

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PLN CABANG AMBULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Alif Rosul Insani, Toni Herlambang, Haris Hermawan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : Alifrosul14@gmail.com

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT PLN Cabang Ambulu Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan 5 dimensi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih belum puas terhadap kualitas pelayanan dari PT PLN Cabang Ambulu terlihat dari hasil pengukuran menunjukkan hasil kinerja 3,68 lebih rendah dibandingkan harapan 4,06. Dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan empat atribut yang berada dalam kuadran I meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap yang artinya atribut tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan PT PLN Cabang Ambulu semakin membaik kedepannya.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The title of this research is the analysis of service quality on the satisfaction of the pt pln ambulu branch using the method importance performance analysis(IPA).The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction with service quality by using a five dimensional approach. The sample used in this research are 100 respondent, data collection techniques using questionnaires and analysis used include validity and reliability tests. The results of the study show that some consumers are still not satisfied with the the quality of pt pln ambulu it can be seen from the measurement results that the performance results of 3,68are lower than expectations of 4,60. Using the cartesius diagram shows four attributes that are in quadran I include tangible, reliability, responsiveness which means that these attributes must be improved in order to improve the quality of pt pln ambulu in the future.

Keyword : *Importance Performance Analysis* (IPA), Customer satisfaction

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena saat ini mulai banyaknya jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mengakibatkan konsumen akan semakin selektif terhadap suatu jasa yang digunakan. Mereka akan melihat dan menilai berbagai hal yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya, untuk menghadapi hal demikian perusahaan perlu menetapkan strategi pemasaran yang tepat, salah satunya dengan mengelola kualitas pelayanan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Kondisi ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai dan cara pandang masyarakat untuk lebih menuntut pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginannya (Kotler dan Armstrong, 2008). Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan di segala bidang yang tidak dapat dihindari oleh perusahaan meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk memperhatikan konsumen.

Kotler (2008) kepuasan adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara kinerja atas produk dengan ekspektasi mereka pada saat mendapatkan. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa kepuasan para konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan daya saing untuk memenangkan persaingan Rambat Lupio Adi (2004). Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2004). Wyckof dan Arief (2007:118) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengembalian atas tingkat keunggulan tersebut, kualitas pelayanan juga harus memperhatikan berbagai dimensi dikarenakan hal yang dilakukan perusahaan yang maksimal tentang pelayanan yang ada sehingga nantinya dapat mempersepsikan bahwa konsumen adalah raja sehingga didapatkan pelayanan yang maksimal.

Salah satu perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan adalah PT PLN, di Indonesia PT PLN merupakan salah BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah maupun kalangan atas. PT PLN di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT PLN banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, kemudian lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik PT PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dengan berjalannya waktu PT PLN cabang Ambulu sejak dulu mampu menunjukan kreatifitasnya dalam pengembangan pelayanan dengan memanfaatkan jejaring saat ini. Namun pada saat ini kenyataannya masih banyak komplain dari para konsumen dalam berbagai hal seperti keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan dan lain-lain oleh sebab itu alasan peneliti melakukan penelitian di PT PLN cabang Ambulu. Berikut merupakan data jumlah pengunjung dari Januari- Mei 2019:

