

Analisis kepuasan pelanggan studi kasus PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Area Pelayanan Bulungan

Andi Imran Karim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111261&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingginya angka keluhan masyarakat terhadap layanan PLN memunculkan wacana akan adanya penyedia jasa listrik selain PLN. Dan hasil survey yang dilakukan oleh Media Group terhadap keinginan masyarakat tentang penjualan listrik oleh pihak swasta juga mendukung hal ini. Wacana yang kemudian termuat dalam Rancangan Undang-undang Ketenagalistrikan yang terbaru, sedikit banyak membuat PLN harus kembali melihat seperti apakah tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat.

Sebagai persiapan memasuki iklim persaingan dalam bisnis penyediaan tenaga listrik dimasa yang akan datang PLN Bulungan perlu mengetahui posisinya dimata pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan konsumen atas layanan tersebut. Salah satu indikator untuk hal ini adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan PLN Bulungan. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengukur tingkat layanan yang sudah diberikan kepada pelanggan oleh PLN Bulungan dan tingkat layanan yang diharapkan oleh pelanggan PLN Bulungan dengan tujuan mengetahui tingkat perbedaan antara layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang diharapkan, mengetahui variabel-variabel yang penting dan yang tidak penting dimata pelanggan melalui analisis performance-importance dan terakhir memberikan masukan kepada manajemen PLN Bulungan khususnya serta PLN pada umumnya mengenai prioritas variabel-variabel yang mesti diperbaiki dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Keterbatasan penelitian ini adalah riset pengukuran kepuasan pelayanan dilakukan hanya kepada 104 responden pelanggan segmen rumah tangga dari populasi yang berjumlah 88 ribuan mengingat keterbatasan waktu dan biaya. Selain itu sampel yang dipakai hanya terbatas di gedung kantor pembayaran rekening PLN Bulungan saja.

Dalam penelitian ini desain yang digunakan adalah Riset Deskriptif dengan metode kuesioner. Bentuk kuesionernya adalah close ended question dan scale response question. Sampel sebanyak 104 pelanggan rumah tangga terbagi atas, 2 pelanggan ber daya 450 VA, 23 pelanggan ber daya 900-2200 VA, 62 pelanggan ber daya 2200-6600 VA, dan 17 pelanggan ber daya diatas 6600 VA.

Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan PLN Bulungan yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dibatasi khususnya pada pengukuran gap 5, antara kinerja jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan PLN Bulungan, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa skor gap baik

untuk perhitungan per dimensi maupun untuk skor gap secara keseluruhan ternyata bernilai negatif sebesar -1.66, dengan rincian per dimensi yang terbesar terjadi di dimensi Daya Tanggap (-2.23), kemudian dimensi Jaminan (-2.18), dimensi Keandalan (-1,82), dimensi Empati (-1.24) dan dimensi Bukti Fisik (-0.92). Hal ini disebabkan karena skor kinerja jasa yang diterima lebih rendah dari skor jasa yang diharapkan oleh pelanggan PLN Bulungan.

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa urutan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan berturut-turut adalah dimensi keandalan 32.93 %, dimensi daya tanggap (26.73%), dimensi jaminan (17.05%), dimensi bukti fisik (14.28%) dan terakhir dimensi empati (9.01%).

Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode performance-importance matrix diketahui bahwa dari 22 variabel yang diukur kinerjanya dengan analisis per dimensi terdapat 4 variabel yang berada di kuadran 1 yaitu kuadran variabelnya yang memiliki karakteristik penting di mata pelanggan namun pencapaian kinerjanya masih kurang, 7 variabel yang berada di kuadran 2, yaitu kuadran variabelnya yang memiliki karakteristik penting di mata pelanggan dan pencapaian kinerjanya juga sudah cukup baik, 8 variabel yang berada di kuadran 3, yaitu kuadran variabelnya yang memiliki karakteristik tidak penting di mata pelanggan dan pencapaian kinerjanya juga tidak terlalu baik, dan 3 variabel yang berada di kuadran 4, yaitu kuadran variabelnya yang memiliki karakteristik tidak penting di mata pelanggan namun pencapaian kinerjanya cukup baik.

