

## ABSTRAK

Sebagai negara berkembang Indonesia terus berusaha meningkatkan bidang industrinya, termasuk industri penyedia jasa. Salah satu industri jasa telekomunikasi yang saat ini marak perkembangannya. Telepon sebagai salah satu alat komunikasi telah menjadi kebutuhan utama untuk memperlancar bisnis dan kehidupan sosial. Oleh karena itu, pada saat ini terdapat empat operator kartu telepon CDMA yang ada di Indonesia, tetapi di antara keempat operator tersebut pada saat ini hanya terdapat tiga operator yang dapat digunakan di daerah Jawa Timur dan sekitarnya, yaitu kartu telepon Flexi, Fren, dan Star One, sedangkan untuk kartu telepon Esia masih dapat digunakan di wilayah Jabotabek.

Jasa Telekomunikasi CDMA ini berkembang cukup pesat khususnya untuk wilayah Surabaya, tetapi dengan perkembangannya yang membuat operator GSM cukup kuatir, masih banyak keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pelanggan kartu telepon CDMA.

Dengan melakukan observasi awal, maka dapat diketahui keluhan-keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh para pihak jasa telekomunikasi CDMA yang telah diberikan selama ini. Kemudian keluhan-keluhan tersebut digunakan untuk mengetahui variabel-variabel yang penting bagi pelanggan dalam menilai kualitas dari jasa telekomunikasi CDMA.

Untuk dapat mengetahui tingkat pelayanan dari jasa telekomunikasi CDMA di mata pelanggannya, maka saat ini dilakukan perbandingan tingkat persepsi dan tingkat harapan, sehingga dapat diketahui kelemahan dan keunggulan dari masing-masing operator CDMA yang ada saat ini.

Perbandingan pengukuran tingkat persepsi dan harapan ini dilakukan dengan menyebarkan sebanyak 200 kuesioner kepada pelanggan kartu telepon CDMA di Surabaya. Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis, yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui profil pelanggan kartu telepon CDMA, analisis crosstab yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan latar belakang antara ketiga cluster yang ada, yaitu cluster 1 (Flexi), cluster 2 (Fren), dan cluster 3 (Star One), sedangkan berdasarkan variabel-variabel tingkat persepsi dan harapan dibagi menjadi lima dimensi Servqual. Selanjutnya adalah analisis kuadran, pada analisis ini dapat diketahui apa saja yang menjadi keunggulan (Strength) dan kelemahan (Weakness) dari masing-masing kartu telepon CDMA.

Dari penelitian di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar kelemahan baik dari kartu telepon Flexi, Fren, maupun Star One terletak pada kualitas jaringan dan jangkauan yang masih perlu dibenahi oleh masing-masing operator CDMA. Salah satu hal yang terpenting dalam hal jangkauan adalah sedikit banyaknya jumlah BTS (*base transceiver system*) yaitu sebuah teknologi selular yang berguna untuk memperkuat jangkauan/jaringan selular. Pada saat ini operator Flexi untuk wilayah Jatim mempunyai 200 BTS dan 300 BTS di Jakarta, operator Fren mempunyai 320 BTS di seluruh pulau Jawa, sedangkan operator yang merupakan pemain baru yaitu Star One mempunyai 200 BTS di Jakarta dan 100 BTS di Surabaya.