tabel 1 Survey Awal Nilai Kepuasan Konsumen

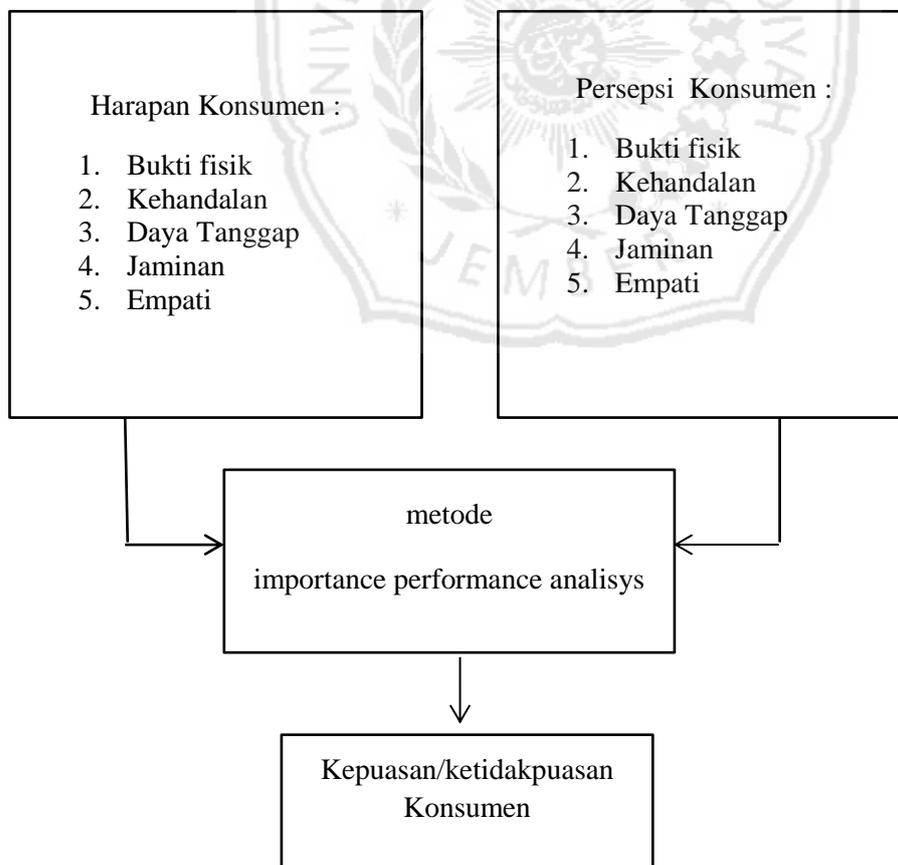
| Elemen | Target | kepuasan | persentase |
|---|--------|----------|------------|
| <i>Tangible</i> (Bukti fisik) | 90 | 70 | 63% |
| <i>Kehandalan</i> (Reliability) | 90 | 70 | 63% |
| <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | 90 | 75 | 67% |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | 90 | 80 | 72% |
| <i>Emphaty</i> (Empati) | 90 | 85 | 76% |

Sumber : PT PLN Cabang ambulu

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah interpretasi awal belum sesuai dengan yang diharapkan karena menurut kominfo survey kepuasan masyarakat (SKM) pada tahun 2017-2018 berada diangka 77,8% sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan kepada konsumen agar dapat merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Berdasarkan kerangka teori yang terdapat di tinjauan pustaka, peneliti menguraikan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Parasuraman, et al (1985)

Gambar 1

Kerangka Konseptual Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kantor PT PLN Ambulu selama bulan Mei 2019 sejumlah 538.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi. Dalam penelitian menggunakan metode slovin (Sevilla 1960:82). Maka dapat ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan dengan batas kesalahan 10% atau 0,1. Karena populasi yang terjadi tidak homogeny atau tidak tetap sehingga dalam pengambilan accidental sampling. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{538}{1 + 538 (10\%)^2}$$
$$n = \frac{538}{1 + 538 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{538}{1 + 538 (0,01)}$$
$$n = \frac{538}{5,39} = 99,81 = 100$$

accidental sampling teknik ini adalah memilih siapa saja yang dijumpai untuk dijadikan sampel, untuk mengetahui opini konsumen mengenai pelayanan suatu perusahaan. Peneliti bisa saja menemui konsumen yang kebetulan melakukan transaksi atau datang ke perusahaan tersebut. (Sumber : Kriyantono, Rachmat, 2012, Riset Komunikasi, Penerbit Prenada Jakarta). Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Arikunto (2006 : 128) angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi pertanyaan tersebut memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket ini berisi pernyataan untuk diberi tanggapan oleh subyek peneliti yang disusun berdasarkan konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya, kemudian dikembangkan ke dalam indikator – indikator dan selanjutnya dijabarkan menjadi butir pernyataan, sedangkan pengukurannya menggunakan skala *Likert*. Responden dinyatakan tingkat kepuasan terhadap atribut – atribut kualitas pelayanan yang sama dengan memberikan bobot sebagai berikut :

