BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah pendapat responden tentang alasan responden berhenti atau tetap berlangganan setelah komplain terhadap layanan salah satu produk ternama Telkom yaitu Indihome. IndiHome atau Indonesia *Digital Home* merupakan layanan terintegrasi Telkom grup berbasis akses *broadband* untuk segmen rumah dengan menerapkan strategi pemasaran *product bundling* yang menggabungkan tiga layanan atau *Triple Play* sekaligus menjadi satu produk, yakni layanan Telepon Rumah, *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet* dan Usee TV *Cable* (IP TV). Banyak pelanggan menggunakan layanan IndiHome untuk berbagai kebutuhan mereka yang meliputi: untuk pekerjaan yang membutuhkan layanan IndiHome, kebutuhan informasi, kebutuhan komunikasi dan sampai memuaskan kebutuhan akan hiburan mereka.

4.2 Profil Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 25 orang. Responden merupakan pelanggan Telkom IndiHome Regional Semarang. Secara terperinci, tabel 4.1 menunjukkan pekerjaan dan status berlangganan responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Profil Responden

R	Pekerjaan	Jumlah	Status	Jumlah	
				Berlangganan	Berhenti
R1	PNS	2	Berlangganan	2	
R7	PNS		Berlangganan		

Tabel 4.1 Profil Responden

R	Pekerjaan	Jumlah	Status	Jumlah	
				Berlangganan	Berhenti
R2	Wiraswasta	3	Berlangganan	2	1
R9	Wiraswasta		Berlangganan		
R24	Wiraswasta		Berhenti		
R3	Mahasiswa*[1]	7	Berlangganan	5	2
R4	Mahasiswa		Berlangganan		
R10	Mahasiswa		Berlangganan		
R13	Mahasiswa*[2]		Berlangganan		
R20	Mahasiswa*[3]		Berlangganan		
R22	Mahasiswa*[4]		Berhenti		
R23	Mahasiswa*[5]		Berhenti		
R5	Swasta	8	Berlangganan	7	1
R6	Swasta		Berlangganan		
R12	Swasta		Berlangganan		
R15	Swasta		Berlangganan		
R17	Swasta		Berlangganan		
R18	Swasta		Berlangganan		
R19	Swasta		Berlangganan		
R25	Swasta		Berhenti		
R11	BUMN	4	Berlangganan	3	1
R14	BUMN		Berlangganan		
R16	BUMN		Berlangganan		
R21	BUMN		Berhenti		
R8	Pensiunan	1	Berlangganan	1	

[1] R3 berprofesi mahasiswa, status berlangganan Telkom IndiHome bertempat di rumah kontrakan, pembayaran dilakukan dengan sistem iuran dengan teman-teman satu kontrakan.
[2] R13 berprofesi mahasiswa, status berlangganan Telkom IndiHome bertempat di rumah kontrakan, pembayaran dilakukan dengan sistem iuran dengan teman-teman satu kontrakan.
[3] R20 berprofesi mahasiswa, status berlangganan Telkom IndiHome bertempat di rumah kontrakan, pembayaran dilakukan dengan sistem iuran dengan teman-teman satu kontrakan.
[4] R22 berprofesi mahasiswa, status berhenti berlangganan Telkom IndiHome bertempat di rumah kontrakan, pembayaran dilakukan dengan sistem iuran dengan teman-teman satu kontrakan.
[5] R23 berprofesi mahasiswa, status berhenti berlangganan Telkom IndiHome bertempat di rumah kontrakan, pembayaran dilakukan dengan sistem iuran dengan teman-teman satu kontrakan.

Tabel 4.1 menjelaskan profil pekerjaan dan status berlangganan responden. Pekerjaan PNS berjumlah 2 orang dan berlangganan semua. Selanjutnya pekerjaan wiraswasta berjumlah 3 orang, 2 orang memutuskan untuk tetap berlangganan dan 1 orang memutuskan untuk berhenti berlangganan. Lalu 7 orang berprofesi sebagai mahasiswa, 5 orang memutuskan untuk tetap berlangganan dan 2 orang memutuskan untuk berhenti berlangganan. Selain itu 8 orang bekerja sebagai swasta, 7 orang memutuskan untuk tetap berlangganan dan 1 orang memutuskan untuk berhenti berlangganan. Sedangkan pekerjaan BUMN berjumlah 4 orang, 3 orang memutuskan untuk tetap berlangganan dan 1 orang memutuskan untuk berhenti berlangganan. Dan pensiunan berjumlah 1 orang serta memutuskan untuk tetap berlangganan.

Peneliti tidak mencantumkan data lengkap responden yang berupa alamat dan nomor telepon responden, karena untuk melindungi hak konsumen.

4.3 Tingkat Kepentingan Produk

Dalam Tabel 4.2 dapat diketahui urutan tingkat kepentingan produk menurut mayoritas responden mulai dari yang prioritas sampai yang tidak terlalu prioritas.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Produk

R	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Alasan
1	Telepon Rumah, Internet, UseeTV	Telepon kabel harganya murah, menawarkan 1000 menit telepon lokal/interlokal.
2	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Internet dibutuhkan sekali untuk pekerjaan saya, yang kedua telepon kabel karena juga untuk pekerjaan, UseeTV jarang sekali dipakai.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Produk

