3 info (388) (X3)	0.33
	- Kecepatan penyelesaian keluhan (X4)	0.57
	- Menepati waktu penyelesaian keluhan yang dijanjikan (X5)	0.18
	- Jeda waktu untuk dapat tersambung ke Customer Service Call (X6)	0.13
6	Security	0.4
	- Data pribadi pelanggan dijamin kerahasiaannya (X14)	0.34

Persamaan struktural yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SEM adalah sebagai berikut:

$$\text{Reliability} = 0.68 * \text{Availability Errorvar.} = 0.067, R^2 = 0.87$$

$$\text{SQ} = 0.32 * \text{Reliability} + 0.91 * \text{Availability} + 0.23 * \text{Security} + 0.23 * \text{Simplicity} + 0.23 * \text{Choice} + 0.23 * \text{Assurance, Errorvar.} = 0.10, R^2 = 0.95$$

**Gambar 4. Persamaan Struktural**

Pada persamaan tersebut terlihat bagaimana besarnya pengaruh dimensi *availability* terhadap *reliability*, dan besarnya pengaruh keenam dimensi pengukuran terhadap *Service Quality* (kualitas layanan). Besarnya pengaruh itulah yang nantinya akan menjadi salah satu dasar penentuan variabel yang akan dipilih.

#### 4.2 ANALISIS KONTRIBUSI VARIABEL

Berdasarkan persamaan struktural yang diperoleh dari pengolahan data dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing dimensi pengukuran terhadap *Service Quality* (kualitas layanan) walaupun dengan ukuran hubungan yang bervariasi. Dapat diketahui bahwa *availability* dan *reliability* memiliki pengaruh terbesar dibandingkan dimensi lainnya, yaitu 0.91 untuk *availability* dan 0.32 untuk *reliability*. Dengan demikian, kedua variabel tersebut yang akan dibahas lebih jauh.

Sebelum menentukan variabel yang paling berpengaruh maka perlu dilakukan perbandingan antar variabel pengukuran yang berada dalam dimensi *availability* dan *reliability*. Perbandingan didasarkan atas nilai determinasi masing-masing variabel dan persepsi pelanggan IM3 atas kualitas layanan Indosat. Perbandingan variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Pemilihan Variabel yang Dianggap Paling Berpengaruh**

No.	Pernyataan	R <sup>2</sup>	Posisi Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan				
			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	∞
			1	2.36	3.69	5.08	∞
1	<b>Availability</b>						
	- Keluhan Anda terselesaikan dengan cepat oleh operator Customer Service Call (100) (X4)	0.57			3.29		
	- Cepat tersambung jika melakukan panggilan ke IM3 info (388) (X3)	0.33			3.64		
	- Dapat melakukan panggilan darurat kapan pun dan dimana pun (X2)	0.24			3.25		
	- Operator Customer Service Call menepati janji penyelesaian keluhan (misalnya jika dijanjikan kartu akan kembali aktif setelah jam 5, maka kartu akan kembali aktif setelah jam 5) (X5)	0.18			3.52		
	- Kartu perdana IM3 selalu tersedia di semua tempat penjualan kartu perdana (X1)	0.14				4.42	
	- Cepat tersambung jika melakukan panggilan ke Customer Service Call (100) (X6)	0.13			3.32		
2	<b>Reliability</b>						
	- Pengurangan pulsa sesuai dengan penggunaan (X11)	0.29			3.55		
	- Kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8)	0.24			3.06		
	- Mudah melakukan pengisian pulsa (X10)	0.23				4.19	
	- Keluhan ditangani dengan tepat oleh operator Customer Service Call (X13)	0.22			3.52		
	- Konsisten terhadap waktu (masa berlaku kartu, masa tenggang, masa berlangganan suatu paket) (X9)	0.17				4.00	
	- Sinyal kuat untuk semua area kota Bandung (X7)	0.16			3.32		
	- Operator Customer Service Call melakukan konfirmasi untuk memastikan keluhan telah teratasi dengan sempurna oleh pihak Indosat (X12)	0.11			3.10		

Dari 13 variabel tersebut dipilih 5 variabel yang memiliki nilai determinasi tertinggi dan memiliki nilai persepsi pelanggan kurang baik ( $<3.69$ ). Pemilihan ini perlu dilakukan guna memfokuskan perbaikan yang perlu dilakukan. Apabila determinasi variabel ( $R^2$ ) tinggi, namun persepsi pelanggan atas layanan tersebut sudah cukup baik ( $>3.69$ ) maka variabel tersebut tidak terpilih menjadi variabel yang nantinya dijadikan dasar atas upaya peningkatan kualitas pelanggan. Dengan memperhatikan kedua hal tersebut terpilihlah 5 variabel yang dinilai perlu mengalami perbaikan, yaitu kecepatan penyelesaian keluhan (X4), jeda waktu untuk dapat tersambung ke IM3 info (388) (X3), ketersediaan panggilan darurat (X2), ketetapan pemotongan pulsa (X11), dan kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8).

