

SURVEY ATRIBUT KEPUASAN PELANGGAN BRIGHT PLN KOTA BATAM TAHUN 2016

Oleh :

**Ade Parlaungan Nasution. Edwin Agung Wibowo, Lukmanul Hakim, Ramses, Ramdani
dan Fauziah Syamsi**

Dosen Tetap Universitas Riau kepulauan Batam

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Di zaman modern ini, listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sehingga menyebabkan manusia beranggapan bahwa zaman modern ini adalah zaman serba listrik. Ketergantungan manusia terhadap listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga mudah diubah menjadi energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan sebagainya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005). Kepuasan pelanggan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya keterampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. 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 (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

b'right PLN Batam sebagai salah satu Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Umum (PIUKU) di Batam, mempunyai misi: 1) menyediakan tenaga listrik secara efisien dan andal serta jasa lainnya dalam bidang energi untuk meningkatkan kualitas hidup dan ekonomi masyarakat melalui pelayanan yang terbaik dan bertumpu pada sumber daya manusia; 2) berkomitmen kuat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan di wilayah kerja b'right PLN Batam yang meliputi Pulau Batam, Rempang dan Galang bahkan interkoneksi kelistrikan Batam-Bintan.

Salah satu cara untuk mengetahui pencapaian misi tersebut adalah dengan melakukan *Customer Satisfaction Survey* (CSS) sehingga diperoleh *Customer Satisfaction Index* (CSI). Peningkatan mutu pelayanan pelanggan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan, salah satu cara untuk mengetahuinya adalah mendengarkan pendapat dan masukan dari pelanggan itu sendiri mengenai produk dan layanan yang selama ini telah diberikan, mengetahui sejauh mana persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan sangatlah penting. Oleh karena itu, b'right PLN Batam perlu mengukur Kepuasan (*Satisfaction*), ketidakpuasan (*Unsatisfaction*), Loyalitas (*Loyalty*), dan kerekatan (*Engagement*) pelanggan secara berkesinambungan. Untuk mengetahui hal tersebut, maka b'right PLN Batam melakukan survey kepuasan, ketidakpuasan, loyalitas, dan kerekatan pelanggan pada tahun 2016.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Mendapatkan gambaran makro pencapaian kepuasan pelanggan b'right PLN Batam melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sebagai indikasi pencapaian *quality service*.
2. Mengidentifikasi serta menentukan atribut-atribut yang menjadi sumber ketidakpuasan (*unsatisfaction*) dan ketidaksetiaan (*unloyalties*) dalam rangka penyusunan prioritas perbaikan sebagai usaha untuk mencapai *quality assurance*.
3. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan – CSI (*Customer Satisfaction Index*),
Tingkat Ketidakpuasan Pelanggan – CUI (*Customer Unsatisfaction Index*), dan
Tingkat Loyalitas Pelanggan – CLI (*Customer Loyalty Index*), dan Mengetahui
Tingkat Kerekatan pelanggan (*Customer Engagement Index*).
4. Mengetahui sumber-sumber ketidakpuasan pelanggan dalam tiap kontak layanan.

BAB 2

2.1. PROFIL PERUSAHAAN

b'right PLN Batam merupakan entitas anak PT PLN (Persero) yang bergerak dalam industri ketenagalistrikan yang berperan dalam menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum di wilayah pulau Batam dan sekitarnya. Dalam menjalankan usahanya, b'right PLN Batam melakukan penjualan tenaga listrik. Selain itu, b'right PLN Batam juga menyediakan jasa penyambungan tenaga listrik kepada pelanggan.

Visi dan misi dari b'right PLN Batam telah disesuaikan dengan perkembangan situasi dan peluang bisnis serta semangat b'right PLN Batam sebagai perusahaan yang terus menerus berupaya menuju profesionalisme yang lebih tinggi dan berorientasi profil dan sehat tanpa subsidi. Visi, misi, nilai, janji, dan motto/slogan b'right PLN Batam adalah berikut ini :

Visi b'right PLN Batam

“Menjadi perusahaan energi yang utama di Indonesia”

Misi b'right PLN Batam

“Kami menyediakan tenaga listrik secara efisien dan andal jasa lainnya dalam bidang energi untuk meningkatkan kualitas hidup dan ekonomi masyarakat melalui pelayanan yang terbaik dan bertumpu pada sumber daya manusia”

Tujuan perusahaan:

“Menyediakan tenaga listrik dan energi lainnya”

Nilai perusahaan/corporate values:

- *attentive in action/* perhatian dalam tindakan
- *brilliant in our work /* cerdas dalam pekerjaan kita

- *considerate in our thinking* / pengertian dalam pikiran kita
- *dependable in our behavior* / dapat diandalkan dalam perilaku kita

Janji perusahaan / *corporate promises*:

- *experts in this field* / ahli dalam bidangnya
- *excel in what we do* / selalu berprestasi dalam pekerjaannya
- *exceed customer satisfaction* / melampaui harapan pelanggan
- *exceptional staff* / dengan sumber daya manusia yang berprestasi
- *example for other companies* / menjadi contoh bagi para pesaing

2.2. PROSES BISNIS

Proses bisnis b'right PLN Batam dalam menyediakan tenaga listrik dilakukan secara menyeluruh (hulu-hilir) meliputi pembangkitan, transmisi dan distribusi serta ritel. Pada beberapa pelanggan besar seperti industri dan bisnis, penyaluran energi listrik dilakukan secara langsung menggunakan listrik tegangan menengah dikarenakan kebutuhan konsumen akan daya listrik yang besar. Untuk pelanggan residensial (rumah tangga), energi listrik disalurkan setelah diturunkan terlebih dahulu tegangannya di gardu distribusi dan hubungan yang jumlahnya mencapai 1.000 buah.

2.2.1. Produksi

Tenaga listrik yang diperlukan konsumen dihasilkan dari pembangkitan milik sendiri dan IPP, seperti PLTG berbahan bakar gas, PLTU berbahan bakar batubara, dan PLTD berbahan bakar minyak. Berdasarkan bahan bakar yang digunakan, produksi bahan bakar lebih banyak

menggunakan bahan bakar gas. Namun demikian penggunaan bahan bakar batubara mengalami peningkatan.

Energi listrik yang dihasilkan oleh pembangkit disalurkan dan ditransmisikan melalui jaringan SUTT (Saluran Udara Tegangan Tinggi), SUTM (Saluran Udara Tegangan Menengah) dan SKTM (Saluran Kabel Tegangan Menengah).

Walaupun sebagian dari produksi energi listriknya diperoleh melalui pembelian atau sewa dari pihak lain, produksi tenaga listrik sendiri telah mampu ditingkatkan.

2.2.2. Penjualan

Penjualan tenaga listrik menjangkau seluruh segmen pasar di wilayah pulau Batam yang dikelompokkan kedalam segmen sosial, rumah tangga, multiguna, bisnis, industri, dan pemerintah.

2.2.3. Penyambungan Pelanggan dan Penambahan Daya

Peningkatan penjualan listrik sangat dipengaruhi oleh adanya penyambungan pelanggan. Selain penyambungan pelanggan, faktor lain yang juga mempengaruhi volume penjualan listrik b'right PLN Batam adalah penambahan daya tersambung yang akan meningkatkan konsumsi listrik oleh pelanggan.

2.3. PANGSA PASAR

Secara umum b'right PLN Batam menguasai 75% pangsa pasar di pulau Batam. Sisanya sebesar 25% merupakan *captive market* untuk kawasan industri, seperti Batamindo, Panbil dan Tunas. Meskipun demikian, adanya regulasi IUPTL membuat b'right PLN di kemudian hari tidak lagi memiliki pesaing.

Prospek usaha b'right PLN Batam masih terus berkembang searah dengan perkembangan lingkungan usaha. Beberapa hal yang menjadi dasar penilaian prospek b'right PLN Batam:

2.3.1. Penerapan *free trade zone* & interkoneksi ke pulau Bintan,

diharapkan menjadi faktor pendorong pertumbuhan ekonomi yang pada akhirnya mendorong pertumbuhan kebutuhan tenaga listrik. Interkoneksi dengan sistem Bintan dapat meningkatkan peluang penjualan tenaga listrik ke pulau Bintan.

