PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) ULP RENGAT KOTA TAHUN 2020

Surya Akbar
akbarsurya25@gmail.com
Jurusan Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Indragiri (STIA-I)

ABSTRACT

This research was conducted to determine and measure customer satisfaction on the performance of PT. PLN in the Rengat City area. Even though PLN is a State Owned Enterprise, in this case PLN is required to be able to provide services that can satisfy its customers. For this reason, PT. PLN (Persero) must pay attention to broader marketing aspects, including being responsive to customer complaints such as inaccurate meter recording by officers, inaccurate billing systems, payment systems that are long queues, customers are always threatened by power cuts and many others. In this case, the performance of PT. PLN (Persero) Rengat is influenced by various factors including service, responsiveness to disturbances, ease of payment of electricity bills, electrical installation procedures and many others.

PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan masyarakat yang bisa dianggap kebutuhan sangat penting. PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang menjalankan usaha distribusi energi listrik ke pelanggan dituntut untuk menjaga kinerja perusahaan, jangan sampai terjadi implikasi negatif yang dapat mengurangi kepercayaan pelanggan kepada perusahaan, yang akhirnya akan mengurangi citra perusahaan dimata pelanggannya.

Dimana dalam meningkatkan penjualan, kesadaran dan *image* sebuah merek dan reputasi perusahaan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli. Pada konteks ini, kinerja yang baik yang ditampilkan perusahaan kepada pelanggannya melalui reputasi maupun memberikan sikap dan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan terhadap produk yang dapat membuat rasa puas dari pelanggan, dan akhirnya mengakibatkan atau meningkatkan pula loyalitas pelanggan tersebut. Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk/jasa, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga terjadi pembelian ulang.

PT. PLN (Persero) harus juga memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara lain harus tanggap atas keluhan-keluhan pelanggan seperti pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, sistem pembayaran yang antri panjang, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik dan masih banyak lainnya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan.

PT. PLN (Persero) Rengat juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak lainnya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti fisik merupakan seberapa baik sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompentensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan.

Tabel 1 : Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Rengat kota

Tahun 2016 - 2019

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2016	52.311
2	2017	64.427
3	2018	70.453
4	2019	75.482

Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pelanggan setiap tahunnya mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2016 jumlah pelanggan PT. PLN (Persero) sebesar 52.311 pelanggan sedangkan pada tahun 2019 jumlah pelanggan PT. PLN (Persero) sebesar 75.482 pelanggan. Oleh karena itu meskipun adanya kenaikan jumlah pelanggann pengukuran tingkat kepuasan pelanggan tetap perlu dilakukan guna mengetahui ada tidaknya peningkatan terhadap kinerja PT. PLN itu sendiri. Hal ini disebabkan masih ditemukannya masalah di lapangan diantaranya adanya keterlambatan pelayanan KWH listrik yang rusak, listrik sering mati mendadak, pengaduan yang sulit bagi pelanggan yang jauh dari kantor.

Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu. Dengan demikian, keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan). Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan. Empati adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan mana tingkat pelayanan yang diberikan.

Perusahaan harus dapat memiliki produktivitas yang baik untuk memenuhi target perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang baik dengan etos kerja yang tinggi akan membantu perusahaan untuk dapat memenuhi target perusahaan tersebut dan membantu perusahaan memperoleh keuntungan, sedangkan bila kinerja karyawan menurun dan buruk maka akan merugikan perusahaan tersebut. Oleh karena itu, maka perusahan harus dapat mengelola karyawan dengan baik agar kinerja karyawan dapat maksimal, tidak ada konflikantar karyawan, serta tercapainya kepuasan kerja karyawan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut, salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia.

Oleh karena itu, maka perlu adanya perhatian khusus agar kinerja karyawan dapat maksimal. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Dimana karyawan dengan kinerja yang buruk, semangat kerja yang kurang akan membuat target perusahaan menjadi tidak tercapai sehingga perusahaan akan sulit untuk bersaing dan pada akhirnya dapat juga mengalami kebangkrutan jika tidak segera diberikan solusi yang tepat untuk menghadapi masalah kinerja tersebut.

PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota kini sedang memperbaiki kinerja selama lima tahun terakhir untuk menghapuskan citra negatif kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan menghapuskan anggapan bahwa kinerja PT. PLN sangat lamban dalam merespon permintaan pemasangan listrik dengan cara meningkatkan motif berprestasi dan kinerja para pegawainya serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. (Kotler, 2009:38).

