

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (Persero) TERHADAP PROSES PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami)

Markoni¹

ABSTRACT

The research is aimed to analyze customers satisfaction of PT PLN (Ltd) inline with the installation process of prepaid electricity. It is case study whereas the research are mainly focus on Customers of PLN in Sukarami ditrict. the. There are two main problems in this research. Firstly, What factors affect the customer satisfaction inline with the installation of prepaid electricity. Secondly, whiich dimension of service quality dominantly affect the PLN' customers. The research mainly used primary data by delivering questionnaires to selected respondents. The questionnaire was delivered to 99 selected respondents. The research used purposive sampling. The Interpretation Score is also used to analyze the research. The results of the research shows that Interpretation score of each dimension are high. It shows that customers of PT PLN (Ltd) highly satisfy with the installation process of prefepaid electricity. The research also shows that assurance dimension has great affect or dominant factors (83.93 %) that influence the customer satisfaction.

Key words : *Prepaid electricity, service quality, consumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Listrik merupakan intrumen penting dalam kehidupan saat ini. Hampir semua sektor memerlukan daya listrik. PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara, merupakan penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Selama ini, PT PLN (Persero) memberikan pelayanan listrik pascabayar, dengan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT PLN (Persero) harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Mekanisme ini sangatlah tidak efektif dan tidak efisien bagi PT PLN (Persero) maupun para pelanggan. Olehkarena itu, PT PLN (Persero) mengeluarkan inovasi produk terbaru berupa Listrik Pintar (Prabayar).

Inovasi produk baru PT PLN, berupa listrik prabayar merupakan layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar. Inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan ini merupakan wujud penghargaan kepada pelanggan PLN. Pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Selain itu, penggunaan listrik menjadi Lebih nyaman dan lebih terkendali.

Pada sistem listrik pintar atau prabayar, pelanggan mengeluarkan uang terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang

¹ Dosen Jurusan Administrasi Bisnis | Politeknik Negeri Sriwijaya

telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam meter prabayar yang terpasang di lokasi pelanggan melalui sistem token (pulsa) dan jumlahnya sesuai dengan keinginan pelanggan. Meter prabayar menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan penggunaan listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan Listrik Pintar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara, bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-Undang No. 19/2000.

PT PLN (Persero) juga menjalankan bisnis di bidang produksi, transmisi, dan distribusi tenaga listrik sehingga PT PLN (Persero) harus menjaga dan meningkatkan pelayanan serta mutu listrik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menunjang peningkatan pelayanan tersebut PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya sumber tenaga listrik di Indonesia harus memberikan pelayanan serta mutu listrik yang sangat baik kepada pelanggannya karena pelayanan merupakan bentuk penilaian untuk melihat apakah perusahaan tersebut baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan karena dengan memberikan pelayanan bermutu konsumen akan merasa senang dan dihargai. Tanpa adanya pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada pelanggan, PT PLN (Persero) akan mengalami kerugian yang besar dimana dapat dilihat dengan timbulnya ketidak harmonisan antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan.

Sebagai perusahaan penyedia jasa, PT PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, seperti penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Selain itu, kemampuan karyawan PT PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi penting dalam rangka memberikan kepuasan pada pelanggan. Selanjutnya karyawan PLN, terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan sudah seharusnya cepat dan tanggap dalam melayani dan merespon keluhan pelanggan. Sikap empaty yang ditunjukkan karyawan PT PLN terhadap pelanggan yang membutuhkan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan PLN, baik yang menggunakan pasca bayar maupun pra-bayar.

Namun demikian, data empiris menunjukkan bahwa masih terdapat banyak keluhan dari pelanggan dalam proses pemasangan listrik prabayar. Begitu juga dengan proses pemasangan listrik prabayar PT PLN untuk wilayah Sukarami Palembang. Hal ini menyebabkan ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan dalam menggunakan listrik prabayar. Oleh karena itu, yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini adalah faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan PT PLN (Persero) dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam proses pemasangan listrik prabayar, khususnya PT PLN di wilayah Sukarami Palembang. Penelitian ini hanya membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pemasangan listrik prabayar di PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN Rayon Sukarami dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan ketika proses pemasangan listrik prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami

Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada PT PLN (Persero) wilayah sukareme, khususnya dan PT PLN (persero) lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi pihak-pihak yang tertarik persoalan listrik Prabayar.

