

**ANALISIS PERBEDAAN KOMPLAIN PENGGUNA TERHADAP
KETIDAKPUASAN LAYANAN JASA INTERNET ANTARA
INDOSAT DAN TELKOMSEL**

(Study Kasus Pengguna IM2 Dan Telkomflash)

T E S I S

*Untuk Mencapai Sebagaian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2*

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**



Oleh :
MARISKA OLIFIA EVANANDA
0861020040

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA**

2010

**ANALISA PERBEDAAN KOMPLAIN PENGGUNA TERHADAP
KETIDAKPUASAN LAYANAN JASA INTERNET ANTARA
INDOSAT DAN TELKOMSEL
(Studi Kasus Pengguna IM2 dan Telkomflash)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

MARISKA OLIFIA EVANANDA
NPM : 0816020040

*Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 08 Desember 2010 dan dinyatakan telah
Memenuhi syarat untuk diterima*

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

PROF.DR.IR.TEGUH SOEDARTO, MP

Pembimbing Pendamping

DR. MUHADJIR ANWAR, SE,MM

Anggota Dewan Penguji

1. **DR. PRASETYO, SE,MM**

2. **DRS. EC. GENDUT SUKARNO,MS**

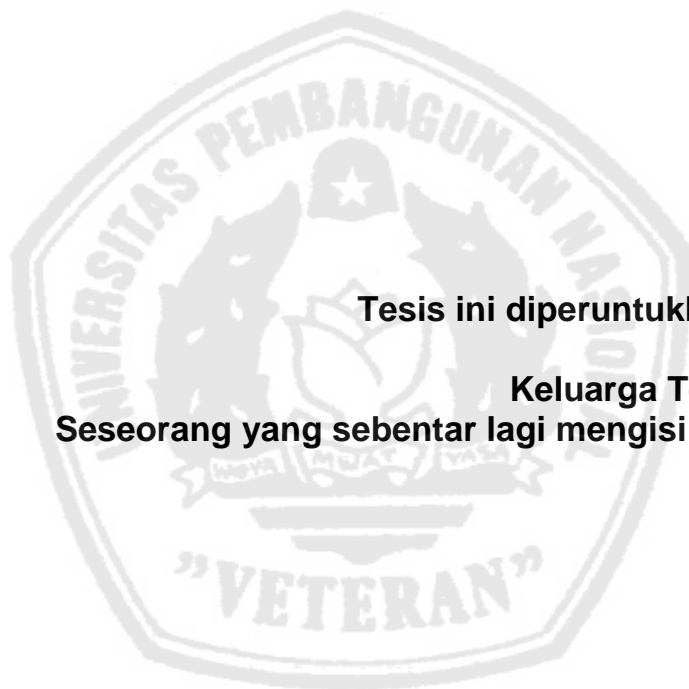
3. **PROF.DR. DJOHAN MARSHUDI, SE,MS**

4. **PROF. DR. SOEPARLAN PRANOTO, SE,MM,AK**

5. **IR. BALING KUSTRIYONO, MM**

Surabaya, 08 Desember 2010
UPN "Veteran" Jawa Timur
Program Pascasarjana
Direktur

Prof.Dr.Djohan Mashudi, SE,MS
NIP. 19581008 198603 1001



Tesis ini diperuntukkan kepada :
Keluarga Tercinta serta
Seseorang yang sebentar lagi mengisi hari - hariku

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsure – unsure jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Surabaya, 08 Desember 2010

Mariska Olifia Evananda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan berjudul Analisa Perbedaan Komplain Pengguna Terhadap Ketidakpuasan Layanan Jasa Internet Antara Indosat Dan Telkomsel.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada PROF.DR.IR.Teguh Soedarto, MP selaku Pembimbing Utama, dan DR. Muhadjir Anwar, SE,MM selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian tesis ini. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

- Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya
- Direktur beserta staf, dan seluruh dosen Program Pascasarjana Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa timur yg telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kuliah.
- Kepada ayah dan bunda yang selalu memberikan dorongan dan telah mendoa'kan untuk penyelesaian tesis ini.
- Secara khusus sampaikan kepada pacar penulis yang selalu meberikan semangat dan adik penulis yang telah membantu.
- Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan hingga selesainya penulisan tesis ini yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu.

Tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Namun demikian penulis berharap semoga memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, 8 Desember 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
BAB II : KAJIAN TEORI DAN PENGAMBILAN MODEL	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teori	11
2.2.1 Pengertian Strategi Pemasaran	11
2.2.2 Manajemen Mutu	12
2.2.3 Pengertian Sikap	19
2.2.4 Pengertian Persepsi	22
2.2.5 <i>Consumer Alienation</i> (Penghindaran Konsumen)	24
2.2.6 <i>Prior Complaint Experience</i> (Pengalaman Keluhan)	24
2.2.7 <i>Controllability</i>	25
2.2.8 <i>Complaint Intention</i>	27
2.2.9. Harga	30
2.2.10. Layanan	30
2.2.11. Faktor-faktor kualitas pelayanan	33
2.2.12. <i>Reliability</i> (kehandalan)	38
2.2.13. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	39
2.2.14. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	40
2.2.15. <i>Assurance</i> (kepastian)	40
2.2.16. <i>Emphaty</i> (perhatian)	41
2.2.17. Hubungan harga, <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> dengan ketidak kepuasan pelanggan	42
2.3. Kerangka Konseptual	43
2.4. Hipotesis	44
BAB III : METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2. Definisi Operasional	43
3.3. Populasi dan <i>Sampling</i>	49

3.3.1	Populasi	49
3.3.2	<i>Sampel</i>	49
3.4	Teknik Pengambilan Data	50
3.4.1	Jenis Data.....	50
3.4.2	Sumber Data	50
3.5.	Metode Analisis.....	51
3.5.1.	Validitas dan Uji Reliabilitas Alat Ukur (Kuesioner)	51
3.5.2.	Uji Hipotesis 1 (<i>Wilk's Lambda</i>).....	52
3.5.3.	Uji Hipotesis 2 (<i>Test of Equality of Group Means</i>)....	52
BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Karakteristik Responden.....	53
4.1.1	Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
4.1.2	Klasifikasi Responden Menurut Umur	54
4.2	Analisis Deskriptif.....	55
4.2.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Harga	55
4.2.1.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Harga Pada PT. Indosat.....	53
4.2.1.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Harga Pada PT. Telkomsel.....	56
4.2.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Reliability</i>	57
4.2.2.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Reliability</i> Pada PT. Indosat.....	57
4.2.2.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Reliability</i> Pada PT. Telkomsel.....	58
4.2.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Responsiveness</i>	59
4.2.3.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Responsiveness</i> Pada PT. Indosat	59
4.2.3.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk <i>Responsiveness</i> Pada PT. Telkomsel ...	60
4.2.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Ketidakpuasan	61
4.2.4.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Ketidakpuasan Pada PT. Indosat.....	61
4.2.4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Untuk Ketidakpuasan Pada PT. Telkomsel...	62
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.3.1	Uji Validitas Pengguna IM2 dan Telkomsel Flash.....	64
4.3.1.1	Uji Validitas Harga Pengguna IM2	64
4.3.1.2	Uji Validitas Harga Pengguna Telkomsel Flash	65
4.3.1.3	Uji Validitas <i>Reliability</i> Pengguna IM2	66
4.3.1.4	Uji Validitas <i>Reliability</i> Pengguna Telkomsel	

	Flash	67
4.3.1.5	Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Pengguna IM2	68
4.3.1.6	Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Pengguna Telkomsel Flash	69
4.3.1.7	Uji Validitas Ketidakpuasan Pengguna IM2.	70
4.3.1.8	Uji Validitas Ketidakpuasan Pengguna Telkomsel Flash	71
4.3.2	Uji Reliabilitas Pengguna IM2 dan Telkomsel Flash.	72
4.3.2.1	Uji Reliabilitas Harga Pengguna IM2	72
4.3.2.2	Uji Reliabilitas Harga Pengguna Telkomsel Flash	73
4.3.2.3	Uji Reliabilitas Reliability Pengguna IM2 ...	74
4.3.2.4	Uji Reliabilitas Reliability Pengguna Telkomsel Flash	75
4.3.2.5	Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> Pengguna IM2	76
4.3.2.6	Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> Pengguna Telkomsel Flash	76
4.3.2.7	Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Pengguna IM2	77
4.3.2.8	Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Pengguna Telkomsel Flash	78
4.4	Hasil Uji Beda	78
4.4.1	Hasil Uji Hipotesis 1.....	78
4.4.2	Hasil Uji Hipotesis 2.....	82
BAB V :	PENUTUP	85
5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Saran	85

