p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
Penerbit ADM RUMAH PENGETAHUAN
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction in PT. PLN (PERSERO) Region Unit North Sumatra

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara

Sophia Rahmadhani [1)] Wahyu Syarvina [2)]
[1,2)] *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*
Email: [1)] Sophiarahmadhani68@gmail.com; [2)] wahyusyarvina@uinsu.ac.id

How to Cite :
Rahmadhani, S., Syarvina, W. (2022). The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction in PT. PLN (PERSERO) Region Unit North Sumatra. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, *3*(2). DOI: https://doi.org/10.53697/emak.v3i2

ARTICLE HISTORY
Received [25 Maret 2022]
Revised [3 April 2022]
Accepted [11 April 2022]

KEYWORDS
Quality of Service, Customer Satisfaction, PT. PLN (PERSERO) Region Unit North Sumatra

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. (2) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Untuk mencapai hal tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur, pegawai juga ramah dan sopan. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan oleh pelanggan karena PT. PLN sendiri cukup tanggap dalam hal apa yang diminta pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal utama bagi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara Semakin puas pelanggan, semakin baik gambaran PT. PLN di mata pelanggan.

ABSTRACT

The effect of quality of service on customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Region Unit North Sumatra. The purpose of this study is (1) to determine the quality of service at PT. PLN (Persero) Region Unit North Sumatra. (2) Knowing the level of customer satisfaction PT. PLN (Persero) Region Unit North Sumatra. To achieve this, researchers used data collection techniques through interviews, documentation and observation. The data obtained from the research results were processed using qualitative descriptive analysis. PT. PLN (Persero) Region Unit North Sumatra provides services according to standard operating procedures, employees are also friendly and polite. Service satisfaction can be felt by customers because PT. PLN itself is quite responsive in terms of what customers ask for. Customer satisfaction is the main thing for PT. PLN (Persero) Region Unit North Sumatra The more satisfied customers are, the better the picture of PT. PLN in the eyes of customers.

PENDAHULAAN

Listrik merupakan sumber kehidupan dan berperan penting sebagai penerangan dan energi dalam segala aktivitas sehari-hari. Energi Listrik dapat diubah menjadi bentuk lain, seperti mengubah energi listrik menjadi energi panas. untuk menyalakan peralatan industri, bank, rumah tangga, rumah tangga, bisnis, rumah sakit, hingga pendidikan.

PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya dan lain -lain. Pelayanan pelanggan adalah prioritas utama , oleh karena itu PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Pelayanan yang diberikan cukup baik, ramah, sopan dan cepat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Karena hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Persero unit induk wilayah Sumatera Utara.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya bahwa "Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan- persyaratan tersebut." Wijaya, Tony (2011:11).Selanjutnya Garvin dan Davis menyatakan bahwa "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. "Nasution, (2004:41).

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah 2011: 46), dimensi-dimensi kualitas pelayanan mencakup beberapa hal berikut.

1. Tangibles (berwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Realibility (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen.
5. Emphaty (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Kepuasan Pelanggan

Menurut Wijaya bahwa "Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan24." Sedangkan menurut Soedjas, "Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan." Soedjas, (2014:15)

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja perusahaan. Manajemen perusahaan L.L Bean, Freeport, Maine, memberikan defenisi tentang pelanggan yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita (perusahaan), tetapi perusahaan yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa perusahaan ke keinginannya.

p-ISSN 2798-0499
e-ISSN 2798-0502
Penerbit ADM
JURNAL EMAK
Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan

Menurut Kotler & Susanto bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya." Kotler, Philip & santoso. (1999:52). Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Kepuasan pelayanan dalam KEPMEMPAN/25/MPAN/2/M.2004 adalah "hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik." Rahmayanti, (2010:96).

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kotler berpendapat bahwa "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya." Nasution (2004:104)

Hubungan antara Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

Menurut Rahmayanti bahwa : "Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karna tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah penarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. Rahmayanti, (2010:5).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Utara di jalan KL Yos Sudarso No.284, Glugur Kota, Medan Barat. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif berguna untuk menguraikan informasi kualitatif dan menggambarkan dengan jelas masalah yang sedang di teliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Sumatera Utara dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara penulis dengan informan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara Cukup baik. Layanan disediakan sesuai dengan prosedur operasi standar untuk layanan. Staf profesional dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat dianalisis bahwa pelanggan cukup puas dengan apa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Sumatera Utara karena PT. PT PLN sendiri cukup cepat tanggap dalam hal apa yang di keluhkan oleh pelanggan dan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Sumatera Utara. Pelaksanaan pekerjaan juga didasarkan pada prosedur operasi standar untuk setiap karyawan dan penyelesaian pekerjaan dilakukan secara efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara sudah memberikan pelayanan yang baik, sopan, ramah, dan Maksimal. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Pelanggan cukup puas dengan apa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara, Karena cukup cepat tanggap dalam hal apa yang dikeluhkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Saran

Kami berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, dan apa yang diharapkan oleh penulis adalah PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media.

Kotler, Philip & Susanto, 2000. Manajemen Pemasaran Di Indonesia. Salemba, Jakarta.

Migrasi, M. Akbar, Suliawati, dan Mahrani Arfah (2020) pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN persero terhadap kepuasan pelanggan di Patumbak Medan Selatan Buletin Utama Teknik Vol. 16, No. 1, September 2020 .

Nasution, M Nur, 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Ghalia Indonesia. Bogor Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Yogyakarta Sinambela, L Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.

Nurani, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan pelanggan Di Kabupaten Sinjai. Makassar: Universitas Negeri Makassar.

Soedjas, Triwibowo, 2014. Layanan Wow untuk Pelanggan. Media Pressindo. Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Indeks. Jakarta.