

INTISARI

Komplain yang disampaikan pelanggan Indovision melalui surat pembaca di Surat Pembaca di *www.detik.com* dikarenakan adanya *service failure* dari pihak Indovision. Dengan adanya *service failure* tersebut Indovision berusaha memberikan *service recovery* agar dapat mempertahankan pelanggannya. Aktivitas *service recovery* yang telah dilakukan Indovision adalah menanggapi komplain pelanggan tersebut melalui surat pembaca dan melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang aktivitas *service recovery* yang dilakukan oleh Indovision untuk menanggapi komplain dari pelanggan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam atau *depth interview*.

Penelitian ini menggunakan lingkup bahasan pada pelanggan Indovision yang pernah melakukan komplain dan telah mendapatkan *service recovery* dari pihak yang bersangkutan dalam kurun waktu satu tahun terakhir ini. Penelitian ini juga menitikberatkan pada empat aktivitas *service recovery* meliputi **respon** yaitu tanggapan, jawaban yang diberikan pihak Indovision terhadap masalah yang terjadi kepada pelanggan, **informasi** yaitu data yang telah dianalisis, diproses dan diberikan pihak Indovision kepada pelanggan atas kegagalan jasa yang terjadi, **tindakan** yaitu perbuatan yang dilakukan oleh pihak Indovision untuk memperbaiki kegagalan layanan yang terjadi dan **kompensasi** yaitu pemberian ganti rugi atau imbalan dari pihak Indovision kepada pelanggan atas kegagalan layanan yang terjadi.

Hasil penelitian menemukan elemen-elemen *service recovery* ditemukan pada beberapa kata kunci yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, yaitu: kata kunci elemen respon antara lain: permohonan maaf, penanganan yang cepat, dan mendengarkan masalah dengan baik. Kata kunci informasi antara lain: penjelasan atas masalah yang terjadi dan jaminan tidak akan ada lagi kesalahan. Kata kunci tindakan antara lain: langkah-langkah penyelesaian, jujur, dan koordinasi dengan manajemen. Kata kunci kompensasi antara lain: bonus channel dan pengembalian uang.

Kata kunci: *service recovery, service failure*

ABSTRACT

Customer complaints towards Indovision in reader's letters on www.detik.com caused by service failure of Indovision. The service failure make Indovision strives to do service recovery to retain its customers. Service recovery activities of Indovision are get attention of customer complaints and make action needed to recover.

This research scope is around Indovision customers that ever complaints and has given service recovery from Indovision in recent year. This research also focused on four service recovery activities : response, information, action, and compensation.

Service recovery elements found in some keywords in interview results with informants: responses by apologise, fast response, and listening to customer problem; Informations about problems and guaranteed that same problems will not happening again in the future; taking Actions with finished the problems, honest, and management coordination. Compensations like free channel and money back.

Keywords: *service recovery, service failure*