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja altenatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidak puasan. (Tjiptono, 2014:355).

Kepuasan Pelanggan merupakan persepsi pelanggan terhadap kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. (Amstrong, 2008:16).

Kepuasan pelanggan melalui perencanaan, pengimplementasian, dan pengendalian program khusus berpotensi memberikan beberapa manfaat pokok diantaranya (Tjiptono, 2014 : 356) :

a. Reaksi Terhadap Produsen Berbiaya Rendah
   Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah.
b. Manfaat Ekonomik Retensi Pelanggan
   Berbagai studi menunjukkan bahwa mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih murah dibandingkan upaya terus-menerus menarik atau memprospek pelanggan baru.
c. Nilai Kumulatif dari Relasi Berkelanjutan
   Kepuasan pelanggan dapat menciptakan upaya mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama bisa menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.
d. Daya Peruasif *Word Of Mouth*
   Dalam banyak industri pendapat atau opini positif dari teman dan keluarga jauh lebih persuasif dan kredibel ketimbang iklan.
e. Reduksi Sensitivitas Harga
   Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawar harga untuk setiap pembelian individualnya. Ini Karena faktor kepercayaan (*trust)* telah terbentuk.

Faktor–faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut : (Irawan, 2009:130)

a. Kualitas produk

b. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
c. Kualitas pelayanan (*Service Quality*)
d. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang popular adalah *servqual*.
e. Harga Produk
f. Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga produk murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
g. *Emotional factor*
h. Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
i. Biaya dan kemudahan
j. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. (Rivai, 2013:309)

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). (Sedarmayanti, 2011:260)

Berdasarkaan pengertian di atas, pengertian kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh kemampuan dari individu atau kelompok yang diiringi dengan proses belajar dan berlatih secara maksimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : (Sugiono, 2009:12)

a. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
   Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
   Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
c. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)
   Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau

dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

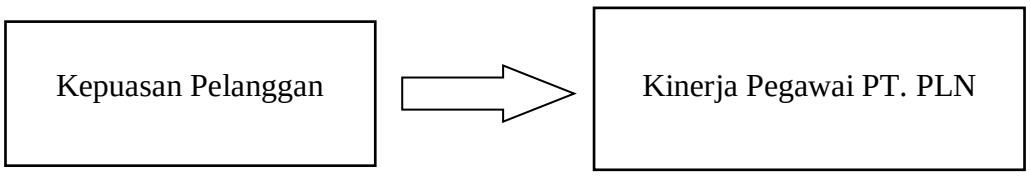
d. Kerjasama Tim (*Teamwork*)
   Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
e. Kreatifitas (*Creativity*)
   Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
f. Inovasi (*Inovation*)
   Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
g. Inisiatif (*Initiative*)
   Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Selanjutnya, Indikator dari kinerja pegawai adalah sebagai berikut: (Mangkunegara, 2011:75)

a. Kualitas Kerja
   Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
b. Kuantitas Kerja
   Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
c. Pelaksanaan Tugas
   Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
d. Tanggung Jawab
   Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

KERANGKA PEMIKIRAN

Adapun secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Cara dimaksud dilakukan dengan menggunakan metode ilmiah yang terdiri dari tahapan atau langkah-langkah. Oleh karena itu, metode merupakan keseluruhan langkah ilmiah yang digunakan untuk menentukan solusi atas suatu masalah.

Dengan langkah-langkah tersebut, siapapun yang melaksanakan penelitian dengan mengulang atau menggunakan metode penelitian yang sama untuk objek dan subjek yang sama akan memproleh hasil yang sama pula (Silalahi, 2010:12-13). Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalan metode penelitian kuantitatif.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh melalui : (Sugiyono, 2012:156)

a. Observasi yaitu serangkaian pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap subjek atau objek penelitian melalui mata, telinga dan perasaan. Dengan melihat fakta-fakta fisik dari objek yang diteliti. Observasi penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota Kabupaten Indragiri Hulu.
b. Wawancara yaitu suatu teknik pengambilan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.
c. Studi Kepustakaan yaitu studi atau teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan data dari berbagai referensiyang relevan maupun jurnal-jurnal ilmiah.
d. Kuesioner yaitu pengajuan suatu daftar pertanyaan kepada calon responden guna memperoleh data-data yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas.

