

**HUBUNGAN KOMPLAIN DENGAN TINGKAT
KUALITAS PELAYANAN
DI PLASA TELKOM BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program Studi
Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Negara*



Oleh :

**ABDUL RAUF
2007/84313**

**PROGRAM STUDI ILMU
ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

ABSTRAK

Abdul Rauf : NIM. 2007/84313. Pengaruh Komplain Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi: (Studi pada Plasa Telkom Bukittinggi).

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil pengamatan penulis di Plasa Telkom Bukittinggi yang menunjukkan bahwa komplain pelanggan yang terjadi di Plasa Telkom Bukittinggi relatif banyak dan tinggi diterima setiap bulannya, baik keluhan terhadap jasa layanan telepon maupun jasa layanan speedy. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan dan maksimal. Penanganan keluhan yang belum cukup optimal dari pihak instansi mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai hubungan komplain terhadap tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi. Munculnya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan penyelenggara dalam memberikan jasa pelayanan yang optimal. Sehingga apabila pelayanan tersebut tidak memuaskan, masyarakat berhak untuk memberikan saran serta mengajukan komplain.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT. TELKOM yang dibawah langsung oleh Plasa Telkom Bukittinggi yang berjumlah 17.699 orang pelanggan dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Disproportional Stratified Random Sampling*, sehingga didapat sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 99 orang pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan pengukuran Skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis korelasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komplain yang berjalan di Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori sedang/cukup baik artinya bahwa komplain yang diajukan dan dilakukan oleh pelanggan kepada Plasa Telkom Bukittinggi berjalan dengan cukup baik. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori tinggi/baik, artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Bukittinggi sudah mampu memuaskan pelanggan dan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komplain pelanggan dengan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi. Oleh karena itu penulis memberikan saran agar Plasa Telkom Bukittinggi mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih bisa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah tercipta dan terbangun saat sekarang ini. Dan lebih bisa meningkatkan daya tanggap dalam menangani keluhan pelanggan yang datang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil a'lamiin, puji syukur kepada ALLAH SWT. Satu satunya penyebab yang pasti sehingga terselesaikannya penulisan skripsi dengan judul “ **Hubungan Komplain Dengan Tingkat Kualias Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi**” ini adalah karena Ridho dan kasih sayang ALLAH. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Ucapan terima kasih terdalam penulis ucapkan untuk Ayahanda Masyraini dan Umi Ely tercinta yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan kepada Ibu Siska Sasmita, S.IP, MPA selaku pembimbing II yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, waktu dan berbagai masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Juga ucapan terimakasih untuk para dosen penguji yakni Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D, Bapak Drs. Nurman S, M.Si dan Ibu Dra. Faridah, M.Pd yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penelitian yang telah penulis selesaikan ini.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih untuk pihak-pihak yang secara integratif memiliki andil dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Ayahanda Masyraini Mansyur dan Umi Ely Syah.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Lince Magriasti, S.IP, M.SI selaku penasehat akademik penulis.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar pada Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Staf kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Ilmu Sosial Politik dan staf administrasi Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
8. Seluruh staf dan officer Plasa Telkom Bukittinggi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
9. Teristimewa kepada seluruh keluarga besar penulis yang penulis cintai.
10. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Reguler angkatan 2007, terimakasih untuk ide-ide, semangat dan kebersamaannya.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Padang, 1 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
II. KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Kajian Teoritis	13
1. Komplain	13
a. Pengertian Komplain	13
b. Jenis-jenis Komplain	16
c. Sarana dan Metode Komplain	21
2. Kualitas Pelayanan	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
B. Kerangka Konseptual	35
III. METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel	38

