

**KOMPLAIN DAN TANGGAPAN INDUSTRI DI
INDONESIA PADA RUBRIK SURAT PEMBACA KOMPAS
“REDAKSI YTH.”**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



disusun oleh:

PADMA SARI DEWI

NPM : 09 03 17540

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**

**KOMPLAIN DAN TANGGAPAN INDUSTRI DI INDONESIA PADA RUBRIK
SURAT PEMBACA KOMPAS “REDAKSI YTH.”**

SKRIPSI



disusun oleh:

PADMA SARI DEWI

NPM : 09 03 17540

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fandy Tjiptono", is placed within a light gray rectangular box.

Fandy Tjiptono, S.E., M.Com.

14 Juni 2013

SKRIPSI

**KOMPLAIN DAN TANGGAPAN INDUSTRI DI INDONESIA
PADA RUBRIK SURAT PEMBACA KOMPAS “REDAKSI YTH.”**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

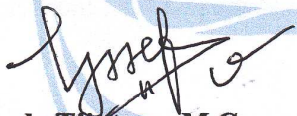
PADMA SARI DEWI

NPM: 09 03 17540

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 12 Juli 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



(Fandy Tjiptono, M.Com., Ph.D)

Anggota Panitia Penguji



(Drs. J. Sudarsono, MS)

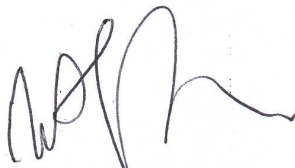


(Drs. Gunawan Jiwanto, MBA)

Yogyakarta, 12 Juli 2013

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

KOMPLAIN DAN TANGGAPAN INDUSTRI DI INDONESIA PADA RUBRIK SURAT PEMBACA KOMPAS “REDAKSI YTH.”

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Juni 2013

Yang menyatakan,



Padma Sari Dewi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing, menyertai dan memberkahi penulis dalam proses pembuatan skripsi yang berjudul “Komplain dan Tanggapan Industri di Indonesia pada Rubrik Surat Pembaca Kompas “Redaksi Yth.””. Sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Dalam pembuatan skripsi, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini, penulis ingin berterimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Fandy Tjiptono, M.Comm, P.hd. selaku pembimbing utama yang telah memberikan pengetahuan, arahan, bimbingan dan semangat sehingga skripsi ini bisa selesai di luar perkiraan.
2. Papaku tersayang, Liem King Hien dan mamaku tersayang, Auw Soei Hwa atas dorongan dan semangatnya selama proses pembuatan skripsi ini.
3. *My siblings*, Celia Kumalasari dan Danny Wicaksana, terima kasih dukungannya. *Special thanks to my sister* karena sudah menggantikanku jaga toko setiap Jum’at waktu bimbingan.
4. Teman-teman kuliah, Emil, Ike, Ling-Ling, Ewa, Nia, Immanuel, Jeffry, Satrio, dll yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
5. Seluruh staf dan pengajar Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan di UAJY ini.

6. Staf perpustakaan Atma Jaya, UGM, STIE, ISI dan petugas perpustakaan daerah yang telah membantu penulis mengumpulkan data dengan kesabaran.
7. *At last but not least*, terima kasih untuk Eddy Santoso Purnomo, terima kasih telah memahami dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi dan dalam proses pendewasaan hidup. *Thanks* untuk pengertian, hiburan, dukungan dan kasih sayang yang diberikan. Terima kasih sudah membantu dari pengumpulan data dari satu perpustakaan ke perpustakaan lainnya hingga bantu jaga toko. *I love you !!*

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Banyak kesalahan yang terjadi dalam proses pembuatan skripsi hingga skripsi ini selesai. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi yang jauh dari sempurna ini bisa bermanfaat bagi banyak orang. Terima Kasih.

Yogyakarta, 14 Juni 2013

Padma Sari Dewi

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Abstraksi.....	xvi
Halaman moto.....	xviii
Halaman Persembahan.....	xiv
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan dan Lingkup Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
Bab II Tinjauan Pustaka.....	14
2.1 Pengantar.....	14

