

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *CALL CENTER* 123 DI PT. PLN  
(PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA**

**RESTUARI HILDAWATI**

**Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**ABSTRACT**

**The quality of relationships and the ability of Civil Service of Call Center  
Customer Satisfaction in PT 123. PLN (Persero) Central Java Distribution &  
D.I. Yogyakarta**

As a company that organizes services, PT. PLN (Persero) Central Java Distribution & D.I. Yogyakarta is still not optimal in organizing the 123 Call Center services. In this study the authors observed 123 Call Center customer satisfaction is submitting the complaint to determine whether there is a relationship between the factors of service quality and the ability to work to the satisfaction of service in PT 123 Call Center. PLN (Persero) Central Java Distribution & D.I. Yogyakarta.

Type of study is a research type eksplanatori. This study used a sample of 50 respondents to the selection of accidental sampling technique. Analysis of data using quantitative methods. Testing the hypothesis using Rank Correlation Coefficient formula and formula Kendal Kendall Coefficient of Concordance.

According to the results showed a significant relationship between the variable quality of service (X1) with customer satisfaction (Y) where the value  $Z_{calc} > Z_{table} 5\%$  ( $6.72 > 1.96$ ), a significant relationship between employee capability variable (X2) with customer satisfaction (Y) where the value  $Z_{calc} > Z_{table} 5\%$  ( $5.38 > 1.96$ ), and a significant relationship between quality of service (X1) and the ability of employees (X2) to customer satisfaction (Y) where the value calculated  $\chi^2 > \chi^2$  tables on a significant level of 5%, which is  $33.644 > 5.991$ . Based on the results showed that the quality of service and the ability of employees to have a relationship with customer satisfaction on PT. PLN (Persero) Central Java Distribution & D.I. Yogyakarta.

Keywords: Customer Satisfaction, Quality of Service and Employee Capabilities

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan barang dan atau jasa dari satu pihak atau perseorangan kepada pihak lain atau orang lain. Pelayanan publik berasumsi bahwa yang menggunakan pelayanan adalah dari pihak publik atau masyarakat, dan pemberi pelayanan adalah dari pihak pemerintah. Pelayanan publik dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sehingga pelayanan publik sangat terkait dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik.

Salah satu kewajiban pemerintah di bidang tata administrasi adalah melayani masyarakat tentang fungsi pelayanan secara administratif melalui pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan bentuk tanggung jawab dilaksanakan pemerintah, berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang isinya mengatur tentang prinsip-prinsip administrasi pemerintahan agar berfungsi secara efektif dan efisien.

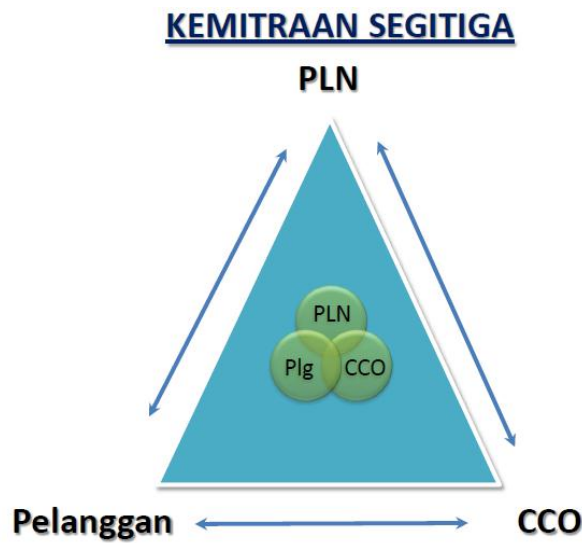
Ketidakefektif dan keefisienan pelayanan pemerintah di bidang pelayanan publik membuat berbagai macam reaksi dari masyarakat, salah satunya yaitu keluhan dari masyarakat. Keluhan tentang pelayanan tersebut merupakan indikasi bahwa kurangnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan. Keluhan pelanggan terjadi apabila harapan pelanggan akan

suatu pelayanan lebih tinggi dibanding pelayanan yang diterima dalam kenyataan. Keluhan tentang pelayanan publik meliputi keluhan tentang penanganan keluhan yang terlampaui menyita waktu, pelayanan yang tidak ramah, biaya yang tidak sebanding dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat, hingga kurangnya petunjuk informasi yang dapat membuat pelanggan kebingungan. Dan keluhan yang tersebut akan berakibat pada buruknya citra perusahaan dan akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat akan perusahaan tersebut.

