

**EFEKTIVITAS PELATIHAN KETERAMPILAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN FRONT LINERS
PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) KOTA AMBON**

Archristhea Amahoru; Th. Dewi Setyorini, Sumbodo Prabowo

Magister Profesi Psikologi Program Pasca Sarjana
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

ABSTRAK

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan-pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan perilaku kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon dalam melayani pelanggan. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan quasi eksperimen dengan one-group pretest postes desain. Materi pelatihan yang diberikan meliputi lima aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1985) yaitu aspek empati, bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan keandalan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala perilaku kualitas pelayanan, tes pengetahuan kualitas pelayanan dan lembar evaluasi reaksi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis kuantitatif dengan wilcoxon t-test. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan perilaku kualitas pelayanan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan, kualitas pelayanan mengalami peningkatan dengan nilai $z = -4,288$; $p = 0$ ($p > 0,01$).

Kata kunci : pelatihan, kualitas pelayanan

PT.PLN merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah pelayanan untuk seluruh warga masyarakat yang melibatkan warga individu, kelompok, dan bisnis. Warga masyarakat yang beragam dalam persepsi dan karakter membutuhkan pelayanan yang berespon lebih cepat, lebih relevan dan lengkap dengan informasi yang mereka butuhkan. Apalagi sekarang ini warga masyarakat sudah lebih berpendidikan dan lebih terinteraksi dengan dunia global. Akibatnya, mereka memiliki wawasan yang lebih luas dan berharap yang lebih tinggi dari Pelayanan Publik. Koentjoro (2010) berpendapat bahwa dalam pengelolaannya, PT. PLN sebagai pengemban tugas dalam melayani kemanfaatan umum

berupa mengadakan peningkatan-peningkatan antara lain bidang manajemen, baik peningkatan pada sistem pelayanan dari sisi teknik maupun administrasinya. Spilane (2008) berpendapat bahwa salah satu bentuk pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan yaitu bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau front liner. Seorang karyawan yang bertugas dalam memberikan pelayanan harus mengoptimalkan dan mengembangkan kemampuannya semaksimal mungkin agar dapat mempengaruhi orang untuk menggunakan barang atau jasa yang disediakan tanpa paksaan. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada front liners PT. PLN Kota Ambon di lapangan yang dilakukan secara berkala selama lebih kurang 4

bulan (Juni 2011, Agustus 2011, Desember 2011 dan Februari 2012), dapat diketahui bahwa dalam melayani pelanggan petugas nampak tidak ramah, berbicara ketus, sibuk sendiri dengan urusan pribadi (mengotak-atik handphone), tidak memberikan sapaan kepada pelanggan sehingga terkesan kurang responsif dalam melayani pelanggan. Bila dibandingkan dengan delapan acuan pelayanan menurut Sentana (2006) dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti maka terlihat bahwa frontliner PT. PLN Kota Ambon kurang memenuhi keterampilan dalam melayani pelanggan. Pelatihan kualitas pelayanan ini bertujuan untuk melihat pengaruh pelatihan kualitas pelayanan dalam meningkatkan keterampilan kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon.

HIPOTESIS

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu pelatihan kualitas pelayanan efektif meningkatkan keterampilan kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon. Setelah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan maka kualitas pelayanan front liners PT. PLN Kota Ambon meningkat dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan kualitas pelayanan.

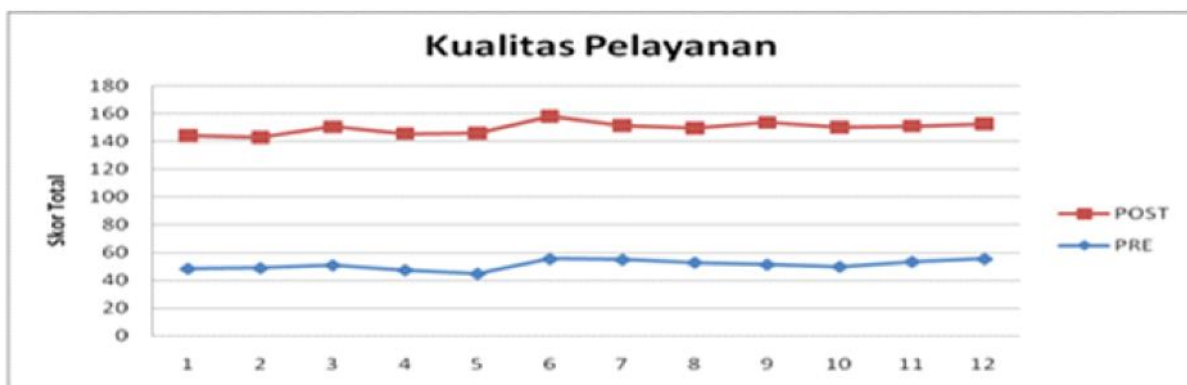
METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah quasi experiment One Group Pretest-posttest Design (Setyorini dan Wibhowo, 2006). Desain ini menggunakan satu kelompok subyek (kasus tunggal) serta melakukan pengukuran sebelum dan sesudah perlakuan pada subyek dengan

menggunakan instrument yang sama yang dimana semua subjek yang diberi pelatihan kualitas pelayanan. Intervensi pretest-posttest design ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kualitas layanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam analisa data adalah uji beda Wilcoxon t-test dengan dasar pertimbangan, penelitian ini untuk mengetahui efektivitas dari suatu pelatihan dengan membandingkan skor sebelum dan sesudah pelatihan pada suatu kelompok.