D. Defenisi Operasional	41
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data	44
1. Jenis dan Sumber Data	44
2. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3. Alat Pengumpul Data.....	45
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
G. Teknik Analisis Data	50
IV. TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Temuan Penelitian	54
1. Gambaran Umum Plasa Telkom Bukittinggi	54
a. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia	54
b. Visi, Misi, Tujuan, Inisiatif Strategis dan Budaya TELKOM	57
c. Struktur Organisasi Plasa Telkom Bukittinggi	59
2. Deskripsi Hasil Penelitian	62
a. Komplain Pelanggan	62
b. Tingkat Kualitas Pelayanan	67
3. Pengujian Hasil	71
B. Pembahasan	72
1. Komplain Pelanggan Di Plasa Telkom Bukittinggi	72
2. Tingkat Kualitas Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi.....	75
V. PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Populasi Pelanggan TELKOM daerah Bukittinggi.....	39
Tabel 2. Jumlah Responden Penelitian di Kota Bukittinggi	41
Tabel 3. Klasifikasi Skala Likert	45
Tabel 4. Kisi-kisi Instrument Penelitian	46
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Data Komplain Pelanggan	47
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kualitas Pelayanan	48
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Komplain Pelanggan	49
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Data Tingkat Kualitas Pelayanan	50
Tabel 9. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 10. Kondisi Variabel Komplain Pelanggan	62
Tabel 11. Kesimpulan Kondisi Komplain Pelanggan Di Plasa Telkom Bukittinggi .	66
Tabel 12. Kondisi Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan	67
Tabel 13. Kesimpulan Kondisi Tingkat Kualitas Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi.....	70
Tabel 14. Koefisien Korelasi antar Variabel	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Komplain Pelanggan Telkom Bukittinggi Bulan September – Desember 2011	6
Gambar 2. Jumlah Komplain Telepon Dan Yang terselesaikan Bulan September – Desember 2011	7
Gambar 3. Jumlah Komplain Speedy Dan Yang terselesaikan Bulan September – Desember 2011	8
Gambar 4. Kerangka Konseptual Hubungan Komplain Pelanggan Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan Di Plasa Telkom Bukittinggi	36
Gambar 5. Struktur Organisasi Plasa Telkom Bukittinggi	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian

Lampiran 2. Syntax SPSS

Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba Penelitian Variabel Komplain Pelanggan

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument Penelitian

Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian Variabel Komplain Pelanggan

Lampiran 6. Daftar Distribusi Frekwensi Komplain Pelanggan

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian

Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan dari reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Di era reformasi seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih berkualitas dan bermutu semakin meningkat, baik pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Meskipun pelayanan publik sudah dilaksanakan berpuluh tahun lamanya, namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih banyak mengalami dan menuai keluhan mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Minimnya fasilitas yang diberikan, sumber daya masyarakat yang mengelola pelayanan masih rendah, terbatasnya pilihan yang ditawarkan, arogansi aparat, dan lemahnya posisi tawar masyarakat karena terbatasnya daya beli, membuat kualitas dan mutu pelayanan publik di Indonesia masih memprihatinkan, sehingga mendorong adanya sebuah perubahan atau reformasi dari segi pengelolaan dan pemberian

pelayanan kepada masyarakat. Akhir-akhir ini kinerja penyedia pelayanan bagi masyarakat seringkali disorot dan dikritisi terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menanggapi komplain yang diajukan dari masyarakat atau pengguna layanan yang sesuai dengan konsep pelayanan prima. Oleh karena itu, tuntutan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi semakin tinggi.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keikutsertaan masyarakat untuk berpartisipasi, ataupun memberikan masukan dan kritikan ataupun melakukan komplain kepada penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini telah mengatur dengan jelas peran serta masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, diantaranya adalah sebagai bagian dari

organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu atau komplain, serta ikut terlibat dalam proses perumusan standar pelayanan. Undang-Undang ini telah mengubah secara radikal persepsi pemerintah tentang warga, yang sebelumnya ditempatkan tidak lebih sebagai konsumen yang pasif menjadi warga yang memiliki hak-hak yang jelas dan dapat digunakan untuk melindungi kepentingannya dalam sistem pelayanan yang berlaku. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 butir c dalam hak dan kewajiban masyarakat, “masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan”, serta dilanjutkan dengan pasal 18 butir e dan f yang berbunyi “ masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; dan masyarakat berhak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”. Dari pasal tersebut sudah jelas terlihat bahwa masyarakat memiliki hak untuk komplain dan memberikan kritikan serta saran kepada penyelenggara pelayanan apabila pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan standar pelayanan, dan pihak penyelenggara wajib untuk menanggapi komplain dan masukan tersebut.

Untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan komplain dan memberikan kritikan dan saran tersebut, pihak penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan sarana pendukungnya, seperti yang dijelaskan dalam UU nomor 25 Tahun 2009 Pasal 13 ayat 1 butir e yang berbunyi

“penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service* (sms)), laman (website), pos-el (e-mail), dan kotak pengaduan”. Jadi partisipasi yang aktif dari masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan yang baik oleh pemerintah sangat menentukan suksesnya sebuah pelayanan publik yang dilakukan.