2.3.2. Penguasaan pasar karena adanya regulasi IUPTL, untuk kedepan b'right PLN Batam masih dapat meningkatkan pangsa pasar dengan mengambil alih *captive power* yang melistriki kawasan industri.

2.3.3. Pertumbuhan industri dan bisnis masih tinggi, sejalan dengan perkembangan ekonomi daerah dan pertumbuhan penduduk, sehingga peluang usaha tenaga listrik di pulau Batam masih terbuka lebar. Semakin kondusif iklim berinvestasi maka semakin cepat laju kebutuhan tenaga listrik.

2.3.4. Kepedulian *stakeholder* terhadap kelangsungan b'right PLN Batam, merupakan peluang untuk terus tumbuh dalam mengembangkan bisnis kelistrikan di pulau Batam.

2.4. STRATEGI PEMASARAN

Strategi yang dilaksanakan untuk meningkatkan pangsa pasar dilakukan b'right PLN Batam melalui penggalangan hubungan baik dengan pelanggan (*customer relationship building*). Program ini dilaksanakan bagi pelanggan prima (*existing*). Hal ini bertujuan untuk mempertahankan pelanggan potensial (*existing*) baik dari sisi volume penjualan (kWh) dan pendapatan.

Strategi lain yang juga diterapkan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan adalah *Payment Point Online Bank* (PPOB), apresiasi kepada pelanggan prima, penyampaian tagihan listrik secara otomatis dan pembenahan loket dan CIS.

Sebagai implementasi dari strategi pemasaran di atas b'right PLN Batam telah menyusun berbagai program, diantaranya adalah "GRANADA" (gratis naik daya) dan "b'right EXPRESS" (jemput bola) memberi kemudahan dan mempercepat layanan tanpa harus datang ke kantor b'right PLN Batam, cukup dengan mengirimkan permohonan melalui e-mail.

BAB 3

METODE SURVEY

Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain metode observasi atau survey, studi pustaka, dan olah data statistik. Metode observasi yaitu dilakukan dengan pengamatan langsung dan membagikan kuesioner penelitian kepada responden guna mendapatkan data berkenaan dengan kepuasan, ketidakpuasan, loyalitas, dan kerekatan pelanggan.

Pemilihan responden dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* guna mendapatkan responden yang mencakup seluruh layanan dan mencakup seluruh segmen responden.

Atribut layanan yang menjadi fokus pertanyaan dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

- Penyambungan Baru
- Penambahan Daya
- Penambahan Daya Gratis

- Penyambungan Sementara
- Kualitas Listrik
- Pencatatan kWh Meter Reguler
- Informasi Tagihan
- Pembayaran Tagihan Reguler (Bulanan)
- Pembelian Voucher Prabayar
- Informasi Gangguan/Pemadaman
- Informasi Status Layanan (*Task Progress*)
- Perubahan Nama dan Gol Tarif
- Perubahan kWh Pasca Bayar ke Prabayar (Sebaliknya)
- Respon Pengaduan
- Pemutusan Listrik Jika Telat Bayar
- Penyambungan Ulang (Pasca Bongkar Rampung)
- Berhenti Berlangganan
- Kantor Pelayanan (Customer Service)
- Call Center 123 (Quick Response)
- SMS (Call Back)
- Website (Email)
- Kemampuan Pembayaran

Kuesioner yang digunakan menggunakan modifikasi/penyempurnaan dari kuesioner tahun sebelumnya guna meningkatkan akurasi perolehan data serta efisiensi dalam penyebaran kuesioner.

Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, dimana jawaban sudah disediakan dan juga pertanyaan terbuka dimana jawaban adalah respon subjektif dari responden.

Desain kuesioner dibuat dengan menggunakan skala Likert untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan pada masing-masing atribut sekaligus memberikan point penilaian responden pada setiap atribut layanan dan juga pandangan responden terhadap atribut layanan yang ada.

Skala respon/penilaian responden

- a. Untuk jawaban “tidak memuaskan” (TM) diberi score 1
- b. Untuk jawaban “kurang memuaskan” (KM) diberi score 2
- c. Untuk jawaban “cukup memuaskan” (CM) diberi score 3.
- d. Untuk jawaban “memuaskan” (M) diberi score 4
- e. Untuk jawaban “sangat memuaskan” (SM) diberi score 5

Skala harapan/persepsi/pandangan responden

- a Untuk jawaban “sangat tidak penting/ sangat tidak setuju” diberi score 1
- b Untuk jawaban “kurang penting/ kurang setuju” diberi score 2
- c Untuk jawaban “cukup penting/ cukup setuju” diberi score 3.
- d Untuk jawaban “penting/setuju” diberi score 4
- e Untuk jawaban “sangat penting/sangat setuju” diberi score 5

Penelitian ini mengukur CSI atau Indeks Kepuasan Pelanggan b’right PLN Batam, CUI Atau Indeks Ketidakpuasan pelanggan b’right PLN Batam, CLI atau Indeks Loyalitas Pelanggan b’right PLN Batam dan CEI atau indeks kerekatan pelanggan b’right PLN Batam.

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) merupakan persentase jumlah responden yang merasa memuaskan dan sangat memuaskan ditambah dengan sistem point penilaian atribut layanan berdasarkan skor pada setiap jawaban responden.

Indeks Ketidakpuasan Pelanggan (CUI) merupakan persentase jumlah responden yang merasa tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan ditambah dengan sistem point penilaian atribut layanan berdasarkan skor pada setiap jawaban responden.

Indeks Loyalitas Pelanggan merupakan persentase responden yang memberikan rekomendasi terhadap PLN b'right sebagai bentuk kepedulian pelanggan terhadap b'right

PLN Batam.

Indeks Kerekatan Pelanggan merupakan persentase jumlah responden yang menyatakan pernah pada setiap atribut layanan sebagai bentuk keterlibatan responden terhadap atribut layanan yang ada.

BAB 4

PROFIL RESPONDEN

4. 1.SEGMEN KATEGORI RESPONDEN

Dari 281.639 jumlah populasi target survey adalah sejumlah 812 responden dengan toleransi keberhasilan sebesar 98% (toleransi sampling errornya 2% dengan rincian sebagai berikut: Tabel

4.1.1. Segmen Responden

No	Panel Respoden	Jumlah
1.	Pra Survey	38
2.	Sosial	38
3.	Rumah Tangga (R) Pascabayar	270
4.	Rumah Tangga (R) Pra Bayar	50
5.	Bisnis	233
6.	Industri (I)	150
7.	Pemerintah (P)	23
8.	Multiguna (M)	10

Total	812
--------------	------------

*Pengambilan jumlah sampel sesuai dengan TOR

4.2. RESPONDEN PER LAYANAN

Tabel. 4.2.1. Responden Per Atribut Layanan

Atribut layanan	Frekuensi Responden	Persentase
Penyambungan Baru	281	35.1
Penambahan Daya	180	22.5
Penambahan Daya Gratis	46	5.75
Penyambungan Sementara	59	7,38
Kualitas Listrik	749	97
Pencatatan kWh Meter Reguler (Bulanan)	616	77
Informasi Tagihan	294	36.75
Pembayaran Tagihan Reguler (Bulanan)	615	76.9
Pembelian Voucher Prabayar	191	23.9
Informasi Gangguan/Pemadaman	512	64
Informasi Status Layanan	180	22.5
Perubahan Nama dan Gol Tarif	87	10.9
Perubahan kWh Pasca Bayar ke Prabayar	59	7.4
Respon Pengaduan	324	40.5

Pemutusan Listrik Jika Telat Bayar	86	10.8
Penyambungan Ulang (Pasca Bongkar Rampung)	56	7
Berhenti Berlangganan	41	5.12
Kantor Pelayanan	475	59.4
Call Center 123	172	21.5
SMS	101	12,6
Website	108	13.5