R	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Alasan
3	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena selain untuk browsing juga karena saya seorang mahasiswa internet saya gunakan untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah, yang kedua UseeTV saat sedang penat UseeTV menjadi layanan terbaik, telepon kabel belum terlalu prioritas.
4	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah, UseeTV sebagai pilihan kedua jika merasa bosan, telepon rumah jarang dipakai.
5	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Internet menjadi kebutuhan sehari-hari, biayanya cukup murah daripada memakai pulsa handphone.
6	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Kebutuhan anak-anak untuk mengerjakan tugas sekolah, UseeTV saya gunakan di kala bosan, sekarang sudah ada *handphone* jadi telepon kabel jarang saya gunakan.
7	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Sudah lama berlangganan internet dari produk Telkom dan saya sering memakainya dan sekarang sudah ada *handphone* jadi telepon kabel jarang saya gunakan.
8	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Harganya murah dan hemat jika *online*, banyak waktu di rumah karena saya seorang pensiunan sehingga layanan UseeTV sangat penting untuk mengusir kebosanan, lebih senang berkomunikasi melalui *online* atau *handphone* yang tersambung wifi daripada melalui telepon kabel.
9	UseeTV, Internet, Telepon Rumah	Sering memakai UseeTV untuk melihat informasi dan hiburan film, selain melihat informasi dari televisi internet juga menyediakan informasi terbaru dan telepon kabel jarang saya pakai.
10	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet merupakan kebutuhan sehari-hari untuk *browsing* dan mencari tugas kuliah, UseeTV jika sedang santai layanan ini sering saya gunakan.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Produk

R	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Alasan
11	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Sangat membutuhkan layanan internet untuk pekerjaan saya, UseeTV sebagai hiburan jika ada waktu luang, telepon kabel tidak terlalu penting karena sudah ada *gadget* yang praktis.
12	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Sering menggunakan internet karena merupakan makanan atau kebutuhan sehari-hari dan sekarang eranya sudah memakai hp jadi telepon kabel tidak diperlukan.
13	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Saya seorang mahasiswa jadi sangat membutuhkan layanan internet untuk *browsing* dan mencari tugas kuliah, layanan UseeTV menjadi pilihan kedua di kala sedang bosan.
14	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Saya mempunyai anak yang masih sekolah jadi layanan internet sangat digunakan untuk membantu tugas-tugas anak saya, di kala bosan layanan UseeTV sangat membantu, telepon kabel jarang saya gunakan.
15	Telepon Rumah, Internet, UseeTV	Telepon kabel karena sudah berlangganan sejak lama dan dikenal oleh seluruh anggota keluarga dan harganya murah dengan tawaran gratis telepon 1000 menit lokal/interlokal. Yang kedua internet untuk anak saya yang sedang sekolah untuk mngerjakan tugas-tugas sekolah.
16	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena untuk anak-anak yang masih sekolah untuk tugas-tugas sekolah
17	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Internet paling sering saya pakai untuk *browsing* dan saya mempunyai adik yang masih sekolah untuk mengerjakan tugasnya, yang kedua telepon saya juga sering menggunakan layanan telepon kabel untuk berkomunikasi dengan keluarga dan yang terakhir UseeTV karena saya jarang sekali menonton televisi.
18	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Internet bagi saya merupakan kebutuhan primer karena sering saya pakai, yang kedua telepon rumah karena layanan publik mengharuskan menggunakan telepon rumah, UseeTV hanya dipergunakan saat *weekend*.
19	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena sering digunakan untuk *browsing* dan untuk kebutuhan anak yang sedang sekolah untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah, UseeTV di saat saya bosan dan telepon rumah jarang sekali digunakan.

Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Produk

R	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Alasan
20	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena saya seorang mahasiswa jadi memerlukan layanan internet dan *wifi* untuk mengerjakan tugas saya, yang kedua UseeTV untuk hiburan dan yang ketiga telepon kabel yang jarang saya gunakan.
21	Internet, UseeTV, Teepon Rumah	Internet karena segalanya membutuhkan internet mulai dari pekerjaan dan kebutuhan sehari-hari, kedua UseeTV jika sedang bosan bisa dihibur dengan layanan UseeTV dan yang terakhir telepon rumah karena jaman sekarang sudah ada *handphone* yang praktis jadi tidak begitu membutuhkan layanan telepon rumah.
22	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena segalanya membutuhkan internet dan saya jarang sekali menggunkaan layanan telepon rumah.
23	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena saya mahasisiwa jadi buat *browsing*, cari tugas maupun hiburan, kemudian UseeTV jika bosan layanan UseeTV sangat membantu sekali dan yang terakhir telepon rumah karena jaman sekarang sudah banyak memakai *handphone* untuk berkomunikasi jadi telepon rumah jarang sekali dipakai.
24	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Internet karena segala sesuatunya membutuhkan internet, saya bekerja membutuhkan internet untuk membantu pekerjaan saya, yang kedua telepon rumah karena kantor saya jadi satu dengan rumah maka saya sangat memerlukan layanan telepon rumah untuk berkomunikasi dengan konsumen saya dan yang terakhir UseeTV karena saya sangat sibuk jadi sangat jarang sekali saya menggunakan layanan ini.
25	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Internet karena saya sering memakai layanan internet untuk *browsing*, yang kedua UseeTV jika internet saya bosan saya beralih ke layanan UseeTV dan yang terakhir telepon rumah karena telepon rumah saya tidak bisa dipakai.

Dalam Tabel 4.2 dapat diketahui mayoritas responden menyatakan bahwa urutan produk yang terpenting adalah urutan pertama internet, urutan kedua UseeTV dan urutan ketiga telepon rumah.

Secara umum alasan responden menyatakan bahwa internet merupakan produk dengan urutan kepentingan pertama diantara ketiga produk yang di-

