

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP MATTOANGING DI KOTA MAKASSAR

Nursalim, Firman Umar, Risma Niswaty, Muhammad Guntur, Aris Baharuddin

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : nurs97510@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kota Makassar 2) untuk mengetahui tingkat Kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kota Makassar 3) untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Kota Makassar. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging (studi kasus pelanggan rumah tangga daya 900 Va). Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menguji untuk memastikan besarnya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging. Penelitian ini menggunakan metode survey Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan formula statistika, yakni Analisis Regresi Linier Sederhana yang perhitungannya menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan indikator yang digunakan pada setiap variabel, menunjukkan tingkat kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan pelanggan di Kota Makassar berada pada Kategori sangat baik, untuk tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik. Dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai sebesar 0,656 yang berada pada interval 0,600-0,799 dengan kategori kuat/tinggi

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims: 1) to determine the description of service quality at PT PLN (Persero) Customer Service Unit in Makassar City 2) to determine the level of customer satisfaction at PT (PLN) Persero Customer Service Unit in Makassar City 3) to determine the influence of service quality on satisfaction customers at PT (PLN) Persero Customer Service Unit in Makassar City. This study discusses the effect of service quality on customer satisfaction on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging (case study of 900 Va power household customer). This type of research is a descriptive study using a quantitative research design. In this study, researchers tested to ensure the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction, customer satisfaction levels, and service quality of PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging. This study used a survey method. The data was collected by means of a questionnaire and analyzed using a statistical formula, namely Simple Linear Regression Analysis, which is calculated using SPSS assistance. The results of this study indicate that based on the indicators used in each variable, it shows the level of service quality at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit in Makassar City is in the very good category, for the level of customer satisfaction it is in the very good category. And the influence of service quality on customer satisfaction, with a value of 0.656 which is in the interval from 0.600 to 0.799 in the strong / high category

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini perusahaan atau organisasi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing karena pada sektor jasa saat ini telah mengalami peningkatan yang signifikan dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa dapat dilihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti pariwisata, perbankan, telekomunikasi, asuransi, penerbangan dan perusahaan-perusahaan jasa profesional lainnya seperti kantor akuntan, konsultan, pengacara, dan lain-lain. Seiring dengan meningkatnya dunia usaha pada sektor jasa ini juga memberikan gambaran tentang kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat. Kesejahteraan yang meningkat ini akan meningkatkan daya beli masyarakat atau pelanggan. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

PT. PLN (persero) merupakan salah satu BUMN 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 dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan 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. PT. PLN (persero) ULP Mattoanging banyak memberikan jasa pelayanan terhadap pelanggan diantaranya pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia penerangan jalan umum (PJU), geser meter/tiang, migrasi meter pascabayar ke meter Prabayar, dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, sekolah, rumah sakit, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging sangat memperhatikan dalam hal pelayanan terbukti dengan adanya standar khusus yang mengatur mengenai pelayanan pelanggan yang diharapkan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Gappmayer dalam (Abd Rahman Kadir, 2013) menyatakan bahwa “kualitas di definisikan dengan cara menemukan keseluruhan harapan konsumen, meningkatkan nilai produksi, atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut”. Selanjutnya Garvin dan Darvis dalam (Nasution, 2015) memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Menurut Pasuraman (Sangadji et al., 2013) terdapat lima indikator Kualitas pelayanan yaitu : Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Produk-produk Fisik atau berwujud

Menurut Wijaya dalam (Nasution, 2004) bahwa “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu

akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan.” Sedangkan menurut (Soedjas, 2014), “Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan.”. Menurut (Kotler & Santoso, 1999) bahwa Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira. menurut Rangkuti dalam (Nuraeni, 2016) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi melalui dua komponen antara lain adalah *Desire Service* dan *Adequate Service*

Berdasarkan uraian pentingnya Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menentukan obyek penelitian pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Mattoanging Kota Makassar yakni PT PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang kelistrikan, yang mana merupakan perusahaan tunggal dalam hal penyediaan listrik negara, sehingga memiliki kantor cabang disetiap daerah sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, salah satu kantor cabangnya yaitu PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar, dalam menjalankan tugas dan fungsinya PT PLN (Persero) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Permasalahan utama yang dituntut masyarakat saat ini adalah peningkatan kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) yang semakin dibutuhkan termasuk peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat. pelanggan yang membutuhkan pelayanan agar mendapat kepuasan yang di harapkan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima akan mendapatkan kepercayaan atau feedback yang baik terhadap PT. PLN (persero).

METODE

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu melakukan pengujian hipotesis sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti sehingga dapat diketahui ada atau tidak adanya pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar. Populasi yang menjadi target penelitian ini adalah Pelanggan rumah tangga tarif 900 Va yang berjumlah sebanyak 39.492 pelanggan. Sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan metode populasi, dimana menurut (Sugiyono, 2016), bahwa bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka perlu dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Ada beberapa pedoman penentuan jumlah sampel, salah satunya menggunakan rumus slovin dan hasil olah data setelah menggunakan rumus slovin ialah 100 sehingga jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 pelanggan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar dalam bentuk kuesioner dan

dianalisis kembali. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah Data primer dan Data sekunder. Data Primer, yaitu data diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian atau penelitian lapangan dengan mencari dan memperoleh data dari para Pelanggan rumah tangga daya 900 Va PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging. Metode yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Observasi, Melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar. Kuisisioner. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar, maka untuk indikator pertama yaitu Produk-produk fisik menunjukkan tingkat pencapaian skor (86%) dengan kategori sangat baik, indikator kedua yaitu Keandalan menunjukkan tingkat pencapaian skor (87%) dengan kategori sangat baik, indikator ketiga yaitu Daya tanggap menunjukkan tingkat pencapaian skor (84%) dengan kategori sangat baik, indikator keempat yaitu Jaminan menunjukkan tingkat pencapaian skor (88%) dengan kategori sangat baik, dan indikator kelima yaitu Empati menunjukkan tingkat pencapaian skor (85%) dengan kategori sangat baik.

Dalam tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging di Kota Makassar maka untuk indikator pertama yaitu *Desire Service* menunjukkan tingkat pencapaian skor (87%) dengan kategori sangat baik, Indikator ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diterima oleh pelanggan khususnya pelanggan rumah tangga daya 900 Va sesuai dengan harapan pelanggan yaitu seperti kebersihan dan kelengkapan ruangan, mudah memperoleh informasi yang jelas serta petugas yang bersikap ramah kepada pelanggan merupakan harapan pelanggan sebelum menerima pelayanan oleh petugas pelayanan. Dan indikator kedua yaitu *Adequate Service* menunjukkan tingkat pencapaian skor (85%) dengan kategori sangat baik, Indikator ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan setelah menerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ULP Mattoanging khususnya fasilitas yang lengkap dan cepat dalam merespon.

Berdasarkan dari hasil penelitian, kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) dengan koefisien $r = 0,656$ berada pada interval $0,600 - 0,799$ dengan kategori kuat/tinggi. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging (analisis pelanggan rumah tangga daya 900 Va)” dinyatakan dengan tingkat pengaruh kuat/tinggi. Ini berarti terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menganalisis Kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar maka digunakan teori dari Pasuraman (Sangadji et al., 2013) terdapat lima indikator Kualitas pelayanan yaitu : Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Produk-produk Fisik atau berwujud. Secara umum Kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar berada pada kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 86% . Dari seluruh hasil tingkat persentase dalam lima indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan didapatkan bahwa Kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging di kota makassar berada dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang kemudian diolah menggunakan uji regresi linear sederhana, maka dapat dikatakan bahwa analisis perhitungan persamaan regresi diperoleh nilai $a=18,937$ dan $b=0,181$ sehingga persamaan uji regresinya adalah $Y=a+bX$ $\Rightarrow Y=18,937 + 0,181X$. Dari hasil perhitungan uji T diperoleh Thitung 3,766 (dalam tabel Coefficients) dan Ttabel 1.660 (0,05 : 98), maka Thitung lebih besar dari nilai Ttabel yaitu $3,766 > 1,660$ dan nilai (sig) lebih kecil dari yang disyaratkan $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena suatu peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan hasil data output yang diperoleh (r^2) sebesar 0,430 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah 43 persen, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging berada pada kategori sangat baik, dengan persentase dari kualitas pelayanan yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa indikator pada kualitas pelayanan yang tertinggi adalah Jaminan sebesar 88 persen yang artinya menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan sangat dibutuhkan oleh pelanggan dalam melakukan pelayanan, argumentasi tersebut didukung oleh data yang diolah menggunakan Program Aplikasi SPSS. Kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging berada pada kategori sangat baik, hal ini dikarenakan pelanggan mayoritas memilih setuju pada indikator kepuasan pelanggan yaitu *desire service* (harapan pelanggan sebelum diberikan pelayanan) dan *adequate service* dengan persentase nilai rata-rata yang tinggi yang artinya pelanggan sangat puas atas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging. Dan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dimana korelasi $r = 0,656$ berada pada interval $0,600 - 0,799$, yang berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki tingkat pengaruh yang kuat/tinggi,

koefisien determinan (R^2) sebesar 0,430 artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 43 persen dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rahman Kadir. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Pendekatan Integratif Antara Teori dan Implementasi* (cetakan pertama). PT. Penerbit IPB Press.
- Kotler, P., & Santoso, S. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba empat.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (2 ed.). Alfabeta.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* (edisi ke 3). Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (2017). *Metode penelitian* (ke 11). Ghalia Indonesia.
- Nuraeni. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi kasus Rumah Tangga Tarif 900 Va)*.
- Nurvadilla. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon KTP - EL pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Luwu*.
- Sangadji, Mamang, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis*. Andi Offest.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soedjas, T. (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Media Pressindo.
- Sudijono, A. (2014). *Pengantar Statistik Pendidikan* (25 ed.). Raja Grafindo.
- Sugioyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi* (23 (ed.)). Alfabeta.
- Sutopo, & Suryanto, A. (2006). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. CV Andi OFFEST.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa* Cetakan ke-1. PT. Indeks