#### **4.3 USULAN UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN**

Usulan peningkatan kualitas layanan ditentukan berdasarkan variabel terpilih. Variabel-variabel tersebut adalah kecepatan penyelesaian keluhan (X4), jeda waktu untuk dapat tersambung ke IM3 info (388) (X3), ketersediaan panggilan darurat (X2), ketetapan pemotongan pulsa (X11), dan kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8).

##### **A. Usulan Perbaikan untuk Variabel X4 (Kecepatan Penyelesaian Keluhan)**

Kondisi saat ini adalah operator customer service call tersebar di berbagai wilayah di Indonesia dan melayani keluhan pelanggan diseluruh Indonesia. Operator hanya dapat menyelesaikan beberapa masalah yang berkaitan langsung dengan nomer yang digunakan oleh pelanggan, misalnya pemberhentian status berlangganan atas suatu layanan koten atau paket yang digunakan dan mendeteksi apabila ada keluhan kehilangan pulsa. Jika ada keluhan lain, maka akan dikirimkan ke bagian lain, yang menyebabkan pelanggan menunggu.

Usulan peningkatan kualitas layanan yang diajukan adalah perbaikan sistem informasi *intern*. Perbaikan dilakukan dengan diadakannya laporan penyelesaian (*feed back*) apabila ada keluhan masuk yang tidak tertangani oleh operator *customer service call*. Data tersebut dipilah, dihimpun dan dikelompokkan berdasarkan masalah serupa, serta dapat diakses secara *online*. Pembuatan *database* tersebut harus dikelola oleh bagian khusus sehingga terfokus dan tidak terjadi penumpukan tugas. Jadi kedepannya operator dapat langsung menjawab keluhan serupa tanpa harus mengirim ke bagian lain.

##### **B. Usulan Perbaikan untuk Variabel X3 (Kecepatan Tersambung ke IM3 Info (388))**

Kondisi saat ini terdapat beberapa pelanggan yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan "cepat tersambung jika melakukan panggilan ke IM3 Info (388)". Hal ini bisa disebabkan oleh sibuknya server yang menjawab panggilan tersebut. Server adalah sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer.

Usulan peningkatan kualitas layanan yang diajukan adalah memperbesar kapasitas server penjawab panggilan tersebut, memperbanyak *line* dan melakukan perbaikan terus-menerus terhadap perangkat lunak pada server tersebut. Perbaikan dapat dilakukan oleh bagian *maintenance IT*.

##### **C. Usulan Perbaikan untuk Variabel X2 (Ketersediaan Panggilan Darurat)**

Kondisi saat ini tidak semua orang dapat melakukan panggilan darurat dimanapun dia berada. Kendalanya terdapat di berbagai aspek, ada yang berkendala karena tipe telepon

selulernya belum mengakomodir adanya telepon darurat yang terhubung ke 112, server yang kurang bagus sehingga sulit dihubungi, belum tersedianya panggilan darurat saat tidak ada sinyal.

Usulan peningkatan kualitas yang diajukan adalah melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian, antar provider telepon, dan produsen telepon seluler, untuk merumuskan hal ini secara terpusat, sehingga dapat menjamin semua orang dapat mengakses panggilan darurat dari telepon selulernya dimanapun dia berada.

#### **D. Usulan Perbaikan untuk Variabel X11 (Ketepatan Pemotongan Pulsa)**

Kondisi saat ini terdapat beberapa pelanggan yang merasa bahwa pulsa berkurang secara tidak wajar. Hal ini umumnya disebabkan oleh 2 hal. Pertama, pelanggan tidak mengetahui secara baik paket yang digunakan. Kedua, pelanggan tanpa sadar terdaftar sebagai penerima layanan konten.

Usulan peningkatan kualitas layanan yang diajukan adalah memberikan rincian informasi detail dan jelas mengenai segala hak, kewajiban, serta cara untuk menghentikan layanan sebelum pelanggan resmi terdaftar dalam sebuah paket atau layanan konten. Usulan lainnya adalah membuat suatu layanan yang memungkinkan pelanggan mengetahui rekapitulasi pengeluaran pulsanya pada waktu tertentu.