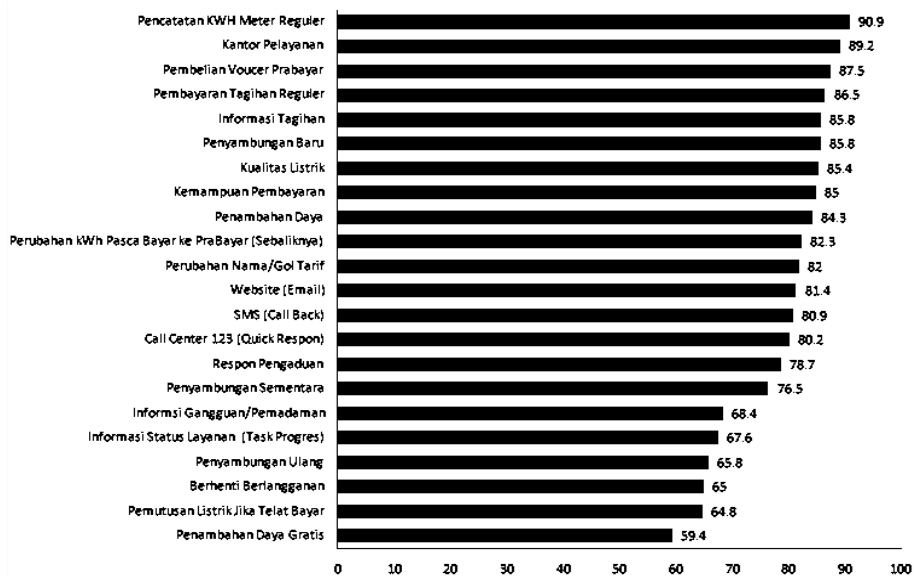
Berdasarkan Tabel 4.2.1. diketahui bahwa mayoritas responden merasakan kepuasan terhadap pelayanan b'right PLN Batam berkenaan dengan atribut layanan Kualitas Listrik (97%), layanan Pencatatan kWh Meter Bulanan (77%), dan seterusnya.

BAB 5

INDEKS KEPUASAN, INDEKS KETIDAKPUASAN, INDEKS LOYALITAS DAN INDEKS KEREKATAN PELANGGAN

5.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

Indeks kepuasan pelanggan diperoleh dengan menghitung respon responden terhadap seluruh segmen layanan yang diberikan oleh b'right PLN Batam yang menyatakan memuaskan dan sangat memuaskan serta skor penilaian yang diberikan dengan rentang skor 4 dan 5.

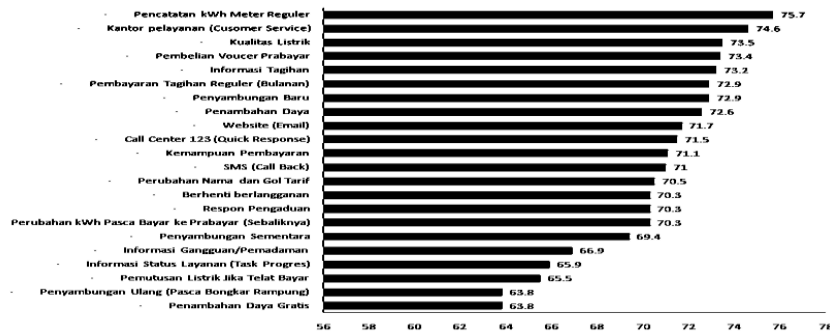


Gambar 5.1.1. Uraian Kepuasan Pelanggan per Jenis Atribut Layanan

Pada Gambar 5.1.1. di atas, dapat dilihat responden berkenaan dengan apa yang dirasakan terhadap keseluruhan atribut layanan dimana gambar tersebut menunjukkan bahwa kepuasan terendah adalah pada penambahan daya gratis, dan kepuasan tertinggi yang dirasakan pelanggan adalah pada pencatatan kWh Meter Reguler. Secara keseluruhan, indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan b'right PLN Batam berada pada tingkat 83.5 %. Hal ini memberi arti bahwa 83.5% pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh b'right PLN Batam.

Berdasarkan gambar di atas juga diperoleh informasi bahwa terdapat 13 atribut layanan yang berada di bawah indeks rata-rata. Adapun atribut layanan tersebut adalah penambahan daya gratis, pemutusan listrik jika telat bayar, berhenti berlangganan, penyambungan ulang, informasi status layanan, informasi gangguan, penyambungan sementara, quick respon, SMS (Call Back), Website, Perubahan nama/ gol tarif, perubahan kWh Meter pasca bayar ke prabayar (sebaliknya). Terhadap atribut layanan tersebut diperlukan perbaikan mutu layanan guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai/bobot point dari kepuasan yang dirasakan responden terhadap pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5.1.2. Uraian Point Kepuasan Pelanggan per Jenis Atribut Layanan

Pada Gambar 5.1.2. di atas, dapat dilihat penilaian responden berkenaan dengan kepuasan yang dirasakan terhadap keseluruhan atribut layanan. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan b'right PLN Batam berada pada tingkat 70.5 %.

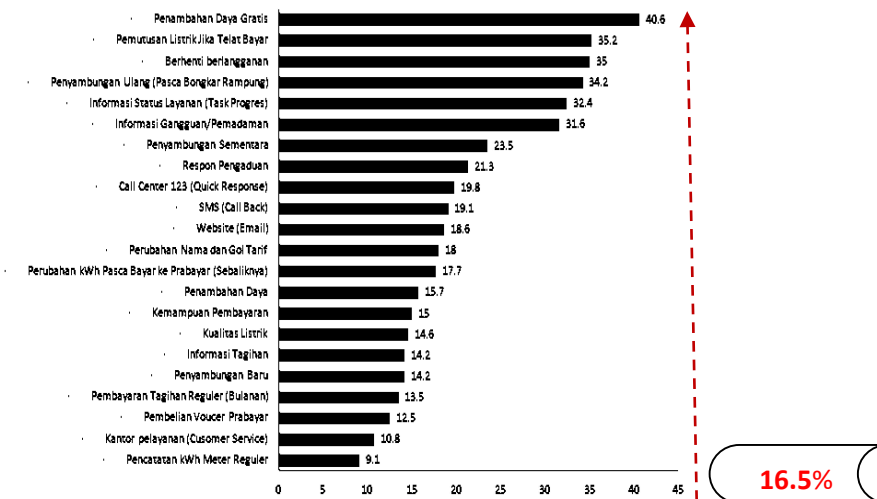
Tabel. 5.1.1. Uraian Kepuasan Pelanggan per Segmen Pelanggan

Kategori Pelanggan	% Kepuasan	Point Kepuasan
Sosial	75.5	66.6
Rumah Tangga Pasca Bayar	85.9	69.4
Rumah Tangga Prabayar	84.9	68.6
Bisnis	93.3	66.2
Industri	82.1	71.2
Pemerintah	71.1	71.2
Multiguna	51.3	66.6
Rata-Rata	83.5	70.5

Ditinjau dari segmen pelanggan, yang perlu mendapat perhatian adalah pelanggan yang memiliki indeks kepuasan di bawah rata-rata, yaitu Multiguna, Pemerintah, Industri, dan Sosial.

5.2. INDEKS KETIDAKPUASAN PELANGGAN

Gambar 5.2.1 Uraian Ketidakpuasan Pelanggan per Atribut Layanan



Pada Gambar 5.2.1. di atas, diperoleh informasi bahwa ketidakpuasan terbesar yang dirasakan pelanggan terletak pada atribut layanan penambahan daya gratis dan ketidakpuasan terendah terletak pada atribut layanan pencatatan kWh Meter Reguler. Terdapat konsistensi antara ketidakpuasan dengan urutan kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap jenis layanan yang diterima.

Secara keseluruhan ketidakpuasan terhadap atribut layanan yang diberikan b'right PLN Batam berada pada indeks 16.5%. Hal ini memiliki arti bahwa 16.5% pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel. 5.2.1. Uraian Ketidakpuasan Pelanggan per Segmen Pelanggan

Kategori Pelanggan	% Ketidakpuasan
Sosial	25.0
Rumah Tangga Pasca Bayar	14.1
Rumah Tangga Prabayar	15.1
Bisnis	6.7
Industri	17.9
Pemerintah	28.9
Multiguna	48.7
Rata-rata Keseluruhan	16.5

Ditinjau dari segmen pelanggan, yang perlu mendapat perhatian adalah pelanggan Multiguna, Pemerintah, Industri, dan Sosial. Segmen pelanggan tersebut memiliki indeks ketidakpuasan di atas rata-rata. Pengukuran indeks ketidakpuasan dilakukan dengan menggunakan jenis layanan yang sama dengan yang digunakan pada waktu mengukur indeks kepuasan. Indeks ketidakpuasan dihitung dari respon pelanggan terhadap atribut layanan yang diberikan b'right PLN Batam dengan menyatakan tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan.