LANDASAN TEORI

Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler, 2012:83). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kualitas layanan (*service Quality*) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Manik : 2011:9), semacam sikap – keseluruhan evaluasi, dan keduanya (kualitas layanan dan sikap) tersebut dipandang serupa.(Andreani, 2010:2)

Jika layanan yang diterima pelanggan lebih dari yang mereka harapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Parasuraman dkk (1988) dalam Yamit (2001:10) mengemukakan 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication*, dan *understanding the customer*, kemudian dirangkum menjadi 5 dimensi, antara lain:*Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;Keandalan (*Reliability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; Daya tanggap (*Responsiveness*), meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan; dan Empati, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, faktor yang perlu diperhatikan, antara lain; (Tjiptono :2002:88) mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*Evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti Jasa, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa.

Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.(Kotler, 2012:42) Pelanggan yang puas dapat membentuk loyalitas bagi pelanggan dan hal ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk jangka panjang.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan ketika proses pemasangan listrik Prabayar. Objek penelitian ini

dibatasi hanya pada pelanggan prabayar PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015.

Desain riset dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Data primer diperoleh langsung dari responden terpilih dengan membagikan daftar pertanyaan terstruktur. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami, yang menggunakan listrik Prabayar. Sedangkan untuk melengkapi penelitian ini, penulis juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber yang ada.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami yang telah mendapatkan pelayanan dalam pemasangan listrik Prabayar baru dari Januari 2014 sampai dengan Desember 2014 yaitu sebanyak 11.831 pelanggan. Adapun jumlah sampel (sampling size) yang digunakan dalam penelitian sebanyak 99 responden, dengan menggunakan rumus Slovin. Karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penulis menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel yang diambil dari populasi dilakukan secara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi (Pasolong 2012:107).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (interview), berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Daftar pertanyaan yang diajukan menggunakan skala likert. Pertanyaan yang diajukan bersifat pertanyaan tertutup. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif sebagai alat analisis.

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan perhitungan Interpretasi Skor (IS). Untuk menghitung skor dari skala likert tersebut menjadi angka persentase, digunakan Distribusi Frekuensi Relatif. Frekuensi relatif (angka persentase) menggunakan rumus (Sudijono, 2009: 43) :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

f = Jumlah Jawaban

N = Jumlah frekuensi/banyaknya responden

P = Angka persentase

Untuk mendapatkan persentase kepuasan maka digunakan rumus sebagai berikut

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\text{Total Skor yang di dapat}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Dari persentase tersebut dapat dilihat dari interpretasi dibawah ini:

Tabel 1

Dasar Interpretasi Skor Item

No	Skor/Angka	Interprestasi
1	0%-20%	Sangat Rendah
2	21%-40%	Rendah
3	41%-60%	Cukup
4	61%-80%	Kuat
5	81%-100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan 2011:41

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan tentang faktor apa saja yang menyebabkan pelanggan puas dari kualitas layanan, khususnya yang berkenaan dengan proses pemasangan listrik prabayar yang diberikan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang.

Penelitian ini memfokuskan pada lima dimensi dari kualitas layanan PT PLN (persero), khususnya rayon Sukarami, antara lain, *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance*, dan *Emphaty*.

Dimensi *tangibles* (bukti langsung) yang termasuk dalam penelitian ini seperti fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Sarana komunikasi yang tersedia di PT PLN untuk melayani pelanggan antara lain website, facebook, twitter, email, telepon. Dimensi *reliability* yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan, khususnya dalam proses pasang listrik prabayar. Untuk dimensi *responsiveness*, meliputi keinginan karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Artinya, karyawan tidak membedakan pelanggan dalam memberikan pelayanan dan melayani semua pelanggan tanpa melihat status atau siapa pelanggan tersebut. Adapun dimensi *assurance* mencakup kemampuan karyawan untuk meyakinkan pelanggan dan dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan dimensi *emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan..

