

STUDI KEPUASAN PELANGGAN PRABAYAR RUMAH TANGGA BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) RAYON DEPOK KOTA TAHUN 2015

STUDY PREPAID CUSTOMER SATISFACTION HOUSEHOLD BASED QUALITY OF SERVICE PT. PLN (PERSERO) RAYON DEPOK KOTA 2015

Iqbal Firmansyah ¹, Dodie Tricahyono, Ph.D. ²

Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika
TELKOM UNIVERSITY

iqbal.green.black@gmail.com ¹, dodietricahyono@telkomuniversity.ac.id ²

ABSTRAK

Pada era globalisasi sekarang ini perusahaan didorong agar fokus dalam *satisfaction oriented* salah satunya dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, termasuk PLN yang bergerak dalam sektor jasa publik. Adapun lima faktor penentu kualitas jasa yang dipakai penelitian ini diantaranya: *reliability, responsiveness, assurance, tangibles* dan *empathy* dengan indikator-indikatornya berdasarkan SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik deskriptif dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harapan termasuk dalam kategori tinggi dan kinerja kualitas termasuk dalam kategori baik. Indikator yang belum maksimal adalah petugas melayani dengan tulus dan petugas berpenampilan profesional. Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, *importance performance analysis*

ABSTRACT

In the current era of globalization companies are encouraged to focus on satisfaction oriented one to provide satisfactory services to customers, including PLN engaged in the public service sector. The five determinants of quality of service that used this study include: reliability, responsiveness, assurance, tangibles and empathy with indicators based on SERVQUAL. This study uses a descriptive statistical approach to Importance Performance Analysis (IPA). The conclusion of this study are expectations included in the high category and performance included in good category. The indicators are not maximized officer serving with sincere and professional-officer. Keywords: satisfaction, service quality, importance performance analysis

1. PENDAHULUAN

1.1.1 Latar Belakang

PLN yang bergerak dalam sektor jasa publik, harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat agar dapat menciptakan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Harapan pelanggan adalah hal yang penting karena untuk dapat memenuhi harapan pelanggan, perusahaan harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang sesuai agar tercipta hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan. Hampir serupa dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siahaan (2014) yang sama-sama meneliti PT. PLN (Persero) menyebutkan hasil penelitian harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dianggap sangat penting karena memiliki presentase sebesar 89%.

Data dari PLN rayon Depok Kota pada tahun 2014 jumlah pelanggan listrik prabayar (LPB) sebesar 66.250 masih jauh jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan paska bayar yang berjumlah 161.885. Dengan diterapkannya sistem listrik prabayar (LPB) PLN berkeinginan adanya kemudahan dan keuntungan yang didapatkan oleh para pelanggannya dibandingkan sistem paska bayar, namun jika dilihat berdasarkan data pengaduan dibagian pelayanan *contact center* 123 ternyata jumlah pengaduan masih meningkat tiap tahunnya.

Tabel 1.1
Jumlah Pengaduan LPB Rumah Tangga Melalui Layanan *Contact Center* 123
Rayon Depok Kota Tahun 2012 Sampai 2014

No	Tahun	Jumlah Pengaduan
1	2012	183
2	2013	255
3	2014	324

(Sumber: Data internal perusahaan, diperoleh 23 Maret 2015)

Berdasarkan data yang diperoleh diatas diketahui pengaduan pelanggan prabayar rumah tangga selalu meningkat tiap tahunnya melalui layanan *contact center* 123 dari tahun 2012 sampai dengan 2014. Di tahun 2012 jumlah pengaduan sebesar 183. Tahun 2013 terjadi kenaikan pengaduan jumlahnya menjadi 255, lalu di tahun 2014 terjadi kenaikan pengaduan jumlahnya menjadi 324. Yang menjadi latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya jumlah pengaduan pelanggan prabayar rumah tangga pada yang didapat melalui layanan *contact center* 123 selama beberapa tahun terakhir, seperti menurut *American Society* dalam buku (Kotler & Keller, 2012:153) “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”. Artinya, Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang dinyatakan atau tersirat yang bertumpu pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan.

Peneliti berupaya untuk mengetahui secara nyata hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan. Berdasarkan perincian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “STUDI KEPUASAN PELANGGAN PRABAYAR RUMAH TANGGA BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) RAYON DEPOK KOTA TAHUN 2015”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana harapan pelanggan prabayar rumah tangga PLN rayon Depok Kota pada tahun 2015?
2. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan PLN rayon Depok Kota untuk pelanggan prabayar rumah tangga pada tahun 2015?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan PLN rayon Depok Kota untuk pelanggan prabayar rumah tangga pada tahun 2015?
4. Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan PLN rayon Depok Kota untuk pelanggan prabayar rumah tangga pada tahun 2015?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan/ Jasa

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan (Wijaya, 2011:11). Menurut *American Society* dalam buku (Kotler & Keller, 2012:153) “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*” (artinya, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang dinyatakan atau tersirat yang bertumpu pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan).