5.3. INDEKS LOYALITAS PELANGGAN

Tabel 5.3.1. Uraian Loyalitas Pelanggan

Kategori Pelanggan	% Loyalitas
Sosial	78
Rumah Tangga Pasca Bayar	81
Rumah Tangga Prabayar	85
Bisnis	77
Industri	72
Pemerintah	85

Multiguna	83
Rata-rata Keseluruhan	80.1

Indeks loyalitas pelanggan diperoleh dari rekomendasi yang diberikan oleh pelanggan sebagai bentuk kepedulian pelanggan terhadap b'right PLN Batam. Loyalitas pelanggan segmen kategori rumah tangga prabayar dan pemerintah relatif lebih tinggi dibanding segmen lain, namun perbedaan antar segmen tidak terlalu menyolok.

5.4. INDEKS KEREKATAN PELANGGAN

Tabel 5.4.1. Uraian Kerekatan Pelanggan

Kategori Pelanggan	% Engagement
Sosial	62.5
Rumah Tangga Pasca Bayar	57.3
Rumah Tangga Prabayar	53.6
Bisnis	55.2
Industri	65.3
Pemerintah	64.6
Multiguna	55
Rata-rata Keseluruhan	59.07

5.5. RESUME INDEKS KEPUASAN, KETIDAKPUASAN, LOYALITAS DAN KEREKATAN PELANGGAN

Tabel 5.5.1. Resume CSI, CUI, CLI dan CEI

	Indeks Tahun 2016
Kepuasan Pelanggan (CSI)	83.5%
Ketidakpuasan Pelanggan (CUI)	16.5%
Loyalitas Pelanggan (CLI)	80.1 %
Kerekatan Pelanggan (CEI)	59.07%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kepuasan pelanggan berada pada indeks 83.5%, ketidakpuasan pelanggan berada pada indeks 16.5%, loyalitas pelanggan berada pada indeks 80.1% dan kerekatan pelanggan berada pada indeks 59.07%.

Tabel 5.5.2. Atribut Layanan dan Segmen Pelanggan yang Memperoleh Nilai Tertinggi pada Masing Masing Indikator

Indikator	Atribut/Segmen	Indeks
Kepuasan Tertinggi	Pencatatan kWh Meter Reguler	90.9 %
Ketidakpuasan Tertinggi	Penambahan Daya Gratis	40,6%
Pelanggan Paling Loyal	Gol. Rumah Tangga dan Pemerintah	85%
Kerekatan Pelanggan Paling Tinggi	Gol. Industri	65.3%

Secara keseluruhan, kepuasan tertinggi pelanggan berada pada atribut layanan pencatatan kWh Meter Reguler dengan indeks 90.9% dan ketidakpuasan tertinggi pelanggan terletak pada atribut layanan penambahan daya gratis dengan indeks 40.6%. Untuk pelanggan yang paling loyal terletak pada golongan pelanggan rumah tangga dan industri dengan indeks 85% sedangkan kerekatan pelanggan tertinggi terletak pada golongan pelanggan industri dengan indeks 65.3%.

BAB 6

ANALISIS RESPON PELANGGAN

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh b'right PLN Batam, maka diperlukan analisis terhadap penyebab ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Analisis respon pelanggan menghasilkan informasi berkenaan

tentang hal-hal yang memerlukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

6.1. SKOR DAN POINT KEPUASAN PELANGGAN

Guna melihat tingkat kepuasan dan ketidakpuasan secara lebih akurat, maka digunakan skor kepuasan pelanggan. Skor kepuasan dihitung berdasarkan skor dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden untuk selanjutnya dikonversi ke dalam bentuk point.

Untuk jawaban “tidak memuaskan” (TM) diberi score 1

Untuk jawaban “kurang memuaskan” (KM) diberi score 2

Untuk jawaban “cukup memuaskan” (CM) diberi score 3. Untuk jawaban “memuaskan” (M) diberi score 4

Untuk jawaban “sangat memuaskan” (SM) diberi score 5

Indikator	Skor RataRata	Point	Kategori
Pencatatan kWh Meter Reguler (Bulanan)	3.79	75.7	Memuaskan
Kantor Pelayanan	3.73	74.6	Memuaskan
Pembelian Voucher Prabayar	3.67	73.4	Memuaskan
Informasi Tagihan	3.66	73.2	Memuaskan
Penyambungan Baru	3.65	72.9	Memuaskan
Pembayaran Tagihan Reguler (Bulanan)	3.64	72.9	Memuaskan
Penambahan Daya	3.63	72.6	Memuaskan
Call Center 123	3.58	71.5	Memuaskan

Website	3.58	71.7	Memuaskan
Kemampuan Pembayaran	3.56	71.1	Memuaskan
SMS	3.55	71	Memuaskan
Perubahan Nama dan Gol Tarif	3.53	70.5	Memuaskan
Perubahan kWh Pasca Bayar ke Prabayar	3.52	70.3	Memuaskan
Respon Pengaduan	3.52	70.3	Memuaskan
Berhenti Berlangganan	3.52	70.3	Memuaskan
Penyambungan Sementara	3.48	69.4	Cukup Memuaskan
Informasi Gangguan/Pemadaman	3.34	66.9	Cukup Memuaskan
Informasi Status Layanan	3.3	65.9	Cukup Memuaskan
Pemutusan Listrik Jika Telat Bayar	3.23	65.5	Cukup Memuaskan
Penyambungan Ulang (Pasca Bongkar Rampung)	3.2	63.8	Cukup Memuaskan
Penambahan Daya Gratis	3.12	63.8	Cukup Memuaskan
Analisis Keseluruhan Dimensi	3.53	70.5	Memuaskan

Tabel 6.1.1. Skor dan Point Kepuasan Pelanggan

Pada Tabel 6.1.1 di atas, diperoleh informasi bahwa seluruh layanan memperoleh skor kepuasan di atas nilai 3, hal ini memiliki arti bahwa tidak satupun jenis layanan yang memperoleh skor tidak memuaskan atau sangat tidak memuaskan.

Tabel di atas memberikan informasi mengenai 9 layanan yang memiliki skor kepuasan berada di bawah rata-rata, yaitu perubahan kWh pascabayar ke prabayar, respon pengaduan, berhenti berlangganan, penyambungan sementara, informasi gangguan/pemadaman, informasi status layanan, pemutusan listrik jika telat bayar, penyambungan ulang (Pasca Bongkar Rampung) dan penambahan daya gratis.

6.2. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PERUBAHAN kWh PASCABAYAR KE PRABAYAR

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan perubahan kWh Pascabayar ke Prabayar (sebaliknya).

Tabel 6.2.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan Perubahan kWh Pascabayar ke Prabayar (sebaliknya).

Item	Respon Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.56	71.7	Memuaskan	3.50	70	Penting
b. Kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi	3.45	69	Cukup Memuaskan	3.33	66.7	Cukup Penting
c. Kejelasan perhitungan tagihan sebelum dan sesudah perubahan	3.52	70.3	Memuaskan	3.33	66.7	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.51	70.2	Memuaskan			

Berdasarkan Tabel 6.2.1. di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kemudahan persyaratan administrasi permohonan adalah penting dengan point 70 dan merasa memuaskan dengan point 71.7, pelanggan berpandangan bahwa kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi adalah cukup penting dengan point 66.7 dan merasa cukup memuaskan dengan point 69, pelanggan berpandangan bahwa kejelasan perhitungan tagihan sebelum dan sesudah perubahan adalah cukup penting dengan point 66.7 dan merasa memuaskan dengan point 70.3.

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Kemudahan registrasi pengaduan	3.54	70.8	Memuaskan	3.93	75	Penting
b. Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.51	70.2	Memuaskan	3.75	71.4	Penting
c. Kejelasan Konfirmasi/ <i>call back</i>	3.5	70	Memuaskan	3.71	67.1	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.52	70.4	Memuaskan			

Point yang perlu mendapat perhatian lebih ialah pada point **kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi** disebabkan pada point tersebut skor yang diperoleh berada di bawah rata-rata.

6.3. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PENGADUAN

Tabel 6.3.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan respon pengaduan.