#### **E. Usulan Perbaikan untuk Variabel X8 (Kecepatan Internet Sesuai yang Dijanjikan)**

Kondisi saat ini adalah kecepatan Internet yang dijanjikan pihak Indosat tidak sesuai dengan yang diterima oleh pelanggan IM3. Hal ini dipengaruhi oleh lokasi penggunaan internet, paket yang digunakan, serta waktu penggunaan internet.

Indosat sebaiknya benar-benar memperhatikan kapasitas yang dimiliki, jumlah pelanggan yang diperkirakan akan menggunakan layanan tersebut, serta intensitas pelanggan menggunakan layanan tersebut. Ketiga hal tersebut dapat menjadi dasar estimasi kecepatan rata-rata yang diterima pelanggan. Apabila terdapat gap antara estimasi tersebut dengan kecepatan yang dijanjikan maka Indosat harus terus berupaya agar yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak Indosat.

## **6. SIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 SIMPULAN**

Terdapat beberapa simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Nilai korelasi dimensi pengukuran terhadap *service quality* dari yang tertinggi berturut-turut adalah *availability, reliability, assurance, security, choice, simplicity*. Berdasarkan korelasi dimensi tersebut diperoleh variabel terpilih yang menjadi dasar penentuan peningkatan kualitas layanan adalah kecepatan penyelesaian keluhan (X4), jeda waktu untuk dapat tersambung ke IM3 info (388) (X3), ketersediaan panggilan darurat (X2), ketepatan pemotongan pulsa (X11), dan kecepatan internet sesuai dengan yang dijanjikan (X8).
2. Usulan perbaikan yang diajukan adalah sebagai berikut:
  - a. Perbaikan sistem informasi *intern* dengan membuat *data base online* yang berisikan solusi atas keluhan pelanggan.
  - b. Memperbesar kapasitas server penjawab, memperbanyak *line*, melakukan pengecekan dan perbaharuan berkala terhadap perangkat lunak server tersebut.

- c. Melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian, antar provider telepon, dan produsen telepon seluler secara terpusat untuk merumuskan penyediaan panggilan darurat.
- d. Memberikan informasi detail sebelum pelanggan mendaftarkan diri pada sebuah paket ataupun layanan konten. Informasi yang diberikan mengenai hak, kewajiban, serta cara untuk berhenti berlangganan paket ataupun layanan konten yang dipilih oleh pelanggan.
- e. Melakukan perbaikan terus menerus dengan memperhatikan kapasitas server, jumlah pengguna, dan *peak time*, untuk meminimasi gap antara estimasi dan persepsi pelanggan terhadap kecepatan internet.

## **6.2 SARAN**

Pihak Indosat sebaiknya mempertimbangkan usulan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan yang terabaikan akan menyebabkan pelanggan memilih produk lain untuk memenuhi kebutuhannya.

## **REFERENSI**

Dachyar, M. (2012). "*Customer Satisfaction Index Telecommunication Industry in Indonesia*", [Online]. Available: <http://waset.org/publications/1551/customer-satisfaction-index-telecommunication-industry-in-indonesia>.(2013, Juli 1)

Davis, Vivian Witkind.,Blank, Larry.,Landsbergen, David,. Lawton, Raymond W., dan Hoag, John. (1996). "Telecommunication Service Quality". *Journal of The Ohio State University*.

Gronroos, Christian. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, 2<sup>nd</sup> ed. John Willey & Sons, Chichester.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*, 2<sup>nd</sup> ed. Jakarta.

Oliver, R.L. (1980). " A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*. Vol. 17. No.4.

Panji, Aditya. (2012). "*IM3 Dominan, Mentari Setia*", [Online]. Available: <http://tekno.kompas.com/read/2012/12/17/1738236/IM3.Dominan.Mentari.Setia>. (2013, Juli 8)

Rosalina. (2013). "*Layanan 2G Semakin Tergeser*", [Online]. Available: <http://www.tempo.co/read/news/2013/03/14/090466978/Layanan-2G-Semakin-Tergeser%29>.(2013, Juli 8).

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*" Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service,Quality Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.

Ambarini, dkk.

Velina, Angelia. (2007). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Sistem Jemput Bola Menggunakan Metode Zone of Tollerance (ZOT)*. Unpublished Skripsi. Institut Teknologi Nasional, Bandung