• Dimensi Bukti fisik (Tangibles).

Berdasarkan hasil penelitian, untuk dimensi bukti fisik (tangible), bila mengacu pada Interpretasi Skor (IS), menunjukkan pengaruh yang kuat bahkan sangat kuat. (lihat tabel 2) Dari tiga pernyataan yang diajukan kepada responden ternyata kualitas meter listrik pintar (MPL) yang dipasang memiliki nilai Interpretasi skor (IS) paling tinggi yaitu sebesar 82.63 persen. Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dalam pemasangan listrik prabayar tergolong sangat baik. Dengan demikian, kualitas dari Meter Listrik Pintar (MLP) yang dipasang di rumah pelanggan sudah sangat baik dan sesuai dengan keperluan pelanggan. Dengan kata lain, apa yang dimiliki PT PLN (persero) wilayah Sukarami sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Begitu juga dengan, dengan kelengkapan peralatan dalam pemasangan listrik prabayar, sebesar 81.21 persen. Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Sedangkan untuk seragam yang digunakan karyawan tergolong kuat. Dengan demikian, nilai Interpretasi Skor secara rata-rata sangat kuat. Artinya, secara keseluruhan responden terpilih merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, khususnya yang berhubungan dengan dimensi *tangible*.

Tabel 2
Dimensi Bukti Fisik/Tangibles

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS %
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Penampilan karyawan lapangan: seragam yang rapi, bersih, dan sopan	-	-	1	0,40	19	11,52	63	50,91	16	16,16	78,99
2.	Kualitas Meter Listrik Pintar (MLP) yang dipasang merupakan kualitas yang baik	-	-	-	-	14	8,48	58	46,87	27	27,27	82,63
3.	Kelengkapan peralatan dalam pemasangan listrik prabayar	-	-	2	0,81	17	10,30	53	42,83	27	27,27	81,21

Sumber: data primer diolah, 2015

• **Dimensi Keandalan (*reliability*)**

Berdasarkan hasil penelitian, dari enam pernyataan yang diajukan kepada responden terpilih untuk dimensi Keandalan (*reliability*) dengan mengacu pada Interpretasi Skor (IS), menunjukkan pengaruh yang kuat bahkan sangat kuat. (lihat tabel 3) Dari enam pertanyaan yang diajukan pada responden ternyata keandalan petugas atau karyawan dalam pemasangan listrik prabayar memiliki nilai Interpretasi skor (IS) paling tinggi yaitu sebesar 82.42 persen, kemudian diikuti pernyataan petugas telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan, yaitu sebesar 82.02 persen dan kemudian keterampilan petugas dalam pemasangan listrik prabayar, yaitu sebesar 80.81 persen. Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor, menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dalam pemasangan listrik prabayar tergolong sangat baik. Dengan demikian, keandalan petugas atau karyawan dalam pemasangan listrik prabayar sudah sangat baik dan sesuai dengan keperluan pelanggan. Dengan kata lain, apa yang dilakukan karyawan sehubungan dengan keandalan petugas atau karyawan PT PLN (persero) wilayah Sukarame sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Sedangkan nilai Interpretasi Skor yang paling rendah yaitu berkaitan dengan ketepatan waktu pemasangan, sebesar 77.17 persen.

Dengan demikian, nilai Interpretasi Skor secara rata-rata kuat, yaitu sebesar 79.83 persen. Artinya, secara keseluruhan responden terpilih merasa puas dengan layanan yang diberikan, khususnya yang berhubungan dengan dimensi *reliability* atau keandalan.

