

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT LINER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PLN AREA GROGOL JAKARTA BARAT**

Suryari Purnama<sup>1</sup>, Sri Pujiastuti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul  
Jln. Arjuna Utara Tol Tomang-Kebon Jeruk, Jakarta 11510  
suryari.purnama@esaunggul.ac.id

### **Abstrak**

Studi ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas pelayan dan tingkat kepuasan serta pengaruh dari faktor-faktor kualitas pelayanan front liner dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan PLN area Grogol Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN Persero area Grogol Jakarta Barat, dengan jumlah yang tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan metode quota sampling sebanyak 100 orang. Pemilihan sampel sebagai responden dengan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria pelanggan PT PLN Persero Jakarta Barat, dengan minimal kedatangan ke bagian Front Liner sebanyak 3 kali dan usia di atas 17 tahun. Metode analisa yang digunakan adalah analisa deskriptif dan regresi berganda. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik dan terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam kategori puas, Untuk hasil regresi diperoleh koefisien untuk variabel Reliability (X1) 0.181, Emphaty (X2) 0.460, Responsiveness (X3) 0.296, Tangible (X4) 0.110, Assurance (X5) 0.005. dan ternyata variable empati yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, pelanggan

### **Abstract**

*This study aims to determine the respondent's perception of the quality of and satisfaction with the waitress and the influence of these factors in the front liner service quality affects customer satisfaction PLN Grogol area, West Jakarta. The population in this study is the customer PT PLN Persero Grogol area, West Jakarta, with an unknown number. To determine the number of samples used mtoda quota sampling as many as 100 people. The sample for the study using purposive sampling method with the customer criteria PT PLN Persero West Jakarta, with a minimum arrival into the Front Liner 3 times and age above 17 years. The method of analysis used was deskriptif analysis and multiple regression. The result showed that the respondents' perceptions of the quality of service in both the category and the level of customer satisfaction in the category are satisfied, for the results obtained regression coefficients for variables Reliability (X1) 0181, Emphaty (X2) 0460, Responsiveness (X3) 0296, Tangible (X4 ) 0110, Assurance (X5) 0005. and turns the empathy variable of the five variables affecting quality of service.*

**Keywords:** quality service, satisfaction, customer

## **Pendahuluan**

Di Indonesia PT PLN (persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. Dari definisi tersebut, posisi kualitas dalam produktivitas pelayanan terletak pada sejauh mana kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap kondisi nyata. Selain definisi yang disebutkan di atas produktivitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas input.

Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan konsumen/ pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi konsumen, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja. Dan hakikatnya kepuasan konsumen merupakan atau hasil yang dirasakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

## **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan (*Reliability, Emphaty, Responsiveness, Tangibles, Assurance*) Bagian Front Liner Service PLN di Area Pelayanan Grogol.
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan bagian Front Liner Service PLN di Area Pelayanan Grogol.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan bagian front liner terhadap Kepuasan Pelanggan Front Liner PLN di Area Pelayanan Grogol.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi akademisi  
Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.
2. Bagi Pelanggan PLN area Grogol  
Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan Bagian Front Liner Service PT PLN (Persero) terhadap tingkat kepuasan pelanggan di area Pelayanan Grogol Jakarta Barat.

## **Metode Penelitian**

Tempat yang dituju untuk melakukan penelitian dalam mengumpulkan data adalah PT PLN ( Persero ) area pelayanan Grogol yang bertempat di Jalan Kyai Tapa No.56, Grogol, Jakarta Barat 11450. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada bulan Januari 2012 – Juni 2012

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau yang pertama yaitu orang yang dijadikan obyek penelitian atau sebagai sarana untuk mendapatkan informasi maupun data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara atau berupa hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebar. Data sekunder merupakan data yang didapat oleh penulis melalui pihak-pihak dan yang berkaitan dengan wawancara dan penelitian dari study keperustakaan, arsip, catatan, internet, online, dan referensi lain yang berguna dalam penelitian ini.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan unsur baik orang, benda, yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan ditetapkan untuk menjadi obyek suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang berkedudukan sebagai pelanggan PT PLN (Persero) area pelayanan Grogol. Adapun jumlah pelanggan PLN di area pelayanan grogol sulit untuk diidentifikasi jumlahnya.

Sampel adalah suatu segmen populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi. Penulis menggunakan metode *Quota Sampling*. Penentuan ukuran jumlah sampel dengan menggunakan quota sampling dilakukan jika populasi tidak diketahui jumlahnya. Pada penelitian ini ditentukan jumlah sampel yang akan diambil sejumlah 100 orang responden dimana pemilihan sampel dengan menggunakan *Purposive Sampling*, dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Grogol Jakarta Barat.

- b. Pelanggan PT PLN (Persero) yang datang kepada Front Liner Service kurang lebih 3 kali.
- c. Usia diatas 17 tahun.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara: Yaitu metode pengumpulan data dengan menyusun pertanyaan secara sistematis yang mudah dimengerti oleh para pelanggan untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada kuesioner.

### **Metode Analisis Data**

#### **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Pengujian *validitas* dan *reliabilitas* adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah *Valid* (sah) dan *Reliable* (andal). Jika butir-butir pertanyaan tersebut sudah *valid* dan *reliable*, maka butir-butir pertanyaan tersebut dapat digunakan untuk mengukur penelitian.

Butir pernyataan yang tidak *valid* dalam proses pengujian maka harus dibuang atau bisa juga diganti dengan pertanyaan lain. Suatu kuesioner dikatakan *valid*/(sah) apabila butir-butir pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dan kuesioner dikatakan *reliable* (andal) apabila jawaban seseorang atas butir-butir pertanyaan tersebut adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

### **Analisa Deskriptif**

Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan juga tingkat kepuasan konsumen digunakan analisa deskriptif dengan menggunakan survey melalui kuesioner dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan melalui indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan.

### **Analisa Regresi Berganda**

Pengujian regresi berganda untuk melihat pengaruh variable independen terhadap variable dependen. Regresi berganda adalah suatu jenis alat analisis parametric yang dapat memberikan pengaruh yang lebih dari satu variable bebas ( $x_1, x_2, x_3, x_4, x_5$ ). Pada variable terikat, dimana pada variable terikat berhubungan linier terhadap seluruh variable bebas.

### **Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sebagai variable bebas atau independent (X) adalah pelayanan yang diterima oleh pelanggan PT PLN (Persero) area pelayanan Grogol. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

#### **Reliability**

Ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, bersungguh sungguh untuk membantu dalam memecahkan masalah pelanggan, memberikan layanan yang tepat sejak dari awal, menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan.

#### **Emphaty**

Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan, memiliki jam operasional yang nyaman, kemudahan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, mengutamakan para pelanggan, memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.

#### **Responsiveness**

Kesabaran dan perhatian front liner terhadap pelanggan, kecepatan merespon mengenai keluhan pelanggan, keluhan pelanggan.

#### **Tangibles**

Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan ruang tunggu dan loket pelayanan, penampilan yang rapi dari front liner, kerapian meja front liner.

#### **Assurance**

Pengetahuan front liner mengenai produk PLN, pelanggan merasa aman dalam bertransaksi, memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan, front liner mempunyai sikap sopan terhadap pelanggan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sebagai variabel tidak bebas atau dependen (Y) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Dimensi yang akan digunakan untuk menganalisa kepuasan pelanggan PT PLN (persero) area pelayanan Grogol Jakarta Barat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasannya adalah :

1. Kepuasan tanggapan (respon) bagian front liner.
2. Kepuasan kesigapan menyelesaikan masalah.
3. Kepuasan tampilan karyawan front liner.
4. Kepuasan kecakapan karyawan front liner.
5. Kepuasan hasil pelayanan secara keseluruhan.

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian Sejarah Perusahaan**

Sejarah berdirinya PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang diawali pada tahun 1897, yaitu dengan mulai digarapnya bidang listrik oleh salah satu perusahaan Belanda (NV NIGM) yang ditandai dengan pendirian pusat pembangkitan tenaga listrik (PLTU) yang berlokasi di Gambir.

Sejalan dengan pasang surutnya sejarah perjuangan bangsa, maka pada masa pemerintahan Jepang NV NIGM (Belanda) diambil alih oleh Pemerintah Jepang yang pada akhirnya dialihkan ke perusahaan Djawa Denki Jogyosha Djakarta Shisha. Dengan berakhirnya kekuasaan Jepang pada 17 Agustus 1945, maka dibentuklah Djawatan Listrik dan Gas Tjabang Djakarta yang selanjutnya dikembalikan lagi kepada pemilik asal (NV NIGM) pada tahun 1947 dan namanya berubah menjadi NV OGEM. Kemudian dengan berakhirnya masa konsesi NV OGEM Cabang Jakarta yang selanjutnya diikuti dengan nasionalisasi oleh Pemerintah Indonesia sesuai Keputusan Menteri PU dan Tenaga No. U 16/9/I tanggal 30 Desember 1953, maka pada tanggal 01 Januari 1954 dilakukan serah terima dan pengelolaannya diserahkan ke Perusahaan Listrik Jakarta dengan wilayah kerjanya adalah meliputi Jakarta Raya dan Ranting Kebayoran & Tangerang.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Seperti yang telah disampaikan sebelumnya bahwa uji validitas untuk melihat apakah item pernyataan yang dibuat pada kuisioner telah valid atau mampu untuk digunakan pada penelitian atau tidak. Untuk uji validitas digunakan angka pembandingan 0,361 sebagai dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya. Berikut ini adalah hasil uji validitas tersebut. Nilai cronbach alpha pada perhitungan adalah sebesar 0,904 untuk kualitas pelayanan dan 0,888 untuk kepuasan pelayanan, nilai ini lebih besar dari nilai pembandingan yaitu 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa kuisioner telah lulus uji reliabilitas. Dari tabel diatas terlihat bahwa secara keseluruhan responden menganggap pernyataan dalam kualitas pelayanan, namun yang perlu diperhatikan adalah pernyataan Bagian front line memberikan layanan yang tepat sejak dari awal

