



KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PASANG BARU PT PLN (PERSERO) AREA KARAWANG

Amanda Morlian¹⁾, Finda Fasikha²⁾

Universitas Islam 45, Jl. Cut Meutia No:83 Bekasi
Email: amanda.morlian@gmail.com

ABSTRACT

This study to determine : (1) Quality of service to new tide customers PT PLN Persero Area Karawang, (2) Barriers to the quality of service to new tide customers PT PLN Persero Area Karawang, (3) Efforts made by PT PLN Persero Area Karawang in improving service quality. In expressing the quality of service to new high-end customers PT PLN Persero Area Karawang, using the Zeithmal, Parasuraman and Berry theory (in Hardiansyah 2011:46) which presents an element of service quality assessment consisting of : (1) Tangible (2) Reliability (3) Responsive (4) Assurance (5) Empaty. This type of research is quantitative. Data collection techniques are carried out through literature study, observation and questionnaire. The number of study population was 20 people. The results of the study show that the indicators of service quality on customer satisfaction at PT PLN Persero Area Karawang are considered good which means customers are satisfied with the service or performance of service providers and the quality influences customer satisfaction.

Keyword : Service, Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru PT.PLN (Persero) Area Karawang, (2) Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru PT.PLN (Persero) Area Karawang, (3) Upaya yang dilakukan PT.PLN (Persero) Area Karawang. Dalam mengungkap Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru PT.PLN (Persero) Area Karawang menggunakan teori Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiasyah 2011:46) yang mengemukakan unsur penilaian Kualitas Pelayanan terdiri dari : 1.Berwujud (Tangible) 2.Kehandalan (Reliability) 3.Ketanggapan (Responsive) 4.Jaminan (Assurance) 5.Empati (Empaty).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi dan kuesioner. Jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 20 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Area Karawang dinilai baik yang artinya pelanggan di Karawang puas akan pelayanan atau kinerja pemberi layanan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

PT PLN merupakan perusahaan satu satunya di Indonesia yang bertugas mengelola tenaga listrik yang di salurkan kepada masyarakat umum. Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dalam mealaksanakan kegiatan sehari hari untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT PLN memiliki kegiatan mengelola yang berhubungan

dengan pemberian layanan tenaga listrik kepada masyarakat seperti pasang baru.pelayanan tersebut dimaksudkan sebagai sarana untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sehari hari dalam pemenuhan terhadap kebutuhan listrik. (Sumber:PT PLN)

Menurut Gronroos (1990:27) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak

kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pasang baru akan memperlancar kegiatan pelayanan pada PT PLN (persero) kepada masyarakat agar hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang direncanakan.

Kualitas pelayanan (service quality) menjadi faktor utama. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik untuk memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui sampai sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN kepada para pelanggannya. (Sumber:PT PLN)

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Ibrahim 2008:22) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Tenaga listrik mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat seperti pelayanan pasang baru tenaga listrik, masyarakat mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu PT PLN (persero) berusaha memberikan peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Albert dan Zamke (dalam A.G Subarsono : 1990), kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi dan pelanggan.

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Ibrahim 2008:22), mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Menurut Evans dan Lindsay dalam (Ibrahim 2008:22-23), mengatakan bahwa melihat kualitas pelayanan itu dari segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat/konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat. Pada akhirnya dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan/kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan, masyarakat dan masyarakat.

1. Kualitas

Menurut Sinambela,dkk.(2006:13) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan/kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)". Menurut Davidow dan Uttal (1918:19) "kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi

kepuasan pelanggan (whatever enhances customer satisfaction).” Menurut Kotler (1997:49) “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat “kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Menurut Groeth dan Davis dalam (Tjiptono, 1995:51) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

2. Pelayanan

Menurut Moenir (2008:17) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Menurut Gronroos dalam Ratminto (2005:2) “Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang jadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan jasa pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Supranto (2006:227) “Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Menurut Suparlan (2003:35) “Pelayanan merupakan usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Pelayanan Publik

Menurut Ahmad Ainur Rahma, dkk. (2010:3), pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa pengguna fasilitas umum baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Zauhar dalam (Badu Ahmad, 2012:11-12), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik adalah semua barang dan jasa publik yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga Negara.

Menurut Ridwan, dkk (2009:19), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakat guna memenuhi dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat.

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik Menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 persyaratan pokok :

1. Tingkah laku yang sopan
Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasa tersendiri bagi yang bersangkutan
2. Cara menyampaikan
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang
3. Waktu penyampaian
Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat di dambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan
4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004) adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Karakteristik Pelayanan Publik

Karakteristik pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2011) yaitu :

1. Adaptabilitas layanan
Derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien
Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar
Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus control
Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan
Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

METODE PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan keterangan yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

- a. Observasi
Menurut Ridwan (2004), Observasi yaitu tehnik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.
- b. Sampel dan populasi
Menurut Sugiyono (2002:90), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 20 orang dari seluruh pelanggan.
- c. Kuesioner (angket)
Pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu mungkin tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui kuesioner.
- d. Studi kepustakaan (Library Research)
Studi kepustakaan adalah studi atau penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara membaca buku dan referensi lainnya. Yang berhubungan dengan masalah yang diteliti .

2. Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh, selanjutnya penulis melakukan proses pengolahan data menggunakan metode penelitian Kuantitatif. menurut Sugiyono (2012:8) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan data instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis

yang telah ditetapkan. dengan metode ini dapat mengetahui besarnya pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (persero) Area Karawang. data yang didapat secara langsung dari perusahaan, yaitu melalui kuesioner. Adapun pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner bersifat tertutup dengan beberapa alternative jawaban yang telah disediakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan penelitian kualitas pelayanan, terdapat beberapa unsur kualitas pelayanan. penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan pada pelanggan pasang baru PT PLN (Persero) Area Karawang mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengemukakan tentang 5 unsur-unsur yang dinilai mengenai kualitas pelayanan meliputi berwujud (Tangible), Keandalan (Reliability), Respon (Responsiviness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy).

Data Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru PT PLN (Persero) Area Karawang

No	Indikator	Kategori Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Penampilan petugas	2	18	0	0
2	Kenyamanan tempat	0	20	0	0
3	Kemudahan proses pelayanan	2	18	0	0
4	Kecermatan petugas	4	16	0	0
5	Memiliki standar pelayanan	5	15	0	0
6	Kemampuan petugas dalam alat bantu	2	18	0	0
7	Merespon setiap pelanggan	2	18	0	0
8	Pelanggan mengetahui prosedur pelayanan pasang baru	0	9	11	0
9	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat	2	18	0	0
10	Petugas memberikan jaminan tepat waktu	2	18	0	0
11	Petugas memberikan jaminan biaya	2	18	0	0
12	Petugas memberikan jaminan legalitas	2	18	0	0
13	Petugas melayani dengan sikap ramah	4	16	0	0
14	Petugas melayani dengan sikap sopan santun	3	17	0	0
15	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	4	16	0	0
Jumlah Total Jawaban Responden Secara Keseluruhan					
Jumlah		38	253	11	0
Nilai Ideal = (38+253+11) X4		1208			
Jumlah = (38X4)+(253X3)+ (11X2) = 933 = (933:1208)X100		77,23%			

Hambatan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pasang Baru PT PLN (Persero) Area Karawang

Dalam upaya menerapkan suatu kualitas pelayanan, timbulnya suatu permasalahan atau hambatan sering kali tidak bisa dihindari seluruh pegawai PT

PLN (Persero) Area Karawang. Hasil menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dihadapi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut adalah : Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru

listrik disebabkan oleh keterbatasan masyarakat terkait prosedur pasang baru listrik. Calo sebagai perantara dalam permohonan pasang baru listrik

Upaya Yang Dilakukan PT PLN (Persero) Area Karawang

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh pegawai PT PLN (Persero) Area Karawang telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, antara lain:

1. Upaya yang dilakukan PT PLN untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru tenaga listrik yaitu dengan cara sosialisasi, dengan begitu masyarakat lebih mengenal tata cara pasang listrik baru selain itu, sosialisasi juga bertujuan agar masyarakat lebih mengeal kinerja PT PLN Persero Area Karawang
2. Untuk meminimalisir praktek calo PT PLN Persero Area Karawang menyediakan layanan Call Center 123, Call Center 123 merupakan salah satu sarana pelayanan listrik yang dibuat untuk mendekatkan dan memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan PLN. Melalui Call Center 123 pelanggan bisa mendapatkan informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik, tata cara perhitungan dan besarnya biaya yang harus dibayar, informasi tentang ketentuan dan persyaratan pasang baru tenaga listrik dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pasang baru listrik. Dengan layanan Call Center 123 diharapkan dapat meminimalisir praktek calo yang terjadi pada pelaksanaan prosedur pasang baru tenaga listrik.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yakni tentang pengaruh kualitas pelayanan di PT PLN Area Karawang maka peneliti menarik kesimpulan :

Di dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan di PT PLN Area Karawang peneliti menggunakan teori

Zeithmal, Parasuraman, Berry dan ada 5 indikator mengukur kualitas pelayanan diantaranya berwujud (Tangible), respon/tanggapan (Responsiviness), jaminan (Assurance), empati (Empaty). Peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di PT PLN Area Karawang dinilai baik, hal tersebut terlihat dari hasil sebesar 77,23%. Dengan demikian peneliti menyatakan bahwa kualitas pelayanan di PT PLN Area Karawang dapat dikatakan baik dalam pemberian pelayanan.

Dengan adanya hambatan-hambatan maka PT PLN Area Karawang memberikan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mengadakan sosialisasi tentang prosedur pasang baru tenaga listrik untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan menyediakan layanan Call Center 123, Call Center 123 merupakan salah satu sarana pelayanan listrik yang dibuat untuk mendekatkan dan memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan PLN.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT PLN Area Karawang seperti Kotak saran sebagai alternative untuk mewedahi kritik dan saran pelanggan sehingga PT PLN bisa mengetahui apa saja yang harus dibenahi demi peningkatan kualitas kepada pelanggan, Pegawai harus lebih memperhatikan keluhan pelanggan sebisanya agar diselesaikan secara cepat, Meningkatkan kerjasama dalam melaksanakan tugas antara bagian yang satu dengan yang lain dan Semoga dapat mempertahankan prestasi yang sudah dicapai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak PT PLN Persero Area Karawang yang telah membantu dan memberikan izin kepada



penulis untuk melakukan penelitian pada
PT PLN Persero Area Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989.
Total Customer Service. New York:
Harper & Row Publisher.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan
Publik. Yogyakarta:Gava Media.
- Kotler, P. 1997. Marketing Management.
New Jersey, USA:Prentice Hall. Inc.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen
Pelayanan Umum di Indonesia.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto&Atik Septi
Winarsih.2007.Manajemen
Pelayanan.Yogyakarta:Pustaka
Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. Good
Governance:Membangun Sistem
Manajemen Kinerja Guna
Meningkatkan Produktivitas.
Bandung:Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Pltak, dkk.2006.
Reformasi Pelayanan Publik, Teori,
Kebijakan dan Implementasi.
Jakarta:Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 1995. Manajemen
Jasa.Yogyakarta:Andi.
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman
& Leonard L. Berry. 1990. Delivering
Quality Service. New York: The Free
Press.