Tabel 3
Dimensi Keandalan/*reliability*

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS (%)
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Keandalan petugas dalam pemasangan listrik prabayar	-	-	1	0,40	17	10,30	50	40,40	31	31,31	82,42
2.	Proses pemasangan listrik prabayar yang dilakukan oleh petugas sangat baik dan cepat	-	-	4	1,62	22	13,33	48	38,79	25	25,25	78,99
3.	Petugas telah memberikan pelayanan yang	-	-	2	0,81	15	9,09	53	42,83	29	29,29	82,02

	baik sesuai dengan kebutuhan Saudara											
4.	Keterampilan petugas dalam pemasangan listrik prabayar	-	-	-	-	21	12,73	53	42,83	25	25,25	80,81
5.	Petugas tepat waktu dalam memasang listrik prabayar	1	0,20	6	2,42	19	11,52	53	42,83	20	20,20	77,17 %
6.	Proses pemasangan listrik prabayar sangat mudah dan cepat	2	0,40	8	3,23	19	11,52	41	33,13	29	29,29	77,58 %

Sumber: data primer diolah, 2015

• Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil penelitian, dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden terpilih untuk dimensi daya Tanggap (*responsiveness*) dengan mengacu pada Interpretasi Skor (IS), menunjukkan rata-rata pengaruh yang kuat bahkan sangat kuat. (lihat tabel 4) Dari lima pernyataan yang diajukan pada responden terdapat dua pernyataan berpengaruh sangat kuat sementara tiga mempunyai pengaruh yang tergolong kuat. Pengaruh yang paling kuat dari kelima pernyataan tersebut adalah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai listrik prabayar memiliki nilai Interpretasi skor (IS) paling tinggi yaitu sebesar 80.61 persen. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan atas kejelasan informasi yang diberikan dan kemudahan memahami informasi yang diberikan petugas pemasangan listrik prabayar. Kemudian diikuti pernyataan Petugas pemasangan listrik prabayar tidak menunjukkan kesan sibuk dalam melayani Saudara, yaitu sebesar 80.40 persen. Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor, kedua hal tersebut menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan untuk dimensi daya Tanggap (*responsiveness*) yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dalam pemasangan listrik prabayar tergolong sangat baik. Dengan demikian, daya tanggap petugas atau karyawan dalam pemasangan listrik prabayar sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, apa yang dilakukan karyawan sehubungan dengan kehandalan petugas atau karyawan PT PLN (persero) wilayah Sukarami sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Sedangkan nilai Interpretasi Skor yang paling rendah yaitu berkaitan dengan kecepatan waktu pemasangan, sebesar 78.59 persen.

Nilai Interpretasi Skor secara rata-rata untuk kelima pernyataan untuk dimensi *responsiveness* masing tergolong kuat, yaitu sebesar 79.52 persen. Artinya, secara keseluruhan responden terpilih merasa puas dengan layanan yang diberikan, khususnya yang berhubungan dengan dimensi daya tanggap atau *responsiveness*.

Tabel 4.
Dimensi Daya Tanggap/*responsiveness*

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS (%)
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai listrik prabayar	-	-	4	1,62	19	11,52	46	37,17	30	30,30	80,61
2.	Petugas pemasangan listrik prabayar cepat dalam melayani Saudara	1	0,20	4	1,62	24	14,55	42	33,94	28	28,28	78,59

Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT. PLN WS2JB Rayon Sukarami)

3.	Informasi mengenai listrik prabayar mudah didapat dan jelas.	-	-	4	1,62	23	13,94	46	37,17	26	26,26	78,99
4.	Petugas bersedia menolong ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan listrik prabayar	1	0,20	3	1,21	17	10,30	57	46,06	21	21,21	78,99
5.	Petugas pemasangan listrik prabayar tidak menunjukkan kesan sibuk dalam melayani Saudara	-	-	7	2,83	13	7,88	50	40,40	29	29,29	80,40