Memahami pentingnya kepuasan pelanggan, salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menerapkan sistem penanganan keluhan yang sedianya guna meningkatkan pelayanan yang selanjutnya akan diproses sehingga tujuan perusahaan agar dapat melayani masyarakat dapat tercapai. Perusahaan itu adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta. Perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan perusahaan penyedia listrik di tanah air tersebut, berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat Indonesia

Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di tanah air, PLN berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh komponen masyarakat Indonesia. Atas dasar tujuan tersebut PLN membentuk suatu badan penghubung untuk dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung. Kemudian PLN bekerjasama dengan perusahaan *outsourcing* untuk melaksanakan tujuan tersebut yang terangkum di dalam sebuah kemitraan segitiga.

**Gambar 1.1 Gambar Kemitraan Segitiga**



Kemitraan segitiga yang menjadi pedoman bagi PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta untuk dapat menjalankan kewajiban perusahaan dalam kegiatan pelayanan yang berkualitas. Dari diagram tersebut dapat terlihat bagaimana hubungan antara PLN selaku perusahaan penyedia jasa, pelanggan selaku penyedia jasa dan CCO (*Contact Center Officer*) selaku organisasi yang mewadahi atau menghubungkan antara pelanggan dengan perusahaan melalui sistem penanganan keluhan atau teknis.

Ketiga aspek tersebut memiliki keterkaitan yang cukup erat. Hal ini diperlukan agar perusahaan memberikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan kesempatan dan akses yang mudah serta nyaman bagi pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Dimana kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dicapai sekurang-kurangnya sama atau setara. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain (Tjiptono, 2005 : 210). Berbagai informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbulkan oleh ketidakpuasan masyarakat akan kinerja pegawai.

Oleh karena itu, kepuasan pelanggan bagi perusahaan jasa sangatlah penting. Salah satu langkah yang ditempuh oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta untuk dapat mengatasi masalah yang timbul dalam hal kepuasan pelanggan dengan melalui Manajemen Penanganan Keluhan untuk menampung keluhan yang dirasakan pelanggan adalah dengan mendirikan Pusat Pelayanan Terpadu (*Call Center 123*).

*Call Center* secara teknologi adalah sebagai sarana atau alat untuk menghubungkan perusahaan dengan pelanggan dengan tujuan melayani kebutuhan pelanggan dengan kelengkapan data dan informasi yang disediakan. Teknologi yang digunakan untuk menghubungkan pelanggan dengan perusahaan yaitu melalui jaringan telepon *Call Center 123*.

*Call Center 123* PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta memiliki Motto: “Mendengar & Memberi Solusi” serta Nilai-

nilai: Fokus (pada kepuasan pelanggan), Akurat (data & layanan tepat saji), Konsisten (24/7/365), dan dapat dipercaya yang berkomitmen pada Level Pelayanan dan Kualitas Pelayanan. Realisasi dari komitmen tersebut yaitu dibuat sistem pelayanan yang memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi data maupun informasi dengan instansi.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Kemudian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dengan melakukan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik juga didukung oleh kemampuan pegawai yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing. Karena pelayanan dapat dikatakan baik bukan hanya melihat dari hasil pelayanan (kepuasan pelanggan), namun juga dari proses pelayanan itu sendiri. Menarik dari penjabaran masalah, maka penulis menggunakan judul “**Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan *Call Center* 123 di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta**”.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan *Call Center* 123 di PT. PLN

(Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta, untuk mengetahui apakah ada hubungan positif yang signifikan antara Kemampuan Pegawai dengan Kepuasan Pelanggan *Call Center 123* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta, serta untuk mengetahui apakah ada hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai dengan Kepuasan Pelanggan *Call Center 123* di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta.