Dari analisis secara keseluruhan terhadap 22 variabel kualitas pelayanan yang dikombinasikan dengan tingkat kepentingan relatif dimensi-dimensi kualitas pelayanan diperoleh hasil, variabel yang berada di kuadran 1 sebanyak 9 variabel dengan urutan prioritas penanganan perbaikan kinerjanya yaitu Layanan Yang Cepat, Catat Meter dan Rekening Bebas Salah, Selalu Merespon Pelanggan, Pelanggan Merasa Aman, Kompetensi Karyawan, Peralatan Modern, Layanan Sesuai Janji, Pelanggan Percaya, dan Mengetahui Kebutuhan Spesifik. Kuadran 2 sebanyak 3 variabel yaitu Kepastian Waktu Layanan, Karyawan Bersikap Sopan dan Mengutamakan Kepentingan Pelanggan. Kuadran 3 sebanyak 5 variabel yaitu Layanan Tepat Sejak Awal, Layanan Sesuai Waktu Yang Djanjikan, Selalu Membantu Pelanggan, Perhatian Individual dari Perusahaan dan Perhatian Personal dari Karyawan. Kuadran 4 sebanyak 5 variabel yaitu Fasilitas Fisik Menarik, Karyawan berpenampilan Rapi, Materi Layanan Menarik, Bersungguh-sungguh membantu Memecahkan Masalah Pelanggan dan Keluwesan Jam Kerja.

<hr>

A recent survey by Media Group found that there is a considerable demand for alternative electricity providers from the private sector. The idea of having private electricity provider, which will be implemented and enforced by a draft of resolution, has made PLN re-evaluate their level of service to the society as their customers and as a whole.

To better prepare them in facing a more competitive environment, PLN Bulungan will have to recognize their perceived level of service and consumer satisfaction through a systematic measurement. The results of such measurement would be the very basis of service improvement.

This research was conducted in order to measure the level of service performed by PLN Bulungan and the

level of service expected by their customers. The difference between the expectation of and the actual level of service would be analyzed with performance importance. From there, a thorough recommendation on which areas to be improved to provide better services can be composed.

This research is limited to the survey conducted on 104 respondents from a total population of 88,000 households due to time and budget constraints. The survey on said sample took place in a single payment center of PLN Bulungan.

The design used is Descriptive Research with close ended questions & scale response questions of questionnaire method. The 104 surveyed households is divided into subgroups based on their electricity usage. Two households with 450VA, 23 households with 900-2200VA, 62 with 2200-6600 VA, and 17 with over 6600VA.

The SERVQUAL method using five dimensions of service quality; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy which is constrained to gap 5 measurement between the perceived quality and the expected quality. The gap measurement result was -1.66, broken down into responsiveness -2.23, assurance -2.18, reliability -1.82, empathy -1.24, tangibility -0.92. This means the perceived quality is lower on all accounts compared to the expected quality. From those dimensions, the importance of reliability is 32.93%, responsiveness is 26.73%, and assurance is 17.05%, tangibility 14.28%, and empathy 9.01%.

From the performance-importance matrix, the 22 variables are separated into four quadrants based on their specific dimensions, the first is where four variables are deemed important but lacks quality, the second quadrant is where seven variables are deemed important with acceptable quality; the third quadrant is where eight variables are deemed unimportant with unacceptable quality, and the last quadrant is where three variables are deemed unimportant with acceptable quality.

From the overall analysis on the 22 variables, we separate whose variables into four different quadrants based on their relative importance. The first quadrant contains nine variables ranked according to their priority of improvement which are Layanan Yang Cepat, Cola: Meter dan Rekening Bebas Salah, Selalu Merespon Pelanggan, Pelanggan Merasa Amon, Kompetensi Karyawan, Peralatan Modern, Layanan Sesuai Janji, Pelanggan Percaya, and Mengetahui Kebutuhan Spesifik. Second quadrant with 3 variables which are Kepastian Waktu Layanan, Karyawan Bersikap Sopan and Mengutamakan Kepentingan Pelanggan. Third quadrant with five variables which are Layanan Tepat Sejak Awal, Layanan Sesuai Waktu Yang Dijanjikan, Selalu Membantu Pelanggan, Perhatian Individual dari Perusahaan and Perhatian Personal dari karyawan. Fourth quadrant with five variables which are Fasilitas Fisik Menarik, Karyawan berpenampilan Rapi, Materi Layanan Menarik, Bersungguh-sungguh Membantu Memecahkan Masalah Pelanggan and Keluwesan Jam Kerja.