2.1.2 Pengertian Pelayanan/ Jasa

Menurut Lucas (2012:32) “*Service is the manner in which you and other employees treat your customers and each other as you deliver your company’s deliverables*”. Artinya: “Layanan adalah cara di mana anda dan karyawan lainnya memperlakukan pelanggan anda dan satu sama lainnya seperti anda menyampaikan kemampuan perusahaan anda”.

2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Agar dapat mengetahui kualitas atau mutu keberadaan pelayanan yang sedang digunakan, pelanggan jasa harus bisa menilai kualitas pelayanan tersebut. Menurut Kotler & Keller (2012:396) mengungkapkan ada lima faktor determinan atau penentu kualitas jasa yang biasa dipakai oleh para peneliti, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), *the ability to perform the promised service dependably and accurately.*
(Kemampuan untuk memberikan jasa dengan terpercaya dan akurat).
2. *Responsiveness* (ketanggapan), *willingness to help customers and provide prompt service.*
(Kemauan untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa secara cepat).
3. *Assurance* (jaminan), *the knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
(Pengetahuan berupa kemampuan para karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen).
4. *Tangibles* (wujud), *the appearance of physical facilities, equipment, personel, and communication materials.*
(Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, anggota, dan berbagai materi komunikasi).
5. *Empathy* (sikap), *the provision of caring, individualized, attention to customers.*
(Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan).

Dalam penelitian ini ditemukan jarak antara harapan pelanggan dan kinerja kualitas pelayanan yang mampu diteliti menggunakan determinan kualitas jasa yang sudah mengandung unsur SERVQUAL.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2012:150) “*In general, satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations*”. Artinya, secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap harapan mereka.

2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam buku karangan Alma (2013:135) Kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation*.

Jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya jika jasa atau barang yang dibeli tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa kecewa. Dapat terjadi juga bila kenikmatan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan betul-betul puas.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif, dimana metode analisis yang digunakan untuk menganalisa data-data yang didapat dari lapangan menggunakan pendekatan statistik deskriptif, dalam hal ini *Importance Performance Analysis* (IPA).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil *Importance Performance Analysis*

Adapun untuk menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan digunakan pendekatan perhitungan dengan formula:

$$\frac{\text{Perceived Service}}{\text{Expected Service}} \times 100\% \quad (3.7)$$

Keterangan:

Tingkat kepuasan > 100 : kinerja diatas harapan, pelanggan sangat puas

Tingkat kepuasan = 100 : kinerja sesuai harapan, pelanggan puas

Tingkat kepuasan < 100 : kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas

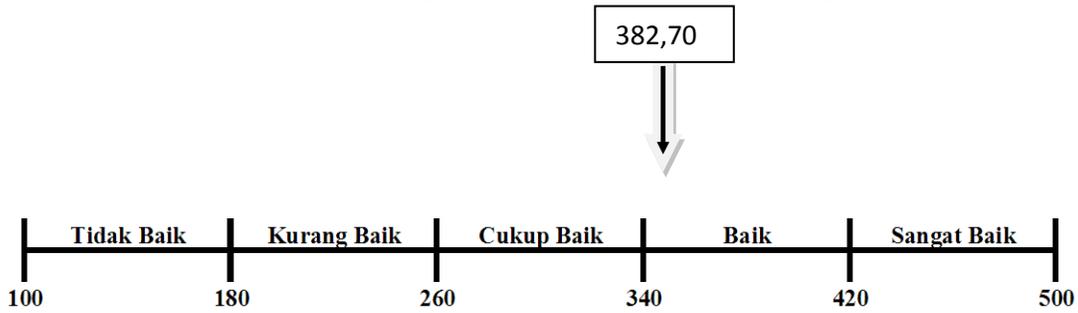
(Sumber: Tjiptono & Chandra (2011:318))

Tabel 4.1
Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan
Tingkat Harapan dengan Tingkat Kinerja