Selanjutnya, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:78). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota Kecamatan Kuala Cenaku yang sudah menggunakan jasa layanan PLN minimal 1 tahun terakhir yang dijadikan responden

yang tersebar di minimal 6 Desa di Kecamatan Kuala Cenaku dengan jumlah responden sebanyak 60 orang.

Teknik penentuan sampel yang digunakan peneliti adalah *probability sampling* dengan teknik *Random Sampling* (*Sampling* Acak Sederhana). *Random Sampling* adalah teknik penentuan sampel secara acak, dimana setiap sampel atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2012:118)

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009:49). Nilai validitas dilihat pada nilai "*Corrected Item-Total Correlation*" pada tabel "*Item-Total Statistics*" yang dibandingkan dengan kriteria standar minimal uji validitas yaitu 0,300.

Hasil pengujian uji validitas diperoleh dengan menggunakan bantuan program *SPSS Version 23* dengan masing-masing variabel memiliki butir-butir pernyataan adalah sebagai berikut :

Tabel 2 . Uji Validitas

No	**Variabel**	***Corrected Item-Total Correlation***	**Nilai Standar Minimal**	**Keterangan**
1	Kepuasan Pelanggan (X) 1) Butir 1 2) Butir 2 3) Butir 3 4) Butir 4 5) Butir 5	0,742 0,812 0,823 0,678 0,742	0,300	Valid
2	Kinerja Pegawai (Y) 1) Butir 1 2) Butir 2 3) Butir 3 4) Butir 4	0,689 0,648 0,575 0,576	0,300	Valid

Sumber : Data Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan uji validitas di atas menunjukan bahwa variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 butir pernyataan dan kinerja pegawai yang terdiri dari 4 butir pernyataan diperoleh nilai *corrected item-total correlation* > 0,300 yang artinya butir pernyataan tersebut valid sehingga dapat digunakan penelitian.

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,600. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Hasil pengujian uji reliabilitas diperoleh dengan menggunakan bantuan program *SPSS Version 23* dengan variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 butir

pernyataan dan kinerja pegawai yang terdiri dari 4 butir pernyataan yakni sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	*Cronbach Alpha*	Nilai Standar Minimal	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan (X) 1) Butir 1 2) Butir 2 3) Butir 3 4) Butir 4 5) Butir 5	 0,806 0,794 0,727 0,820 0,806	0,600	Reliabel (Handal)
2	Kinerja Pegawai (Y) 1) Butir 1 2) Butir 2 3) Butir 3 4) Butir 4	 0,800 0,810 0,842 0,824	0,600	Reliabel (Handal)

Sumber : Data Diolah, Tahun 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa uji reliabilitas untuk setiap butir pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dan kinerja pegawai, diperoleh nilai *cronbach alpha* > 0,600 yang artinya butir pernyataan tersebut handal sehingga dapat digunakan pada penelitian.

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

Umur dalam keterkaitannya dengan perilaku individu di lokasi kerja biasanya adalah sebagai gambaran akan pengalaman dan tanggung jawab individu. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. Umur Responden

Umur (Tahun)	Jumah Responden	Presentase (%)
21 – 30	10	16,67
31 - 40	15	25,00
41 – 50	13	21,67
> 51	22	36,66
Total	60	100

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah umur > 51 tahun yaitu sebanyak 22 orang atau 36,66%, diikuti dengan umur responden 31 – 40 tahun sebanyak 15 orang atau 25,00%, umur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 13 orang atau 21,67% dan umur 21-30 tahun sebanyak 10 orang atau 16,67%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota berdasarkan umur merata dari segala usia, sehingga mempermudah dalam mengetahui kepuasan pelanggan dan kinerja pegawai di lapangan.

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin secara umum dapat memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Dalam suatu bidang kerja jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda aktivitas yang dilakukan oleh individu. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut ini:

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	38	63,33
Wanita	22	36,67
Total	60	100

Sumber: Data Diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden terbanyak adalah pria yaitu sebanyak 38 orang (63,33%) dibanding wanita yang hanya 22 orang (36,67%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin pria sebagai proporsi yang lebih besar dibanding pelanggan wanita PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 60 responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

Variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini diukur melalui 5 buah pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

a) Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
1	a. Sangat Baik	5	1	5	$\frac{216}{60}$
	b. Baik	4	35	140	
	c. Sedang	3	23	69	
	d. Buruk	2	1	2	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	216	3,6

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

b. Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
2	a. Sangat Baik	5	0	0	$\frac{159}{60}$
	b. Baik	4	19	76	
	c. Sedang	3	31	63	
	d. Buruk	2	10	20	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	

Jumlah	-	60	159	2,65

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

c. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
3	a. Sangat Baik	5	5	25	$\frac{194}{60}$
	b. Baik	4	16	64	
	c. Sedang	3	27	81	
	d. Buruk	2	12	24	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	194	3,23

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

d. Tanggapan Responden Mengenai Faktor Emosional

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Faktor Emosional

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
4	a. Sangat Baik	5	0	0	$\frac{194}{60}$
	b. Baik	4	20	80	
	c. Sedang	3	34	102	
	d. Buruk	2	6	12	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	194	3,23

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

e. Tanggapan Responden Mengenai Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
5	a. Sangat Baik	5	8	40	$\frac{224}{60}$
	b. Baik	4	30	120	
	c. Sedang	3	20	60	
	d. Buruk	2	2	4	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	224	3,73

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Adapun rekapitulasi anggapan responden mengenai kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja

No.	Indikator	Rata-rata Skor	Rata-rata Keseluruhan
1	Kualitas Kerja	3,60	$\frac{16,44}{5}$
2	Kuantitas Kerja	2,65	
3	Kualitas Pelayanan	3,23	
4	Faktor Emosional	3,23	
5	Biaya dan Kemudahan untuk	3,73	

	Mendapatkan Produk atau Jasa		
Jumlah		**16,44**	**3,29**

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Dari keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan rata-rata skor yang tinggi sebesar 3,29. Skor ini berada pada titik 2,61 – 3,40. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota termasuk kategori **sedang**.

a. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja

Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
1	a. Sangat Baik	5	9	45	$\frac{229}{60}$
	b. Baik	4	32	128	
	c. Sedang	3	18	54	
	d. Buruk	2	1	2	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	229	3,82

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas tanggapan responden mengenai kualitas kerja diperoleh hasil bahwa sebanyak 9 responden memberi jawaban sangat baik, 32 responden jawaban baik, 18 responden memberi jawaban sedang, 1 responden memberi jawaban buruk dan 0 responden memberi jawaban sangat buruk. Maka dari hasil perhitungan diperoleh nilai rata-rata berbobot 3,82. Nilai ini berada dalam skala interval 3,41 – 4,20, artinya pegawai PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota sudah mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan termasuk kategori **baik**.

b. Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja

Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
2	a. Sangat Baik	5	2	10	$\frac{228}{60}$
	b. Baik	4	44	176	
	c. Sedang	3	14	42	
	d. Buruk	2	0	0	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	228	3,8

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

c. Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tugas

Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Tugas

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
3	a. Sangat Baik	5	3	15	$\frac{237}{60}$
	b. Baik	4	31	124	
	c. Sedang	3	18	54	
	d. Buruk	2	22	44	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	237	3,95

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

d. Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab

Tabel 15. Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab

No	Kategori Jawaban	Bobot	F	Skala	Rata-rata
4	a. Sangat Baik	5	8	40	$\frac{226}{60}$
	b. Baik	4	30	120	
	c. Sedang	3	22	66	
	d. Buruk	2	0	0	
	e. Sangat Buruk	1	0	0	
Jumlah		-	60	226	3,77

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Adapun rekapitulasi anggapan responden mengenai kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja

No.	Indikator	Rata-rata Skor	Rata-rata Keseluruhan
1	Kualitas Kerja	3,82	$\frac{15,34}{4}$
2	Kuantitas Kerja	3,80	
3	Pelaksanaan Tugas	3,95	
4	Tanggung Jawab	3,77	
Jumlah		**15,34**	**3,84**

Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Dari keseluruhan tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan menunjukkan rata-rata skor yang tinggi sebesar 3,84. Skor ini berada pada titik 3,41 – 4,20. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota termasuk kategori **baik**.

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS Version 23*, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear sederhana sebagai berikut :

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (*Coefficients*[a])

Model		*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig.
		B	*Std. Error*	Beta		
1	(*Constant*)	6,314	1,620		3,898	,000
	Kepuasan Pelanggan	,523	,095	,585	5,494	,000

a. *Dependent Variable*: Kinerja Pegawai

Sumber: Data Diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 6,314 + 0,523X$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

X = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan Konstanta Regresi

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta sebesar 6,314 artinya jika kepuasan pelanggan (X) nilainya adalah 0, maka kinerja pegawai (Y) nilainya positif sebesar 6,314.
2. Koefisien kepuasan pelanggan (X) sebesar 0,523 artinya jika kepuasan pelanggan mengalami kenaikan 1 satuan maka kinerja pegawai (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,523. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan kinerja pegawai, semakin kepuasan pelanggan maka semakin meningkat kinerja pegawai.

Tabel 18. Koefisien Determinasi (*Model Summary*[b])

Model	**R**	***R Square***	***Adjusted R Square***	***Std. Error of the Estimate***
1	,985[a]	,842	,631	1,84503

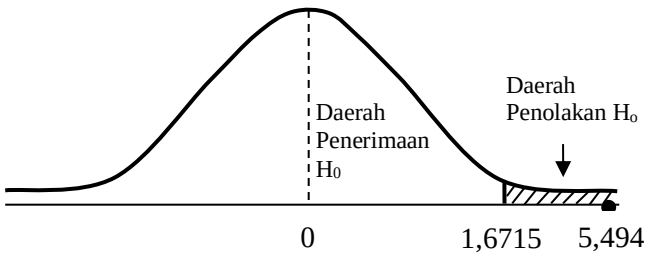
a. *Dependent Variable*: Kinerja Pegawai

b. *Predictors: (Constant)*, Kepuasan Pelanggan

3. Sumber: Data Diolah, Tahun 2020

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,846. Hal ini berarti 84,6% variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, sedangkan sisanya 15,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh hasil bahwa t hitung > t tabel yakni 5,494 > 1,67155 dan nilai signifikansi 0,000. Sehingga dapat disimpulkan Ha diterima dan Ho ditolak, artinya "Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai".



Gambar 2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji T
untuk Variabel Kepuasan Pelanggan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Rengat secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan

yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing indikator variabel kepuasan pelanggan dan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan bahwa dengan kinerja karyawan yang baik, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Rengat Kota maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan bahwa dengan kinerja pegawai yang baik, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Adya, Barata A. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. PT.Elex Media Komputindo Gramedia: Jakarta. 2003.

Buhari, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung. 2000.

Cascio,W.F. *Managing Human Resources: Producttivity, Quality of Work Life, Profits, (thirdEd.).* New York: Mc Graw-Hill, Inc. 1992.

Davis, Keith & Newstrom, John W. *Perilaku Dalam Organisasi., Edisi Ketujuh*, Jakarta: Erlangga. 1996.

Hamdani, A., Rambat, dan Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat. 2006.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Update PLS Regresi.* Semarang: Badan Penerbit UniversitasDiponegoro. 2013.

Indrawati, Ayu Desi. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swastadi Kota Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Universitas Udayana, Bali Vol. 7, No. 2, Agustus 2013.

Irawan, Deny dan Japrianto Edwin. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, VOL. 1, No. 2, (2013)1-8. Universitas Kristen Petra.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta. 2007.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 2008.

Kotler dan *Keller*. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga. 2009.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kelima. Penerbit: PT Remaja Rosdakarya. Bandung. 2011.

Mondy, and Noe. *Human Resource Management.* United States of America: A Division of Simon & Schuster,Inc. 1993.

Prastiwi, Tika. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta.* Thesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2009.

Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*, Bandung, Penerbit : Raja Grafindo Persada,2013.

Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (*Cetakan Kelima*), Bandung, Penerbit : CV, Mandar Maju, 2011.

Sabariah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. *E-Journal* Ilmu Administrasi Negara, 3 (3), 2015: 1210-1221.

Sofyan, Assauri. *Manajemen Pemasaran*. CV. Rajawali: Jakarta. 2000.

Sugiharto. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelangganlistrik Prabayar (Lpb) Pada PT. PLN (Persero) S2JB Cabang Jambi.* DSekolah Tinggi Agama Islam Kabupaten Tanjabbar. Provinsi Jambi. Volume 17, Nomor 2, Hal. 99-110. ISSN:0852-834.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta. 2012.

Swastha, Basu. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta. 2002.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta. 2003.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.2014.

Umar, Husein. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta. 1997.

Winarti, Atik Septi & Ratminto. *Manajemen Pelayanan.* Pustaka Pelajar: Yogyakarta. 2005.