

# PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON BIREUEN

**Zulfikar, Muhammad Tomi, Sri Murniyanti**

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP Umuslim

[Zulfikar\\_8@yahoo.com](mailto:Zulfikar_8@yahoo.com)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Variabel independen yang diteliti yaitu: Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan (X), dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 63 responden Karyawan PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Kabupaten Bireuen. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Uji yang digunakan untuk menguji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan uji F, uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.*

**Kata Kunci:** *Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

## PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) cabang Bireuen merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan. Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini disebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang dan daya dorong ke depan yang relatif besar.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bireuen bahwa pelanggan sering mengeluh dikarenakan sering hidup mati listrik. Selain itu pada bagian kualitas pelayanannya kurang baik dikarenakan adanya penambahan daya listrik yang tidak diketahui oleh pihak pelanggan karena tidak adanya informasi dari pihak PLN dan pelanggan juga mengeluhkan kenaikan tarif listrik yang tidak sesuai pemakaian dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bireuen yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang datang ke kantor PLN. Pihak PLN kurang merespons keluhan warga dan bersikap acuh tak acuh, serta permasalahan pada listrik yang sering padam/sering mati pada saat jam-jam kerja sehingga hal ini menjadi penyebab penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang buruk.

Kebutuhan akan jasa listrik di PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan akan dibutuhkannya jasa listrik ini merupakan dampak yang positif untuk menunjang tersalurnya potensi yang dimiliki PT. PLN (Persero). Secara umum, pelayanan jasa listrik pada PT. PLN (Persero) didominasi oleh pelayanan pembayaran rekening listrik.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen”.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Rayon Bireuen Jl. Medan-Banda Aceh. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan data yang diambil sampel yang mewakili seluruh jumlah populasi. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Bireuen yang berjumlah sebesar 96 orang. Metode pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Accidental sampling yang merupakan bagian dari teknik dari nonprobability sampling.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana yang di peroleh pada tabel 4.11 maka ditulis persamaan regresi linier sederhana yaitu:

$$Y = 13.836 + 0.538 X + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dianalisis pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu konstanta sebesar 13.836 maka artinya: Setiap terjadi peningkatan Pelayanan (X) sebesar 0,538, maka akan diikuti peningkatan Kepuasan Konsumen sebesar 13.836.

Untuk membuktikan pengaruh Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Tbk Rayon Bireuen dapat dilakukan dengan uji t. Hasil uji t dengan SPSS, maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kepuasan konsumen lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  ( $4.103 > 1,985$ ) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan; variabel pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Tbk Rayon Bireuen.

Pengujian koefisien korelasi (r) dan determinasi ( $r^2$ ) dimaksudkan untuk menguji seberapa besar korelasi antara pelayan dan kepuasan konsumen serta untuk menguji seberapa jauh pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun pengujian koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat, hasil pengujian koefisien korelasi (r) dan determinasi ( $r^2$ ), menunjukkan adanya korelasi antara kepuasan konsumen dengan minat beli produk kosmetik dengan nilai korelasi sebesar 0,590 hal ini sesuai dengan pendapat Kuriawan (2011. P.21) yang menyatakan bahwa, apabila nilai koefisien korelasi berada pada interval 0,80 hingga 1,00 maka tingkat korelasinya antara variabel bebas dengan variabel terkait yang diamati adalah sangat kuat. Sedangkan koefisien determinasi adalah 55.2% dari variasi variabel kepuasan konsumen mampu diberikan oleh kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 44.2% merupakan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Bagian ini merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian, dimana pada bagian ini akan dibahas secara lebih mendalam hasil penelitian yang telah diperoleh melalui analisis jalur dengan alat analisis SPSS. Pembahasan akan dikaitkan dengan teori dan penelitian sebelumnya.

Dalam pembahasan ini akan di jelaskan yang terkait dengan hasil penelitian serta hasil olah data yang dilakukan peneliti. Pembahasan pada bagian ini akan menekankan

pada pengujian hipotesis yang telah dibentuk dengan maksud untuk mendapat jawaban atas pernyataan hipotesis penelitian ini.

### **Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel 4.2.1. Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,538 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil uji statistik juga menunjukkan bahwa nilai dari thitung sebesar 4.103 ttabel 1,985. Hasil penelitian menerima hipotesis yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Tbk Rayon Bireuen.

Artinya dari indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen atau dengan kata lain bahwa pelayanan berdampak signifikan pada meningkatnya minat kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen dengan tingkat dan jika dilihat dari statistik yang menunjukkan nilai dari thitung sebesar 4.103 dan dibandingkan dengan nilai ttabel sebesar 1,985.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah di buat yang menyebutkan bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah di teliti oleh Fadhel Ilham dengan hasil penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis regresi dan pembahasan terhadap penelitian yang penulis lakukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.538 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ ,
2. Pelayanan terhadap kepuasan konsumen terdapat pengaruh sebesar 55,2% sedangkan sisanya 44,8% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. PT. PLN (Persero) Tbk. Rayon Bireuen diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pelanggan agar para pelanggan merasa lebih puas dalam menggunakan listrik dan meningkatkan penyesuaian terhadap tarif listrik yang lebih baik.
2. PT. PLN (Persero) Rayon Bireuen diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang lebih bagus lagi dalam hal penanganan terhadap keluhan pelanggan, aksi cepat tanggap, misalkan ada laporan kerusakan dari pelanggan serta pemberian informasi pemadaman listrik berkala pada pelanggan.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang mengambil tema sejenis, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih komprehensif dengan cara menambahkan variabel yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan. Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2006. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gerson, F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, Anggota Ikapi.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT Elex.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi. Kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong Harbani. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Alwi, Hasan. 2001. *KBBI. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: BR.