

STUDI KUALITAS PELAYANAN LISTRIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) RAYON TABANAN

I Putu Supardiasa¹, AA Gede Maharta Pемыun², I Wayan Rinas³
Jurusan Teknik Elektro dan Komputer, Fakultas Teknik, Universitas Udayana
Email: iputusupardiasa@ymail.com¹, maharta@unud.ac.id², rinas@unud.ac.id³

ABSTRAK

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN menjadi prioritas utama yang wajib didapatkan oleh pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan listrik terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Tabanan. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden dengan menggunakan metode non random sampling dalam pemilihan sampel. Penelitian menggunakan olah data statistik dan observasi. Olah data statistik adalah hasil dari penilaian responden pada importance performance analysis, uji validitas dan diagram kartesius. Observasi adalah pengamatan langsung dalam penelitian. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan listrik Rayon Tabanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan listrik PT PLN (Persero) Rayon Tabanan karena penilaian responden pada kontinuitas listrik di tingkat yang dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dengan perhitungan SPSS sebesar 4,59% dan untuk nilai yang terendah 3,49% yaitu kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS.

Kata Kunci : Kepuasan, pelanggan, SPSS

ABSTRACT

The level of satisfaction with the service provided by PLN becomes the main priority that must be obtained by the customers. The purpose of this research is to know the quality of electricity service to customer satisfaction PT PLN (Persero) Rayon Tabanan. In this research using 100 respondents by using non random sampling method in sample selection. There are two methods used in the research is the method of statistical data and methods of observation. Statistical data is the result of respondents' assessment on importance performance analysis, validity test and Cartesian diagram. Observation is a direct observation in the study. The results of this study indicate that electricity customers Rayon Tabanan feel satisfied with the quality of electricity service PT PLN (Persero) Rayon Tabanan because the assessment of respondents on electrical continuity in the level that is felt in accordance with the expected customers with SPSS calculation of 4.59% and for the value the lowest of 3.49% is the speed of PB / PD / PS application.

Keywords : Satisfaction, customer, SPSS

1. PENDAHULUAN

Energi listrik adalah kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia saat ini. Perusahaan seperti PLN berlomba – lomba menghasilkan layanan dan produk untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan yang telah didapatkan dari perusahaan [1].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Tabanan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek penelitian ini bergerak pada sektor rumah tangga, karena setiap tahunnya pelanggan cenderung mengalami peningkatan. Pengukuran menggunakan skala likert dan penyelesaiannya menggunakan software SPSS.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah timbulnya perasaan kecewa atau senang seseorang dalam membandingkan hasil yang dipikirkan terhadap yang diharapkan. Tujuan dari bisnis untuk menciptakan pelanggan merasa puas.

2.2 Mengolah Data Statistik

A. Uji Validitas

Menentukan valid dalam kuisisioner [3].

Untuk mengujinya dilakukan dengan rumus berikut [4]

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (n \sum X)^2 + n \sum Y^2 - (n \sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi dengan jumlah item dan jumlah total

X = Jumlah item

Y = Jumlah total

N = Populasi

n = Jumlah sampel

B. Importance Performance Analysis

Menghasilkan kuadran yang berbeda pada bentuk diagram kartesius [5].

$$\bar{X}_i = \sum \frac{X_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

\bar{X}_i = nilai kinerja rata – rata pada i

X_i = Hasil seluruh kinerja pada pelanggan

n = Hasil sampel

$$\bar{Y}_i = \sum \frac{Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

\bar{Y}_i = nilai kinerja rata – rata pada i

Y_i = Hasil seluruh kepentingan pada pelanggan

n = Hasil sampel

$$\bar{X} = \sum \frac{X}{K} \quad (4)$$

Keterangan :

X = Jumlah nilai kinerja rata – rata pada i

\bar{X}_i = Hasil seluruh kinerja pada pelanggan

K = Hasil variabel yang dipakai

$$Y = \sum \frac{Y_i}{K} \quad (5)$$

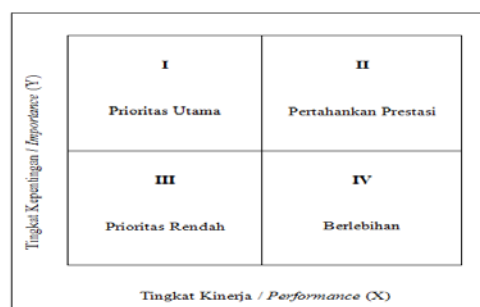
Keterangan :