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Komplain pada semester pertama pada tahun 2010 pada IM2	5
Tabel 2	Jumlah Komplain pada semester pertama pada tahun 2010 pada Telkomsel Flash	6
Tabel 3	Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4	Klasifikasi Semester Responden	54
Tabel 5	Deskripsi Variabel Harga IM2	55
Tabel 6	Deskripsi Variabel Harga Telkomsel Flash	56
Tabel 7	Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> IM2	57
Tabel 8	Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> Telkomsel Flash	58
Tabel 9	Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> IM2.....	59
Tabel 10	Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> Telkomsel Flash	60
Tabel 11	Deskripsi Variabel Ketidakpuasan IM2	61
Tabel 12	Deskripsi Variabel Ketidakpuasan Telkomsel Flash	62
Tabel 13	Uji Validitas Harga Pengguna IM2	64
Tabel 14	Uji Validitas Harga Pengguna Telkomsel Flash	65
Tabel 15	Uji Validitas <i>Reliability</i> Pengguna IM2	66
Tabel 16	Uji Validitas <i>Reliability</i> Pengguna Telkomsel Flash	67
Tabel 17	Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Pengguna IM2	68
Tabel 18	Uji Validitas <i>Responsiveness</i> Pengguna Telkomsel Flash	69
Tabel 19	Uji Validitas Ketidakpuasan Pengguna IM2	70
Tabel 20	Uji Validitas Ketidakpuasan Pengguna Telkomsel Flash	71
Tabel 21	Uji Reliabilitas Harga Pengguna IM2	72
Tabel 22	Uji Reliabilitas Harga Pengguna Telkomsel Flash	73
Tabel 23	Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> Pengguna IM2	74
Tabel 24	Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> Pengguna Telkomsel Flash	75
Tabel 25	Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> Pengguna IM2	76
Tabel 26	Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> Pengguna Telkomsel Flash	76
Tabel 27	Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Pengguna IM2	77
Tabel 28	Uji Reliabilitas Ketidakpuasan Pengguna Telkomsel Flash	78
Tabel 29	Hasil Analisis wilks's lambda	79
Tabel 30	Hasil <i>Test of Equality of Group Means</i>	82
Tabel 31	Nilai Deskriminan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual 43



RINGKASAN

MARISKA OLIFIA EVANANDA. Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, 08 Agustus 2010. Analisis Perbedaan Komplain Pengguna Terhadap Ketidakpuasan Layanan Jasa Internet Antara Indosat dan Telkomsel (Study Kasus Pengguna IM2 Dan Telkom Flash); Pembimbing Utama ; Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP.

Banyaknya keluhan pemakai layanan jasa internet terhadap provider Indosat (IM2) dan Telkomsel (Telkomsel Flash) karena adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan jasa internet yang semakin menurun mutunya. Beberapa faktor yang mendasari ketidakpuasan pengguna tersebut yaitu dari segi harga, stabilitas koneksi, kecepatan, jangkauan wilayah serta *quota* pemakaian, ketidaksesuaian antara promosi dengan mutu layanan sebagai dasar utama peningkatan komplain pengguna.

Hipotesis kerja yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah : 1) Terdapat perbedaan komplain pelanggan terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel, dan 2) Variabel *Reliability* merupakan faktor dominan yang membedakan komplain pelanggan terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel.

Metode penelitian yang digunakan adalah: Jenis penelitian *explanatory research* dengan pengambilan sampel *incidental sampling* dimana diperoleh sampel seluruhnya berjumlah 100 orang dengan distribusi: 50 orang pengguna IM2 dan 50 orang pengguna Telkomsel Flash. Data yang diperoleh dilakukan validitas dan reliabilitas serta uji klasik. Pengujian hipotesis 1 menggunakan uji Wilk's Lambda dan Uji hipotesis 2 menggunakan *Test of Equality of Group Means*.

Hasil uji analisis adalah : 1) Terdapat perbedaan komplain pengguna terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara PT Indosat, Tbk dan PT Telkomsel, Tbk dibuktikan dengan nilai signifikansi Harga (0.000), *Reliability* (0.000), dan *Responsiveness* (0.000) lebih kecil dari 0,05, dan 2) Ketidakpuasan yang dominan terdapat pada variabel *Reliability* dari pengguna IM2 dan Telkomsel Flash dibuktikan melalui variabel *Reliability* (nilai F= 345.705), *Responsiveness* (Nilai F=114.687), dan Harga (nilai F=95.115).

Kata Kunci:

Harga, *Reliability*, *Responsiveness*, dan Ketidakpuasan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Era globalisasi ekonomi saat ini tampak secara konkrit dalam kerjasama antar negara dan kesepakatan WTO, APEC dan AFTA dalam menciptakan perdagangan dunia yang bebas telah memberikan tekanan yang kuat bagi negara-negara di dunia untuk mengakhiri era monopoli sektor telekomunikasi, dengan berakhirnya era monopoli ini, dimulailah era kompetisi sektor telekomunikasi yang segera menciptakan suatu lingkungan baru dan kesempatan bisnis baru bagi sektor telekomunikasi.

Setiap operator jasa telekomunikasi yang bersaing berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi *customer* dengan harga yang kompetitif dan kualitas yang lebih baik. Persaingan ini telah menciptakan suatu peluang baru yang besar bagi *operator* telekomunikasi lainnya untuk masuk dan bersaing dengan memberikan pelayanan-pelayanan teknologi telekomunikasi baru.

Munculnya pemain-pemain baru dalam telekomunikasi ini tidak lepas dari adanya fenomena pergeseran fungsi dari jasa telekomunikasi itu sendiri, pergeseran jasa telekomunikasi saat ini diawali dengan adanya konvergensi antara teknologi telekomunikasi, informasi dan elektronika yang memuncak pada awal tahun 90-an. Masyarakat pengguna jasa telekomunikasi tidak lagi mengharapkan jasa telekomunikasi hanya sebagai sarana penghubung suatu lokasi dengan lokasi lainnya yang berjarak cukup jauh untuk berkomunikasi. Namun lebih dari itu, mereka sekarang menuntut produk baru dan pelayanan yang menyeluruh dari

telekomunikasi tersebut, seperti perkembangan telekomunikasi dari *voice* menjadi data dalam bentuk multimedia.

Kecenderungan perkembangan global telekomunikasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yaitu kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, globalisasi ekonomi yang menempatkan telekomunikasi sebagai jasa yang diperdagangkan dan sebagai sarana vital bagi sebagian besar jasa lainnya, serta datangnya masyarakat informasi yang menempatkan informasi menjadi faktor produksi yang amat strategis, hal ini menyebabkan dunia telekomunikasi tumbuh pesat pada awal tahun 90-an di dunia dan tahun 96-an di Indonesia. Perkembangan telekomunikasi pada saat itu sangat cepat dengan ditandai pertukaran informasi lewat internet-internet dan komunikasi data lainnya sehingga memunculkan pemain-pemain baru dalam persaingan dunia telekomunikasi ini.

Persaingan dalam dunia telekomunikasi di Indonesia ini semakin menarik, terutama setelah dicabutnya hak monopoli Telkom sehingga perusahaan-perusahaan telekomunikasi lain mulai lahir dan bersaing dalam tiap-tiap produk unggulannya. Terdapat banyak perusahaan telekomunikasi saat ini antara lain PT Telkom, Indosat, Satelindo, Gaharu, Atlasis, Lintas Artha, CSM, PatraCom, LinkNet, dan masih banyak lagi termasuk provider-provider gelap yang jumlahnya mencapai ratusan. Terhitung telah dikenali sampai tahun 2003 jumlah provider gelap mencapai 145. Hal ini menambah persaingan dunia telekomunikasi semakin memanas dan berlomba lomba meningkatkan dan memasarkan produk-produk unggulannya.

Bagi perusahaan Telkom sendiri, pesaing-pesaing tersebut menjadi ancaman tersendiri tidak untuk jangka pendek namun untuk jangka panjang dan dapat mengancam kedudukan Telkom sebagai *leader* dalam dunia telekomunikasi. Pesaing utama perusahaan Telkom saat ini yang telah menunjukkan kualitasnya adalah Indosat. Perusahaan Indosat telah mampu menunjukkan kinerjanya yang baik dengan kualitas produk dan layanannya seperti untuk Sambungan Langsung Internasional (SLI) dengan *brand-nya* 001 telah mampu meraih *mindset* pelanggan yang menggunakan SLI.

Internet sejak 1990-an telah muncul sebagai alternatif teknologi yang paling revolusioner, pada awalnya internet hanya dipergunakan untuk komunikasi internal Pentagon, Departemen Pertahanan AS. Internet telah membuat revolusi dunia komputer dan dunia komunikasi yang tidak pernah diduga sebelumnya. Penemuan telegram, telepon, radio, dan komputer merupakan rangkaian kerja ilmiah yang menuntun menuju terciptanya Internet yang lebih terintegrasi dan lebih berkemampuan dari pada alat-alat tersebut. Internet memiliki kemampuan penyiaran ke seluruh dunia, memiliki mekanisme diseminasi informasi, dan sebagai media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antar individu dengan komputernya tanpa dibatasi oleh kondisi geografis. Perkembangan internet semakin cepat diiringi dengan munculnya banyak provider di Indonesia diantaranya Telkomsel dan Indosat. Produk layanan internet yang diluncurkan Telkomsel adalah Flash Unlimited dengan tawaran kecepatan 256 kbps–3,6 Mbps. Produk telkomsel ini merupakan produk layanan paket data nirkabel sehingga pengguna dapat mengakses data dimanapun berada, begitupun dengan provider

Indosat meluncurkan produk layanan paket data Indosat M2 Broom dengan mengandalkan kecepatan dan kestabilan yang optimal selama tidak melebihi kuota akses data.

TELKOMSELFlash adalah layanan *internet* tanpa kabel (*wireless*) yang disediakan oleh TELKOMSEL untuk seluruh pelanggannya, layanan ini didukung dengan teknologi HSDPA/3G/EDGE/GPRS TELKOMSEL yang dapat menghasilkan kecepatan *download* sampai dengan 3.6 Mbps.

Adapun promosi baik pihak Telkomsel maupun Indosat sama-sama bersaing untuk mengambil perhatian konsumen Indonesia yang semakin meningkat kebutuhan layanan data melalui internet. Banyak hal yang ditawarkan kepada pelanggan seperti harga ringan, kecepatan akses, kestabilan koneksi, jangkauan wilayah sampai layanan customer services yang dapat membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan dengan jalur data internet, akan tetapi antusias masyarakat yang meningkat terhadap dunia internet seolah-olah tidak diikuti dengan peningkatan kualitas layanan dari pihak provider, hal ini terbukti semakin lama terjadinya penurunan kecepatan, koneksi mudah terputus dan banyak hal lain yang menyebabkan banyak keluhan/komplain pelanggan. Komplain ini lebih banyak diutarakan oleh sebagian orang menulis komplain di <http://www.kaskus.us> atau <http://www.yousaytoo.com>.

Jumlah komplain dalam tahun 2009 mencapai ribuan orang komplain dengan berbagai permasalahan yang dialami oleh pengguna IM2 maupun Telkomsel Flash sebagai produk yang beberapa tahun terakhir genjar dipromosikan sebagai produk yang murah dan berkapasitas tinggi. Hal tersebut

ternyata tidak seperti apa yang dipromosikan, bahwa provider dapat memberikan harga murah dengan kapasitas yang memadai, ini dibuktikan dengan banyaknya data komplain baik di Indosat maupun telkomsel sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Komplain Pada Semester Pertama Pada Tahun 2010 Pada IM2 (Orang Pengguna)

Bulan	Harga	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	Total
Januari	269	893	1257	2419
Pebruari	178	1092	9142	10412
Maret	262	937	7498	8697
April	494	1129	1249	2872
Mei	176	956	1304	2436
Juni	207	1053	1152	2412

