



ANALISIS DIMENSI PELAYANAN YANG PERLU DIPERHATIKAN UNTUK MENCAPAI
KEPUASAN PELANGGAN KLP.”Sinar Rinjani“ AIKMEL

Oleh

Herry Syafhariaawan¹⁾, Faezal²⁾ & I Gusti Ayu Oka Netrawati³⁾

^{1,2,3}Dosen Tetap Yayasan STIE 45 Mataram

Email: ¹Herry_syafhariaawan@yahoo.com ²igaokanetrawati2017@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi pelayanan yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan apakah dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan atau empati. dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KLP. “Sinar Rinjani “ Aikmel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode sampel survey, dan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara dan dokumentasi. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus slovin, kemudian untuk pengambilan sampel menggunakan metode proportional stratified random sampling. Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis tabel frekwensi, penentuan indeks konsumen / pelanggan (IPK), dan analisis diagram kartesius, atribut pelayanan yang dikaji terdiri dari 15 (lima belas) atribut pelayanan dari 5 (lima) dimensi pelayanan.

Berdasarkan analisis data ditentukan bahwa pada setiap atribut pelayanan dari dimensi pelayanan, pelanggan mempunyai lima tingkat kepentingan yaitu menyatakan atribut pelayanan sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Sedangkan pada kinerja aktual KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel terdapat lima tanggapan yaitu tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik. Selanjutnya dengan menggunakan analisis tabel frekwensi dapat diketahui bahwa empat atribut yang tidak memuaskan pelanggan. Kemudian atas dasar indeks kepuasan konsumen, atribut yang tidak memuaskan pelanggan adalah fasilitas lain-lain. Kesimpulannya adalah Pelanggan KLP “Sinar Rinjani”, Aikmel tergolong tidak puas dan dimensi pelayanan yang berwujud perlu diperhatikan dan diperbaiki. Disarankan kepada manajemen perusahaan untuk layanan dan yang perlu diperbaiki oleh KLP. “ Sinar Rinjani adalah sebanyak 12 (dua belas) atribut layanan.

Kata kunci : Dimensi Pelayanan, Strategi Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.

PENDAHUALUAN

Pembentukan koperasi listrik pedesaan adalah salah satu program pemerintah dalam rangka menggerakkan pembangunan perkoperasian di Indonesia sebagai soko guru perekonomian. Sesuai Undang – undang 1945 pasal 33 ayat 1, yang mana penjabarannya tertuang dalam Undang – undang perkoperasian No. 25 tahun 1992, yang dimaksud dengan koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang – orang maupun badan – badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Kedudukan dan peranan koperasi juga tertuang dalam Undang – undang No. 9 tahun 1995 yaitu tentang pengembangan dan

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

pemberdayaan usaha kecil dan koperasi, merekrut pegawai lewat purnalis (badan usaha listrik) usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi pembangkitan, pengeluaran dan distribusinya diseluruh indonesia dalam jumlah dan mutu yang memadai, serta penyambungan pelanggan.

Begitu juga halnya dengan koperasi listrik pedesaan “ Sinar Rinjani “ Aikmel yang dirintis sejak tahun 1979, dengan nomor badan hukum 427 BH / PAD / KWK. 23 / XII / 1996. Koperasi ini berlokasi di jalan Koperasi No. 1 Km. 54 Aikmel Lombok Timur.

KLP Sinar Rinjani adalah salah satu pilot proyek pengusaha listrik pedesaan dalam skala besar yang dikelola oleh koperasi, disamping koperasi listrik pedesaan yang berada di

Vol.13 No.12 Juli 2019



Kabupaten Lampung Tengah Propinsi Lampung dan Kabupaten Luwu Propinsi Sulawesi Selatan. Pembangunan listrik pedesaan melalui koperasi adalah sebagai upaya untuk membantu usaha pelistrikan nasional yang dilaksanakan oleh PLN, sehingga diharapkan terjalin kerjasama antara PLN yang telah berpengalaman dengan pengelola pelistrikan pedesaan tersebut.