Y = Jumlah nilai kepentingan rata – rata pada i

\bar{Y}_i = Hasil seluruh kepentingan pada pelanggan

K = Hasil variabel yang dipakai

Ditunjukkan pada gambar 1 *importance* (X) dan *performance* (Y) berikut [6] :



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

- a. (I) Meliputi tempat yang utama agar di perbaiki.
- b. (II) Sebagai kuadran yang bagus untuk dipertahankan.
- c. (III) Sebagai daerah prioritas rendah.
- d. (IV) Sebagai daerah berlebihan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dimulai dari bulan Juli 2016 sampai September 2016 dengan mengadakan *survey* kepada pelanggan Rayon Tabanan menggunakan *software* SPSS.

Perhitungan yang pertama yaitu mencari data jumlah pelanggan yang akan dijadikan populasi, menghitung jumlah sampel dari populasi. Penentuan sampel dengan teknik *non random sampling*. Analisis kuisisioner dengan skala *likert*, uji validitas, *analysis importance performance* dan pengurutan nilai setiap item pertanyaan.

Bahwa jumlah pria lebih banyak dibandingkan wanita sebesar 88%.

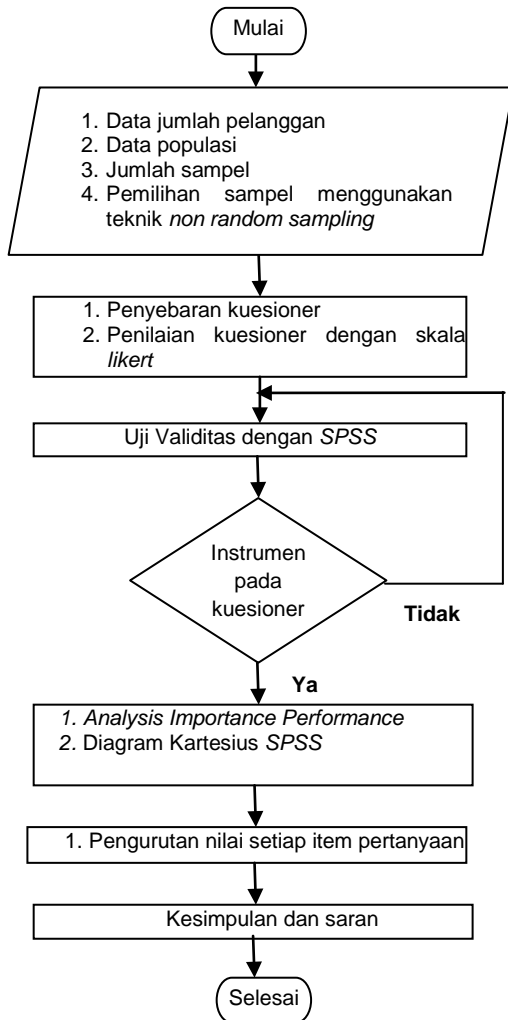
B. Jenis Umur

Tabel 2. Pelanggan Berdasarkan Jenis Umur

No	Umur	Total	Persentase (%)
1	≤ 20 tahun	2	2%
2	21 – 30 tahun	18	18%
3	31 – 40 tahun	29	29%
4	41 – 50 tahun	30	30%
5	> 51 tahun	21	21%
Total		100	100%

Total umur yang terbesar adalah 30% yaitu umur 41 sampai 50 tahun.