Suberdata: Indosat

Berdasarkan tabel 1 tampak bahwa jumlah komplain pengguna IM2 pada semester pertama tahun 2010 terbanyak pada *responsiveness*. Diikuti dengan komplain mengenai *reliability* dan harga paling sedikit mengalami komplain. Ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna IM2 paling banyak disebabkan *responsiveness* yang diberikan kepada pengguna pada umumnya tidak baik sebagaimana dibuktikan jumlah komplain yang mencapai ribuan orang pengguna dalam satu bulan. *Responsiveness* banyak menyebabkan ketidakpuasan pada pengguna dikarenakan *customer service* sulit dihubungi dan bila pengguna datang langsung ke *customer service* juga kurang dapat memberikan solusi atas permasalahan pengguna karena memang faktor lain seperti akses *download* yang memang lambat dan paket *unlimited* tidak sesuai dengan yang dipromosikan.

Tabel 2. Jumlah Komplain Pada Semester Pertama Pada Tahun 2010 Pada Telkonsel Flash (Orang Pengguna)

Bulan	Harga	Kecepatan	Pelayanan	Total
Januari	341	1218	9747	11306
Pebruari	229	1695	1243	3167
Maret	231	1885	1420	3536
April	269	1498	1369	3136
Mei	642	1624	1468	3734
Juni	350	1634	1161	3145

Suberdata: Telkonsel

Dari tabel 2 terlihat bahwa komplain terbanyak pengguna Telkonsel Flash adalah pada *reliability* yang mencapai ribuan orang pengguna. Komplain tersebut umumnya disebabkan karena peralatan yang kurang memadai seperti kapasitas yang disediakan untuk pengguna internet *unlimited* sangat kecil sehingga sering terjadi lambatnya akses atau sering putus. Komplain lain juga mencapai ribuan pengguna karena pengguna tidak puas dengan *responsiveness* yang diberikan Telkonsel Flash dalam memberikan pelayanan seputar penggunaan internet. Terdapat ratusan komplain berkaitan harga dan fasilitas yang diterima pengguna tidak sesuai harapan sebagaimana yang dipromosikan.

Banyaknya keluhan pemakai layanan jasa internet terhadap provider indosat dan telkonsel, hal ini terjadi karena adanya ketidakpuasan pengguna terhadap layanan jasa internet yang semakin menurun mutunya, beberapa faktor yang mendasari ketidakpuasan pengguna tersebut yaitu dari segi harga, stabilitas koneksi, kecepatan, jangkauan wilayah serta kuota pemakaian, ketidaksesuaian

antara promosi dengan mutu layanan sebagai dasar utama peningkatan komplain pengguna.

Peran harga telkomflash memasang tarif unlimited basic Rp.125.000/bulan dengan kecepatan 256 kbps sedangkan M2 Rp.100.000/bulan dengan kecepatan 256kbps, harga ini sebanding dengan kecepatan yang ditawarkan akan tetapi harga ini memberatkan pengguna ketika stabilitas koneksi sangat rendah bahwa sering terputus, kecepatan turun sampai dibawah 200kbps, disampai itu daerah yang tidak terjangkau sinyal 3G sulit mendapatkan koneksi serta kuota pemakaian untuk pemakaian data 3 giga maka kecepatan akan menurun menjadi 64 kbps, faktanya penurunan kecepatan tidak saja terjadi pada penggunaan data mencapai 3 giga saja tetapi seringkali dan hampir setiap waktu bisa terjadi.
<http://www.kaskus.us>

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka peneliti akan menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat perbedaan komplain pengguna terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel ?
2. Variabel apa yang dominan dalam membedakan komplain pengguna terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

- a. Untuk menguji perbedaan komplain pengguna terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel.
- b. Untuk menguji variabel dominan yang membedakan komplain pengguna terhadap ketidakpuasan layanan jasa internet antara indosat dan telkomsel.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan masukan untuk perusahaan terhadap penyusunan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dalam menangani komplain pengguna.
- b. Bagi Akademis
Diharapkan dapat menjadikan masukan untuk melaksanakan penelitian dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.
- c. Bagi Peneliti
Diharapkan dapat menjadikan tambahan pengetahuan bagi peneliti untuk menerapkan teori perkuliahan terhadap aplikasi di lapangan, khususnya mengenai komplain ketidakpuasan pengguna jasa internet.