2.2 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2.1 Kondisi Pasar Sekarang.....	14
2.2.2 Lima Tahap Pembelian.....	16
2.2.3 Ketidakpuasan dan Saluran Komplain.....	19
2.2.4 Perilaku Komplain.....	22
2.2.5 Menanggapi Komplain.....	26
2.2.6 Tinjauan Pustaka Tambahan.....	33
2.2.6.1 Bauran Pemasaran.....	33
2.2.6.2 Karakteristik Jasa.....	36
Bab III Metode Penelitian.....	38
3.1 Pengantar.....	38
3.2 Konteks Penelitian.....	38
3.3 Metode.....	39
3.3.1 Metode Riset.....	39
3.3.2 Prosedur Riset.....	39
3.3.2.1 Sumber Data dan Pengumpulan Data.....	39
3.3.2.2 Coding Data.....	40
3.3.2.3 Analisis Data.....	41
3.3.3 Metode Analisis Data.....	46
Bab IV Analisis dan Interpretasi Data.....	49
4.1 Pengantar.....	49
4.2 Deskripsi Surat Pembaca “Redaksi Yth.” tahun 2012.....	49
4.2.1 Jumlah Surat Per Bulan.....	49

4.2.2 Tipe Surat Pembaca.....	51
4.2.3 Jumlah Tipe Surat Per Bulan.....	53
4.2.4 Profil Pengirim Surat Pembaca (PPSP).....	54
4.2.4.1 PPSP Berdasarkan Gender.....	54
4.2.4.2 PPSP Berdasarkan Kota.....	57
4.2.4.3 PPSP Berdasarkan Provinsi.....	60
4.2.5 Rubrik Tematik “Redaksi Yth”	63
4.3 Komplain.....	66
4.3.1 Komplain Terhadap Tipe Produk.....	66
4.3.2 Aspek Komplain.....	69
4.3.2.1 Aspek <i>Product</i>	72
4.3.2.2 Aspek <i>Price</i>	74
4.3.2.3 Aspek <i>Promotion</i>	75
4.3.2.4 Aspek <i>People</i>	77
4.3.2.5 Aspek <i>Process</i>	79
4.3.2.6 Aspek <i>Procedure</i>	80
4.3.2.7 Aspek <i>Performance</i>	81
4.3.3 Komplain Berdasarkan Pengelompokan ISCI.....	83
4.4 Respon Perusahaan.....	160
4.4.1 Tipe Produk yang Direspon.....	160
4.4.2 Lama Waktu Respon.....	162
4.4.3 Tipe Respon.....	163
4.4.4 Tingkat Respon Perusahaan.....	166

4.5 Surat Lain-lain.....	171
Bab V Penutup.....	172
5.1 Pengantar.....	172
5.2 Kesimpulan.....	172
5.3 Saran.....	179
5.4 Implikasi Manajerial.....	180
5.3 Kelemahan Penelitian.....	181
Daftar Pustaka.....	183



DAFTAR TABEL

<u>Tabel 3.1</u> Daftar hari Libur Kompas.....	40
<u>Tabel 4.1</u> Jumlah Surat Pembaca Per Bulan.....	49
<u>Tabel 4.2</u> Tipe Surat Pembaca.....	51
<u>Tabel 4.3</u> Jumlah Tipe Surat Per Bulan.....	53
<u>Tabel 4.4</u> Jumlah Jenis Kelamin.....	55
<u>Tabel 4.5</u> Tabel Jumlah Kota.....	57
<u>Tabel 4.6</u> Tabel Jumlah Provinsi.....	60
<u>Tabel 4.7</u> Daftar Rubik Tematik “Redaksi Yth.” Tahun 2012.....	64
<u>Tabel 4.8</u> Komplain Terhadap Tipe Produk.....	66
<u>Tabel 4.9</u> Deskripsi Lengkap Aspek Komplain.....	69
<u>Tabel 4.10</u> Divisi 01: Pertanian, Berburu dan Kehutanan.....	86
<u>Tabel 4.11</u> Divisi 11: Industri Perminyakan.....	86
<u>Tabel 4.12</u> Divisi 15: Manufaktur Makanan dan Minuman.....	87
<u>Tabel 4.13</u> Divisi 16: Manufaktur Produk Rokok.....	88
<u>Tabel 4.14</u> Divisi 22: Penerbit, Percetakan dan Perekam.....	88
<u>Tabel 4.15</u> Divisi 24: Manufaktur Kimia Produk Kimia.....	89
<u>Tabel 4.16</u> Divisi 25: Manufaktur Permesinan dan Peralatan.....	89
<u>Tabel 4.17</u> Divisi 32: Manufaktur Radio, Televisi dan Peralatan Komunikasi....	90
<u>Tabel 4.18</u> Divisi 33: Manufaktur Alat Medis, Alat Optik dan Jam.....	90
<u>Tabel 4.19</u> Divisi 34: Manufaktur Kendaraan Bermotor.....	91
<u>Tabel 4.20</u> Divisi 36: Manufaktur Peralatan Rumah Tangga.....	92

<u>Tabel 4.21</u> Divisi 40: Listrik, Gas dan Air Panas.....	93
<u>Tabel 4.22</u> Divisi 41: Pengumpulan, Permurnian dan Pendistribusian Air.....	93
<u>Tabel 4.23</u> Divisi 45: Bangunan.....	94
<u>Tabel 4.24</u> Divisi 50: Penjualan, Perawatan, Perbaikan Kendaraan Bermotor.....	94
<u>Tabel 4.25</u> Divisi 52: Penjualan, Kecuali Penjualan Kendaraan Bermotor.....	96
<u>Tabel 4.26</u> Divisi 55: Hotel dan Rumah Makan.....	100
<u>Tabel 4.27</u> Divisi 60: Transportasi Darat.....	101
<u>Tabel 4.28</u> Divisi 62: Transportasi Udara.....	103
<u>Tabel 4.29</u> Divisi 63: Aktivitas Transport dan Travel Agensi.....	105
<u>Tabel 4.30</u> Divisi 64: Pos dan Telekomunikasi.....	106
<u>Tabel 4.31</u> Divisi 65: Lembaga Keuangan Kecuali Asuransi & Dana Pensiun...	110
<u>Tabel 4.32</u> Divisi 66: Asuransi dan Dana Pensiun.....	114
<u>Tabel 4.33</u> Divisi 67: Kegiatan Keuangan.....	117
<u>Tabel 4.34</u> Divisi 70: Aktivitas Real Estate.....	117
<u>Tabel 4.35</u> Divisi 71: Usaha Sewa.....	118
<u>Tabel 4.36</u> Divisi 74: Aktivitas Bisnis Lainnya.....	119
<u>Tabel 4.37</u> Divisi 75: Instansi Pemerintahan.....	119
<u>Tabel 4.38</u> Divisi 80: Pendidikan.....	122
<u>Tabel 4.39</u> Divisi 85: Kesehatan dan Pekerjaan Sosial.....	123
<u>Tabel 4.39</u> Divisi 92: Hiburan, Budaya dan Aktivitas Olahraga.....	124
<u>Tabel 4.40</u> Divisi 93: Kegiatan Jasa Lainnya.....	126
<u>Tabel 4.41</u> Tabel Tipe Produk yang Direspon.....	160
<u>Tabel 4.42</u> Tabel Lama Waktu Respon.....	162

<u>Tabel 4.43</u> Tabel Klasifikasi Lengkap Jenis Tanggapan.....	165
<u>Tabel 4.44</u> Tingkat Respon Perusahaan dan Lama Waktu Merespon.....	167
<u>Tabel 5.1</u> Tabel Perbandingan Komplain dan Respon Industri.....	173



DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1</u> Logo dan Slogan Canon.....	1
<u>Gambar 1.2</u> Logo dan Slogan Carrefour.....	1
<u>Gambar 1.3</u> Contoh Surat Pembaca Kedaulatan Rakyat.....	6
<u>Gambar 1.4</u> Contoh Surat Pembaca Kompas <i>Online</i> 16 Februari 2012.....	8
<u>Gambar 2.1</u> Lima Tahap Pembelian.....	16
<u>Gambar 2.2</u> Saluran Komplain.....	20
<u>Gambar 3.1</u> Lembar Kerja pada Microsoft Excel.....	41
<u>Gambar 3.2</u> Daftar ISCI.....	42
<u>Gambar 3.3</u> Contoh Surat Komplain pada Surat Pembaca Kompas.....	44
<u>Gambar 3.4</u> Prosedur Riset sesuai <i>content analysis</i>	48
<u>Gambar 4.1</u> Jumlah Surat Pembaca Per Bulan.....	50
<u>Gambar 4.2</u> Tipe Surat Pembaca.....	52
<u>Gambar 4.3</u> Jumlah Jenis Kelamin.....	55
<u>Gambar 4.4</u> Contoh Surat Tanggapan.....	62
<u>Gambar 4.5</u> Karikatur Surat Pembaca.....	64
<u>Gambar 4.6</u> Karikatur Surat Pembaca.....	64
<u>Gambar 4.7</u> Karikatur Surat Pembaca.....	65
<u>Gambar 4.8</u> Karikatur Surat Pembaca.....	65
<u>Gambar 4.9</u> Tipe Produk yang dikomplain.....	67
<u>Gambar 4.10</u> Dimensi pada Aspek <i>Product</i>	72
<u>Gambar 4.11</u> Dimensi pada Aspek <i>Price</i>	74

<u>Gambar 4.12</u> Dimensi pada Aspek <i>Promotion</i>	75
<u>Gambar 4.13</u> Dimensi pada Aspek <i>People</i>	77
<u>Gambar 4.14</u> Dimensi pada Aspek <i>Process</i>	79
<u>Gambar 4.15</u> Dimensi pada aspek <i>Procedure</i>	80
<u>Gambar 4.16</u> Dimensi pada Aspek <i>Performance</i>	81
<u>Gambar 4.17</u> Pengelompokan ISCI.....	84
<u>Gambar 4.18</u> Tipe Produk yang Direspon.....	161



ABSTRAKSI

disusun oleh:

PADMA SARI DEWI

NPM : 09 03 17540

Pembimbing:

Fandy Tjiptono, M.Com., Ph.D

Penelitian mengenai komplain pada media masa khususnya di surat pembaca belum banyak diteliti. Penelitian mengenai ketidakpuasan konsumen lebih banyak diarahkan kepada Word of Mouth. Peningkatan jumlah pembaca Koran dunia semakin hari semakin meningkat, namun belum banyak yang menyadari bahwa menulis surat komplain di media masa juga sama bahayanya dalam menyangkut citra perusahaan.

Koran Kompas adalah Koran terbesar di Indonesia yang membidik segmen kelas menengah ke atas dan oplah yang mencapai 500.000 per hari biasa dan 600.000 per hari Minggu (www.tempo.com). Pada Koran Kompas menyediakan segmen surat komplain dan surat tanggapan dari berbagai industri dan jumlah surat per tahunnya mencapai 1.000 surat lebih.

Tujuan dari penelitian “Komplain dan Tanggapan Industri di Indonesia Pada Rubrik Surat Pembaca Kompas “Redaksi Yth.” adalah untuk mengetahui perusahaan apa saja yang banyak dikeluhkan oleh konsumen dan aspek apa yang banyak dikeluhkan. Penelitian ini juga untuk mengetahui bagaimana respon perusahaan terhadap komplain yang dikeluhkan oleh konsumen.

Total surat pembaca yang masuk selama tahun 2012 ada sebanyak 1.282 surat. Total surat komplain ada 934 surat, surat tanggapan ada 312 surat dan surat lain-lain ada 36 surat. Surat komplain yang diberikan oleh konsumen terdiri dari 66 industri dan merupakan berbagai macam industri di Indonesia. Pengelompokan industri menggunakan dasar ISCI (International Standard Classification Industry) dan metode analisis data menggunakan metode *content analysis*.

Top ten industri yang mengirimkan surat pembaca paling banyak, pada peringkat pertama ada industri perbankan dengan 74 surat (23,72%). Peringkat kedua ada Instansi pemerintah dengan 60 surat (19,23%). Peringkat ketiga ada industri asuransi dengan 28 surat (8,97%). Peringkat keempat ada telekomunikasi dengan 25 surat (8,01%). Peringkat kelima ada industri maskapai penerbangan dengan 16 surat (5,13%). Peringkat keenam ada swalayan dengan 12 surat (3,85%). Peringkat ketujuh ada Toko Retail Khusus dengan 10 surat (3,21%). Peringkat kedelapan ada Pengembang Perumahan dengan 8 surat (2,56%). Peringkat kesembilan ada Aktivitas Televisi dan Radio ada 7 surat (2,24%). Peringkat ke sepuluh ada Aktivitas Kurir dengan 6 surat (1,92%).

Aspek yang paling sering dikeluhkan adalah *product*. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu produk, baik berupa barang ataupun jasa di Indonesia masih cukup rendah. Aspek kedua yang sering dikeluhkan oleh konsumen adalah *people*. Hal ini didukung dengan rendahnya mutu sumber daya manusia Indonesia.

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dan bagi masyarakat untuk bisa mengetahui merek apa saja yang bermasalah dan juga bagi perusahaan penelitian ini bisa menjadi masukan agar kinerja perusahaan menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci : ketidakpuasan, komplain, respon, surat kabar *offline*



Finish when you done

NOT when you tired



“Orang yang hidup tanpa masalah berarti hidupnya belum sempurna”

(☺LKH ☺)



Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

+ Papa tercinta, Liem King Hien

+ Mama tercinta, Auw Soei Hwa

Terima kasih atas kasih sayang dan perhatianmu selama ini

Love U Forever !!