Komplain terhadap kualitas pelayanan yang disampaikan masyarakat tidak hanya dilontarkan kepada pemerintah dan BUMN sepenuhnya namun juga disediakan oleh swasta. Keluhan dalam pelayanan tidak hanya datang dari segi pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, jaminan sosial namun juga datang dari jasa telekomunikasi dan informasi. Dalam hal Teknologi, Informasi dan Komunikasi, tidak bisa kita pungkiri terjadinya komplain oleh masyarakat ataupun pelanggan. Terlebih di zaman sekarang ini, manusia tidak bisa dipisahkan dengan teknologi, informasi dan komunikasi tersebut. Di Indonesia khususnya bidang pelayanan komunikasi, selain dikelola oleh swasta, juga diselenggarakan oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. TELKOM) yang merupakan sebuah perusahaan informasi dan telekomunikasi yang melayani jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia

Dalam penyediaan pelayanan komunikasi bagi masyarakat ini, PT. TELKOM membuka beberapa perwakilan diseluruh wilayah Indonesia, agar dapat menyediakan layanan komunikasi untuk masyarakat disegala daerah, sehingga masyarakat dapat menikmati layanan yang diberikan pemerintah dalam bidang

komunikasi dan informasi. Di wilayah Propinsi Sumatera Barat, PT. TELKOM dikenal dengan nama PT. Telkom Indonesia Kandatel Sumbar dan memiliki beberapa anak cabang yang tersebar diseluruh wilayah Sumatera Barat. Perusahaan milik pemerintah ini telah menyelenggarakan pelayanan komunikasi dan informasi bagi masyarakat Sumatera Barat. Pelayanan yang diselenggarakan tersebut meliputi penyediaan produk informasi dan komunikasi seperti telepon rumah dan internet, pelayanan pemasangan atau service produk dan pelayanan komplain pengguna dan pelanggan.

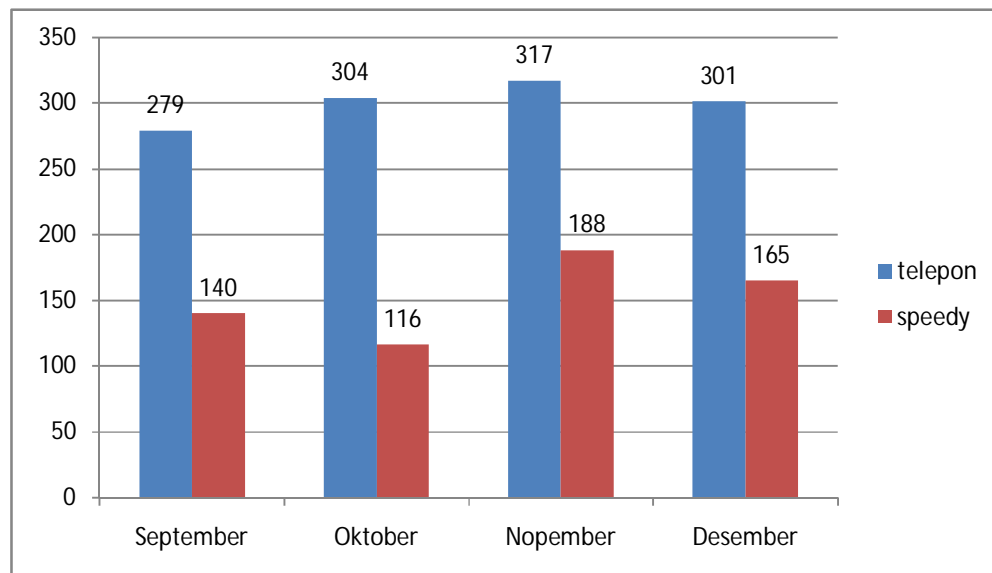
Dalam pelayanan jasa ini, komplain yang disampaikan oleh pelanggan belum mampu sepenuhnya dapat merubah kinerja dan kualitas pelayanan, pasalnya pelayanan jasa telekomunikasi yang telah disajikan dan diberikan oleh PT. TELKOM masih menuai banyak kritikan dan komplain dari pelanggan, sehingga dibutuhkannya sebuah masukan kepada BUMN tersebut memberikan pelayanan yang lebih bemutu kepada pelanggan karena mengingat bahwa PT. TELKOM merupakan salah satu penyedia layanan komunikasi terbesar yang ada di Indonesia saat ini.