HASIL PENELITIAN

Pada level ini diketahui dari hasil pengukuran dengan menggunakan skala kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan atasan dari masing-masing peserta pelatihan. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan skor skala kualitas pelayanan antara sebelum dan sesudah pelatihan kualitas pelayanan. Dari uji Wilcoxon t test diperoleh nilai $Z = -4,288$: $p = 0,00$ ($\alpha < 0,01$). Angka tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan. Perilaku kualitas pelayanan front liner PT. PLN Kota Ambon mengalami peningkatan setelah diberikan pelatihan kualitas pelayanan. Rata-rata skala kualitas pelayanan pre-test=51,25 dan post-test=98,33. Secara keseluruhan angka kualitas pelayanan karyawan mengalami peningkatan yang signifikan. Untuk analisa grafik perbandingan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan, berikut dibawah:



Gambar 1 : Perbandingan Kualitas Pelayanan Karyawan Sebelum dan Sesudah Mengikuti Pelatihan Kualitas Pelayanan

DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima artinya ada peningkatan perilaku kualitas pelayanan pada front liner PT. PLN Kota Ambon antara sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan. Pada level ini data diperoleh dari front liner yang mengikuti pelatihan. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan skor pengetahuan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan dengan menggunakan uji beda Wilcoxon t-test. Hasil dari uji beda tersebut diperoleh nilai $Z = -3,133$; $p = 0,000$ ($\alpha < 0,01$). Angka tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya pengetahuan kualitas karyawan PT. PLN Kota Ambon antara sebelum diberikan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang Penelitian yang dilakukan oleh Khanfar, dkk (2011) yang menunjukkan bahwa pelatihan merupakan faktor penentu penting bagi pegawai agar sesuai dengan tugas yang diemban untuk memberikan pelayanan prima di lingkungan tempat kerjanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan kualitas pelayanan mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan front liners PT. PLN Kota Ambon. Peningkatan ini nampak dari reaksi subyek penelitian saat pelatihan, pada proses pembelajaran dan perubahan perilaku subyek penelitian dalam memberikan pelayanan sebelum dan sesudah pelatihan kualitas pelayanan diberikan.

Dukungan dari atasan-atasan PT. PLN Kota Ambon untuk mengikuti penelitian ini dengan maksimal serta Keikutsertaan seluruh peserta pelatihan merupakan hal yang baru karena mereka belum pernah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan sebelumnya sehingga antusias, kesiapan serta kehadiran peserta tepat waktu turut menunjang keberhasilan dari pelatihan. Dari hasil evaluasi reaksi menunjukkan bahwa materi yang disampaikan pada saat berlangsungnya pelatihan menambah pengetahuan kualitas pelayanan dan berguna bagi peserta dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab kesehariannya. Dengan demikian pelatihan kualitas pelayanan efektif

meningkatkan pengetahuan kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon.

Penelitian yang dilakukan peneliti dengan memberikan intervensi pelatihan kualitas pelayanan pada front liner PT. PLN Kota Ambon telah disebutkan efektif secara kuantitatif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perbedaan kualitas pelayanan front liner PT. PLN Kota Ambon antara sebelum dan sesudah diberikannya pelatihan. Namun peneliti menyadari masih terdapat beberapa kelemahan yang diduga mempengaruhi hasil dari penelitian ini, antara lain:

1. Jumlah pelanggan yang menjadi subyek penelitian relatif sedikit sehingga data yang diperoleh ada kemungkinan kurang mewakili pelanggan secara umum.
2. Peneliti menuliskan tujuan penelitian yang jelas pada inform consent yang diberikan kepada subyek penelitian, hal ini dapat berakibat tidak baik bagi jalannya penelitian. Hasil penelitian dapat tercemar dengan perilaku hasil yang tidak lagi murni.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dipaparkan maka pelatihan kualitas pelayanan efektif meningkatkan keterampilan kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan telah diterima yaitu adanya peningkatan perilaku kualitas pelayanan pada front liners PT. PLN Kota Ambon setelah mengikuti pelatihan kualitas pelayanan. Dengan aspek kualitas pelayanan jaminan mengalami kenaikan yang sangat signifikan diikuti dengan aspek kualitas pelayanan keandalan, empati, tanggapan dan aspek terakhir yaitu bukti fisik yang kelima aspek tersebut memiliki kenaikan yang sangat signifikan.

