

## Abstraksi

Dalam era globalisasi sekarang ini, persaingan di dalam berbagai bidang pekerjaan menjadi semakin ketat. Hal ini menyebabkan setiap badan usaha berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggannya. Kunci keberhasilan usaha industri jasa terletak pada cara badan usaha memperlakukan pelanggannya karena pelanggan merupakan aset yang terpenting bagi badan usaha. Sekalipun badan usaha telah berusaha melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, tetapi setiap badan usaha pasti pernah mengalami kegagalan layanan (*service failure*). Namun, yang terpenting bukanlah seberapa besar kesalahan tersebut tetapi yang terpenting adalah tindakan badan usaha untuk menangani dan memperbaiki kesalahan tersebut sehingga dapat mempertahankan pelanggannya. Proses pemulihan jasa akibat kegagalan layanan inilah yang disebut *service recovery*. Untuk mengetahui *service recovery* yang diberikan Telkom Speedy dalam menanggapi komplain dari konsumen, dilakukan pengolahan data komplain dan *service recovery* Surat Pembaca (*Metropolis Watch*) di Harian Jawa Pos. Berdasarkan pengolahan tersebut dapat diketahui tingkatan komplain pada masing-masing badan usaha periode Mei-Juli 2007. Empat jenis usaha yang paling banyak mendapatkan komplain dari pelanggan. Jenis usaha tersebut adalah Telkom Speedy, HSBC, penipuan-Quiz SMS, dan kerusakan jalan.

Penelitian ini menggunakan lingkup bahasan pada pelanggan Telkom Speedy yang pernah melakukan komplain dan telah mendapatkan *service recovery* dari pihak yang bersangkutan dalam kurun waktu antara 1 Agustus 2007 sampai 30 September 2007. Penelitian ini juga menitikberatkan pada empat aktivitas *service recovery* meliputi 1) respon, 2) informasi 3) tindakan dan 4) kompensasi. Tujuan penelitian adalah untuk menggali lebih dalam tentang aktivitas *service recovery* yang dilakukan oleh Telkom Speedy untuk menanggapi komplain dari pelanggan. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan jenis penelitian atau objek yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksploratori. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan kepada 8 responden yang pernah melakukan komplain terhadap Telkom Speedy dan telah mendapatkan *service recovery*. Target populasi penelitian ini adalah pelanggan Telkom Speedy yang pernah melakukan komplain dan telah mendapatkan *service recovery* dari pihak Telkom Speedy. Karakteristik populasi adalah pelanggan Telkom Speedy baik pria maupun wanita yang pernah melakukan komplain, telah mendapatkan *service recovery* dari Telkom Speedy dalam kurun waktu satu tahun terakhir dan berdomisili di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Tipe dari *non probability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan open coding, axial coding dan selective coding.

Hasil dari penelitian ini adalah respon yang diberikan oleh pihak Telkom Speedy responden diminta menunggu untuk beberapa waktu karena pihak Telkom Speedy akan melakukan pengecekan dan kemudian akan menghubungi kembali

responden; permintaan maaf; pengakuan dari pihak Speedy atas terjadinya kegagalan layanan; pengecekan dari pihak Speedy atas masalah yang sedang terjadi.

Informasi yang diberikan oleh pihak Speedy terhadap pelanggan yang melakukan komplain adalah sebagai berikut: penawaran solusi dari pihak Speedy kepada pelanggan ataupun sebaliknya, pelanggan yang menawarkan solusi kepada pihak Speedy dan diakhiri dengan kesepakatan dari kedua belah pihak atas solusi tersebut; menginformasikan lamanya proses yang sedang berlangsung; menginformasikan hasil dari pengecekan yang terjadi, dan hasilnya bisa ada dua kemungkinan, yaitu: terjadinya kegagalan sehingga pihak Speedy memberikan penjelasan atas kegagalan layanan yang terjadi atau tidak terjadi kegagalan dalam layanan.

Tindakan yang diterima oleh pelanggan berupa: proses yang cepat dan juga kebalikannya yaitu proses yang rumit, berbelit-belit; adanya koreksi dari petugas terhadap kegagalan layanan yang terjadi; melakukan tindakan sesuai dengan solusi yang telah disepakati bersama; mengambil langkah-langkah yang diperlukan supaya tidak terjadi kegagalan yang sama.

Kompensasi yang diterima oleh pelanggan yaitu pemberian diskon dan pengembalian biaya aktivasi. Selain itu juga diberikan penggantian modem baru secara gratis.