Dari survey awal yang telah dilakukan, penulis mendapatkan data dari instansi penyedia layanan telekomunikasi bahwa dalam sebulannya mereka mendapatkan keluhan dari pelanggan relatif banyak yaitu dirata-ratakan mencapai angka 300 keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, baik itu keluhan gangguan jaringan pesawat telepon maupun jaringan internet speedy. Angka tersebut menunjukkan bahwa untuk BUMN sekelas PT. TELKOM ini adalah angka yang cukup signifikan dan besar dalam penerimaan keluhan dan menggambarkan

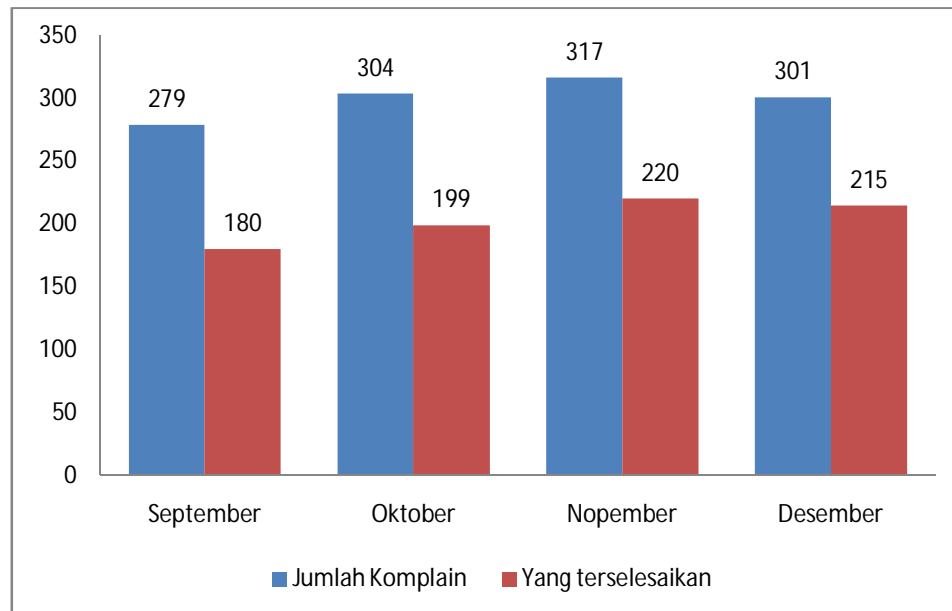
bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup baik dan maksimal. Hal tersebut juga bisa dilihat dari grafik jumlah komplain pelanggan yang diperoleh dari dokumen STO Telkom Bukittinggi.

Gambar 1. Jumlah Komplain Pelanggan Telkom Bukittinggi

Bulan September – Desember 2011



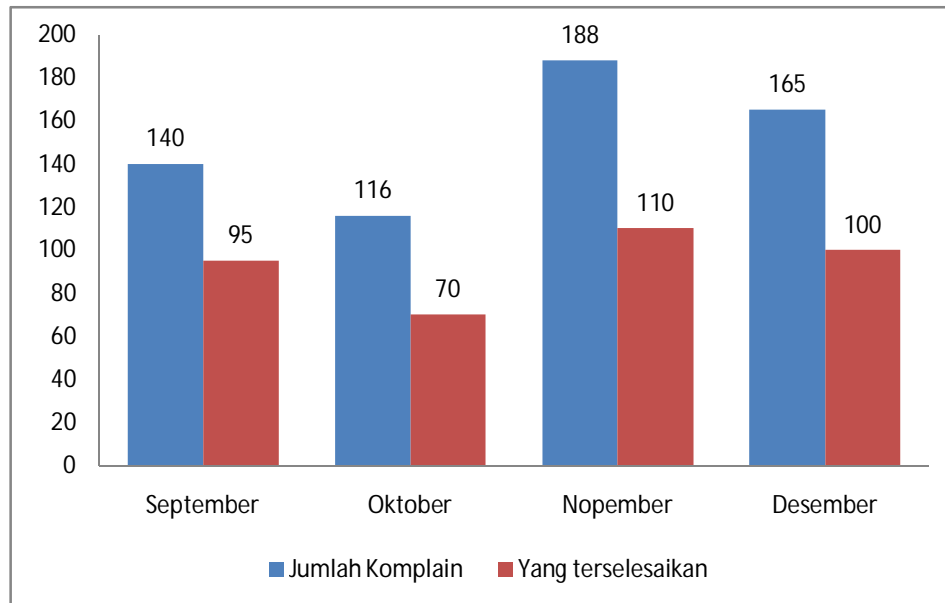
Dari survey awal yang dilakukan oleh peneliti dan dari hasil wawancara dengan petugas pelayanan keluhan mengatakan bahwa penyelesaian komplain pelanggan setiap harinya tidak menentu berapa yang akan terselesaikan dan tidak pasti semua komplain akan terselesaikan dalam satu hari, paling lama penanganan komplain akan selesai selambat-lambatnya dalam kurun waktu tiga hari, hal tersebut tergantung pada permasalahan dan jenis komplain yang diajukan. Untuk lebih terperinci berapa jumlah komplain yang terselesaikan dapat di lihat pada grafik berikut ini.