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kemudahan registrasi pengaduan adalah penting dengan point 75 dan merasa memuaskan dengan point 70.8, pelanggan berpandangan bahwa kecepatan penyelesaian pengaduan adalah penting dengan point 71.4 dan merasa memuaskan dengan point 70.2, pelanggan berpandangan bahwa kejelasan konfirmasi/ *call back* adalah cukup penting dengan point 67.1 dan merasa memuaskan dengan point 70.

Point yang perlu mendapat perhatian lebih adalah point **kecepatan penyelesaian aduan** dan **kejelasan konfirmasi/*call back*** disebabkan kedua point ini memiliki skor di bawah rata-rata.

6.4. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN BERHENTI BERLANGGANAN

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan berhenti berlangganan.

Tabel 6.4.1.Respon Pelanggan terhadap Layanan Berhenti Berlangganan

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Persyaratan/ administrasi permohonan	3.55	70.9	Memuaskan	3.67	73.3	Penting
b. Pengembalian UJL	3.55	70.9	Memuaskan	3.50	70	Penting
c. Penutupan hutang/ tunggakan	3.45	70.9	Memuaskan	3.33	66.7	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.52	70.4	Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa persyaratan/ administrasi permohonan adalah penting dengan point 73.3 dan merasa memuaskan dengan point 70.9, pelanggan berpandangan bahwa pengembalian UJL adalah penting dengan point 70 dan merasa memuaskan dengan point 70.9, pelanggan berpandangan bahwa penutupan hutang/tunggakan adalah cukup penting dengan point 66.7 dan merasa memuaskan dengan point 70.9.

Point yang perlu mendapat perhatian lebih ialah point **Penutupan hutang/ tunggakan** disebabkan point ini memiliki skor di bawah rata-rata.

6.5. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan penyambungan sementara.

Tabel 6.5.1.Respon Pelanggan terhadap Layanan Penyambungan Sementara

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Kemudahan persyaratan	3.56	71.1	Memuaskan	3.67	73.3	Penting
b. Kejelasan informasi biaya (sama dengan pembayaran)	3.52	70.4	Memuaskan	3.50	70	Penting
c. Lama waktu pemasangan 1 sampai 15 hari	3.44	68.9	Cukup Memuaskan	3.50	70	Penting
d. Informasi Pemasangan kWh Meter dari petugas	3.37	67,4	Cukup Memuaskan	3.50	70	Penting
Total Keseluruhan	3.48	69.6	Cukup Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kemudahan persyaratan adalah penting dengan point 70 dan merasa memuaskan dengan point 71.1, pelanggan berpandangan bahwa kejelasan informasi biaya adalah penting dengan point 70 dan merasa

memuaskan dengan point 70.4, pelanggan berpandangan bahwa lama waktu pemasangan 1 sampai 15 hari adalah penting dengan point 70 dan merasa cukup memuaskan dengan point 67.4, pelanggan berpandangan bahwa Informasi Pemasangan kWh Meter dari petugas adalah penting dengan point 70 dan merasa cukup memuaskan dengan point 67.4.

6.6. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN INFORMASI GANGGUAN/PEMADAMAN

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan informasi gangguan/ pemadaman.

Tabel 6.6.1.Respon Pelanggan terhadap Layanan Informasi Gangguan/Pemadaman

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Kecepatan informasi	3.36	67.3	Cukup Memuaskan	3.62	67.7	Cukup Penting
b. Ketepatan informasi	3.36	67.1	Cukup Memuaskan	3.62	70	Penting
c. Kemudahan mengakses Media Informasi	3.30	66.1	Cukup Memuaskan	3.64	67.7	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.34	66.8	Cukup Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kecepatan informasi adalah cukup penting dengan point 67.7 dan merasa cukup memuaskan dengan point 67.3, pelanggan berpandangan bahwa ketepatan informasi adalah penting dengan point 70 dan merasa cukup memuaskan dengan point 67.1, pelanggan berpandangan bahwa kemudahan mengakses media informasi adalah cukup penting dengan point 67.7 dan merasa cukup memuaskan dengan point 66.1

6.7. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN INFORMASI STATUS LAYANAN

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan informasi status layanan.

Tabel 6.7.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan Informasi Status Layanan

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Kemudahan mengetahui status layanan	3.32	66.4	Cukup Memuaskan	3.61	67.7	Cukup Penting
b. Ketepatan informasi status layanan	3.28	65.5	Cukup Memuaskan	3.83	73	Penting
c. Kemudahan mengakses Media Layanan	3.28	65.5	Cukup Memuaskan	3.70	70	Penting
Total Keseluruhan	3.29	65.8	Cukup Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kemudahan mengetahui status layanan adalah cukup penting dengan point 67.7 dan merasa cukup memuaskan dengan point 66.4, pelanggan berpandangan bahwa ketepatan informasi status layanan adalah penting dengan point 73 dan merasa cukup memuaskan dengan point 65.5, pelanggan berpandangan bahwa kemudahan mengakses media layanan adalah penting dengan point 70 dan merasa cukup memuaskan dengan point 65.5.

6.8. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PEMUTUSAN LISTRIK JIKA TELAT BAYAR

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan pemutusan listrik jika telat melakukan pembayaran.

Tabel 6.8.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan Pemutusan Listrik jika Telat Bayar

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Toleransi waktu pemutusan	3.25	65.1	Cukup Memuaskan	3.17	48.3	Kurang Penting
b. Kecepatan waktu penyambungan kembali	3.30	65.8	Cukup Memuaskan	3.25	55	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.28	65.6	Cukup Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa toleransi waktu pemutusan adalah kurang penting dengan point 48.3 dan merasa cukup memuaskan dengan point 65.1, pelanggan berpandangan bahwa kecepatan waktu penyambungan kembali adalah cukup penting dengan point 55 dan merasa cukup memuaskan dengan point 65.8.

6.9. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PENYAMBUNGAN ULANG (PASCA BONGKAR RAMPUNG)

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan penyambungan ulang pasca bongkar rampung.

Tabel 6.9.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan Penyambungan Ulang (Pasca Bongkar Rampung)

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori
a. Persyaratan/ administrasi permohonan	3.20	63.8	Cukup Memuaskan	3.25	62.5	Cukup Penting
b. Kecepatan penyambungan di lokasi	3.20	63.8	Cukup Memuaskan	3.25	62.5	Cukup Penting
Total Keseluruhan	3.2	64	Cukup Memuaskan			

Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa persyaratan/ administrasi permohonan adalah cukup penting dengan point 62.5 dan merasa cukup memuaskan dengan point 63.8, pelanggan berpandangan bahwa kecepatan penyambungan di lokasi adalah cukup penting dengan point 62.5 dan merasa cukup memuaskan dengan point 63.8.

6.10. ANALISIS RESPON TERHADAP LAYANAN PENAMBAHAN DAYA GRATIS

Berikut dijabarkan respon pelanggan terhadap layanan penambahan daya gratis.

Tabel 6.10.1. Respon Pelanggan terhadap Layanan Penambahan Daya Gratis

Item	Perasaan Pelanggan			Persepsi Pelanggan		
	Skor Ratarata	Point	Kategori	Skor Ratarata	Point	Kategori

a. Kemudahan persyaratan	3.19	63.8	Cukup Memuaskan	4.00	80	Penting
b. Keringanan biaya sesuai promosi	3.38	67.5	Cukup Memuaskan	4.00	80	Penting
c. Kecepatan perubahan daya di lokasi	3.00	60	Cukup Memuaskan	4.00	80	Penting
Total Keseluruhan	3.19	63.8	Cukup Memuaskan			

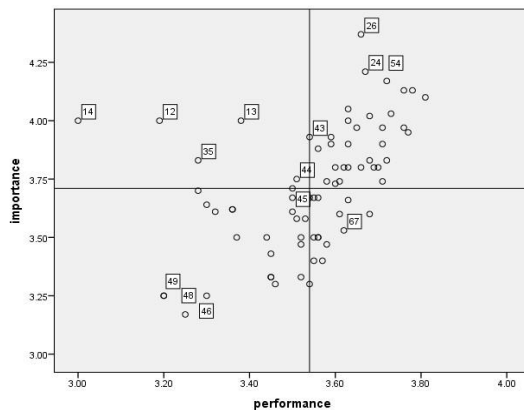
Berdasarkan tabel di atas diketahui pelanggan berpandangan bahwa kemudahan persyaratan adalah penting dengan point 80 dan merasa cukup memuaskan dengan point 63.8, pelanggan berpandangan bahwa keringanan biaya sesuai promosi adalah penting dengan point 80 dan merasa cukup memuaskan dengan point 67.5, pelanggan berpandangan bahwa kecepatan perubahan daya di lokasi adalah penting dengan point 80 dan merasa cukup memuaskan dengan point 60.