Sumber: data primer diolah, 2015

• **Dimensi Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan hasil penelitian, dari empat pernyataan yang diajukan kepada responden terpilih untuk dimensi *Assurance*, dengan mengacu pada Interpretasi Skor (IS), menunjukkan rata-rata pengaruh sangat kuat. (lihat tabel 5) Dari empat pernyataan yang diajukan pada responden terbukti semua memiliki pengaruh sangat kuat, yaitu di atas 80 persen. Pengaruh yang paling kuat dari keempat pernyataan tersebut adalah sikap sopan dan hormat dari petugas kepada pelanggan, memiliki nilai Interpretasi skor (IS) tertinggi yaitu sebesar 83.64 persen. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan terhadap sikap sopan dan sifat hormat dari petugas pemasangan listrik prabayar. Kemudian diikuti pernyataan sifat jujur dari petugas dan keramahmatan petugas yaitu sebesar 83. 03 persen . Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor, keempat pernyataan yang diajukan kepada responden menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan untuk dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dalam pemasangan listrik prabayar tergolong sangat baik. Dengan demikian, Jaminan petugas atau karyawan dalam pemasangan listrik prabayar sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, apa yang dilakukan karyawan PT PLN (persero) wilayah Sukarami sehubungan dengan dimensi *assurance* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Berdasarkan hasil nilai Interpretasi Skor secara rata-rata untuk empat pernyataan untuk dimensi *assurance* tergolong sangat kuat, yaitu sebesar 83.93 persen. Artinya, secara keseluruhan responden terpilih merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, khususnya yang berhubungan dengan dimensi *assurance*.

Tabel 5
Dimensi Jaminan/Assurance

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS (%)
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Petugas selalu memberikan senyum	1	0,20	3	1,21	15	9,09	41	33,13	39	39,39	83,03
2.	Petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan	-	-	3	1,21	11	6,67	50	40,40	35	35,35	83,64
3.	Petugas bersikap jujur (tidak meminta bayaran /tips)	-	-	2	0,81	17	10,30	44	35,56	36	36,36	83,03
4.	Petugas memberikan penjelasan mengenai penggunaan listrik prabayar yang benar dan aman	-	-	6	2,42	8	4,85	55	44,44	30	30,30	82,02

Sumber: data primer diolah, 2015

- **Dimensi Empati (*empathy*)**

Berdasarkan hasil penelitian, dari lima pernyataan yang diajukan kepada responden terpilih untuk dimensi Empati (*empathy*) dengan mengacu pada Interpretasi Skor (IS), menunjukkan rata-rata pengaruh yang kuat bahkan sangat kuat. (lihat tabel 6) Dari lima pernyataan yang diajukan pada responden terdapat dua pernyataan berpengaruh sangat kuat sementara tiga mempunyai pengaruh kuat. Pengaruh yang paling kuat dari kelima pernyataan tersebut adalah berkenaan dengan kesempatan bertanya yang diberikan petugas kepada pelanggan mengenai penggunaan listrik Prabayar yang telah dipasang, dengan nilai Interpretasi skor (IS) paling tinggi yaitu sebesar 82,63 persen. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pelanggan atas kesempatan bertanya mengenai penggunaan listrik Prabayar yang diberikan petugas kepada pelanggan. Kemudian diikuti pernyataan sikap ramah dan sopan dari petugas, yaitu sebesar 80,20 persen. Bila mengacu pada nilai Interpretasi Skor (IS), kedua hal tersebut menunjukkan pengaruh yang sangat kuat. Artinya, kualitas pelayanan untuk dimensi *emphaty* yang diberlakukan oleh PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dalam pemasangan listrik Prabayar tergolong sangat baik. Dengan demikian, *emphaty* petugas atau karyawan dalam pemasangan listrik Prabayar sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, apa yang dilakukan karyawan sehubungan dengan sikap *emphaty* yang ditunjukkan petugas atau karyawan PT PLN (persero) wilayah Sukarami sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Sedangkan nilai Interpretasi Skor yang paling rendah yaitu berkaitan dengan perhatian petugas dalam menggunakan listrik Prabayar seperti tutorial singkat, yaitu sebesar 77,17 persen.

Nilai Interpretasi Skor secara rata-rata untuk kelima pernyataan untuk dimensi *emphaty* masing-masing tergolong kuat, yaitu sebesar 79,80 persen. Artinya, secara keseluruhan responden terpilih merasa puas dengan layanan yang diberikan, khususnya yang berhubungan dengan dimensi *emphaty*.