- Jawaban Sangat Tidak Penting (STP), Sangat tidak baik (STB) skor : 1
- Jawaban Tidak penting (TP), Tidak baik (TB) skor : 2
- Jawaban Netral (N) skor : 3
- Jawaban Penting (P), baik (B) skor : 4
- Jawaban Sangat Penting sekali (SPS), Sangat baik sekali (SBS) skor : 5

1. Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dapat diukur (Sugiyono,2011:146). Issac dan Michael (1981) menjelaskan bahwa informasi uji validitas menunjukkan tingkat dari kemampuan tes untuk mencapai sasarannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS, uji validitas dilakukan pada setiap indikator hasilnya dibandingkan dengan alfa. Apabila $\text{sig-2 tailed} < \text{alfa}$ maka indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *cronbach's alpha* $\leq 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel.

c. Pengukuran Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. (Brandt,2000 dan Iatu Everett,2000). Importance Performance Analysis secara konsep merupakan suatu model multi atribut. Tehnik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relative atribut dan kepuasan konsumen. Daftar atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literature, melakukan interview. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut yang layak konsumen ditanya dengan dua, satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Kuadran A Prioritas utama | Kuadran B Pertahankan prestasi |
| Kuadran C Prioritas rendah | Kuadran D Berlebihan |

2. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

a. Analisis IPA

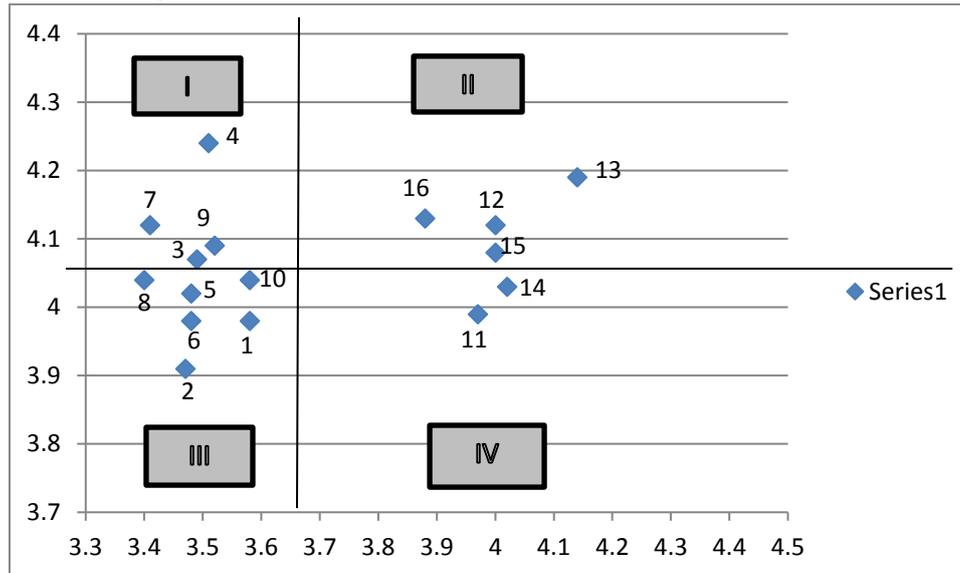
Pengukuran tingkat pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang digunakan pada Kantor Pos Jember pada 100 responden akan dapat dilihat pada atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian utama dari pihak Kantor Pos Jember. Kemudian atribut-atribut tersebut dimasukan kedalam diagram kartesius, dari pemetaan atribut akan dapat atribut apa saja yang terdapat di kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Prioritas Kinerja), III (Prioritas Rendah) dan IV (Berlebihan). Hasil perhitungan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh Kantor PT PLN Ambulu dengan metode IPA.

Tabel 4.23 Rekapitulasi Data Perhitungan *Importance Performance Analysis*

| No | Atribut | kinerja | harapan |
|-------------------------------------|--|---------|---------|
| Tangible (bukti fisik) | | | |
| 1 | PT PLN Ambulu memiliki kebersihan halaman dan lingkungan | 3,58 | 3,98 |
| 2. | PT PLN Ambulu memiliki karyawan berpenampilan yang sopan, rapi dan bersih | 3,47 | 3,91 |
| 3. | PT PLN Ambulu memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai dan cangguh | 3,49 | 3,91 |
| 4. | PT PLN Ambulu memiliki keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan kepada konsumen | 3,51 | 4,24 |
| Reliability (kehandalan) | | | |
| 5 | PT PLN Ambulu memudahkan konsumen dalam memperoleh pemasangan listrik | 3,48 | 4,02 |
| 6 | PT PLN Ambulu memberikan kepuasan pemakaian listrik kepada konsumen | 3,48 | 3,98 |
| 7. | PT PLN Ambulu memberikan pelayanan yang ramah dan serius kepada konsumen | 3,41 | 4,12 |
| Responsiveness (daya tangap) | | | |
| 8 | PT PLN Ambulu memiliki karyawan yang selalu tanggap dalam melayani konsumen | 3,40 | 4,04 |
| 9 | PT PLN Ambulu memberikan kejelasan informasi dalam penyampaian kepada konsumen | 3,52 | 4,09 |
| 10 | PT PLN Ambulu harus memiliki karyawan yang cepat dalam memahami kebutuhan konsumen | 3,58 | 4,04 |
| Assurance (Jaminan) | | | |
| 11 | PT PLN Ambulu sudah ahli dan berpengalaman dalam bidang pelayanan | 3,97 | 3,99 |
| 12 | PT PLN Ambulu harus memiliki kejujuran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada konsumen | 4,00 | 4,12 |
| 13 | PT PLN Ambulu selalu memberikan informasi-informasi kepada konsumen | 4,14 | 4,19 |
| Emphaty (Empati) | | | |
| 14 | PT PLN Ambulu mampu dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen | 4,02 | 4,03 |
| 15 | PT PLN Ambulu mampu memberikan kesiapan dalam memenuhi kebutuhan, dan keinginan konsumen | 4,00 | 4,08 |
| 16 | PT PLN Ambulu memiliki karyawan yang mampu berbahasa yang baik dan sopan kepada konsumen | 3,88 | 4,13 |
| Total | | 58,93 | 65,03 |
| Rata-rata | | 3,68 | 4,06 |

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dalam diagram kartesius yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi diagram kartesius dibagi menjadi empat buah kuadran yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.2 Diagram kartesius



3. Pembahasan

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang dibuat dapat mencerminkan dimensi yang akan diukur. Kriteria pengujian yang digunakan untuk menentukan setiap item kuesioner dinyatakan valid atau tidak adalah jika r hitung yang merupakan nilai dari Correlated Item-Total Correlation lebih besar dari r tabel dan nilainya positif. Sebaliknya jika r hitung kurang dari r tabel berarti instrument pengukuran tersebut tidak valid (Ghozali, 2006). Berdasarkan tabel 4.19 hasil pengujian validitas pernyataan kinerja menunjukkan bahwa nilai r hitung dari setiap indikator lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut dinyatakan valid dan hal ini juga dapat ditunjukkan oleh tingkat signifikansi, dimana nilai dari *correlation significant* tersebut di atas 1%. Berdasarkan tabel 4.20 hasil pengujian validitas pernyataan harapan menunjukkan nilai r hitung dari setiap indikator lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut dinyatakan valid dan hal ini juga dapat ditunjukkan oleh tingkat signifikansi, dimana nilai dari *correlation significant* tersebut di atas 1%.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat pengukuran tersebut (Algifari, 2016). Berdasarkan tabel 4.21 hasil pengujian reliabilitas pernyataan kinerja menunjukkan bahwa variabel atau indikator mempunyai Cronbach's Alpha di atas 0,6 begitu juga dengan tabel 4.22 hasil pengujian reliabilitas pernyataan harapan yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6. Dari perhitungan statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

c. Uji Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan tabel 4.23 Rekapitulasi Data Perhitungan Importance Performance Analysis yang meliputi atribut-atribut *tangible*, *realibility*, *reponsivenes*, *assurance*, *emphaty* menunjukkan bahwa hasil kinerja perusahaan sebesar 3,68 dengan nilai harapan konsumen sebesar 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perusahaan lebih rendah dibandingkan harapan konsumen, sehingga dalam hal ini konsumen belum merasa puas terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Ambulu. Pencapaian perusahaan juga dapat ditunjukkan oleh Diagram Kartesius yang tersaji pada gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran 1, dimana atribut tersebut merupakan dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan atau pengguna pelayanan tetapi perusahaan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi

pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Hasil kinerja pelayanan yang masih kurang yang diberikan oleh PT PLN Ambulu kepada konsumen ini perlu ditingkatkan lagi terutama pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama pada kuadran I, seperti peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh pihak perusahaan harus lebih baik dan juga memadai sehingga pelayanan bisa lebih cepat yang membuat konsumen merasa puas, pengembangan dan pelatihan kompetensi kepada para karyawan yang dilakukan PT PLN Ambulu terkait keramahan dan keseriusan pelayanan serta kejelasan informasi yang diberikan atau disampaikan kepada konsumen sehingga hal ini mampu memberikan kualitas pelayanan yang membuat konsumen perusahaan merasa puas.

4. Kesimpulan dan Saran

a. kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*) menunjukkan bahwa hasil kinerja lebih rendah dengan hasil 3,68 dibandingkan hasil harapan 4,60 lalu pada diagram kartesius menunjukkan kuadran I memiliki 4 atribut yang dianggap penting oleh responden namun kinerjanya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para responden meliputi:

- a. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai dan canggih
- b. Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan
- c. Pelayanan yang ramah dan serius
- d. Kejelasan informasi dalam penyampaian kepada konsumen

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan untuk diperbaiki. Strategi yang dapat dilakukan oleh PT PLN Ambulu dari ke 4 atribut tersebut yaitu mengupdate teknologi yang lebih canggih lagi supaya dalam hal pelayanan bisa lebih mudah dan cepat, tersedianya meja dan alat tulis untuk konsumen jika membutuhkan untuk menulis, lebih tepat waktu untuk jam buka pelayanan terutama loket, para karyawan sering diadakan pelatihan dan training bagaimana melayani konsumen dengan tatacara yang baik, menjelaskan informasi secara jelas, sikap tanggap dalam membantu keperluan konsumen.

b.saran

Saran yang diberikan penelitian ini adalah :

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan pengalihan atribut – atribut dan skala penilaian secara lebih mendalam lagi agar dapat memahami kondisi lebih baik.
2. Agar peningkatan kualitas layanan PT PLN Ambulu bisa berjalan secara maksimal, maka perlu mengetahui informasi tentang keluhan dari para konsumen sehingga dapat dilakukan evaluasi
3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan PT PLN Ambulu, agar kualitas pelayanan lebih baik lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan metode IPA dan MODEL KANO*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.

Ariyoso. 2009. Metode IPA .<http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15.Konsep-importance-performance-analisis/>.15 Desember 2005.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Irwansahaja. Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa,dan Strategi Jasa. 13 May 2013. irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html

Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi Revisi* Jakarta..

Kotler, Philip 2008, Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Indeks

Ong Oscar Johan, Pambudi Jati. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO*. J@TI Undip.

Parasuraman, A, Zeithaml, V, and Berry L. (1990). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50

Qomariah, Nurul. 2014. Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember. *Jurnal Of Business And Banking*

Sugiyono, Prof, Dr. 2010. *Statistika untuk penelitian*. Bandung. Alfabeta CV.

Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks Kembangan. Jakarta.