bundling adalah: sekarang merupakan eranya internet, internet merupakan suatu kebutuhan primer atau kebutuhan sehari-hari bagi responden, jadi segala sesuatunya saat ini harus menggunakan internet. Menurut R2 mengungkapkan "Internet sangat dibutuhkan sekali untuk pekerjaan saya", R11 mengungkapkan hal yang sama, "Saya sangat membutuhkan sekali layanan internet untuk pekerjaan saya", demikian juga R21 mengungkapkan "Internet, karena segala sesuatunya membutuhkan internet mulai dari pekerjaan dan kebutuhan sehari-hari". Jadi menurut responden yang mayoritas sedang bekerja, layanan internet sangat dibutuhkan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka. Selain itu bagi responden yang khususnya sudah berekeluarga, kebutuhan internet sebagai prioritas utama sangat diperlukan oleh anggota keluarga yang meliputi anak maupun saudara mereka untk mengerjakan tugas sekolah, seperti yang dikemukakan oleh R6 yang menyatakan "Internet merupakan kebutuhan anak-anak untuk mengerjakan tugas sekolah" dan R17 yang menyatakan "Internet paling sering saya pakai untuk *browsing* dan saya mempunyai adik yg masih sekolah untuk mengerjakan tugasnya". Layanan internet juga penting untuk meyelesaikan tugas perkuliahan bagi responden yang berprofesi sebagai mahasiswa, seperti yang disampaikan oleh R3 yang menyatakan "Internet, karena selain untuk *browsing*, saya seorang mahasiswa untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah", hal yang sama juga diungkapkan oleh R4 yang menyatakan "Intenet untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah", begitu pula R10 yang menyatakan "Internet merupakan kebutuhan sehari-hari untuk browsing dan mencari tugas kuliah". Menurut beberapa respoden, kebutuhan layanan internet juga diperlukan hanya untuk sekedar *browsing*, seperti yang diungkapkan oleh R25 "Internet, karena saya sering memakai layanan internet untuk *browsing*". Selain itu menurut responden, mereka sudah berlangganan layanan intenet cukup lama, seperti yang diungkapkan oleh R7 "Sudah lama berlangganan internet dari produk Telkom dan saya sering memakainya" dan ada pula responden yang beranggapan layanan internet dinilai ekonomis, seperti yang diungkapkan oleh R8 "Layanan internet harganya murah dan hemat jika *online*".

Selanjutnya, tingkat kepentingan produk yang kedua adalah UseeTV. R4 menyatakan "UseeTV menjadi pilihan kedua jika merasa bosan", R8 menyatakan "Banyak waktu dirumah karena saya seorang pensiunan, sehingga layanan UseeTV sangat penting untuk mengusir kebosanan" dan R9 menyatakan "Sering memakai UseeTV untuk melihat informasi dan hiburan film", jadi layanan UseeTV merupakan pilihan alternatif atau pilihan kedua responden setelah layanan internet disaat merasa bosan atau jenuh, serta kebutuhan untuk mencari informasi maupun hiburan. Tidak jarang juga layanan UseeTV termasuk prioritas terakhir bagi responden, contohnya R18 yang menyatakan "Layanan UseeTV hanya dipergunakan saat *weekend*" dan begitu pula menurut R24 yang menyatakan " Layanan UseeTV karena saya sangat sibuk jadi sangat jarang sekali saya menggunakan layanan ini". Jadi menurut beberapa responden, layanan UseeTV hanya dipergunakan pada saat waktu luang saja dan bahkan jarang digunakan karena responden tidak ada waktu untuk menggunakan layanan ini yang disebabkan oleh sibuknya pekerjaan.

Terakhir, tingkat kepentingan produk yang ketiga adalah telepon rumah. Menurut responden, layanan telepon rumah sangat digunakan untuk pekerjaan, seperti yang dikemukakan oleh R2 yang menyatakan "layanan telepon juga sangat penting untuk pekerjaan", selain untuk pekerjaan, menurut responden sangat mementingkan layanan telepon rumah dikarenakan sudah berlangganan cukup lama dan sudah dikenal oleh kerabat maupun anggota keluarga, seperti yang diungkapkan oleh R15 yang menyatakan "Telepon kabel karena sudah berlangganan cukup lama dan dikenal oleh kerabat dan seluruh anggota keluarga", selain itu layanan telepon rumah juga dianggap murah oleh R1 yang menyatakan "Telepon kabel harganya murah, menawarkan 1000 menit telepon lokal/interlokal". Tidak sedikit pula responden yang jarang memakai atau bahkan tidak membutuhkan layanan telepon rumah karena menurut responden sendiri beranggapan bahwa layanan telepon rumah tidak praktis seperti *handphone* dan sekarang sudah eranya *gadget* jadi layanan telepon rumah tidak begitu penting, seperti yang diungkapkan oleh R11 yang menyatakan "Telepon kabel tidak terlalu

penting, karena sudah ada *gadget* yang praktis", R12 menyatakan "Sekarang eranya sudah memakai hp (*handphone*) jadi telepon kabel tidak diperlukan", selain itu responden menganggap layanan telepon rumah tidak penting dikarenakan layanan telepon rumah tidak bisa dipakai sama sekali atau bermasalah, seperti yang diungkapakan oleh R25 yang menyatakan "Yang terakhir telepon rumah, karena telepon rumah saya tidak bisa dipakai".

4.4 Produk yang Dikeluhkan

Tabel 4.3 menjelaskan tentang keluhan yang dialami responden terhadap produk IndiHome.

Tabel 4.3 Keluhan Responden

R	Produk yang Dikeluhkan	Keluhannya
1	Internet dan UseeTV	Internet sering mengalami *disconnect* secara tiba-tiba dan UseeTV juga mengalami hal yang serupa terutama di saat hujan, disebabkan oleh daerah yang belum terlayani *fiber optic*.
2	Internet	Jika sedang bekerja layanan internet sering *disonnect* atau terputus-putus dan kecepatannya tidak stabil.
3	Internet	Jaringan Internet sering terputus ketika sedang mengerjakan tugas-tugas.
4	Internet	Kecepatan internet terkadang menurun dan terkadang *disconnect* sendiri.
5	Internet	Jaringan internet sering sekali tidak stabil yang menurut teknisi hal tersebut dikarenakan daerah konsumen jaringannya sering mengalami masalah yang dikarenakan daerah yang berbukit dan kabel jaringan IndiHome yang tak beraturan.
6	Internet dan UseeTV	Indikator modem sering menjadi merah dan menyebabkan internet *disonnect* dan layanan UseeTV juga sering terputus dan *channel* pada ditutup.
7	Internet	Kecepatan internet tidak stabil atau sering menurun dan terutama ketika cuaca buruk seperti hujan.
8	Internet	Jaringan internet sering terputus.
9	Internet	Jaringan internet sering terputus terutama saat hujan.
10	Internet dan UseeTV	Jaringan internet sering terputus atau *disconnect* dan UseeTV juga seperti itu.