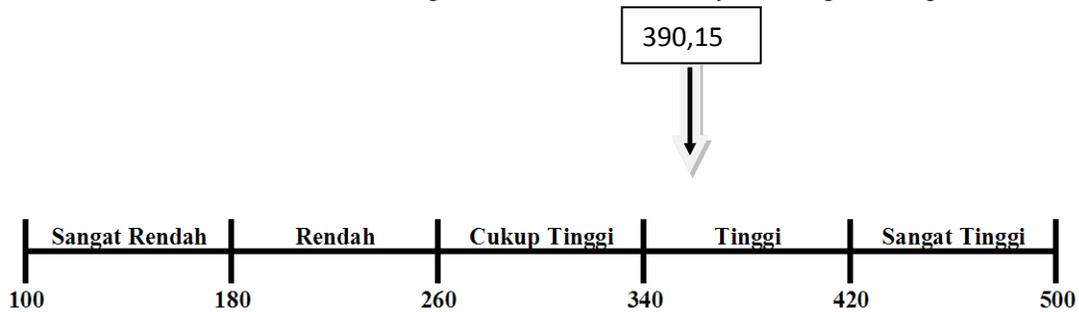
Pernyataan	Skor Kinerja	Rata-rata Kinerja	Skor Harapan	Rata-rata Harapan	Tingkat Kepuasan
2	411	3,36	422	4,22	97,39%
4	394	4,11	432	4,32	91,20%
5	362	3,94	385	3,85	94,03%
6	387	3,62	394	3,94	98,22%
7	395	3,87	389	3,89	101,54%
8	402	3,95	415	4,15	96,87%
9	405	4,02	412	4,12	98,30%
10	391	4,05	389	3,89	100,51%
12	408	3,91	402	4,02	101,49%
13	396	4,08	416	4,16	95,19%
14	362	3,96	358	3,58	101,12%
15	405	3,62	403	4,03	100,50%
16	379	4,05	394	3,94	96,19%
17	386	3,79	392	3,92	98,47%
18	373	3,86	378	3,78	98,68%
19	381	3,73	374	3,74	101,87%
20	341	3,81	340	3,4	100,29%
21	378	3,41	380	3,8	99,47%
22	368	3,78	392	3,92	93,88%
23	330	3,68	336	3,36	98,21%
Rata-rata	382,70	3,83	390,15	3,90	98,17%

Hasil dari tabel 4.1 tingkat harapan terhadap tingkat Kinerja pelanggan diatas dapat dilihat dari 20 item pernyataan, bahwa item pernyataan nomor 19 yaitu mengenai “kWh Meter yang digunakan sudah modern” merupakan item pernyataan dengan tingkat Kepuasan tertinggi, sedangkan untuk tingkat Kepuasan terendah terdapat pada item pernyataan nomor 4, yaitu mengenai “Petugas memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan”. Diperoleh rata-rata skor tingkat Kinerja sebesar 382,70 dan rata-rata skor tingkat Harapan sebesar 390,15. Nilai rata-rata skor tersebut kemudian dipetakan ke dalam garis kontinum berikut:

Gambar 4.1
Garis Kontinum Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja



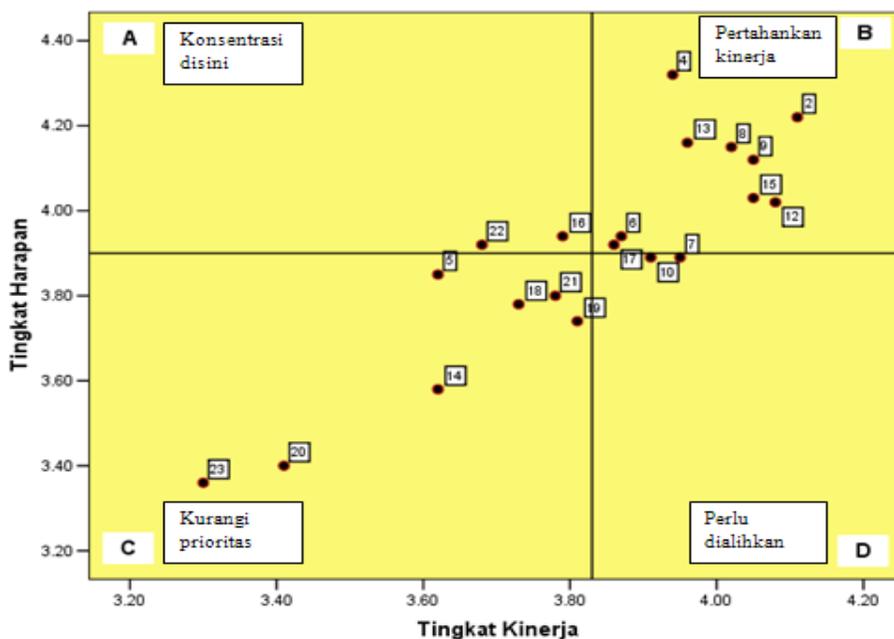
Gambar 4.2
Garis Kontinum Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan



Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan pada tingkat Kinerja termasuk dalam kategori “Baik”, dan mengenai variabel Kualitas Pelayanan pada tingkat Harapan termasuk dalam kategori “Tinggi”.

Dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 18.0 didapat hasil pemetaan data pada empat kuadran diagram kartesius di bawah ini:

Gambar 4.3
Diagram Kartesius Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan



Berdasarkan Gambar 4.3 didapatkan pemetaan dengan empat kuadran. Perusahaan sebaiknya meningkatkan pelayanan berdasarkan item-item pada kuadran A (16,22). Perusahaan sebaiknya mempertahankan kinerja pelayanan pada item-item di kuadran B (2,4,6,8,9,12,13,15,17). Perusahaan sebaiknya mengurangi prioritas pada item-item di kuadran C (5,14,18,19,20,21,23). Perusahaan sebaiknya mengalihkan sebagian fokusnya dari item-item pada kuadran D (7,20) pada kuadran lain yang dianggap kurang maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah dan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Harapan pelanggan prabayar rumah tangga PLN rayon Depok Kota pada tahun 2015 termasuk dalam kategori tinggi dengan skor 390,15.
2. Kinerja kualitas pelayanan PLN rayon Depok Kota untuk pelanggan prabayar rumah tangga pada tahun 2015 termasuk dalam kategori baik dengan skor 382,70.
3. Kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan PLN rayon Depok Kota untuk pelanggan prabayar rumah tangga pada tahun 2015 termasuk dalam kategori tidak puas dengan presentase tingkat kepuasan 98,17%.
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan mengacu kepada Lucas (2012:32) maka hal-hal yang perlu dilakukan pada pelayanan adalah:
 - a. Petugas PLN harus melayani pelanggan prabayar rumah tangga dengan lebih tulus. Tulus tidak hanya sebatas melaksanakan tugas, namun juga menunjukkan bahwa perusahaan mendengarkan dengan baik bagaimana pelanggan ingin dilayani.
 - b. Petugas PLN harus berpenampilan lebih profesional. Penampilan profesional sebaiknya tidak hanya dilakukan ketika dalam perusahaan namun juga ketika berhadapan dengan pelanggan agar terlihat lebih sopan, lebih rapih dan lebih meyakinkan.

5.2 Saran

A. Aspek Praktis (bagi Perusahaan)

1. Pelayanan yang harus ditingkatkan, diantaranya:
 - a. Petugas melayani dengan tulus.
 - b. Petugas berpenampilan profesional.
2. Pelayanan yang harus dipertahankan, diantaranya:
 - a. Petugas dapat dipercaya menangani masalah pelayanan.
 - b. Petugas memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.
 - c. Petugas mampu menjawab ketika ditanya.
 - d. Petugas cepat dalam melayani.
 - e. Petugas bersedia membantu pelanggan.
 - f. Petugas memberikan keamanan bertransaksi.
 - g. Petugas selalu sopan.
 - h. Petugas peduli pada pelanggan.
 - i. Petugas memahami kebutuhan pelanggan.
3. Pelayanan yang tidak perlu diperhatikan, diantaranya:
 - a. Adanya usaha petugas untuk menghindari kesalahan.
 - b. Petugas mampu memberikan perhatian secara eksklusif.
 - c. Petugas memberikan kemudahan saat jam kerja.
 - d. kWh Meter yang digunakan sudah modern.
 - e. Tampilan keseluruhan kWh Meter yang menarik.
 - f. Petugas berpenampilan rapih.
 - g. Fitur angka digital pada kWh Meter terlihat menarik.

4. Pelayanan yang perlu dialihkan, diantaranya:
 - a. Petugas selalu memberitahukan pelanggan kapan layanan dilakukan.
 - b. Petugas pengertian pada pelanggan.

B. Aspek Akademis (bagi Penelitian Selanjutnya)

Terdapat kinerja pelayanan yang masih dinilai kurang oleh pelanggan prabayar rumah tangga PLN rayon Depok Kota, diantaranya pada indikator melayani kepentingan pelanggan dengan tulus & karyawan yang memiliki penampilan profesional. Hal-hal tersebut tentu dapat dijadikan acuan bagi para peneliti selanjutnya yang ingin mengangkat masalah dengan jenis penelitian yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa (Edisi Kesepuluh)*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management (Fourteenth Edition)*. Essex: Pearson Education Limited.
- [3] Lucas, W. Robert. (2012). *Customer Service (Fifth Edition)*. Jakarta: McGraw-Hill.
- [4] Siahaan, A. Tiolena. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.
- [5] Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.