

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Analisis

Pada bab ini akan membahas temuan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Untuk mengukur pelayanan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y, Terdapat 5 dimensi utama sebagai penentu kualitas pelayanan antara lain : Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangibels (Bukti Fisik), menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14)

Tabel 4.1.1
Kualitas Pelayanan Keluhan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y

No	Indikator	<i>f</i>	%	Kategori
1	Reliability	24	60	Baik
2	Responsiveness	22	55	Baik
3	Assurance	34	85	Baik
4	Empathy	20	50	Kurang Baik
5	Tangibels	26	65	Baik

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan pelanggan menilai kualitas pelayanan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik. Dari kelima indikator tersebut, paling tinggi yaitu kategori *Assurance* (Jaminan) dengan presentase 85% responden sudah merasa bahwa fasilitas di IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik , dan

terendah kategori *Empathy* (empati) dengan presentase 50% responden merasa bahwa empati IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y kurang baik.

Berikut ini adalah penjabaran dari setiap indikator :

4.2 Reliability (Keandalan)

Dari seluruh indikator *Reliability* (Keandalan) tersebut 60% menilai bahwa keandalan Petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah baik. Hal tersebut dikarenakan dari empat pernyataan antara lain bahwa 55% menyatakan setuju Petugas IndiHome memberikan informasi mengenai produk dan gangguan jaringan secara jelas dan tepat. (Tabel 3.4), Petugas IndiHome mampu menjawab keluhan dan pertanyaan dari pelanggan meliputi performa produk atau informasi produk. (Keluhan meliputi jaringan tidak stabil, penggantian modem, fiber optik yang rusak), menyatakan 70% setuju (Tabel 3.5), 42,5% menyatakan setuju dengan, Petugas teknisi IndiHome terampil ketika memperbaiki perangkat (modem,kabel). (Tabel 3.6)

Hal tersebut sudah selaras dengan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dapat dilihat dari indikator Petugas IndiHome yang mampu menjelaskan informasi layanan atau produk secara jelas dan petugas teknisi mampu memperbaiki perangkat (modem,kabel) dengan terampil sehingga bisa cepat diatasi dan pelanggan merasa puas akan pelayanan.

4.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan indikator tersebut, 55% responden menyatakan bawa Daya Tanggap IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sudah Baik. Berdasarkan hasil penelitian dari 4 pernyataan yang disebar kepada responden indikator daya tanggap mendapatkan 3 pernyataan mayoritas menunjukkan hasil positif dari seluruh sampel, antara lain : Petugas IndiHome langsung melakukan pengecekan status jaringan internet di pusat ketika ada

pengaduan dari pelanggan. (Jaringan putus-putus, jaringan off, kerusakan modem) menyatakan 50% setuju (Tabel 3.8), 67.5% menyatakan setuju atas Petugas IndiHome segera mengecek nomor IndiHome atau nomer telepon supaya diketahui status koneksi internet petugas. (Tabel 3.10), dan 62.5% menyatakan setuju Petugas IndiHome merespon keluhan pelanggan dengan cepat melalui media : Call Center 147, Customer Service, Media Sosial (Facebook, Twitter)

Petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y dinilai sudah memiliki kecakapan dalam merespon apa yang di butuhkan pelanggan dengan cepat dan tepat. Pelayanan kepada pelanggan terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga program pelayanan telah menjadi satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran dalam persaingan dengan kompetitor. Dapat disimpulkan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan mampu memberikan kepuasan yang optimal, Hal tersebut sudah selaras menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni keinginan para staf untuk membsntu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4.4 Assurance (Jaminan)

Berdasarkan Indikator tersebut bahwa, 85% IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memberikan jaminan yang baik. Jaminan yang di berikan oleh IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y sangatlah berpengaruh dengan kepuasan pelanggan, pengetahuan, keramahan, dan sikap professional yang dimiliki Petugas yang bekerja akan memberikan jaminan kepada pelayanan. Hal tersebut selaras denan teori yang dikemukakan Hal tersebut sudah selaras dengan teori menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staf, bebas dari

bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kompetensi dilihat dari Petugas IndiHome melayani permasalahan serta memberikan solusi pada keluhan pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) 75% menyatakan setuju atas pernyataan tersebut (Tabel 3.14) dan 67.5% menyatakan setuju Petugas IndiHome memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan gangguan dari perangkat atau jaringan (Tabel 3.13). Kesopanan dapat dilihat dari Petugas IndiHome tidak memungut biaya atau gratis selama pemasangan ataupun ketika terjadi kerusakan perangkat, dari pernyataan tersebut 45% responden menyatakan setuju (Tabel 3.16).

4.5 *Empathy* (Empati)

Berdasarkan indikator tersebut, 50% responden menilai kurang baik dengan *empathy* petugas IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Empati menunjukkan presentase yang terendah dibandingkan dengan indikator *Assurance* (Jaminan) yang juga menunjukkan nilai baik dengan presentase lebih besar yaitu 85%. Hal tersebut dikarenakan dari kelima pernyataan antara lain bahwa Petugas IndiHome selalu mengkomunikasikan setiap perkembangan dalam penanganan gangguan jaringan atau perangkat yang sedang diselesaikan pada pelanggan yang bersangkutan, 55% menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut (Tabel 3.20), Petugas IndiHome memberikan penggantian modem apabila mengalami kerusakan atau pergantian sistem tanpa pelanggan harus melapor ke call center dan customer service, menyatakan 37,5% kurang setuju (Tabel 3.21), dan 45% menyatakan kurang setuju dengan Petugas IndiHome mengirim teknisi ke tempat pelanggan untuk kepuasan pelayanan pelanggan tersebut.

Kepedulian terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, memahami saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh keluhan pelanggan, hal tersebut belum selaras dengan teori yang dikemukakan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman

yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

4.6 Tangibles (Bukti Fisik)

Indikator tangibles 65% responden menilai baik atas petugas dan lingkungan IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Dari hasil kelima pernyataan yang sudah diteliti mayoritas responden menilai setuju akan pernyataan tersebut, antara lain : 55% menyatakan setuju Petugas IndiHome memberikan bukti pembayaran ketika pelanggan melakukan pembayaran di Plaza IndiHome Telkom Regional IV (Tabel 3.24), Petugas IndiHome menggunakan seragam dan atribut IndiHome saat bekerja, 47.5% menyatakan setuju (Tabel 3.25), 67.5% menyatakan setuju Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memiliki ruang tunggu yang bersih (Tabel 3,26), 62.5% menunjukkan setuju Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y memiliki tempat parkir yang tertib, aman, dan nyaman (Tabel 3.27), Petugas IndiHome memberikan pelayanan dengan ramah dan perhatian terhadap pelanggan, 67,5% menyatakan setuju (Tabel 3.28).

Bentuk nyata secara fisik dan dapat dirasakan dan digunakan oleh petugas maupun pelanggan yang mampu membantu berjalannya pelayanan, sehingga membuat para pelanggan nyaman ketika berada di Plaza IndiHome Telkom Regional IV Jateng dan D.I.Y. Hal tersebut selaras dengan teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptomo (2009 : 14), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.