memiliki kategori tidak baik, kondisi ini tentunya perlu mendapat perhatian sungguh-sungguh dari pihak perusahaan. Bagian *front line* dianggap tidak memberikan layanan secara tepat dari awal sebagian besar disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka dan lemahnya sistem komunikasi sehingga bagian front line tidak dapat mengetahui secara langsung kondisi dilapangan yang berakibat bagian front line tidak bisa menjelaskan dengan baik.

### **Uji Regresi**

Selain uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini juga melakukan uji regresi.

### **Uji T**

Masih dari tabel yang sama diperoleh pula analisis uji hipotesis yaitu sebagai berikut: Terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen dari t hitung sebesar  $2.367 > 1,69$  dan nilai sig  $.020 < 0,05$  sehingga untuk hipotesis ini terbukti atau dapat dikatakan ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan konsumen .

Ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan, dan kecepatan pelayanan, serta tanggung jawab petugas adalah hal yang sangat penting bagi konsumen karena listrik saat ini telah menjadi kebutuhan pokok khususnya bagi masyarakat perkotaan, kenyataan tersebutlah yang mendorong dimensi *reliability* ini menjadi dimensi yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan.

Terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan konsumen dari t hitung sebesar  $4.468 < 1,69$  dan nilai sig  $.000 > 0,05$  sehingga untuk hipotesis ini ditolak atau dapat dikatakan tidak ada pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan konsumen. Perhatian secara individual pada setiap pelanggannya, dan kemudah dalam menghubungi Front Liner Service jika mereka merasa kurang puas dalam pelayanannya juga menjadi faktor yang cukup penting bagi

konsumen hingga dimensi ini memberikan pengaruh bagi kepuasan konsumen

Terdapat pengaruh *responsive* terhadap kepuasan konsumen dari  $t$  hitung sebesar  $5.707 > 1,69$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  sehingga untuk hipotesis ini terbukti atau dapat dikatakan ada pengaruh dimensi *responsive* terhadap kepuasan konsumen. Sama halnya dengan *emphaty*, *responsive* juga sangat penting pengaruhnya bagi konsumen, petugas Front Liner Service yang sigap dalam melayani pelanggan dan bersedia mendengarkan keluhan pelanggan sangat penting bagi kepuasan konsumen pelanggan PLN

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Front Liner Service (*reliabilty*) PLN di Area Pelayanan Grogol dalam kategori baik. Persepsi Konsumen terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dari pelayanan bagian Front Liner Service di Area Pelayanan Grogol masuk dalam kategori puas. Ada pengaruh variabel (*reliability*, *tangible*, *responsiviness*) dalam kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen PLN cabang Grogol.

### **Daftar Pustaka**

- Bovaird, Tony, dan Elke, 2003, "*Public Management And Governance Routledge*", London. 2003
- Fandy Tjiptono, "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*", 1st Penerbit Andi. Yogyakarta. 2000
- Gaspersz, Vincent. "*Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*". Gramedia Jakarta. 2002

Handi Irawan, "*Indonesian Customer Satisfaction*", Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA, Elex Media Komputindo. Jakarta. 2003

Moenir, HAS , "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", Cet. Ketujuh, Bumi Aksara, Jakarta. 2006

Osborne, David, Gaebler Teo, "*Mewirusahaakan Birokrasi Reinventing Government*", PPM Alh Bahasa : Abdul Rosyid. Jakarta. 2005

Phillip Kotler. "*Dasar-dasar pemasaran*". Edisi kesembilan. Indeks. Jakarta. 2004

Purnama, Nursya'bani. "*Manajemen Kualitas Perspektif Global*". Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. P15. Yogyakarta. 2006

Supranto, J.M.A. "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta Yamit, Jakarta. 2006

Zulian. "*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*". Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. 2005

Tjiptono, Fandy. "*Prinsip-prinsip Total Quality Service*", 1<sup>st</sup>. Penerbit Andi. Andi. 2000