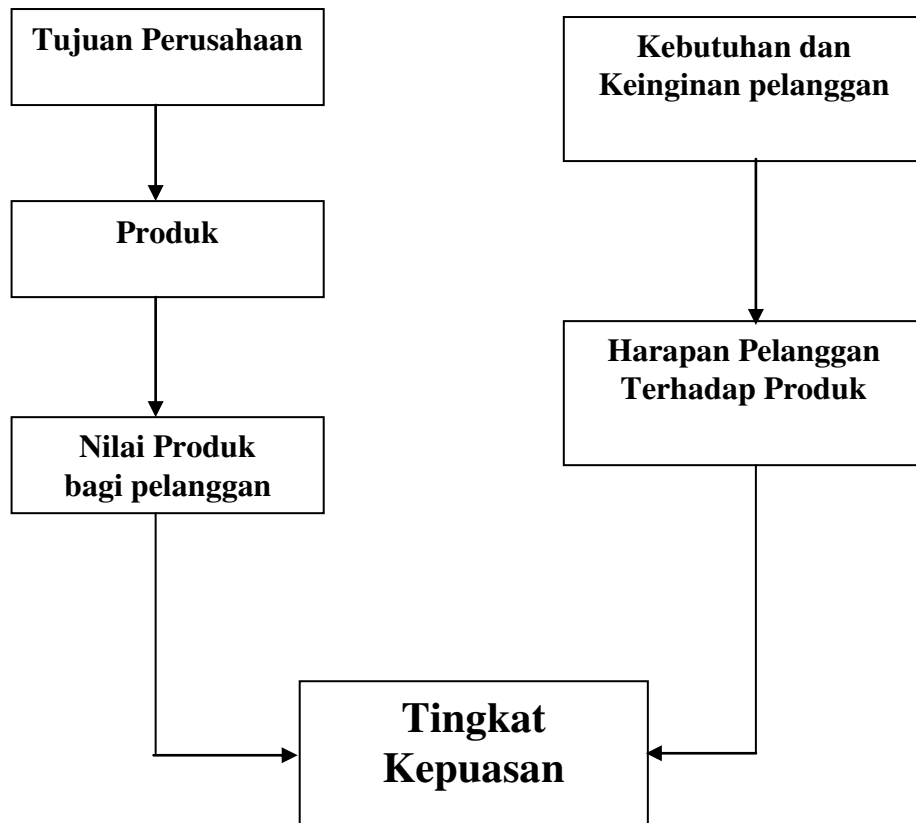
Menurut Kotler (Freddy, 2008 : 23) kepuasan pelanggan adalah

:

*” .... a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the persons’s expectation “*

“Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya.” Engel dan Prawita mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat di terapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perubahan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 1.1** Bagan Konsep Kepuasan Pelanggan



*Sumber : Freddy Rangkuti (2006 : 24)*

Konsep kepuasan pelanggan (Freddy Rangkuti), menjelaskan diagram konsep kepuasan pelanggan di bagi menjadi dua. Yaitu konsep kepuasan pelanggan yang berasal dari perusahaan atau penyelenggara pelayanan, dan konsep yang berasal dari masyarakat atau penerima pelayanan publik. Konsep yang berasal dari perusahaan memiliki tujuan yang berujung pada tingkat kepuasan pelanggan.

Christoper Lovelock (Freddy Rangkuti, 2002 : 18) menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan terhadap para pelanggan.



Pendapat Lovelock juga didukung oleh pendapat Shemwell, Yavas and Bilgin (Haidir, 2006), berdasarkan pembenaran dimensi dari *consumer satisfaction* dapat diturunkan dari dimensi *service quality*. Lima dimensi penilaian kepuasan antara lain :

1. Kepuasan kehandalan (*reliability*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Kepuasan responsif (*responsiveness*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
3. Kepuasan keyakinan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Kepuasan empati (*emphaty*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Kepuasan berujud (*tangible*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. (Freddy Ranguti, 2008 : 30).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran mengenai tingkat sebuah pelayanan yang diterima oleh pelanggan / masyarakat. Kualitas jasa yang baik dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan yang kemudian berakhir di kepuasan pelanggan (Kotler,2000).