3.1 Alur Analisis Data



4.2 Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Pada SPSS

No	Item Pertanyaan Ke-	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	1	0,454	0,196	save
2	2	0,764	0,196	save
3	3	0,532	0,196	save
4	4	0,451	0,196	save
5	5	0,770	0,196	save
6	6	0,546	0,196	save
7	7	0,809	0,196	save
8	8	0,816	0,196	save
9	9	0,848	0,196	save
10	10	0,446	0,196	save
11	11	0,889	0,196	save
12	12	0,784	0,196	save

Dapat dilihat pada Tabel 3 save merupakan valid dari item pertanyaan bahwa nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} . Pada uji validitas, jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dikatakan valid.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pelanggan

Penyebaran kuisisioner sebanyak 100 pelanggan

A. Jenis kelamin

Tabel 1. Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Total	Persentase (%)
1	Pria	88	88%
2	Wanita	12	12%
Total		100	100%

4.3 Importance Performance Analysis

Dalam pembuatan diagram kartesius, yang pertama dicari adalah nilai rata – rata pada kuisisioner. Kemudian menentukan skala *likert* pada setiap pertanyaan di kuisisioner yaitu bernilai 5 (SM), 4 (M), 3 (CM), 2 (KM), 1 (TM).

Tabel 3. Penilaian Pelanggan Pada Tingkat Yang Dirasakan

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	Tingkat Yang Dirasakan					Jml.	Skor					Jml.	Rat a-rata (%)
		SM	M	CM	K M	TM		5	4	3	2	1		
Frekuensi Gangguan														
1	Kestabilan tegangan di tempat anda	29	60	11	0	0	100	145	240	33	0	0	418	4,18
2	Kontinuitas listrik (tidak pernah padam)	66	27	7	0	0	100	330	108	21	0	0	459	4,59
3	Lamanya padam dan respon pemulihan	31	41	16	9	3	100	155	164	48	18	3	388	3,88
Respon Pengaduan														
4	Kecepatan merespon keluhan pelanggan (kWh prabayar error, muncul tulisan "periksa")	29	32	29	7	3	100	145	128	87	14	3	377	3,77
5	Kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan	29	31	29	9	2	100	145	124	87	18	2	376	3,76
6	Keterbukaan informasi perhitungan tagihan	27	54	12	5	2	100	135	216	36	10	2	399	3,99
Pelayanan PB/PD/PS														
7	Kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS	37	29	29	4	1	100	185	116	87	8	1	397	3,97
8	Kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS	22	27	34	12	5	100	110	108	102	24	5	349	3,49
Layanan Lainnya														
9	Kemudahan memahami informasi di Web, call centre, media cetak	38	36	15	7	4	100	190	144	45	14	4	397	3,97
10	Kemudahan menghubungi call centre PLN 123	25	50	15	6	4	100	125	200	45	12	4	386	3,86
11	Layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika mengalami error	37	37	12	8	6	100	185	148	36	16	6	391	3,91
12	Kemudahan dalam membeli voucher listrik prabayar	31	52	12	5	0	100	155	208	36	10	0	409	4,09

Dari Tabel 3 terlihat bahwa kuesioner pada tingkat yang dirasakan. Untuk mencari total nilai rata-rata menggunakan persamaan 4 berikut :

$$X = \frac{\sum \bar{X}_k}{K}$$

$$X = \frac{\sum 47,46}{12}$$

$$X = 3,955$$

Tabel 4. Penilaian Pelanggan Pada Tingkat yang Diharapkan

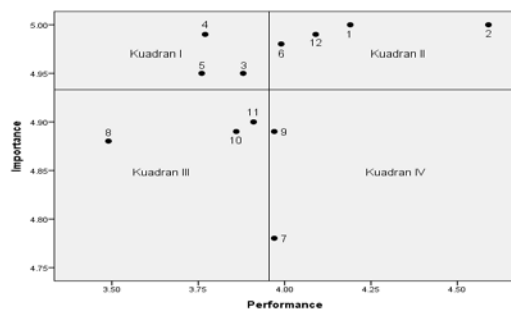
No	Variabel Kualitas Pelayanan	Tingkat Yang Dirasakan					Jml.	Skor					Jml.	Rata-rata (%)
		SM	M	CM	K M	TM		5	4	3	2	1		
Frekuensi Gangguan														
1	Kestabilan tegangan di tempat anda	100	0	0	0	0	100	500	0	0	0	0	500	5
2	Kontinuitas listrik (tidak pernah padam)	100	0	0	0	0	100	500	0	0	0	0	500	5
3	Lamanya padam dan respon pemulihan	95	5	0	0	0	100	475	20	0	0	0	495	4,95
Respon Pengaduan														
4	Kecepatan merespon keluhan pelanggan (kWh prabayar error, muncul tulisan "periksa")	99	1	0	0	0	100	495	4	0	0	0	499	4,99
5	Kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan	95	5	0	0	0	100	475	20	0	0	0	495	4,95
6	Keterbukaan informasi perhitungan tagihan	98	2	0	0	0	100	490	8	0	0	0	498	4,98
Pelayanan PB/PD/PS														
7	Kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS	81	16	3	0	0	100	405	64	9	0	0	478	4,78
8	Kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS	91	6	3	0	0	100	455	24	9	0	0	488	4,88
Layanan Lainnya														
9	Kemudahan memahami informasi di Web, call centre, media cetak	90	9	1	0	0	100	450	36	3	0	0	489	4,89
10	Kemudahan menghubungi call centre PLN 123	90	9	1	0	0	100	450	36	3	0	0	489	4,89
11	Layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika mengalami error	90	10	0	0	0	100	450	40	0	0	0	490	4,90
12	Kemudahan dalam membeli voucher listrik prabayar	99	1	0	0	0	100	495	4	0	0	0	499	4,99

Dari Tabel 4 terlihat bahwa kuesioner pada tingkat yang diharapkan. Untuk mencari total nilai rata-rata menggunakan persamaan 5 berikut :

$$Y = \frac{\sum Y_i}{K}$$

$$Y = \frac{59,2}{12}$$

$$Y = 4,933$$



Gambar 2. Diagram Kartesius *Analysis Importance Performance*

Pada Gambar 2 prioritas utama untuk dibenahi pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* adalah lamanya padam dan respon pemulihan, kecepatan merespon keluhan pelanggan (kWh prabayar *error*, muncul tulisan “periksa pada kWh prabayar”, dan kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan).

4.4 Urutan Peringkat Item Pertanyaan

Tabel 5. Urutan Peringkat Tingkat Dirasakan Oleh Pelanggan

No	Item Pertanyaan Ke-	Keterangan	Nilai rata-rata (%)
1	2	Kontinuitas listrik	4,59
2	1	Kestabilan tegangan di tempat anda	4,18
3	12	Kemudahan dalam membeli <i>voucher</i> listrik prabayar	4,09
4	6	Keterbukaan informasi perhitungan tagihan	3,99
5	9	Kemudahan memahami informasi di Web, cetak, elektronik	3,97
6	7	Kejelasan dan kemudahan prosedur PB/PD/PS	3,97
7	11	Layanan gratis bongkar pasang kWh prabayar jika <i>error</i>	3,91
8	3	Lamanya padam dan respon pemulihan	3,88
9	10	Kemudahan menghubungi <i>call centre</i> PLN 123	3,86
10	4	Kecepatan merespon keluhan pelanggan	3,77
11	5	Kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan	3,76
12	8	Kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS	3,49

Berdasarkan urutan peringkat item yang memiliki nilai paling tinggi dan paling rendah adalah kontinuitas listrik 4,59% dan kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS 3,49%.

5. KESIMPULAN

Simpulan dari hasil pengolahan data, semua item pertanyaan pada kuisioner dinyatakan valid yang ditunjukkan pada pengujian validitas menggunakan *software* SPSS. Prioritas utama untuk dibenahi pada diagram kartesius *Analysis Importance Performance* adalah lamanya padam dan respon pemulihan, kecepatan merespon keluhan pelanggan (kWh prabayar *error*, muncul tulisan “periksa pada kWh prabayar”, dan kecepatan petugas mengatasi keluhan pelanggan. Berdasarkan urutan peringkat item yang memiliki nilai paling tinggi dan paling rendah adalah kontinuitas listrik 4,59% dan kecepatan pelayanan permohonan PB/PD/PS 3,49%.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atmawati dan Wahyuddin. 2007 : 2. Pemasaran Jasa dan Kuliatis Pelayaann. Bayu Media Publishing, Malang.
- [2] Kotler, Philip, dan Garry Armstrong. 2005. Dasar-Dasar Pemasaran, Prenhallindo, Jakarta.
- [3] Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- [4] Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows* untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian. Surakarta : BP-FKIP UMS.
- [5] Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Memasukkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- [6] Widyaningrum, Riny. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). Bogor: Institut Pertanian Bogor.