Adapun peranan koperasi listrik pedesaan (KLP) dalam pembangunan, dalam Buku Pedoman Pembinaan dan Pengembangan Koperasi Listrik Pedesaan (1981 a : 9) antara lain dinyatakan :

1. Melalui KLP akan terbuka kesempatan luas bagi masyarakat pedesaan untuk memberikan partisipasi aktif dalam pembangunan.
2. Adanya peningkatan taraf hidup didaerah pedesaan berarti telah memperkecil tingkat perbedaan kemakmuran antara masyarakat perkotaan dengan pedesaan.
3. Peningkatan – peningkatan baik ditinjau secara kualitatif maupun kuantitatif telah mencerminkan adanya pertumbuhan, pemerataan dan perluasan lapangan kerja. Sehingga program perkembangan koperasi listrik pedesaan adalah selaras dengan program pembangunan nasional.

Untuk mewujudkan hal – hal di atas, dapat dilakukan apabila koperasi tersebut mempunyai kemampuan yang memadai, baik kemampuan dalam hal pengelolaan, pengembangan usaha maupun dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Pengelolaan koperasi listrik pedesaan harus dilakukan secara efisien dan efektif, sehingga tujuan atas keberadaannya mencapai sasaran serta diakui oleh anggota masyarakat sebagai suatu wadah perekonomian didaerah pedesaan.

KLP. “ Sinar Rinjani “ selalu menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat dalam hal ini masyarakat maksudnya adalah pelanggan, ini dilihat dari banyaknya keluhan pelanggan terhadap kinerja perusahaan. Antara lain munculnya keluhan pelanggan

terhadap aliran listrik yang tiba – tiba mati tanpa pemberitahuan, Kwh macet, dan bagi sektor industri pemadaman listrik berarti mecetnya produksi dan pil pahit kerugian harus ditelan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak KLP “ Sinar Rinjani “ dengan tujuan umum memberikan kepuasan terhadap konsumen. Dimensi – dimensi pelayanan yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain : berwujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (Fandy ; 1996 ; 70).

Kepuasan pelanggan atas suatu produk dan pelayanan tertentu akan berbeda – beda pada waktu yang berbeda. Sesuatu yang dianggap memuaskan pada periode sekarang belum tentu akan memuaskan pada periode yang akan datang. Khotler menambahkan pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu : (a) tidak puas, ini terjadi jika prestasi produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan ; (b) puas, jika prestasi sesuai dengan harapan dan (c) sangat puas, jika prestasi melebihi harapan.

Perusahaan harus secara periodik menganalisis kepuasan pelanggannya dan jika diperlukan maka dilakukan perubahan – perubahan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga diharapkan untuk tahun – tahun berikutnya jumlah pelanggan KLP. “ Sinar Rinjani “ lebih mengalami peningkatan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : (a) Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel. (b) Dimensi pelayanan yang manakah yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan, apakah dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan : (a) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel. (b) Untuk mengetahui dimensi pelayanan yang perlu diperhatikan untuk



mencapai kepuasan pelanggan, dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif karena jenis penelitian ini ditujukan untuk dapat menggambarkan tentang variabel pelayanan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Disini akan dilakukan penelitian mengenai suatu obyek yaitu berupa KLP “ Sinar Rinjani “, suatu kondisi berupa harapan dan kinerja aktual dari pelayanan yang diberikan oleh KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel menurut pelanggannya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel survey. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Proportional Stratified Random Sampling Method*. Adapun jumlah sampel yang diambil dari jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Yang mana jumlah tersebut dinilai representatif (dapat mewakili jumlah populasi) dalam penelitian ini. Penentuan jumlah responden ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Husein Umar 2000 ; 78). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : (a) Data Kuantitatif adalah data yang dapat diukur nilainya secara langsung seperti jumlah pelanggan. (b) Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur nilainya secara langsung. Adapun data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan konsumen mengenai tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, apakah telah mampu memenuhi tingkat kepuasan konsumen.

Hipotesis

Berdasarkan masalah yang telah diajukan maka dapat dirumuskan hipotesis diduga tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan KLP “ Sinar Rinjani “ Aikmel tergolong tidak puas. Dan diduga dimensi pelayanan yang perlu diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan yaitu keandalan.

Analisis Kualitatif.

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

Analisis kualitatif dalam penelitian ini adalah menjelaskan dimensi pelayanan yang disuguhkan oleh perusahaan kepada pelanggannya dan menguraikan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan KLP .” Sinar Rinjani ” Aikmel.

Analisis Kuantitatif.

Adapun prosedur analisis data yang akan dilakukan adalah ; Pengukuran variabel harapan pelanggan dan kinerja aktual atas pelayanan KLP. ” Sinar Rinjani ” Aikmel. Pengukuran ini dilakukan dengan mengidentifikasi harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan skala liker. Skala liker digunakan karena data dalam penelitian ini berupa data kualitatif sehingga dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan digunakan lima tingkatan atau derajat kesetujuan dalam penelitian ini disejajarkan dengan kategori sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting, dan sangat tidak penting,

Analisa Tabel Frekwensi

Analisis ini dimaksudkan untuk menjelaskan / mendiskripsikan distribusi frekwensi data yang diperoleh pada setiap variabel penelitian. Dengan analisa ini akan diketahui tingkat kepuasan dan harapan responden terhadap setiap dimensi pelayanan yang diberikan oleh KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel.

Mengukur kepuasan pelanggan berarti membandingkan harapan konsumen dengan pemakaian jasa dengan kinerja aktual yang diukur dari lima dimensi pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dipergunakan kriteria, (Tjiptono, 1997 ; 38)

- Apabila $IPK > 1$, maka kepuasan pelanggan dikategorikan sangat puas
- Apabila $IPK = 1$, maka kepuasan pelanggan dikategorikan puas
- Apabila $IPK < 1$, maka kepuasan pelanggan dikategorikan tidak puas

Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang digunakan untuk mengetahui dimensi – dimensi mana dari 5 (lima) dimensi tersebut yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan tetap



dijalankan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan Y merupakan tingkat harapan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan yang perlu mendapat perhatian disini adalah keputusan yang didasarkan atas tiga analisis yaitu dengan analisis tabel frekwensi, analisis kepuasan konsumen (IPK) dan diagram kartesius.

Pada atribut tertentu terdapat perbedaan, pada analisis dengan menggunakan analisa tabel frekwensi terdapat 4 (empat) atribut yang tidak memuaskan, dan perlu dilakukan perbaikan – perbaikan layanan (mendapat prioritas), dalam artian pelayanan yang diberikan oleh KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan. Atribut – atribut tersebut adalah adalah atribut fasilitas tempat parkir, toilet dan ruang tunggu, atribut karyawan bertindak cepat jika pelanggan membutuhkan, atribut kepribadian dan kejujuran karyawan dan atribut karyawan memahami kebutuhan pelanggan. Kemudian pada analisis dengan menggunakan IPK, hanya sebagian kecil pelayanan yang diberikan KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel dapat memuaskan pelanggan, itupun hanya satu atribut yang dikategorikan sangat memuaskan bagi pelanggan yakni dimensi berwujud pada atribut lokasi pembayaran rekening listrik strategis (dekat dari rumah – rumah pelanggan), dan dua dimensi lainnya yang dikategorikan puas yaitu dimensi keandalan pada atribut pencatatan meter langganan setiap bulan dan dimensi jaminan pada atribut karyawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang kelistrikan. Sedangkan untuk dimensi selain diatas, responden menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel. Sedangkan pada analisis kartesius ada 10 (sepuluh) atribut yang tidak memuaskan, tetapi 8 (delapan) diantaranya yang perlu mendapat prioritas perbaikan, karena dianggap sangat penting oleh pelanggan, atribut

tersebut adalah atribut pada dimensi keandalan yakni layanan gangguan dan kwh macet, atribut prosedur administrasi cepat (tidak berbelit belit), atribut pada dimensi daya tanggap yakni atribut kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan, atribut pemberian informasi yang jelas oleh karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, dan atribut karyawan bertindak cepat jika pelanggan membutuhkan, serta tiga atribut lainnya yang terdapat dalam dimensi jaminan dan dimensi empati yaitu kepribadian dan kejujuran karyawan, karyawan mendengar keluhan pelanggan dan pelayanan tanpa membedakan kelas sosial pelanggan.

Dengan demikian dimensi yang perlu mendapat perhatian oleh KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel adalah pelayanan pada dimensi berwujud, yaitu pada atribut fasilitas lain memadai seperti tempat parkir, toilet dan ruang tunggu, tiang listrik dan kabel, pada dimensi keandalan yaitu atribut layanan gangguan, kwh macet, dan prosedur administrasi cepat, pada dimensi dimensi daya tanggap yaitu atribut kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan, atribut pemberian informasi yang jelas oleh karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, atribut karyawan bertindak cepat jika pelanggan membutuhkan, pada dimensi jaminan yaitu atribut kepribadian dan kejujuran karyawan, atribut karyawan bersikap sopan dalam melayani pelanggan, pada dimensi empati yaitu mencakup semua atribut yang ada dalam dimensi empati. Pada atribut administrasi secara nyata KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel masih berbelit – belit dan belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Atribut ini merupakan atribut yang paling awal dirasakan oleh pelanggan, sehingga sangat perlu diperhatikan agar sejak awal tidak terkesan negatif terhadap konsumen. Secara umum dapat dinyatakan bahwa pelanggan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel. Hal ini terlihat dari komposisi atribut yang tergolong tidak memuaskan pelanggan lebih banyak dari atribut pelayanan yang memuaskan pelanggan, baik dengan analisis tabel frekwensi, analisis IPK, maupun analisis diagram kartesius.



Kenyataannya pada saat ini KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel sudah tidak mampu dan tidak dipercaya lagi oleh masyarakat khususnya pelanggan untuk memberikan layanan listrik, ini diakibatkan karena kekecewaan – kekecewaan para pelanggan atas kinerja yang diberikan oleh pihak KLP.” Sinar Rinjani “ itu sendiri, dimana kinerja perusahaan dinilai sangat tidak memuaskan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelanggan KLP.” Sinar Rinjani “ Aikmel tergolong tidak puas.
2. Dimensi pelayanan yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki adalah pelayanan pada dimensi berwujud, yaitu pada atribut fasilitas lain memadai seperti tempat parkir, toilet dan ruang tunggu, tiang listrik dan kabel, pada dimensi keandalan yaitu atribut layanan gangguan, kwh macet, dan prosedur administrasi cepat, pada dimensi daya tanggap yaitu atribut kesiapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan, atribut pemberian informasi yang jelas oleh karyawan terhadap kebutuhan pelanggan, atribut karyawan bertindak cepat jika pelanggan membutuhkan, pada dimensi jaminan yaitu atribut kepribadian dan kejujuran karyawan, atribut karyawan bersikap sopan dalam melayani pelanggan, pada dimensi empati yaitu mencakup semua atribut yang ada dalam dimensi empati. Kecuali pada tiga atribut yang termasuk dalam dimensi berwujud, dimensi keandalan, dan dimensi jaminan yaitu atribut lokasi pembayaran rekening listrik strategis (dekat dari rumah – rumah, atribut pencatatan meter langganan dilakukan setiap bulan dan atribut karyawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang kelistrikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran sebagai berikut : 1. Apabila KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel bangkit kembali atau kembali dipercaya untuk memberikan layanan listrik maka perlu melakukan perbaikan atas dimensi – dimensi yang ada kecuali pada atribut - atribut tertentu yang ada pada tiga dimensi, yaitu atribut lokasi pembayaran rekening listrik strategis (dekat dari rumah – rumah , atribut pencatatan meter langganan dilakukan setiap bulan dan atribut karyawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang kelistrikan yang perlu untuk dipertahankan serta ditingkatkan. 2. Apabila nantinya jika ada perusahaan lain yang menggantikan KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel dalam memberikan pelayanan listrik maka diharapkan agar perusahaan pengganti tersebut tidak memberikan pelayanan yang buruk yang dapat menyebabkan kecewanya masyarakat khususnya pelanggan KLP. “ Sinar Rinjani “ Aikmel lagi. Atau dengan kata lain bahwa perusahaan pengganti harus memperhatikan dan mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat mengobati kekecewaan pelanggan yang sudah ada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Go Marcel, 2000, Teknik Riset Pemasaran Dan Ramalan Penjualan, Penerbit Rhineka Cipta.
- [2] Handoko T.Hani, 1983, Azas – azas Marketing, Edisi 3 Liberty, Yogyakarta.
- [3] Husein Umar ; 2000, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis bisnis, Jakarta .
- [4] Kotler Philip, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, 2000, Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [5], 1993, Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Dan Pengendalian, Edisi keenam, jilid 2, Penerbit Erlangga, Jakarta
- [6] Anonim, 1997, Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Edisi kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta.



-
- [7] Tjiptono Fanlidy, 1997, Strategi Bisnis Dan Manajemen, Andi, Yogyakarta.
- [8] Dan Anastasina Diana, 1996, Total Quality Management, Andi Offset, Jakarta.
- [9] Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Bisnis, (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D) Penerbit Alfabeta, Bandung