Definisi umum Kualitas Pelayanan di kemukakan oleh empat guru kualitas (Tjiptono, 2004 : 10) :

1. Josep M. Juran

Strategi perbaikan kualitas Juran menekankan implementasi proyek-per-proyek dan rangkaian tahap terobosan. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

2. Philip B. Crosby

Pendekatan Crosby menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

3. W. Edwards Deming

Strategi Deming didasarkan pada alat-alat statistik. Strategi ini cenderung bersifat *bottom-up*. Deming sangat yakin bahwa bila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah (dengan catatan manajemen menyediakan alat-alat yg cocok), maka kualitas dapat disempurnakan terus-menerus.

4. Taguchi

Taguchi mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intristik produk.

Gronross (dalam Edvardsson, Thomasson, dan Overtveit, 1994) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu outcome-related, process-related, dan image-related criteria. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu (Tjiptono, 2004 : 14-15):

1. *Professionalism an Skills (outcome-related)*

Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and Behavior (process-related)*

Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and Flexibility (process-related)*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistemoperasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar

dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and Trustworthiness (process-related)*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery (process-related)*

Pelanggan menyadari sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and Credibility (image-related criteria)*

Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Menurut Gibson dan Ivancevich (2007:54) Kemampuan kerja berhubungan erat dengan Kemampuan fisik dan mental yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan. Kemampuan individu adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari (bersifat mental atau fisik) yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang pegawai:

1. Kemampuan interaksi, yang ditunjukkan oleh:

- a. Kemampuan pegawai untuk berkomunikasi

- b. Kemampuan seorang pegawai untuk menciptakan (membentuk) menjaga hubungan kerja dengan pegawai lain
2. Kemampuan konseptual, yang ditunjukkan oleh:
- a. Tingkat pendidikan formal yang pernah diterima oleh para pegawai.
  - b. Tingkat pendidikan informal yang pernah diterima oleh para pegawai.
  - c. Tingkat kemampuan para pegawai dalam menyelesaikan masalah.
3. Kemampuan teknis, yang ditunjukkan oleh:
- a. Kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan metode kerja sesuai TUPOKSI yang telah ditetapkan.
  - b. Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan kantor.

Berkaitan dengan konsep kemampuan, keterampilan atau keahlian pegawai, Robert R. Katz (Moenir, 2008 : 117) mengemukakan ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik sebagai manajer maupun sebagai pelaksana, antara lain :

- a. Kemampuan Teknis (*Technical Skill*) meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
- b. Kemampuan Sosial (*Social Skill*) meliputi kemampuan dalam bekerja dengan melalui motivasi orang lain yang mencakup

pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.

- c. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*) merupakan kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan itu memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar dengan tujuan dan keutuhan kelompok sendiri.

Kemudian Miftah Thoha (2004 : 74) berpendapat bahwa dalam mengukur kemampuan pegawai dalam penguasaan pengetahuan dapat melalui:

1. Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh.
2. Tingkat pendidikan non formal
3. Tingkat pengalaman kerja yang dimiliki.

Tingkat keinginan atau kemauan minat staf terhadap ilmu pengetahuan dan pengembangannya.

Ketika berkomunikasi melalui telepon hal yang perlu diperhatikan yaitu (Rahmayanty, 2010 : 104-109) :

1. Aspek Nonverbal
  - a. Kualitas suara : jernih, jelas, tidak memiliki logat, tidak medok, tidak cadel, tidak sengau dan tidak gagap.
  - b. Intonasi suara : artikulasi jelas, phrase, pitch dan tekanan penurunan jeda.

- c. Tempo/kecepatan bicara : dapat diatur, tidak terlalu cepat dan lambat.

## 2. Aspek Verbal

- a. Ungkapan-ungkapan dan gaya bahasa dalam penyambutan/*greeting*, mengajukan pertanyaan dan menjawab pertanyaan.
- b. Tatabahasa dan penggunaan kata baku yang digunakan selama proses komunikasi berlangsung.

Struktur bahasa dan kata yang disampaikan sesuai dengan ciri khas prosedur pesan-pesan dan informasi perusahaan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan disajikan data primer yang diperoleh dari lapangan berdasarkan jawaban pada kuesioner dengan maksud memperoleh gambaran yang lengkap tentang hasil penelitian. Daftar pertanyaan atau kuesioner tersebut diberikan kepada 50 responden atau sebagian masyarakat di kota Semarang. Penyajian data di bawah ini meliputi data tentang variabel yang dikaji yaitu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kemampuan pegawai.

Rekapitulasi penilaian Kepuasan Pelanggan terhadap pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta dalam pelayanan *Call Center* 123 dinilai sebagian besar responden yaitu sejumlah 22 responden atau 44,0% puas. Dilihat dari kecepatan agen dalam merespon telepon dari pelanggan, ketepatan agen dalam memberikan informasi, dan tingkat empati yang diberikan agen terhadap pelanggan yang menelpon dapat diberikan agen dengan baik kepada pelanggan. Sehingga pelanggan menerima pelayanan yang baik dan puas dari agen *Call Center*. Kemudian, untuk penilaian sangat puas secara keseluruhan dari hasil rekapitulasi dinilai oleh 11 responden atau 22,0%. Dilihat dari kemampuan agen dalam mendengarkan dengan baik, memberikan informasi sesuai peraturan dan tidak berbelit-belit, serta menjawab keluhan dengan ramah dan sopan. Sehingga pelanggan mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh agen. Dengan kata



lain pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal mengenai pelayanan kriteria dasar pelayanan *Call Center* 123 yang seharusnya diberikan. Selanjutnya untuk rekapitulasi penilaian kurang puas dinilai oleh 17 responden atau 34,0%. Dilihat dari tingkat kemudahan pelanggan dalam menghubungi *Call Center* masih dinilai kurang mudah oleh sebagian besar responden, dan pelanggan sering menemui nada panggilan sibuk dan terputus tiba-tiba sebelum tersambung dengan *Call Center*. Sehingga pelanggan kurang puas dalam pelayanan teknis tersebut. Namun pelanggan masih dapat menghubungi *Call Center* dalam beberapa kali pengulangan panggilan.

Rekapitulasi penilaian Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta dalam pelayanan *Call Center* 123 dinilai kurang baik oleh sebagian besar responden yaitu 28 responden atau 56,0%. Dilihat dari ketepatan agen dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, tingkat kemudahan akses menghubungi *Call Center* pada jam kerja maupun diluar jam kerja, reputasi *Call Center*, dan penilaian pelayanan secara keseluruhan masih belum memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Hal tersebut didasari oleh pengaduan yang dirasa oleh pelanggan lamban tertangani. Baik dengan penjelasan yang pasti maupun dengan penjelasan yang belum dapat dipastikan waktu penyelesaiannya. Namun begitu, *Call Center* senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal dengan terus meningkatkan pelayanan dari hari ke hari. Kemudian untuk hasil rekapitulasi penilaian pelayanan baik dinilai

oleh 19 responden atau 38,0%. Dilihat dari ketepatan agen dalam memproses informasi / keluhan, kemampuan agen dalam menerima maksud / perkataan pelanggan, kemampuan agen dalam memberikan alternatif jawaban / solusi, dan kemampuan agen dalam mengendalikan situasi dinilai oleh pelanggan sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Karena kejelasan informasi dan solusi yang tepat adalah inti dari pelayanan yang diberikan oleh agen *Call Center* kepada pelanggan. Selanjutnya, untuk hasil rekapitulasi penilaian pelayanan *Call Center* sangat baik dinilai oleh 2 responden atau 4,0%. Dilihat dari kemampuan agen dalam memberikan jawaban yang baik dan tepat, penilaian pelanggan terhadap sikap agen yang secara keseluruhan dapat memberikan rasa aman dan nyaman dalam menyampaikan keluhan, dan tingkat keyakinan pelanggan terhadap kinerja *Call Center* dalam memenuhi kebutuhan / memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan baik. Sehingga pelanggan mempercayakan keluhan dan penanganannya kepada agen *Call Center*. Untuk hasil rekapitulasi penilaian tidak baik atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Call Center* dinilai oleh 1 responden atau 2,0%. Dilihat dari kemudahan pelayanan pengaduan *Call Center* melalui multimedia masih dinilai kurang efektif. Karena penggunanya hanya dari kalangan yang memiliki fasilitas untuk menggunakan perangkat tersebut untuk mengadu, misal untuk multimedia email dan facebook, pelanggan harus memiliki komputer/laptop, memiliki jaringan internet baik berupa modem maupun wifi, serta memiliki akun

email dan facebook. Untuk faksimili, hanya kalangan tertentu yang dapat menggunakan fasilitas faksimili *Call Center*.

Rekapitulasi penilaian Kemampuan Pegawai terhadap pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta dalam pelayanan *Call Center* 123 dinilai baik sebagian besar responden, yaitu sebanyak 32 responden atau 64,0%. Dilihat dari kemampuan agen dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan kelancaran agen dalam mengakhiri pembicaraan dinilai baik oleh 64,0% responden. Kemampuan agen dalam menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan, dapat membantu pelanggan dalam menerima informasi dengan baik. Begitu pula dengan kelancaran agen dalam mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan salam penutup dan mempersilakan pelanggan untuk menghubungi *Call Center* kembali, dapat memberikan jaminan / ketenangan bagi pelanggan bahwa gangguan / keluhan yang disampaikan akan segera tertangani. Kemudian untuk hasil rekapitulasi penilaian mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang baik dinilai oleh 10 responden atau 20,0%. Dilihat dari tingkat kesesuaian agen dalam menggunakan fasilitas kerja yang kurang sesuai dengan pelaksanaan tugas, maka pelanggan menilai agen kurang memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan dengan pelaksanaan tugas. Selanjutnya, untuk hasil rekapitulasi penilaian kemampuan pegawai sangat baik diberikan oleh 8 responden atau 18,0%. Dilihat dari tingkat kesesuaian agen dengan tingkat pelatihan yang diterima dan kesesuaian agen dalam

melaksanakan tugas dan prosedur, dinilai sangat baik oleh pelanggan. Hal tersebut dikarenakan meskipun pelanggan tidak melihat secara langsung, pelanggan dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan adalah sesuai dengan tingkat pelatihan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Karena selain pelanggan dapat menilai kinerja pelanggan yang sesuai dengan tingkat pelatihannya, pelanggan juga berkeyakinan bahwa perusahaan tidak akan memecahkan agen dengan kemampuan yang kurang baik.

Hubungan variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta secara konsisten sebanyak 26 responden. Dengan rincian 15 responden (30,0%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik, sehingga pelanggan menjadi kurang puas. Untuk 9 responden (18,0%) menyatakan kualitas pelayanan sudah baik, sehingga pelanggan menjadi puas. Dan untuk 2 responden (2,0%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik, sehingga pelanggan menilai sangat puas.

Dalam analisis ini menggunakan perhitungan program SPSS sehingga dapat dihasilkan  $\tau_{X_1.Y} = 0,656$  artinya bahwa hubungan yang dimiliki oleh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta adalah kuat dan koefisien korelasi rank kendall tersebut adalah pada tingkat signifikansi 1% yang menandakan bahwa keduanya sangat signifikan. Bahkan diperkuat dengan test spesifik dimana menjelaskan bahwa  $0,000 < 0,01$  adalah sangat signifikan, dimana nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel} 1\%$  ( $6,72 > 2,576$ ).

Hubungan variabel Kemampuan Pegawai dengan variabel Kepuasan Pelanggan di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta secara konsisten sebanyak 32 responden. Dengan rincian 6 responden (12,0%) menyatakan kemampuan pegawai kurang baik, sehingga pelanggan menjadi kurang puas. Untuk 19 responden (38,0%) menyatakan kemampuan pegawai sudah baik, sehingga pelanggan menjadi puas. Dan untuk 8 responden (16,0%) menyatakan kemampuan pegawai sangat baik, sehingga pelanggan menilai sangat puas.

Dalam analisis ini menggunakan perhitungan program SPSS sehingga dapat dihasilkan  $\tau_{X_2.Y} = 0,525$  artinya bahwa hubungan yang dimiliki oleh kemampuan pegawai dengan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta adalah positif dan koefisien korelasi rank kendall tersebut adalah pada tingkat signifikansi 1% yang menandakan bahwa keduanya sangat signifikan. Bahkan diperkuat dengan test spesifik dimana menjelaskan bahwa  $0,000 < 0,01$  adalah signifikan, dimana nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel 5\%}$  ( $5,38 > 1,96$ ).

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Ditinjau dari hasil analisis dan penyajian data yang telah disajikan dalam bab yang sebelumnya, yaitu mengenai hubungan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta dengan faktor-faktor yang mempengaruhi, yaitu Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki hubungan yang signifikan, dimana nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel 1\%}$  ( $6,72 > 2,576$ ). Itu berarti hipotesis yang menyatakan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) terbukti dapat diterima.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan hipotesis yang menyatakan kecenderungan hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta **dapat diterima**.

Jadi, dapat dikatakan juga bahwa dengan Kualitas Pelayanan yang semakin baik, maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat pula. Begitu juga dengan Kepuasan, agar tingkat Kepuasan Pelanggan semakin tinggi maka diperlukan Kualitas Pelayanan yang baik.

Variabel Kemampuan Pegawai (X2) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang signifikan, dimana nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel 5\%}$  ( $5,38 > 1,96$ ). Itu berarti hipotesis alternatif dapat diterima. Yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Kemampuan Pegawai dengan variabel Kepuasan Pelanggan dapat diterima.

Dengan demikian berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan, hipotesis yang menyatakan kecenderungan hubungan positif dan signifikan antara Kemampuan Pegawai dan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta **dapat diterima**.

Berikut ini hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Kemampuan Pegawai (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta, dianalisis dengan menggunakan uji statistik dengan koefisien Konkordinasi Rank Kendall (W).

Nilai chi kuadrat kemudian di konsultasikan dengan harga kritis chi kuadrat dengan  $df = 2$ . Pada taraf signifikansi 5%, dimana menunjukan angka 5,991. Berdasarkan hasil konsultasi tersebut diketahui bahwa nilai  $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$  pada taraf signifikan 5%, yaitu  $33,644 > 5,991$ .

Keterangan diatas, diperoleh hasil koefisien konkordansi kendall sebesar 0,336 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kemampuan

Pegawai dengan Kepuasan Pelanggan terdapat hubungan yang signifikan. Sehingga hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kemampuan Pegawai (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) ada korelasi positif dan sangat signifikan, dengan demikian hipotesis tentang adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Pegawai dengan Kepuasan Pelanggan *Call Center* 123 di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta **dapat diterima**.

## **B. SARAN**

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan bisa menjadi masukan yang positif guna memecahkan permasalahan dan juga sebagai alternatif peningkatan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta, antara lain yaitu :

1. Hasil dari penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta dinilai oleh sebagian besar responden adalah puas. Sehingga dengan hasil penilaian tersebut, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi demi mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *Call Center* 123, yaitu :



- Meningkatkan pelayanan *Call Center* dengan memudahkan pelanggan terhubung dengan agen, yakni agen cepat dalam mengangkat sambungan telepon. Karena pelanggan yang akan mengadu, tentu memiliki pengaduan mengenai masalah pelayanan yang kurang maksimal. Sehingga, apabila pelayanan pengaduan keluhan juga kurang mendapat tanggapan yang cepat dari agen akan menambah keluhan yang dialami pelanggan.
2. Hasil dari penilaian Kualitas Pelayanan *Call Center* 123 dinilai oleh sebagian besar responden adalah kurang baik. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan *Call Center* 123 demi kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Call Center* 123 yaitu :
- a. Meningkatkan ketepatan agen dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Hal ini menjadi penting, karena inti dari pelayanan pengaduanguangguan adalah ketepatan agen dalam menyelesaikan keluhan yang diberikan kepada pelanggan yang melakukan pengaduan. Sehingga pelayanan pengaduan keluhan bisa tertangani dengan tepat dan sesegera mungkin.
  - b. Meningkatkan kemudahan akses pelanggan dalam menghubungi *Call Center* 123. Karena akses *Call Center* 123 merupakan pintu utama pelanggan yang akan melakukan pengaduan agar dapat terhubung dengan agen *Call Center*. Sehingga dengan akses yang

dimiliki *Call Center* 123 maka semakin mudah pula pelanggan melakukan pengaduan keluhan.

- c. Meningkatkan kemudahan akses *Call Center* 123 di luar jam kerja pada umumnya. Dari hasil penelitian, sebagian besar responden mengeluhkan akses yang sulit untuk menghubungi *Call Center* 123 terutama di malam hari. Dengan gangguan yang terjadi di malam hari, maka pelayanan *Call Center* 123 yang menyediakan pelayanan pengaduan keluhan 24jam menjadi sangat penting. Sehingga apabila akses pelayanan *Call Center* 123 di malam hari ditingkatkan / diperbaiki, maka pelanggan akan nyaman melakukan pengaduan kapan saja.
- d. Meningkatkan kemudahan pelayanan *Call Center* 123 melalui multimedia. Yakni sebagai alternatif pelayanan pengaduan keluhan selain melalui line telepon. Namun sayangnya, oleh sebagian besar responden menilai layanan melalui multimedia dinilai tidak mudah. Beberapa alasan yang dikemukakan pelanggan tersebut yaitu, kurang mengetahui tentang adanya alternatif pengaduan melalui multimedia, tidak praktis digunakan, serta pelanggan masih beranggapan bahwa layanan tersebut akan memerlukan waktu yang lebih untuk mendapatkan respon dari agen *Call Center* 123. Sehingga perlu ditingkatkan sosialisasi mengenai alternatif layanan pengaduan melalui multimedia tersebut, agar dapat mempermudah pelanggan dalam mengadukan keluhan.

- e. Meningkatkan reputasi *Call Center* 123 dimata pelanggan. Karena dengan reputasi yang baik, maka pelanggan akan memiliki kepercayaan penuh dan akan meningkatkan kepuasan pelanggan jika didukung dengan kinerja pelayanan *Call Center* 123 yang maksimal.
  - f. Meningkatkan penilaian kinerja *Call Center* secara keseluruhan yang dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja yang kurang baik menjadi lebih baik dalam melayani pelanggan dengan menyelesaikan keluhan dengan baik dan tepat waktu. Karena dengan pelayanan yang maksimal akan meningkatkan penilaian pelayanan *Call Center* 123 secara keseluruhan.
3. Hasil dari penilaian variabel Kemampuan Pegawai dalam penelitian ini dinilai oleh sebagian besar responden adalah baik. Sehingga penilaian tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal – hal yang perlu diperhatikan yaitu :
- a. Meningkatkan kemampuan agen dalam menggunakan fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan guna mempermudah agen dalam melayani pelanggan yang melakukan pengaduan. Yakni pegawai / agen diberikan pengarahan dan pengetahuan bahwa pentingnya memakai perlengkapan keselamatan dan pentingnya memaksimalkan

fasilitas yang disediakan oleh perusahaan guna memudahkan pegawai dalam melayani pelanggan.

- b. Dalam melayani pelanggan yang mengadu di *Call Center* 123 dapat pula dilakukan evaluasi pelayanan rutin. Yaitu dengan melakukan evaluasi pelayanan dan melakukan pelatihan / diklat secara rutin, guna memperbaiki ketidakpuasan pelanggan dalam melakukan pengaduan. Sehingga peningkatan kemampuan agen akan dapat semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yang melakukan pengaduan di *Call Center* 123.