Tabel 4.3 Keluhan Responden

R	Produk yang Dikeluhkan	Keluhannya
11	Internet	Jika cuaca sedang hujan, jaringan internet sering terputus.
12	Telepon Rumah dan Internet	Layanan telepon sering tidak jelas suaranya dan koneksi internet sering lambat, terutama di saat hujan.
13	Internet	Di saat hujan koneksi internet sering terputus
14	UseeTV	Koneksi UseeTV sering terputus dan terkadang harus di-*restart* dan untuk perangkatnya sendiri memang sekali tempo perlu di-*reset*.
15	Internet dan UseeTV	Kualitias kabel yang tidak cukup baik karena belum terayani *fiber optic*, jadi sering mengalami masalah pada jaringan atau koneksi internet, UseeTV dan terkadang layanan teleponnya.
16	Internet	Koneksi sering terputus, terutama di saat hujan.
17	Internet	Koneksi internet sering terputus.
18	UseeTV	Terkadang mengalami *error* 1302, sering mengalami *updating* sehingga *channel* televisi lokal tertentu menjadi *blank* atau hilang sampai satu hari.
19	UseeTV dan Internet	Koneksi UseeTV sering terputus-putus jika siang hari dan koneksi internet terkadang terputus-putus.
20	UseeTV	Layanan UseeTV sering mengalami *error* tiba-tiba nge-*blank*.
21	Internet	Koneksi internet sering terputus-putus dan kecepatannya lambat.
22	Internet	Keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*), karena sering melebihi batas kuota yang ditentukan.
23	Internet dan UseeTV	Kecepatan sering menurun, terutama jika larut malam dan UseeTV sering *error* mulai dari tayangannya maupun perangkat atau STB (*Set Top Box*) UseeTV
24	Internet	Kecepatan internet yang sangat lambat dan sering *disconnect*.

Tabel 4.3 Keluhan Responden

R	Produk yang Dikeluhkan	Keluhannya
25	Internet dan Telepon Rumah	Koneksi internet tidak stabil dan layanan telepon rumahnya tidak bisa dipakai, menurut teknisi daerah konsumen memang bermasalah untuk jaringannya.

Tabel 4.3 dapat diketahui keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh produk IndiHome. Dalam tabel tersebut sebagian besar responden mengeluhkan salah satu layanan IndiHome yang serupa yaitu layanan internet, dimana masalah tersebut meliputi: koneksi internet yang sering *disconnect* atau terputus secara tiba-tiba seperti yang dikeluhkan oleh R6 yang menyatakan "Indikator modem sering menjadi merah dan menyebabkan internet *disconnect*" dan hal serupa dikemukakan oleh R17 yang menyatakan bahwa "Koneksi internet sering terputus". Selanjutnya adalah permasalahan kecepatan internet yang tidak stabil atau menurun secara tiba-tiba, seperti keluhan yang dikemukakan oleh R7 bahwa kecepatan internet saat digunakan menjadi tidak stabil atau mengalami penurunan, demikian juga dengan yang diungkapkan oleh R23 bahwa kecepatan jaringan internet sering menurun terutama ketika memasuki larut malam. Kemudian disusul pula dengan permasalahan internet ketika cuaca tidak baik, R9 menyatakan bahwa jaringan internet seringkali terputus terutama saat turun hujan, R16 juga mengungkapkan hal yang serupa bahwa koneksi internet yang digunakan sering terputus disaat hujan. Selain berbagai keluhan tersebut, ada responden yang mengeluhkan layanan internet yang terkait dengan keberatannya terhadap kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) seperti yang diungkapkan oleh R22 yang mengaku sering menggunakan layanan internet melebihi dari kuota yang sudah ditentukan.

Selain internet, keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh produk IndiHome, yaitu layanan UseeTV. Menurut keterangan responden, layanan UseeTV permasalahannya meliputi: koneksi UseeTV yang sering terputus atau *disconnect*, sebagaimana yang telah disampaikan oleh R10 bahwa layanan UseeTV sering terputus, keluhan serupa juga dikemukakan oleh R19 yang

menyatakan “koneksi UseeTV sering terputus ketika siang hari”. Responden juga mengalami permasalahan *error* saat menggunakan layanan UseeTV, seperti yang terjadi pada R18 dengan keluhan error 1302 yang menyebabkan *channel blank*, begitupun yang terjadi pada R20 yang sering mengalami *error* dan tiba-tiba tayangan menjadi *blank* pada layanan UseeTV. Responden 18 juga mengalami keluhan pada layanan UseeTV yang sering mengalami *updating* secara tiba-tiba, sehingga menyebabkan *channel* televisi tertentu menjadi hilang selama satu hari. Masalah yang juga dialami oleh responden yaitu dari perangkat UseeTV atau STB (*Set Top Box*) yang harus di-*restart* atau di-*reset* dalam tempo tertentu seperti yang dilansir oleh R14 bahwa koneksi UseeTV terkadang harus di-*restart* dan perangkatnya perlu di-*reset* dalam tempo tertentu. Selebihnya, permasalahan *channel* pada layanan UseeTV yang satu persatu mulai ditutup juga dialami oleh R6 yang diungkapkan pada pernyataannya.

Terakhir, keluhan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh produk IndiHome adalah telepon rumah. Menurut keterangan responden layanan telepon rumah memiliki beberapa masalah, antara lain seperti yang diungkapkan oleh R12 bahwa layanan telepon rumah kualitas suaranya sering tidak jelas dan R25 menyatakan bahwa layanan telepon rumah tidak bisa dipakai.

Selain itu menurut responden 1 dan 15 daerah tempat tinggal mereka belum terlayani *fiber optic*, sehingga layanan IndiHome sering mengalami masalah di antaranya layanan internet yang sering sekali mengalami *disconnect*, layanan UseeTV sering terputus, hingga layanan telepon dengan kualitas suara yang tidak jernih terutama di saat cuaca buruk.

Menurut responden 5 dan 25 masalah layanan IndiHome yang timbul, menurut teknisi dari pihak Telkom sendiri diakibatkan oleh daerah tempat tinggal mereka yang berbukit dan kabel jaringan IndiHome yang tak beraturan sehingga mengakibatkan layanan IndiHome tidak bekerja secara masksimal.

Menurut analisis Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) beranggapan bahwa layanan *bundling* Telkom IndiHome dinilai merugikan

pelanggan dari segi pelayanan teknisi yang dinilai lambat dalam penanganan keluhan pelanggan, dari segi performa produk yang sering mengalami masalah dan kebijakan yang dinilai sangat merugikan pelanggan seperti ketika IndiHome telah meluncurkan sebuah paket bundling berupa paket internet dan pemasangan nomor telepon bagi konsumen yang belum memiliki telepon. Namun hal ini ternyata turut berdampak bagi konsumen yang sudah memiliki sambungan telepon sebelumnya. Pasalnya terdapat beberapa pelanggan lama yang ikut diputus nomor teleponnya ketika memutuskan untuk tidak lagi berlangganan IndiHome. Padahal pelanggan tersebut tidak menggunakan paket bundling dan sudah menggunakan nomor telepon tersebut sejak lama. (https://autotekno.sindonews.com diakses pada tanggal 6 April 2017)

4.5 Alasan Tetap Berlangganan

Tabel 4.4 menjelaskan tentang alasan responden yang memutuskan untuk tetap berlangganan.

Tabel 4.4 Alasan Tetap Berlangganan

R	Alasan Tetap Berlangganan
1	Masih membutuhkan layanan IndiHome untuk mengerjakan tugas-tugas anak.
2	Masih sangat membutuhkan internet dan telepon untuk pekerjaan.
3	Harga cukup terjangkau atau murah dan sangat membutuhkan layanan internet untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah.
4	Jika berhenti berlangganan IndiHome, layanan telepon juga akan dicabut, padahal layanan telepon masih dibutuhkan.
5	Praktis dan ekonomis.
6	Internet termasuk kebutuhan sehari-hari dan jika berhenti memakai layanan IndiHome maka layanan telepon akan diputus.
7	Percaya terhadap produk IndiHome, praktis dengan layanan *Triple Play* dan harganya murah daripada menggunakan produk yang terpisah.
8	Percaya terhadap produk IndiHome dan untuk kebutuhan anak untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah.

Tabel 4.4 Alasan Tetap Berlangganan

R	Alasan Tetap Berlangganan
9	Produk IndiHome merupakan kebutuhan sehari-hari untuk informasi maupun hiburan.
10	Masih memerlukan layanan telepon rumah karena sudah lama berlangganan sebelum ada IndiHome dan jika terjadi masalah secara terus-menerus akan beralih ke produk lain.
11	Kebutuhan untuk pekerjaan dan hiburan.
12	Percaya terhadap produk IndiHome.
13	Layanan yang ditawarkan cukup memuaskan.
14	Layanan yang ditawarkan cukup baik dan mempunyai anak yang masih sekolah jadi layanan internet sangat dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah.
15	Produk lain tidak menawarkan layanan telepon kabel dan percaya terhadap produk IndiHome karena sudah berlangganan cukup lama.
16	Layanan IndiHome terutama internet sangat dibutuhkan untuk anak-anak untuk membantu mengerjakan tugas-tugas sekolah.
17	Karena daerah rumah hanya ada jaringan IndiHome saja dan kebutuhan layanan IndiHome terutama layanan internet untuk adik mengerjakan tugas sekolah.
18	Layanan IndiHome cukup praktis dan ekonomis dengan tiga layanan sekaligus menjadi satu produk dengan harga yang murah.
19	Harga cukup terjangkau atau murah dengan layanan yang ditawarkan.

Dalam tabel 4.3 dapat diketahui alasan responden memutuskan untuk tetap berlangganan. Responden menyatakan produk IndiHome sangat dibutuhkan untuk kebutuhan sehari-hari, kebutuhan tersebut meliputi: kebutuhan bagi konsumen yang sudah berkeluarga yaitu membantu anak-anak mereka untuk mengerjakan tugas sekolah, bagi sebagian responden juga sangat dibutuhkan yaitu untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah seperti pernyataan R16 “Layanan IndiHome terutama internet sangat dibutuhkan anak-anak untuk membantu mengerjakan tugas-tugas sekolah”, R20 juga menyatakan “Kebutuhan untuk mengerjakan tugas kuliah dan kebutuhan untuk mencari hiburan”. Adapun konsumen yang memerlukan layanan IndiHome untuk pekerjaannya yang membutuhkan koneksi internet seperti R2 dalam pernyataannya “Masih sangat membutuhkan internet