Gambar 2. Jumlah Komplain Telepon Dan Yang terselesaikan**Bulan September – Desember 2011**

Pada bulan September terdapat 279 komplain telepon yang diterima dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 180 komplain. Pada bulan Oktober terdapat sebanyak 304 komplain telepon yang diterima dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 199 komplain. Pada bulan Nopember terdapat sebanyak 317 komplain telepon dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 220 komplain, dan selanjutnya pada bulan Desember terdapat sebanyak 301 komplain telepon yang diajukan oleh pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 215 komplain.

Gambar 3. Jumlah Komplain Speedy Dan Yang terselesaikan

Bulan September – Desember 2011



Pada bulan September terdapat 140 komplain speedy yang diterima dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 95 komplain. Pada bulan Oktober terdapat sebanyak 116 komplain speedy yang diterima dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 70 komplain. Pada bulan Nopember terdapat sebanyak 188 komplain speedy dari pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 110 komplain, dan selanjutnya pada bulan Desember terdapat sebanyak 165 komplain telepon yang diajukan oleh pelanggan dan yang terselesaikan sebanyak 100 komplain.

Dengan relatif banyaknya jumlah komplain yang tidak terselesaikan. Maka nampak jelas bahwa komplain yang disampaikan oleh pelanggan tidak ditanggapi dengan serius dan cekatan oleh pihak Plasa Telkom Bukittinggi. Begitu juga dengan masa penanganan komplain yang diajukan oleh pelanggan tersebut relatif lama, survey awal yang dilakukan dengan mewawancarai para pelanggan yang

datang ke Plasa Telkom Bukittinggi bahwa komplain yang mereka ajukan tersebut tidak ditangani dengan cepat butuh waktu yang cukup lama yaitu rata-rata penanganan masalah tersebut memakan waktu lebih dari 3 hari. Padahal dalam prosedur komplain yang terdapat di Plasa Telkom Bukittinggi menyebutkan lama penanganan masalah tidak kurang dari 3 hari. Kerjasama tim yang masih kurang sehingga menunjukkan kinerja aparatur Plasa Telkom Bukittinggi masih belum mencapai nilai yang memuaskan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Terdapatnya perselisihan-perselisihan yang terjadi antara sesama pegawai telkom Plasa Bukittinggi sehingga terjadinya kerjasama tim yang kurang kompak dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak PT. TELKOM sudah cukup baik namun masih dikatakan belum optimal, reaksi masyarakatpun terhadap penanganan komplain yang ditangani oleh pihak PT. TELKOM belum mencapai kepuasan yang diharapkan, nampak bahwa hal tersebut dipicu oleh masih banyaknya keluhan yang sama dilakukan oleh pelanggan lain maupun pelanggan yang sebelumnya yang telah mengajukan keluhan terhadap gangguan layanan jasa telekomunikasi. Maksudnya disini adalah permasalahan yang sama juga akan kembali terjadi terhadap orang yang sama sebelumnya yang telah mengajukan komplain.. Sehingga tanggapan masyarakat terhadap pemberian layanan yang dilakukan oleh PT. TELKOM belum optimal, dan masih banyaknya masalah – masalah yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa layanan tersebut.

Dari jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh PT. Telkom Kandatel Sumbar yang telah disampaikan di atas dan permasalahan yang dihadapi oleh pihak penyedia layanan jasa telekomunikasi, penulis merasa tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh komplain yang diterima oleh PT. Telkom Kandatel Sumbar khususnya pada anak cabang yang terletak di wilayah Bukittinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Plasa Telkom Bukittinggi. Karena PT. Telkom merupakan satu-satunya BUMN yang mengelola penyediaan layanan bidang informasi dan komunikasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam skripsi yang berjudul **“Hubungan Komplain Dengan Tingkat Kualitas Pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi masalah dari pengaruh komplain terhadap kinerja pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi sebagai berikut:

1. Banyaknya komplain yang disampaikan pelanggan tidak ditanggapi dengan serius oleh pihak Plasa Telkom Bukittinggi.
2. Masih lambannya sikap antisipasi dari Plasa Telkom Bukittinggi terhadap komplain yang diajukan oleh pelanggan.
3. Komplain yang disampaikan oleh pelanggan belum mampu sepenuhnya untuk mengubah dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari sudah sekian

banyak komplain yang terselesaikan namun hal yang serupa atau komplain yang sama akan terjadi kembali.

4. Kerjasama tim yang masih kurang sehingga menunjukkan kinerja aparatur Plasa Telkom Bukittinggi masih belum mencapai nilai yang memuaskan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar untuk mengarahkan penelitian ini, maka permasalahan dibatasi pada hubungan komplain dengan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi yang utamanya pada pelayanan telepon dan internet speedy.

D. Perumusan Masalah

Untuk dapat mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang jelas di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Apakah terdapat hubungan antara komplain dengan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi”*.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapatnya hubungan komplain dengan tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a) Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam meningkat kualitas pelayanan kepada pihak Plasa Telkom Bukittinggi sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang lebih bagus, berkualitas dan lebih berkompeten.
- b) Memberikan masukan kepada peneliti lanjutan yang berhubungan dengan komplain pelanggan terhadap pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam ilmu pengetahuan dan memperkaya kajian mengenai pelayanan publik terutama manajemen pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Komplain yang dilakukan oleh pelanggan kepada Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori cukup baik dengan tingkatan sedang, artinya bahwa komplain yang dilakukan secara langsung (*voice company*), komplain kepada pihak ketiga (*voice third party*), menceritakan kekurangan (*Negative Word-of-mouth*), diam tidak melakukan komplain (*silent*) dan keluar dari jasa layanan (*exit*) terlaksana dengan cukup baik dan berada pada tingkatan sedang.

Kedua, Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori baik yang artinya bahwa wujud (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*) yang diberikan dan disediakan oleh Plasa Telkom Bukittinggi sudah terpenuhi dengan baik. Dan hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi berada pada kategori yang tinggi. Meskipun pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai TCR terendah, namun indikator ini masih dalam kategori baik.

Ketiga, Terdapat hubungan yang signifikan antara komplain pelanggan dan kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi.

Dari hasil penelitian ini juga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi diperlukan adanya komplain dari pelanggan.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara komplain pelanggan dan kualitas pelayanan di Plasa Telkom Bukittinggi, oleh karena itu disarankan kepada pimpinan dan pegawai Plasa Telkom Bukittinggi untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan lebih bisa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang telah tercipta dan terbangun saat sekarang ini. Agar kepercayaan masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya akan lebih meningkat kepada pelayanan Plasa Telkom Bukittinggi.
2. Bagi pihak Plasa Telkom Bukittinggi untuk lebih bisa meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan pelanggan yang datang. Karena daya tanggap, kecepatan dan kesiapan dalam menangani komplain yang disampaikan oleh pelanggan dan yang diberikan oleh para pegawai Telkom Plasa Bukittinggi akan menjadi sebuah kesan yang sangat mendalam bagi pelanggan dalam melakukan komplain.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku Dan Jurnal :

- Achmad Nurmandi. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Arikunto Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rienika Cipta.
- Anis Wahyuningsih. 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UMS.
- Asep, Hermawan. Tanpa tahun. *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT.Grasindo. [ISBN 979-759-542-0](#), 9789797595425.
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ilham Cendekia,dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta Selatan: Pattiro dan Acces.
- ISO:9000. *Complaints Management Systems*
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- M. Irfan Islamy. 2009. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: FIA Universitas Brawijaya.
- Paimin Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta