

## Pengaruh persepsi-keadilan terhadap kepercayaan dan komitmen daripada pengadu-keluhan: suatu telaah pada mahasiswa pemakai telepon seluler di Bandung

Leokadia Retno Adriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99057&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Meskipun Indonesia dilanda resesi ekonomi dan kekacauan politik selama beberapa tahun ini, namun industri telepon seluler (ponsel) terus berkembang.

Dalam industri telepon seluler di Indonesia terdapat 9 perusahaan operator ponsel, yaitu PT Mobisel NMT-450, PT Komselindo AMPSICDMA, PT Satelindo, PT Telkomsel, PT Excelcomindo (GSM-XL), Byru, Telkom Mobile, Indosat Multi Media Mobile (IM-3), dan satu pendatang baru yang akan masuk (Sugardo, 2001). PT Satelindo yang beroperasi sejak tahun 1993-1994, bersama dengan PT Telkomsel dan PT Excelcomindo menguasai 90 % pangsa pasar operator ponsel (Nilsson, 2001).

Jumlah pelanggan operator ponsel mengalami pertumbuhan pesat, dari satu juta pelanggan di tahun 1998, meningkat menjadi 2,1 juta pelanggan di tahun 1999, dan pada tahun 2000 telah melebihi empat juta pelanggan (Kompas, 25 Juli 2001). Pelanggan operator ponsel didominasi (90%) oleh pelanggan prabayar. Perkembangan yang pesat pada industri ponsel ini didorong oleh kemajuan yang pesat di bidang teknologi informasi. Ponsel yang pada awalnya berfungsi sebagai alat lalu lintas pembicaraan, kini dapat menyediakan berbagai layanan selain suara, yaitu pengiriman data, akses data ke internet, dan lain-lain. Kecepatan peningkatan jumlah permintaan akan jasa operator ponsel, diduga tidak diimbangi oleh peningkatan pelayanan yang prima, sehingga timbul keluhan-keluhan pelanggan. Demikian pula pada pelayanan purna jual, khususnya pelayanan dalam pengaduan-keluhan pelanggan, nampaknya perusahaan operator ponsel kurang memperhatikan, sehingga dikhawatirkan akan mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan dan selanjutnya pelanggan meninggalkan perusahaan operator tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menguji persepsi-keadilan (perceived justice) dari mahasiswa pengadu-keluhan kepada perusahaan operator ponsel, khususnya persepsi-keadilan mereka mengenai penanganan-keluhan yang dialaminya. Selanjutnya, penulis menguji bagaimana persepsi-keadilan tersebut mempengaruhi kepercayaan dan komitmen mereka pada perusahaan operator ponsel yang dilanggannya. Untuk meneliti pengaruh dari variabel-variabel tersebut, penulis menggunakan dasar dari model penelitian Tax, Brown dan Chandrashekar (1998), dengan menggabungkan variabel Sikap tentang pengaduan-keluhan sebagai anteseden dari persepsi-keadilan dari model Blodgett, Granbois dan Walters (1993).

Persepsi-keadilan dan para pengadu-keluhan ini diukur dengan menggunakan 8 indikator. Sedangkan kepercayaan dan komitmen, masing-masing diukur dengan 2 indikator. Penelitian ini memasukkan variabel kepuasan pengadu atas penanganan-keluhan, sebagai mediator antara persepsi keadilan dan kepercayaan serta komitmen para pengadu. Kepuasan diukur dengan menggunakan 2 indikator. Sedangkan Sikap tentang pengaduan keluhan sebagai anteseden dari persepsi-keadilan diukur dengan menggunakan 2 indikator. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metoda survei cross-sectional, dengan judgment sampling, dan personally administered questionnaires, kepada mahasiswa dari 5 perguruan tinggi di Bandung. Responden penelitian ini adalah 100 orang mahasiswa.

Jumlah responden ini dianggap cukup, karena pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metoda

Structural Equation Modelling (Sal). Metoda SEM dapat menguji suatu rangkaian hubungan saling ketergantungan secara seketika, yang diperlukan untuk menganalisis model penelitian ini, dimana satu variabel terikat akan menjadi variabel bebas pada hubungan saling ketergantungan berikutnya.

Dari hasil analisis penelitian ini, ditemukan bahwa :

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara Persepsi-keadilan dari mahasiswa pengadu-keluhan dan Kepuasan pengadu serta Kepercayaan mereka pada perusahaan.
2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Sikap tentang pengaduan-keluhan dan Persepsi-keadilan, antara Persepsi-keadilan dengan Komitmen, antara Kepuasan pengadu dan Kepercayaan serta Komitmen, antara Kepercayaan dan Komitmen.

Dan hasil penelitian ini, penulis mengusulkan untuk menggunakan variabel terikat yang lain untuk membentuk model persepsi-keadilan, sikap tentang pengaduan keluhan, kepuasan, kepercayaan dan komitmen. Penulis juga mengusulkan untuk menggunakan sampel penelitian, wilayah penelitian dan teknik sampling yang berbeda agar hasilnya dapat dibandingkan. Penulis mengusulkan untuk melakukan pengembangan model persepsi-keadilan dalam kaitannya dengan variabel pemasaran relasional, atau perilaku keluhan dengan mempertimbangkan adanya faktor interaksi antar variabel yang ada.

Demikian pula dianjurkan kepada perusahaan operator ponsel agar menjaga konsistensi komunikasi dan informasi pada seluruh jajaran perusahaan beserta penyalurnya dengan pelanggan mereka, serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, termasuk penanganan-keluhan, untuk menjaga agar pelanggan tidak pindah ke perusahaan lain.

Bagi pihak pemberi izin dan pembuat kebijakan dalam pembuatan peraturan-peraturan agar memperhatikan kepentingan konsumen.