Tabel 6
Dimensi Empati/*empathy*

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS (%)
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Petugas memberikan perhatian dalam menggunakan listrik Prabayar (memberikan tutorial singkat)	1	0,20	5	2,02	21	12,73	52	42,02	20	20,20	77,17
2.	Petugas bersikap ramah dan sopan	-	-	2	0,81	19	11,52	54	43,64	24	24,24	80,20
3.	Kemampuan komunikasi petugas dalam proses pemasangan listrik Prabayar	-	-	5	2,02	18	10,91	52	42,02	24	24,24	79,19
4.	Petugas tidak memandang status sosial pelanggan, sehingga memberikan pelayanan optimal kepada setiap pelanggan	-	-	4	1,62	16	9,07	56	45,25	23	23,23	78,99
5.	Petugas memberikan kesempatan pelanggan bertanya mengenai penggunaan listrik Prabayar yang telah dipasang	-	-	2	0,81	15	9,09	50	40,40	32	32,32	82,63

Sumber: data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Interpretasi Skor (IS) di atas, untuk kualitas layanan yang diberikan PT PLN (Persero) untuk rayon Sukarami, maka diperoleh bahwa dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata Interpretasi Skor tertinggi yaitu sebesar 83.93 persen.

Tingkat Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Dalam Proses Pemasangan Listrik Prabayar

Tabel 7 dan 8 berikut ini memperlihatkan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan PT PLN (persero) rayon Sukarami atau proses pemasangan listrik prabayar. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi Assurance merupakan dimensi yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan ini sejalan dengan perhitungan pada Interpretasi Skor atau kualitas pelayanan di atas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan PT PLN (Persero) rayon Sukarami sangat tinggi, yaitu rata-rata sebesar 83.15 persen. Artinya, proses pemasangan listrik prabayar diwilayan Sukarami secara umum telah memenuhi harapan pelanggan.

Tabel 7
Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Bobot Penilaian										IS (%)
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Saudara puas terhadap kualitas peralatan listrik prabayar yang dipasang	3	0,61	1	0,40	16	9,70	49	39,60	30	30,30	80,61
2.	Saudara puas terhadap kecepatan pemasangan listrik prabayar	-	-	1	0,40	16	9,70	49	39,60	33	33,33	83,03
3.	Saudara puas terhadap informasi penting yang diberikan petugas mengenai penggunaan listrik prabayar	-	-	4	1,62	13	7,88	48	1,62	34	34,34	82,63
4.	Saudara puas terhadap sikap petugas pemasangan listrik prabayar	1	0,20	2	0,81	13	7,88	38	30,71	45	45,45	85,05
5.	Saudara puas terhadap kepedulian petugas dalam melayani Saudara	1	0,20	3	1,21	11	6,67	42	33,94	42	42,42	84,44

Sumber: data primer diolah, 2015

Tabel 8
 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan
 di PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami Palembang

No.	Dimensi	Tingkat Kepuasan Pelanggan
1.	Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i>	80,61%
2.	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	83,03%
3.	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	82,63%
4.	Jaminan/ <i>Assurance</i>	85,05%
5.	Empati/ <i>Empathy</i>	84,44%
Total Keseluruhan		415,76%
Rata-rata		83,15%

Sumber: Data Primer diolah, 2015

KESIMPULAN

1. Kelima dimensi dari kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang kuat, dilihat dari hasil perhitungan Interpretasi Skor (IS). Penelitian ini menggambarkan bahwa PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan Pelanggan untuk pemasangan listrik Prabayar.
2. Dimensi Assurance merupakan dimensi yang paling berpengaruh atau dominan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai Interpretasi Skor sebesar 83.93 untuk variabel kualitas pelayanan dan 85.05 untuk variabel tingkat kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Fransisca. 2010. *Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan Dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Derajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen*
- Dwi, Muhammad. 2012. *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Di Siomay Kuah Segar Yogyakarta*
- Hadiati, Sri dan Ruci. 1999. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area*
- Hadiati, Ernani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)*
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia
- Kotler, Philip, (2012), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implentation and Control*, 13 th Edition , USA, Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba
- Manik, Aditia Carlos. 2011. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai Di Dinas Perhubungan propinsi Jawa Barat (suatu Studi kasus pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat)*
- Pangabeian, HF. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara)*
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Semuel, Hatane. 2006. *Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hypermarket Carrefour Di Surabaya)*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset