

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN TEGAL KOTA

Suharni Rahayu *)

Sarah Setyawarti **)

email : suharnirahayu1979@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT.PLN di Tegal Kota, untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota

Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif dan pengolahan data bersifat kuantitatif, jumlah populasi adalah seluruh Pelanggan PT. PLN di Tegal Kota yang berjumlah 2.052. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden/pelanggan PT.PLN di Tegal Kota. Metode pengumpulan data dengan studi pustaka serta studi lapangan dengan metode observasi dan kuesioner. Metode analisis data dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Korelasi, Uji Determinasi dan Uji Hipotesis (Uji-t).

Hasil penelitian uji statistik deskriptif bahwa terdapat pengaruh positif cukup kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota. Hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linier sederhana dimana nilai $Y = 18,725 + 0,54X$, $r = 0,612$, kontribusi variabel kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 37,44% dan sisanya sebesar 62,56% dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Dan pengaruh kedua variabel tersebut signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,659 > 1,984$)

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service at PT PLN in Tegal City, to determine customer satisfaction at PT PLN in Tegal City, and to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN in Tegal Kota

The research method used is qualitative descriptive and quantitative data processing, the total population is all customers of PT. PLN in Tegal City, amounting to 2,052. So that the sample in this study is 100 respondents / customers of PT. PLN in Tegal City. Data collection methods with literature studies and field studies with observation and questionnaire methods. Data analysis method using Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Test, Correlation Test, Determination Test and Hypothesis Test (t-test).

The results of descriptive statistical test research that there is a strong and significant positive influence between service quality on customer satisfaction at PT PLN in Tegal Kota. This can be seen from the results of simple linear regression where the value of $Y = 18.725 + 0.54X$, $r = 0.612$, the contribution of service quality variables to customer satisfaction is 37.44% and the remaining 62.56% is influenced by several other factors. And the influence of these two variables is significant because the t-table count ($7.659 > 1.984$)

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction.

A. Pendahuluan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam

melakukan kegiatannya, PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. (www.tempointeraktif.com)

Sesuai dengan tekad PLN untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan maka PLN selalu memberikan respon cepat terhadap keluhan pelanggan dengan menyambangi langsung serta menjelaskan kepada pelanggan yang terkena dampak gangguan listrik mati.

Dalam penjelasannya Pihak PLN membenarkan bahwa untuk daerah tersebut dan sekitarnya beberapa hari kebelakang sering terjadi gangguan listrik yang diakibatkan faktor eksternal berupa layang-layang yang tersangkut pada jaringan. Hal ini secara langsung telah dijelaskan oleh petugas PLN Tegal di rumahnya dan pelanggan bisa mengerti dan menerima(Media Detik.com) .

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenaga listrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Tabel 1
Tabel Persentase Gangguan Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Tegal Kota periode Desember 2017 – Maret 2018

No	Bulan	Banyaknya Gangguan	Persentase (%)
1	Desember'17	189	25%
2	Januari '18	211	28%
3	Februari '18	168	22%
4	Maret '18	196	26%
	TOTAL	764	100%

Sumber : Data dari PLN Tegal Kota

Dari data tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa gangguan yang terjadi cenderung meningkat dan puncaknya pada bulan Januari 2018. Dapat dilihat pada bulan Januari terdapat gangguan sebanyak 207 lalu gangguan berkurang pada bulan Februari tetapi bertambah lagi pada bulan Maret. Data diatas dapat diartikan cenderung mengalami penurunan kualitas pelayanan karena banyaknya gangguan yang terjadi di Bulan Januari 2018 dan Maret 2018. Adanya penurunan tersebut diduga pelayanannya selama ini belum maksimal.

Hal ini disebabkan karena gangguan yang sering terjadi, pemadaman listrik tanpa pemberitahuan dan kecepatan respon dari PLN dalam menangani gangguan tersebut. Data diatas dapat diartikan juga bahwa terjadi penurunan kualitas pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan PT.PLN (Persero) di Tegal Kota.

B. Perumusan Masalah

Berpangkal dari latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan diatas, Perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT. PLN di Tegal Kota?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan PT. PLN di Tegal Kota?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

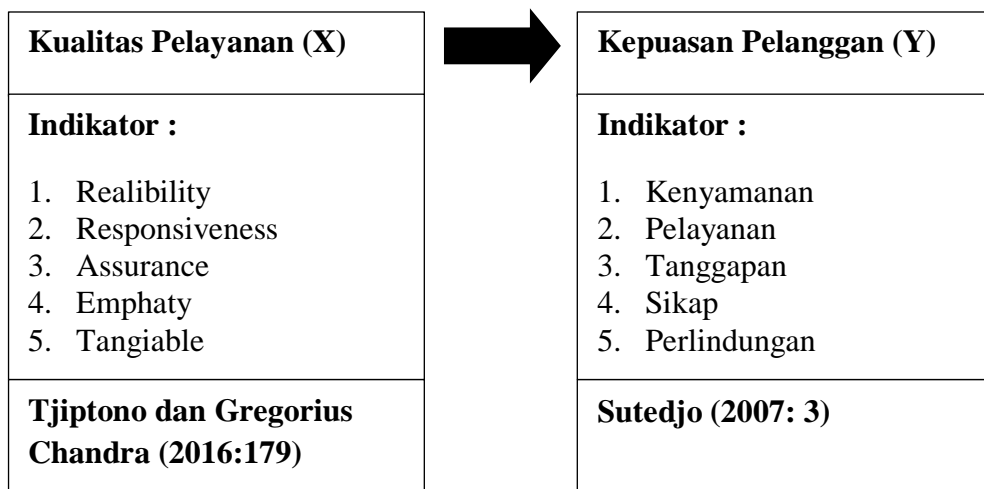
1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT.PLN di Tegal Kota
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan PT. PLN di Tegal Kota
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN di Tegal Kota.

D. Landasan Teori

Pengertian manajemen pemasaran adalah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau perusahaan (Ben M. Eniy 2007:130).

Menurut Tjiptono (2012:41), “kualitas merupakan keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam membimbing harapan konsumen.

Kepuasan menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:204), bahwa kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan



E. Metodologi

Obyek dalam penelitian ini adalah PT. PLN Rayon Tegal Kota dan pelanggan yang berada di Tegal Kota. Subyek penelitiannya adalah pelanggan PT. PLN Rayon Tegal Kota. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yang mengungkapkan secara fakta sejauh mana hubungan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN yang tinggal di Tegal Kota bahwa populasi pelanggan PLN Tegal Kota adalah 2.052 pelanggan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin dengan taraf kesukaran 10% dan diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan untuk penulisan skripsi ini adalah melalui studi pustaka (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Untuk memperoleh data yang relevan, akurat dan reliable dalam penelitian ini menggunakan dua macam sumber data yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

F. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Laki-laki	71	71
Perempuan	29	29
Total	100	100

Sumber : Data diolah dari angket penelitian

Berdasarkan jenis kelamin, responden ternyata didominasi oleh pelanggan yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 71 orang dengan persentase 71 persen dan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 29 orang atau 29 persen. Jumlah responden pria yang lebih banyak dibanding responden wanita.

Tabel 4.2

Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	5	5
SMP	11	11
SMA	37	37
DIPLOMA	16	16
SARJANA	31	31
Total	100	100

Sumber : Data diolah dari angket penelitian

Berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, 37 atau 37 persen diantaranya

tamatan SMA, 31 orang atau 31 persen sarjana, Diploma 16 orang atau 16 persen, 11 orang atau 11 persen diantaranya tamatan SMP dan tamatan SD 5 orang atau 5 persen.

Tabel 4.3
Karakter Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	17	17
Pegawai/Karyawan	35	35
Wiraswasta	26	26
Lain-lain	22	22
Total	100	100

Sumber : Data diolah dari angket penelitian

Dari data tabel diatas diketahui karakteristik responden yang paling dominan yaitu pegawai/karyawan sebanyak 35 orang atau 35 persen, diikuti wiraswasta/pengusaha sebanyak 26 orang atau 26 persen, selanjutnya lain-lain sebanyak 22 orang atau 22 persen dan terakhir pelajar/mahasiswa 17 orang atau 17 persen.

2. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013:199).

Distribusi jawaban responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik (Tangible)						
1	Hasil kerja menangani keluhan dengan tepat	52	34	10	4	0
2	Sarana dan prasarana lengkap	47	34	15	5	0
Keandalan (Reliability)						
3	Pelayanan pengaduan yang handal	44	35	14	6	1
4	Kesalahan pencatatan secepatnya dicek	57	24	10	9	0
Ketanggapan (Responsiveness)						
5	Kesiapan petugas melayani pelanggan	43	30	20	7	0
6	Petugas cepat merespon pelanggan	45	36	13	6	0
Jaminan (Assurance)						
7	Memberi kepercayaan pelayanan pada pelanggan	42	26	21	11	0
8	Mampu menjawab pertanyaan pelanggan	45	22	24	9	0
Empati (Empathy)						

9	Memahami kebutuhan secara khusus	48	29	14	9	0
10	Memperlakukan pelanggan penuh perhatian	48	19	25	8	0
Jumlah		471	288	166	74	1
Persentase		47%	29%	17%	7%	0%

Dari keterangan data presentasi variabel kualitas pelayanan pada PT.PLN di Tegal Kota yang berjumlah 100 orang mendapat respon yang baik, hal ini berdasarkan hasil jawaban seluruh responden dengan respon yang baik.

Distribusi jawaban responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Kenyamanan						
1	Pelanggan merasa puas dengan jasa petugas	31	44	24	0	1
2	Pelanggan menerima pelayanan dengan baik	44	31	19	6	0
Dilayani						
3	Pelayanan yang memuaskan membuat pelanggan merasa dilayani	44	27	28	1	0
4	Di selesaikan dengan tepat oleh petugas	45	29	25	1	0
Tanggapan						
5	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang cepat	36	30	30	4	0
6	Petugas cepat merespon pelanggan	49	30	18	3	0
Sikap						
7	Pelanggan dapat berkomunikasi dengan baik	34	33	30	3	0
8	Mampu menjawab pertanyaan pelanggan	29	30	35	6	0
Perlindungan						
9	Pelanggan merasa puas dengan keamanan yang diberikan petugas	40	28	28	4	0
10	Pelanggan merasa puas dengan kemampuan petugas dalam melayani	38	39	19	4	0
Jumlah		390	321	256	32	1
Persentase		39%	32%	26%	3%	0%

Dari keterangan data presentasi variabel kepuasan pelanggan yang berjumlah 100 orang mendapat respon yang baik, hal ini berdasarkan hasil jawaban seluruh responden dengan respon yang baik.

3. Hasil Uji Validitas

Hasil Perhitungan Validitas Butir Variabel Kualitas Pelayanan (X)

item	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
1	0,22405	0,165	valid
2	0,16805	0,165	valid
3	0,38518	0,165	valid
4	0,39639	0,165	valid
5	0,41424	0,165	valid
6	0,36009	0,165	valid
7	0,36832	0,165	valid
8	0,32814	0,165	valid
9	0,34323	0,165	valid
10	0,31071	0,165	valid

Hasil Perhitungan Validitas Butir Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

item	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
1	0,46487	0,165	valid
2	0,45387	0,165	valid
3	0,28505	0,165	valid
4	0,25703	0,165	valid
5	0,26955	0,165	valid
6	0,37025	0,165	valid
7	0,19401	0,165	valid
8	0,17556	0,165	valid
9	0,34181	0,165	valid
10	0,24899	0,165	valid

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Kategori	Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,146269	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,08658	Reliabel

1. Uji Koefisien Korelasi

Dari hasil analisis perhitungan menggunakan SPSS, ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar $r = 0,612$ yang termasuk kategori kuat (0,600- 0,799).

2. Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 37,44% dan sisanya sebesar 62,56% dipengaruhi oleh beberapa faktor lain.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

$$Y = 18,725 + 0,54X$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Konstanta 18,725 artinya tanpa dipengaruhi variabel kualitas pelayanan (X), maka variabel kepuasan pelanggan (Y) sudah terbentuk 18,725.
- Koefisien regresi sebesar 0,54X artinya, jika kualitas pelayanan ditingkatkan satu tahun maka akan berpengaruh terhadap pelanggan sebesar 0,54 satuan. Maka dapat dikatakan apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat begitu pula sebaliknya pada pelanggan PT.PLN di Tegal Kota.

4. Uji Hipotesis (Uji-t)

1) Hipotesis Nol (H₀)

Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota.

2) Hipotesis Alternatif (H_a)

Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota.

Dengan demikian berdasarkan hasil pengujian maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,659 > 1,984$ yang artinya bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y), sehingga daerah keputusannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini

G. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Tegal Kota dikatakan baik Berdasarkan hasil jawaban seluruh responden dengan 10 pernyataan, yang menjawab "Sangat Setuju" (SS) sebanyak 471 atau 47%
2. Kepuasan pelanggan pada PT.PLN di Tegal Kota dikatakan baik. Berdasarkan hasil jawaban seluruh responden dengan 10 pernyataan, yang menjawab "Sangat Setuju" (SS) sebanyak 390 atau 39%,
3. Dari hasil analisis perhitungan, ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar $r = 0,612$ yang termasuk kategori kuat (0,600- 0,799).

H. Daftar Pustaka

- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Cannon, Perreault & McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2 Edisi 16, Jakarta.
- Darmadi, Didik. 2013. *Jurnal pengaruh promosi penjualan terhadap penjualan (studi kasus pt. astra internasional tbk-tso cabang soetoyo malang)*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Djaslim, Saladin. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya, Bandung.
- J.J. Lenzun., J.D.D. Massie.,D.Adare. 2014. *Jurnal pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan*. Manado: Fakultas

Ekonomi Dan Bisnis Unsrat, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.

Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Erlangga

.Kotler, P and G, Amstrong. 2012. *Marketing : An Introduction*. (2012, Paperback, Revised). Erlangga, Jakarta

Slamet, Taofik. Aulawi, Hilmi. 2014. *Jurnal analisis aktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pada sekolah tinggi teknologi garut*. Garut: Sekolah Tinggi Teknologi Garut.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Afabeta.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Jurnal “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Jatim cabang Klampis Surabaya” : Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniati : STESIA Surabaya

Jurnal “Analisis Kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan astra motor Slawi di kabupaten Tegal” : Mutiara Ayu dan Achmad Slamet : UNNES

Jurnal Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Barat” : Muh Yunus Bandu : Universitas Hasanuddin.

<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>

<https://www.scribd.com/doc/289695389/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kepuasan-Pelanggan-Pada-Pt-Pln-Persero-Rayon-Makassar-Barat>