dan telepon untuk pekerjaan", dan R11 yang menyatakan bahwa layanan IndiHome menjadi kebutuhan untuk pekerjaan. Kemudian berlanjut kepada konsumen yang membutuhkan layanan IndiHome untuk mendapat informasi atau sekedar untuk mencari hiburan seperti R1 yang masih membutuhkan layanan IndiHome untuk mendapatkan informasi maupun hiburan, dan juga R9 pada pernyataannya "Produk IndiHome merupakan kebutuhan sehari-hari untuk informasi dan hiburan". Selain itu pula banyak responden yang memilih tetap berlangganan produk IndiHome karena harganya yang cukup ekonomis dan praktis yang menawarkan tiga layanan sekaligus menjadi satu produk, R5 menyatakan bahwa layanan IndiHome praktis dan ekonomis, juga R19 yang memberikan pernyataan "Harga cukup terjangkau atau murah dengan layanan yang ditawarkan". Dan sebagian responden memutuskan untuk tetap berlangganan dikarenakan, jika responden memutuskan berhenti dari layanan IndiHome maka layanan telepon kabel juga akan dicabut, dan hal ini dialami oleh R4 dalam pernyataannya "Jika berhenti berlangganan IndiHome, layanan telepon juga akan dicabut, padahal layanan telepon masih dibutuhkan" dan R15 "Produk lain tidak menawarkan layanan telepon kabel dan percaya kepada produk IndiHome karena sudah berlangganan cukup lama". Menurut mereka layanan telepon juga sangat penting karena responden sudah menggunakan layanan telepon jauh sebelum layanan IndiHome ada serta layanan telepon sudah dikenal sebagai salah satu alat untuk berkomunikasi antar keluarga dan kerabat. Alasan lain mengapa pada akhirnya para konsumen memutuskan untuk tetap berlangganan yaitu karena kepercayaan mereka terhadap produk dan merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh IndiHome, dan R12 menyatakan bahwa responden percaya terhadap produk IndiHome, hal ini pun dialami oleh R13 yang mengaku puas dengan layanan yang ditawarkan oleh IndiHome.

Meski Tabel 4.4 menjelaskan tentang responden yang tetap berlangganan namun, tidak menutup kemungkinan responden di atas dapat berhenti atau bahkan memilih produk lain. Seperti yang dikemukakan oleh responden 10 yang

menyatakan bahwa “Jika terjadi masalah secara terus-menerus akan beralih ke produk lain”.

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

4.6 Analisis Profil Responden, Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap Berlangganan

Tabel 4.5 menjelaskan mengenai profil responden, tingkat kepentingan produk dan alasan tetap berlangganan.

Tabel 4.5 Profil Responden, Urutan Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap Berlangganan

R	Pekerjaan	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Keluhan	Alasan Tetap Berlangganan
1	PNS	Telepon Rumah, Internet, UseeTV	Internet sering mengalami *disconnect* secara tiba-tiba dan UseeTV juga mengalami hal yang serupa terutama di saat hujan, disebabkan oleh daerah yang belum terlayani *fiber optic*.	Masih membutuhkan layanan IndiHome untuk mengerjakan tugas-tugas anak.
2	Wiraswasta	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Jika sedang bekerja layanan internet sering *disonnect* atau terputus-putus dan kecepatannya tidak stabil.	Masih sangat membutuhkan internet dan telepon untuk pekerjaan
3	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Jaringan internet sering terputus ketika sedang mengerjakan tugas-tugas.	Harga cukup terjangaku atau murah dan sangat membutuhkan layanan internet untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah
4	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Kecepatan internet terkadang menurun dan terkadang *disconnect* sendiri.	Jika berhenti berlangganan IndiHome, layanan telepon juga akan dicabut, padahal layanan telepon masih dibutuhkan

Tabel 4.5 Profil Responden, Urutan Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap Berlangganan

R	Pekerjaan	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Keluhan	Alasan Tetap Berlangganan
5	Swasta	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Jaringan internet sering sekali tidak stabil yang menurut teknisi hal tersebut dikarenakan daerah konsumen jaringannya sering mengalami masalah.	Praktis dan ekonomis.
6	Swasta	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Indikator modem sering menjadi merah dan menyebabkan internet *disonnect* dan layanan UseeTV juga sering terputus dan *channel* pada ditutup.	Internet termasuk kebutuhan sehari-hari dan jika berhenti memakai layanan IndiHome maka layanan telepon akan diputus
7	PNS	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Kecepatan internet tidak stabil atau sering menurun dan terutama ketika cuaca buruk seperti hujan.	Percaya terhadap produk IndiHome, praktis dengan layanan *Triple Play* dan harganya murah daripada menggunakan produk yang terpisah
8	Pensiunan	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Jaringan internet sering terputus.	Percaya terhadap produk IndiHome dan untuk kebutuhan anak untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah
9	Wiraswasta	UseeTV, Internet, Telepon Rumah	Jaringan internet sering terputus terutama saat hujan.	Produk IndiHome merupakan kebutuhan sehari-hari untuk informasi maupun hiburan.
10	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Indikator modem jaringan internet sering terputus atau *disconnect* dan UseeTV juga seperti itu.	Masih memerlukan layanan Telepon Rumah karena sudah lama berlangganan sebelum ada IndiHome dan jika terjadi masalah secara terus-menerus akan beralih ke produk lain

Tabel 4.5 Profil Responden, Urutan Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap Berlangganan

R	Pekerjaan	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Keluhan	Alasan Tetap Berlangganan
11	BUMN	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Jika cuaca sedang hujan, jaringan internet sering terputus.	Kebutuhan untuk pekerjaan dan hiburan
12	Swasta	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Layanan telepon sering tidak jelas suaranya dan koneksi internet sering lambat, terutama di saat hujan.	Percaya terhadap produk IndiHome.
13	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Di saat hujan koneksi internet sering terputus	Layanan yang ditawarkan cukup memuaskan.
14	BUMN	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Koneksi UseeTV sering terputus dan terkadang harus di-*restart* dan untuk perangkatnya sendiri memang sekali tempo perlu di-reset.	Layanan yang ditawarkan cukup baik dan mempunyai anak yang masih sekolah jadi layanan internet sangat dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah
15	Swasta	Telepon Rumah, Internet, UseeTV	Kualitias kabel yang tidak cukup baik karena belum terlayani *fiber optic*, jadi sering mengalami masalah pada jaringan atau koneksi internet, UseeTV maupun terkadang layanan teleponnya.	Produk lain tidak menawarkan layanan telepon kabel dan percaya terhadap produk IndiHome karena sudah berlangganan cukup lama

Tabel 4.5 Profil Responden, Urutan Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap Berlangganan

R	Pekerjaan	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Keluhan	Alasan Tetap Berlangganan
16	BUMN	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Koneksi sering terputus, terutama di saat hujan.	Layanan IndiHome terutama internet sangat dibutuhkan untuk anak-anak untuk membantu mengerjakan tugas-tugas sekolah
17	Swasta	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Koneksi internet sering terputus.	Karena daerah rumah hanya ada jaringan IndiHome saja dan kebutuhan layanan IndiHome terutama layanan internet untuk adik mengerjakan tugas sekolah
18	Swasta	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Terkadang mengalami *error* 1302, sering mengalami *updating* sehingga *channel* televisi tertentu menjadi hilang sampai satu hari.	Layanan IndiHome cukup praktis dan ekonomis dengan tiga layanan sekaligus menjadi satu produk dengan harga yang murah
19	Swasta	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Koneksi UseeTV sering terputus-putus jika siang hari dan koneksi internet terkadang terputus-putus.	Harga cukup terjangkau atau murah dengan layanan yang ditawarkan
20	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Layanan UseeTV sering mengalami *error*.	Kebutuhan untuk mengerjakan tugas kuliah dan kebutuhan untuk mencari hiburan

1. PNS

R1 berprofesi sebagai PNS, layanan telepon rumah merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena masih membutuhkan layanan IndiHome untuk mengerjakan tugas-tugas anak.

R7 berprofesi sebagai PNS, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu kecepatan internet tidak stabil dan alasan tetap berlangganan karena percaya, murah dan praktis menggunakan produk IndiHome.

2. Wiraswasta

R2 berprofesi sebagai wiraswasta, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan interet serig *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena masih membutuhkan layanan internet untuk pekerjaan.

R9 berprofesi sebagai wiraswasta, UseeTV merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena kebutuhan untuk informasi maupun hiburan.

3. Mahasiswa

R3 berprofesi sebagai mahasiswa, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena harga murah dan layanan internet dibutuhkan untuk mengerjakan tugas-tugas kuliah.

R4 berprofesi sebagai mahasiswa, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu kecepatan internet menurun dan jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena jika berhenti berlangganan IndiHome, layanan telepon juga akan dicabut.

R10 berpofesi sebagai mahasiswa, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering mengalami *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena masih memerlukan layanan telepon rumah.

R13 berprofesi sebagai mahasiswa, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena layanan yang ditawarkan cukup memuaskan.

R20 berprofesi sebagai mahasiswa, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu layanan UseeTV sering mengalami *error* atau *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena kebutuhan untuk mengerjakan tugas kuliah.

4. Swasta

R5 berprofesi sebagai swasta, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet tidak stabil dan alasan tetap berlangganan yaitu harga murah.

R6 berprofesi sebagai swasta, layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu layanan internet bermasalah dan menyebabkan jaringan internet *disconnect* dan alasan tetap berlangganan yaitu masih membutuhkan layanan internet dan jika berhenti berlangganan layanan telepon akan diputus.

R12 berprofesi sebagai swasta, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu layanan telepon kurang jernih suaranya dan alasan tetap berlangganan karena percaya terhadap produk IndiHome.

R15 berprofesi sebagai swasta, telepon rumah merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu koneksi internet dan UseeTV sering bermasalah atau *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena produk lain tidak menawarkan layanan telepon kabel.

R17 berprofesi sebagai swasta, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering mengalami *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena kebutuhan mengerjakan tugas untuk saudara yang sedang sekolah.

R18 berprofesi sebagai swasta, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu UseeTV sering mengalami *error* 1302 dan alasan tetap berlangganan karena layanan IndiHome cukup praktis dan ekonomis.

R19 berprofesi sebagai swasta, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu koneksi UseeTV sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena layanan IndiHome dinilai ekonomis.

5. Pensiunan

R8 berprofesi sebagai pensiunan,layanan internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect*, percaya terhadap produk IndiHome dan untuk kebutuhan anak untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah.

6. BUMN

R11 berprofesi sebagai BUMN, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena untuk pekerjaan yang membutuhkan layanan IndiHome.

R14 berprofesi sebagai BUMN, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu koneksi UseeTV sering *disconnect* dana alasan tetap berlangganan karena layanan yang ditawarkan cukup baik dan kebutuhan untuk mengerjakan tugas-tugas anak yang masih sekolah.

R16 berprofesi sebagai BUMN, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet sering *disconnect* dan alasan tetap berlangganan karena layanan IndiHome sangat dibutuhkan anak untuk mengerjakan tugas-tugas sekolah.

Dalam analisis tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai PNS memprioritaskan layanan telepon dan internet, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet dan alasan tetap berlangganan karena murah, praktis dan kebutuhan untuk mengerjakan tugas anak-anak.

Selanjutnya dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai wiraswasta memprioritaskan layanan internet dan UseeTV, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet dan alasan tetap berlangganan karena kebutuhan untuk informasi, hiburan dan pekerjaan yang membutuhkan layanan IndiHome.

Lalu analisis tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai mahasiswa memprioritaskan layanan internet, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet dalan layanan UseeTV, alasan tetap berlangganan karena ekonomis, layanannya memuaskan dan masih membutuhkan layanan telepon.

Sementara itu dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai swasta memprioritaskan layanan internet dan telepon rumah, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet, telepon dan UseeTV. Alasan tetap berlangganan karena paraktis, ekonomis, produk lain tidak menawarkan layanan telepon dan untuk mengerjakan tugas saudara yang masih sekolah.

Selanjutnya dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai pensiunan memprioritaskan layanan internet, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet dan alasan tetap berlangganan karena percaya pada produk IndiHome dan kebutuhan untuk mengerjakan tugas anak yang sedang sekolah.

Sedangkan responden yang berprofesi sebagai BUMN memprioritaskan layanan internet, keluhan yang sering terjadi yaitu pada layanan internet dan UseeTV. Alasan tetap berlangganan karena layanan yang ditawarkan cukup baik, untuk menyelesaikan pekerjaan dan untuk mengerjakan tugas-tugas anak yang duduk dibangku sekolah.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa menurut responden layanan *triple play* merupakan prioritas , namun layanan *triple play* secara keseluruhan juga dikeluhkan oleh responden. Responden memutuskan untuk tetap berlangganan, karena layanan *triple play* dinilai ekonomis, praktis dan percaya kepada produk IndiHome.

4.7 Alasan Berhenti Berlangganan

Dalam Tabel 4.6 menjelaskan tentang alasan responden yang memutuskan untuk tetap berlangganan.

Tabel 4.6 Alasan Berhenti Berlangganan

R	Alasan Berhenti Berlangganan
21	Kecepatan lambat, biaya mahal dan teknisi lambat dalam penanganan keluhan.
22	Keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*).
23	Biaya cukup mahal.
24	Biaya sangat mahal dan tidak sesuai dengan layanan yang ditawarkan.
25	Kecepatan internet tidak stabil, internet terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*), harga cukup mahal dan Telepon Rumah tidak bisa dipakai.

Dari tabel 4.6 dapat diketahui sebagian besar responden memutuskan untuk berhenti berlangganan dikarenakan biaya yang cukup mahal, melihat dari kebutuhan setiap responden yang hanya memprioritaskan 1 atau 2 layanan saja yang di-*bundling*, dengan kata lain responden harus membayar tiga layanan (*triple play)* sekaligus, walaupun prioritas kebutuhan responden hanya 1 atau 2 layanan saja. Jika strategi *bundling* IndiHome dihapuskan maka mayoritas responden yang memutuskan untuk berhenti berlangganan akan memilih layanan internet sebagai kebutuhan mereka. Selain itu menurut R24 layanan yang ditawarkan tidak sesuai dengan harga yang terbilang mahal. R21 menyatakan bahwa teknisi lambat dalam penanganan keluhan pelanggan. Sedangkan sebagian responden menyatakan bahwa mereka keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) yang diberikan oleh perusahaan. Menurut responden kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) terlalu memberatkan, karena responden dibatasi dalam penggunaan kuota. Layanan IndiHome memberikan batasan kuota, apabila konsumen melewati

batasan kuota, maka kecepatan internetnya akan menurun. Menurut R25 layanan telepon tidak bisa digunakan.

4.8 Analisis Profil Responden, Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Berhenti Berlangganan

Tabel 4.7 menjelaskan mengenai profil responden, tingkat kepentingan produk dan alasan berhenti berlangganan.

Tabel 4.7 Profil Responden, Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Berhenti Berlangganan

R	Pekerjaan	Urutan Tingkat Kepentingan Produk	Keluhan	Alasan Berhenti Berlangganan
21	BUMN	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Koneksi internet sering terputus-putus dan kecepatannya lambat.	Karena sering disconnect ketika sedang mengerjakan tugas kantor, kecepatan lambat, biaya mahal dan teknisi lambat dalam penanganan keluhan.
22	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Keberatan dengan kebijakan FUP	Keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*).
23	Mahasiswa	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Kecepatan sering menurun, terutama jika larut malam dan UseeTV sering error mulai dari tayangannya maupun perangkat atau STB UseeTV.	Biaya cukup mahal.
24	Wiraswasta	Internet, Telepon Rumah, UseeTV	Kecepatan internet yang sangat lambat dan sering *disconnect*.	Biaya sangat mahal dan tidak sesuai dengan layanan yang ditawarkan.
25	Wiraswasta	Internet, UseeTV, Telepon Rumah	Koneksi internet tidak stabil dan layanan telepon rumahnya tidak bisa dipakai, menurut teknisi daerah konsumen memang bermasalah untuk jaringannya.	Kecepatan internet tidak stabil, internet terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*), harga cukup mahal dan Telepon Rumah tidak bisa dipakai.

1. BUMN

R21 berprofesi sebagai BUMN, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu jaringan internet yang sering *disconnect* dan alasan berhenti berlangganan karena sering *disconnect* saat sedang mengerjakan tugas kantor, kecepatan internet lambat, biaya mahal dan teknisi lambat dalam penanganan keluhan.

2. Mahasiswa

R22 berprofesi sebagai mahasiswa, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu internet yang terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) dan alasan berhenti berlangganan karena keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*).

R23 berprofesi sebagai mahasiswa, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu kecepatan internet yang lambat dan sering *disconnect* dan alasan berhenti berlangganan karena biaya yang mahal dan tidak sesuai dengan layanan yang ditawarkan.

3. Wiraswasta

R24 berprofesi sebagai wiraswasta, internet merupakan prioritas utama, keluhan yang sering dialami yaitu kecepatan lambat dan sering *disconnect* dan layanan telepon tidak bisa dipakai. Alasan berhenti berlangganan karena kecepatan internet tidak stabil, internet terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) dan layanan telepon tidak bisa digunakan.

Dalam analisi tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai BUMN memprioritaskan layanan internet, keluhan yang terjadi pada layanan internet dan alasan berhenti berlangganan karena kecepatan internet lambat, harga mahal dan teknisi lambat dalam penanganan keluhan.

Sementara itu dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai mahasiswa memprioritaskan internet, keluhan yang terjadi pada layanan internet

dan alasan berhenti berlangganan karena biaya mahal tidak sesuai dengan layanan yang ditawarkan dan keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*).

Sedangkan analisis responden yang berprofesi sebagai wiraswasta memprioritaskan internet, keluhan yang terjadi yaitu pada layanan internet dan layanan telepon. Alasan berhenti berlangganan karena harga mahal, kecepatan internet tidak stabil, internet terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) dan layanan telepon rumah tidak bisa dipakai.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa layanan internet merupakan prioritas utama, namun hal yang dikeluhkan oleh responden adalah layanan telepon dan internet. Responden memutuskan untuk berhenti berlangganan karena harga yang mahal dan tidak sesuai dengan manfaat yang ditawarkan, keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*), teknisi lambat dalam menangani keluhan pelanggan dan layanan telepon yang tidak dapat digunakan.