Saran

1. Bagi Perusahaan
Perlu meningkatkan kesadaran front liners akan pentingnya pelanggan atau konsumen dan kesadaran akan melayani dengan prima, dengan cara memiliki paradigma yang tepat bahwa pelanggan tidak semata orang lapangan yang tidak perlu diperlakukan

istimewa dan mempertimbangkan perilaku kualitas pelayanan untuk masuk kedalam penilaian kinerja serta mencatatkan slogan-slogan tentang kualitas pelayanan kedalam area lingkungan pekerja untuk pengingat kembali tentang pentingnya kualitas pelayanan.

2. Bagi peneliti lain
Pengukuran penelitian pada tahap perilaku sebaiknya menggunakan metode observasi. Pada penelitian ini tahap perilaku diukur dengan menggunakan metode skala, dimana skala memiliki banyak keterbatasan untuk mengukur perilaku seseorang, salah satunya adalah faktor subyektivitas penilaian dan hendaknya penelitian dilakukan menggunakan kelompok kontrol agar hasil penelitian lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Fakhar & Khan. 2005. Relationship of training with employee performance in Hotelling Industry Case of Pearl Continental Hotels in Pakistan. *Journal of Marketing*. Vol. 1. Pp:11-20
- Fakhrudin, 2002. Hubungan Persepsi Mutu Layanan, Kepuasan Konsumen dan Intensi menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan (Studi Lapangan Terhadap Lima Maskapai Penerbangan Nasional Berjadwa di Indonesia). Studi Lapangan. Surabaya : Asosiasi Psikologi Industri & Organisasi (APIO)
- Gilmore & D'Souza. 2006. Service Excellence in e-Governance issues : *An India Case Study*. Vol. 1. Pp:1-14.
- Haslinda & Mahyuddin. 2009. The Effectiveness of Training in the Public Service Quality. *American Journal of Scientific Research*. Vol. 6. Pp:39-51.
- Irfan. Y. & Muhammad.M. 2009. Achieving Service Quality Through its Valuable Human Resources : *An Empirical Study of Banking Sector of Pakistan*. *Journal of Sciences*. Vol. 10. Pp:1222-1230
- Indarjati, A. 2001. Pelayanan Berbasis Kebutuhan Konsumen. *Jurnal Kajian Ilmiah Psikologi*. Psikodimensia. Vol.1.3. pp: 152-160.
- Khanfar.M.S. 2011. Impact of Training on Improving Hotelling Service Quality. *Journal of Bissiness Studies Quarterly*. Vol. 3. Pp:84-93.
- Kirkpatrick, D.L & Kirkpatrick J.D. 2006. *Evaluating Training Program 3thEd*. The Four Levels. California : Berrett Koehler Publishers, Inc.
- Koentjoro. 2010. Membangun Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN. *Jurnal Sultan Agung*. Vol. 47. pp:123-141.
- Latipun, 2002. *Psikologi Eksperimen*. Malang : UMM Press.
- Mathis, Robert L. & Jackson, John H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (terjemahan)*. Edisi Pertama Buku 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Mulyana & Sufiryanor. 2009. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sultan Agung*. Vol. 45. pp: 95-109.
- Noe, A. 2002. *Employee Training and Development. Second Edition*. New Choos, London : Random House.
- Parasuraman, A., zeithaml, V. A., Berry, L. L. 1985. A conceptual Model of Service Quality and it's Implications of Future Reasearch. *Journal of Marketing*. Vol 49. pp. 41-50.
- Parasuraman, A., zeithaml, V. A., Berry, L. L.1988. Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Consumers Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64. pp 12-40.
- Rangkuti. F. J. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik mengukur & strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Samekto. 2011. Studi Tentang Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa Pelatihan Keterampilan Pelaut Pada AMNI Training Center Berdasarkan Preferensi Konsumen. *Jurnal Sains dan Teknologi Maritim*. Vol. 9. Pp:106-119.

- Sentana, A. 2006. *Excellent Service & Customer Satisfaction*. Jakarta : Elex Media Computindo
- Setyorini, D. Th., dan Wibhowo, C., 2006. *Pengantar Psikologi Eksperimen*. Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata.
- Soetomo. 2004. Relationship Marketing pada Upscale Retailing : Hubungan Antara Kepuasan Konsumen deng Loyalitas Pada Pramuniaga Serta Toko dan Word of Mouth. *Jurnal Riset dan Bisnis*. Vol. 4. pp:229-252.
- Spilane. J. 2008. *Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.
- Storr. L & Hurst. 2001. Developing a Quality Assurance Framework For in-Service Training and Development. *Journal of Quality in Education*. Vol. 3. pp.132-138.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suhermini. 2010. Pengaruh Penerapan Peran Total Quality Managemenet Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pada Aparat Kelurahan di Kecamatan Gunung Pati Semarang. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol. 11. Pp:231-243.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.