6.11. ANALISIS IMPORTANCE - PERFORMANCE

Importance Performance Analysis digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode analisis *Importance Performance* akan menghasilkan penilaian yang berbeda-beda pada masing-masing kuadran dalam bentuk diagram kartesius *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan (Y) dan tingkat perasaan pelanggan (X) langkah berikutnya adalah memasukkan nilai rata-rata tersebut ke dalam masing-masing kuadran dalam matrik *Importance- performance*, Untuk menempatkan posisi, diperlihatkan garis pembagi berdasarkan nilai total rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 3.63 Dan nilai total rata-rata tingkat perasaan pelanggan (X) yaitu sebesar 3,53. Untuk lebih jelasnya,

mengenai posisi masing- masing variable penentu kualitas pelayanan dapat dilihat pada gambar berikut :



Matrik Importance-Performance

Matrik *Importance-Performance* terbagi ke dalam empat kuadran. Masing- masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Penjelasan mengenai posisi masing-masing item penentu kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (item dan no item dapat dilihat dalam table analisis gap dibawah) :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah wilayah yang memuat item yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya, item-item ini belum sesuai seperti yang diharapkan sehingga item yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Adapun item-item tersebut adalah no 14, 12, 35, 13,44,43

1. item No 14. Kecepatan perubahan daya dilokasi pada indikator penambahan daya gratis dirasa pelanggan sangatlah penting namun pelayanan yang ditampilkan dirasa masih kurang sehingga untuk pelayanan ini perlu menjadi prioritas dalam upaya mengatasinya
2. item no 12. Kemudahan persyaratan pada indikator penambahan daya gratis dirasa penting oleh pelanggan namun pelayanan yang ditampilkan masih dirasa kurang oleh pelanggan

3. item no 35. Ketepatan informasi status layanan pada indikator informasi status layanan (task progress) dirasa pelanggan sangatlah penting namun masih dirasa kurang dalam hal pelayanan yang dirasakan.
4. No 13. Keringanan biaya sesuai promosi dirasa pelanggan sangatlah penting namun masih dirasa kurang oleh pelanggan sehingga perlu lebih diperhatikan kembali
5. No 44. Kecepatan penyelesaian aduan pada indikator call center 123 (Quick Response) dirasa pelanggan sangatlah penting namun kecepatan respon yang diberikan masih dirasa kurang.
6. No 33. Kemudahan mengakses media informasi dirasa pelanggan sangatlah penting namun kemudahan tersebut belum dirasakan maksimal oleh pelanggan,

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan wilayah yang memuat item-item yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan. Item-item yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena akan menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pelanggan. Item-item yang termasuk dalam kuadran B adalah no 43,37,50,15,5,65,4,9,25,8,28,6,30,55,1,22,21,23,53,24,26. Sebagai contoh pada item no 26. Kenyamanan fasilitas Bank/Kantor Pos (ATM, Edc, E-Banking, transfer) sangatlah penting dan perlu dipertahankan dan dapat menjadi produk unggulan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat item-item yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan item-item yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil. Item yang termasuk dalam kuadran C adalah no 45,42,60,16,68, 39,,18,32,34, 36,47,17,41, 5,22,31,73,7 2,33,48,49,46. Sebagai contoh pada item no 46 mengenai toleransi waktu pemutusan pada indikator pemutusan listrik jika telat bayar dimana pelanggan merasa penting namun dapat memaklumi pemutusan tersebut.

No Item	Item	Skor Rata-rat
21	Keteraturan waktu pencatatan	3.8
23	Penampilan petugas (seragam, rapi, sopan,	3.8
1	Finforormmaulir timf)ud ah dipahami/diisi	3.77
22	Keakuratan angka pencatatan	3.8
53	Penampilan petugas (ramah dan rapih)	3.8
19	Kestabilan tegangan	3.7
54	Sistem Antrian	3.7
55	Kejelasan informasi/edukasi petugas	3.7
56	Informasi keberadaan kantor pelayanan	3.7
69	Kesesuaian tarif dan kualitas listrik	3.7
70	Pelanggan biasa membayar tanggal $\leq$ tanggal	3.7
30	Kemudahan pengisian token di Kwh Meter	3.7
6	Formulir mudah dipahami/diisi	3.6
2	Kemudahan persyaratan	3.6
29	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN	3.7
57	Sikap pelayanan operator (ramah, tanggap,	3.7
24	Media informasi tagihan (web, telp, SMS)	3.7
8	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	3.6
26	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos	3.7
25	Waktu informasi tagihan	3.7
3	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	3.6
7	Kemudahan persyaratan	3.6
27	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN	3.6
28	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos	3.6
71	Transparansi perhitungan tagihan	3.6
20	Frekuensi pemadaman	3.6
67	Penjelasan informasi (lengkap, tepat, akurat)	3.6
10	Informasi perubahan daya dari petugas	3.61
58	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.6
11	Perubahan tagihan sesuai perubahan daya real	3.6
64	Kemudahan registrasi	3.6
4	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.5
9	Lama waktu perubahan 1 sampai 15 hari	3.5
59	Kecepatan respon aduan	3.6

66	Respon jawaban 24 jam	3.6
64	Keakuratan informasi	3.6
5	Informasi Pemasangan KWH Meter dari	3.5
15	Kemudahan persyaratan	3.6
40	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.6
74	Adanya Pembayaran diluar ketentuan umum	3.6
74	Adanya Pembayaran diluar ketentuan umum	3.6
50	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.6
51	Pengembalian UJL	3.6
63	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.6
37	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.5
43	Kemudahan registrasi pengaduan	3.5
62	Kemudahan registrasi	3.5
38	Kecepatan tindakan perubahan	3.5
16	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	3.5
42	Kejelasan perhitungan tagihan sebelum dan	3.5
68	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.5
39	kejelasan perhitungan perubahan Daya & Gol.	3.5
44	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.5
45	Kejelasan Konfirmasi/ callback	3.5
60	Kecepatan menyelesaikan pengaduan	3.5
61	Konfirmasi penyelesaian	3.5
72	Kompensasi jika ada pemadaman listrik	3.5
41	Kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi	3.5
52	Penutupan hutang/ tunggakan	3.5
73	Toleransi angsuran / penundaan pembayaran	3.5
17	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.4
13	Keringanan biaya sesuai promosi	3.4
18	Informasi Pemasangan KWH Meter dari petugas	3.4
31	Kecepatan informasi	3.4
32	Ketepatan informasi	3.4
34	Kemudahan mengetahui status layanan	3.3
33	Kemudahan mengakses Media Informasi	3.3
47	Kecepatan waktu penyambungankembali	3.3
35	Ketepatan informasi status layanan	3.3
36	Kemudahan mengakses Media Layanan	3.3
46	Toleransi waktu pemutusan	3.3

48	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.2
49	Kecepatan penyambungan di lokasi	3.2
12	Kemudahan persyaratan	3.2
14	Kecepatan perubahan daya di lokasi	3

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan wilayah yang memuat item-item yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan namun dirasa memuaskan oleh pelanggan. Adapun item-item yang termasuk dalam kuadran D adalah no 69,20,58,40,29,71,67,51,57,10,59,10,66,62,8

Urutan Tingkat yang Dirasakan Pelanggan dan Harapan Pelanggan a.

Urutan Tingkat yang Dirasakan Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa menurut tingkat yang dirasakan pelanggan yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,8 adalah keteraturan pencatatan dan penampilan petugas (seragam, rapi, sopan, informative) yang terletak pada item no 21 dan 23, hal ini menunjukkan item tersebut peranannya sangat penting. Sedangkan kualitas pelayanan menurut tingkat yang dirasakan pelanggan yang mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 3 adalah kecepatan perubahan daya di lokasi pada indikator penambahan daya gratis BP.

b. Urutan Tingkat Harapan Pelanggan

26	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos (ATM, EDC, e-banking, transfer)	4.4
24	Media informasi tagihan (web, telp, SMS)	4.2
54	Sistem Antrian	4.2
23	Penampilan petugas (seragam, rapi, sopan,	4.1
53	Penampilan petugas (ramah dan rapih)	4.1
21	Keteraturan waktu pencatatan	4.1
3	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	4.05

19	Kestabilan tegangan	4
2	Kemudahan persyaratan	4.02
12	Kemudahan persyaratan	4
13	Keringanan biaya sesuai promosi	4
14	Kecepatan perubahan daya di lokasi	4
27	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN	4
22	Keakuratan angka pencatatan	4
25	Waktu informasi tagihan	4
56	Informasi keberadaan kantor pelayanan	4
1	Formulir mudah dipahami/diisi	3.95
4	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.93
43	Kemudahan registrasi pengaduan	3.9
7	Kemudahan persyaratan	3.9
9	Lama waktu perubahan 1 sampai 15 hari	3.9
70	Pelanggan biasa membayar tanggal ≤ tanggal	3.9
5	Informasi Pemasangan KWH Meter dari	3.88
35	P _K ^{et} e _u p _{ga} ata ^s n informasi status layanan	3.8

55	Kejelasan informasi/edukasi petugas	3.8
57	Sikap pelayanan operator (ramah, tanggap,	3.8
6	Formulir mudah dipahami/diisi	3.8
8	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	3.8
11	Perubahan tagihan sesuai perubahan daya	3.8
20	Frekuensi pemadaman	3.8
28	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos	3.8
30	Kemudahan pengisian token di Kwh Meter	3.8
44	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.8
58	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.7
59	Kecepatan respon aduan	3.7
69	Kesesuaian tarif dan kualitas listrik	3.7
64	Kemudahan registrasi	3.7
45	Kejelasan Konfirmasi/ callback	3.7
36	Kemudahan mengakses Media Layanan	3.7
15	Kemudahan persyaratan	3.7
37	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.7
50	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.7
61	Konfirmasi penyelesaian	3.7
71	Transparansi perhitungan tagihan	3.7

33	Kemudahan mengakses Media Informasi	3.6
31	Kecepatan informasi	3.6
32	Ketepatan informasi	3.6
34	Kemudahan mengetahui status layanan	3.6
60	Kecepatan menyelesaikan pengaduan	3.6
10	Informasi perubahan daya dari petugas	3.6
29	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN (tunai)	3.6
38	Kecepatan tindakan perubahan	3.6
39	kejelasan perhitungan perubahan Daya & Gol.	3.6
67	Penjelasan informasi (lengkap, tepat, akurat)	3.5
16	Kejelasan informasi biaya (sama dengan	3.5
17	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.5
18	Informasi Pemasangan KWH Meter dari	3.5
40	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.5
51	Pengembalian UJL	3.5
74	Adanya Pembayaran diluar ketentuan umum	3.5
74	Adanya Pembayaran diluar ketentuan umum	3.5
66	Respon jawaban 24 jam	3.5
68	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.5
73	Toleransi angsuran / penundaan pembayaran	3.4
63	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.4
64	Keakuratan informasi	3.4
41	Kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi	3.3
42	Kejelasan perhitungan tagihan sebelum dan	3.3
52	Penutupan hutang/ tunggakan	3.3
62	Kemudahan registrasi	3.3
72	Kompensasi jika ada pemadaman listrik	3.3
47	Kecepatan waktu penyambungankembali	3.3
48	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.3
49	Kecepatan penyambungan di lokasi	3.3
46	Toleransi waktu pemutusan	3.2

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa menurut tingkat yang harapan pelanggan yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,4 adalah Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor

Pos (ATM, EDC, e-banking, transfer) yang terletak pada item no 26, dan pada nilai rata-rata 4,2 adalah harapan pelanggan mengenai Media informasi tagihan (web, telp, SMS) dan sistem antrian pada no item 24 dan 54 hal ini menunjukkan item tersebut peranannya sangat penting. Sedangkan pelayanan menurut tingkat harapan pelanggan yang mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu 3,2 adalah toleransi waktu pemutusan.

6.12. ANALISIS GAP

Tingkat kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dirasakan dan diharapkan (Irawan, 2002). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap variabelvariabel penentu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar, maka dapat dilihat dari tingkat kesenjangan antara tingkat yang diharapkan dengan tingkat yang dirasakan. Apabila tingkat yang dirasakan pada suatu variabel bernilai lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan maka dapat dikatakan pelayanan sudah sangat memuaskan sebaliknya jika tingkat dirasakan lebih rendah daripada tingkat yang diharapkan, maka pelanggan kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada analisis gap kemungkinan untuk munculnya nilai gap positif sangat kecil, karena sebagian besar nilai gap yang dihasilkan pasti bernilai negatif. Akan tetapi ada nilai toleransi yang menyatakan jika semakin kecil nilai negatifnya maka semakin baik, biasanya sebuah perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik pasti memiliki nilai gap yang lebih kecil dari – 1,0 atau $< -1,0$. (Irawan, 2002).

Nilai Gap = nilai rata – rata tingkat dirasakan – nilai rata – rata tingkat diharapkan.

No	Item	Kondisi		Nilai GAP
		Rata Rata Dirasakan	Rata-Rata Diharapkan	

1	Formulir mudah dipahami/diisi	3.77	3.95	-0.18
2	Kemudahan persyaratan	3.68	4.02	-0.34
3	Kejelasan informasi biaya (sama dengan pembayaran)	3.63	4.05	-0.42
4	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.59	3.93	-0.34
5	Informasi Pemasangan KWH Meter dari petugas	3.56	3.88	-0.32
6	Formulir mudah dipahami/diisi	3.69	3.80	-0.11
7	Kemudahan persyaratan	3.63	3.90	-0.27
8	Kejelasan informasi biaya (sama dengan pembayaran)	3.66	3.80	-0.14
9	Lama waktu perubahan 1 sampai 15 hari	3.59	3.90	-0.31
10	Informasi perubahan daya dari petugas	3.61	3.60	0.01
11	Perubahan tagihan sesuai perubahan daya real	3.60	3.80	-0.2
12	Kemudahan persyaratan	3.19	4.00	-0.81
13	Keringanan biaya sesuai promosi	3.38	4.00	-0.62
14	Kecepatan perubahan daya di lokasi	3.00	4.00	-1
15	Kemudahan persyaratan	3.56	3.67	-0.11
16	Kejelasan informasi biaya (sama dengan pembayaran)	3.52	3.50	0.02
17	Lama waktu pemasangan 4 sampai 15 hari	3.44	3.50	-0.06
18	Informasi Pemasangan KWH Meter dari petugas	3.37	3.50	-0.13
19	Kestabilan tegangan	3.73	4.03	-0.3
20	Frekuensi pemadaman	3.62	3.80	-0.18
21	Keteraturan waktu pencatatan	3.81	4.10	-0.29
22	Keakuratan angka pencatatan	3.76	3.97	-0.21
23	Penampilan petugas (seragam, rapi, sopan, informatif)	3.78	4.13	-0.35
24	Media informasi tagihan (web, telp, SMS)	3.67	4.21	-0.54
25	Waktu informasi tagihan	3.65	3.97	-0.32

26	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos (ATM, EDC, e-banking, transfer)	3.66	4.37	-0.71
27	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN (tunai)	3.63	4.00	-0.37
28	Kenyamanan Fasilitas Bank/ Kantor Pos (ATM, EDC, e-banking, transfer)	3.63	3.80	-0.17
29	Kenyamanan Fasilitas loket Kantor PLN (tunai)	3.68	3.60	0.08
30	Kemudahan pengisian token di Kwh Meter	3.7	3.80	-0.1
31	Kecepatan informasi	3.36	3.62	-0.26
32	Ketepatan informasi	3.36	3.62	-0.26
33	Kemudahan mengakses Media Informasi	3.3	3.64	-0.34
34	Kemudahan mengetahui status layanan	3.32	3.61	-0.29
35	Ketepatan informasi status layanan	3.28	3.83	-0.55
36	Kemudahan mengakses Media Layanan	3.28	3.70	-0.42
37	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.54	3.67	-0.13
38	Kecepatan tindakan perubahan	3.53	3.58	-0.05
39	kejelasan perhitungan perubahan Daya & Gol. Tarif	3.51	3.58	-0.07
40	Kemudahan persyaratan admin permohonan	3.56	3.50	0.06
41	Kecepatan perubahan kWh Meter di lokasi	3.45	3.33	0.12
42	Kejelasan perhitungan tagihan sebelum dan sesudah perubahan	3.52	3.33	0.19
43	Kemudahan registrasi pengaduan	3.54	3.93	-0.39
44	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.51	3.75	-0.24
45	Kejelasan Konfirmasi/ callback	3.5	3.71	-0.21
46	Toleransi waktu pemutusan	3.25	3.17	0.08
47	Kecepatan waktu penyambungankembali	3.3	3.25	0.05

48	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.2	3.25	-0.05
49	Kecepatan penyambungan di lokasi	3.2	3.25	-0.05
50	Persyaratan/ administrasi permohonan	3.55	3.67	-0.12
51	Pengembalian UJL	3.55	3.50	0.05
52	Penutupan hutang/ tunggakan	3.45	3.33	0.12
53	Penampilan petugas (ramah dan rapih)	3.76	4.13	-0.37
54	Sistem Antrian	3.72	4.17	-0.45
55	Kejelasan informasi/edukasi petugas	3.72	3.83	-0.11
56	Informasi keberadaan kantor pelayanan	3.71	3.97	-0.26
57	Sikap pelayanan operator (ramah, tanggap, jelas, cepat)	3.68	3.83	-0.15
58	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.61	3.74	-0.13
59	Kecepatan respon aduan	3.58	3.74	-0.16
60	Kecepatan menyelesaikan pengaduan	3.5	3.61	-0.11
61	Konfirmasi penyelesaian	3.5	3.67	-0.17
62	Kemudahan registrasi	3.54	3.30	0.24
63	Keaktifan layanan selama 24 jam	3.55	3.40	0.15
64	Keakuratan informasi	3.57	3.40	0.17
64	Kemudahan registrasi	3.6	3.73	-0.13
66	Respon jawaban 24 jam	3.58	3.47	0.11
67	Penjelasan informasi (lengkap, tepat, akurat)	3.62	3.53	0.09
68	Kecepatan penyelesaian pengaduan	3.52	3.47	0.05
69	Kesesuaian tarif dan kualitas listrik	3.71	3.74	-0.03
70	Pelanggan biasa membayar tanggal ≤ 20 setiap bulan	3.71	3.90	-0.19
71	Transparansi perhitungan tagihan	3.63	3.66	-0.03
72	Kompensasi jika ada pemadaman listrik	3.46	3.30	0.16
73	Toleransi angsuran / penundaan pembayaran	3.45	3.43	0.02
74	Adanya Pembayaran diluar ketentuan umum	3.56	3.50	0.06

Berdasarkan tabel analisis tingkat kesenjangan diatas, terlihat secara umum bahwa kinerja atribut yang digunakan masih berada dibawah harapan responden. Hal ini sesuai dengan hasil yang ditunjukkan pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang mana untuk item pertanyaan yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi dalam hal pelayanan, sehingga kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dapat diminimalisir. Penyesuaian dan sinkronisasi antara hasil perhitungan analisis Gap dengan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat memberikan informasi secara lebih rinci item indikator yang sesuai pada masing masing kuadran sehingga dapat menjadi salah satu landasan dalam pengambilan kebijakan

BAB 7 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survey secara keseluruhan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 83.5% dengan bobot point 70.5; indeks ketidakpuasan pelanggan sebesar 16.5%; indeks loyalitas pelanggan 80.1%; dan indeks kerekatan pelanggan 59.07%.
2. Terdapat rentang yang cukup jauh antara indeks kepuasan dengan point nilai kepuasan pelanggan dimana pada indeks kepuasan didapatkan angka 83.5 % responden merasa puas namun dengan bobot nilai kepuasan hanya mencapai 70.5. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian mengenai berbagai kemungkinan penyebab perbedaan bobot point dengan indeks kepuasan yang ada.

3. Nilai indeks dan bobot point kepuasan pelanggan berada pada kategori memuaskan, namun masih diperlukan berbagai perbaikan dan peningkatan mutu layanan pada beberapa atribut layanan yang menurut respon pelanggan masih di bawah rata-rata atau lebih rendah dibandingkan dengan nilai indeks, diantaranya adalah penambahan daya gratis, pemutusan listrik jika telat bayar, berhenti berlangganan, penyambungan ulang, informasi status layanan, informasi gangguan, penyambungan sementara, quick respon, SMS (*Call Back*), Website, Perubahan nama/ gol tarif, perubahan kWh Meter pasca bayar ke prabayar (sebaliknya).
4. Segmen kategori pelanggan yang memerlukan perhatian lebih yaitu Multiguna, Pemerintah, Industri, dan Sosial dimana segmen pelanggan tersebut memiliki indeks ketidakpuasan di atas rata-rata dibanding dengan segmen kategori pelanggan yang lain.
5. Loyalitas pelanggan tertinggi berada pada golongan pelanggan rumah tangga dan pemerintah dengan nilai 85% dan kerekatan tertinggi berada pada golongan Industri dengan nilai 65.3%.
6. Ditemukan beberapa atribut layanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih guna meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu perubahan kWh pascabayar ke prabayar, respon pengaduan, berhenti berlangganan, penyambungan sementara, informasi gangguan/pemadaman, informasi status layanan, pemutusan listrik jika telat bayar, penyambungan ulang (pasca bongkar rampung) dan penambahan daya gratis.

BAB 8 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan, kami merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Diperlukan adanya sosialisasi media layanan yang digunakan sehingga layanan yang diberikan secara maksimal dapat dimanfaatkan oleh pelanggan.
2. Perlu mempertimbangkan proporsionalitas jumlah sampel survey sesuai golongan pelanggan agar diperoleh hasil yang lebih rasional dan objektif.
3. Diperlukan adanya penilaian per kategori pelanggan dengan indikator dan konten yang berbeda pada setiap kategori pelanggan sehingga jarak indeks kepuasan dengan bobot point kepuasan yang didapatkan semakin dekat. Dengan demikian potret kepuasan pelanggan yang dihasilkan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
4. Diperlukan adanya pelatihan khusus bagi setiap sumberdaya pelaksana layanan baik dalam hal peningkatan kompetensi maupun pendekatan psikologis sehingga memaksimalkan pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan b'right PLN Batam.

BAB 9 PENUTUP

Survey yang dilaksanakan untuk tahun 2016 ini merupakan kerjasama praktisi dan akademisi. Dengan demikian hasilnya diharapkan dapat memandu metode survey yang menerapkan prinsip penelitian tanpa meninggalkan unsur kemanfaatan praktisi guna dapat meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan.

Tujuan utama dari survey ini adalah untuk mendapatkan indeks kepuasan konsumen dan beberapa indeks lainnya, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dimasa yang akan datang.

Hasil survey ini menggambarkan gambaran umum kinerja b'right PLN Batam terkait dengan respon pelanggan yang dalam waktu panjang berpengaruh pada perkembangan perusahaan dan pendapatan (profit).

Lebih lanjut, analisis respon pelanggan memberikan informasi berkenaan dengan point ketidakpuasan pelanggan secara lebih detail yang tentunya akan berguna sebagai masukan dalam perbaikan layanan di berbagai aspek dan faktor terkait dengan atribut layanan.

Tiada gading yang tak retak, demikian pula dengan proses dan hasil survey ini pasti masih terdapat banyak kekurangan. Semoga dengan setiap kekurangan yang ada tidak mengurangi kemanfaatan yang dihasilkan dan dapat menjadi pelajaran bagi perbaikan mutu survey di masa yang akan datang.

KEPUSTAKAAN

- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Boyd, Walker, Larreche. 2000. **Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global**. Jilid I. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat. Cetakan Empat. Jakarta.
- Ghozali, I. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Penerbit Badan Penerbit UNDIP
- Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Kirom, B. 2012. **Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen**. Jakarta: Penerbit Pustaka Reka Cipta
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba
- Nasution, Ade Parlaungan. "Peran dan Kompetensi Kemampuan Pemerintah terhadap Perkembangan Ekonomi dan Kesejahteraan Masyarakat di Kota Batam." *DIMENSI* 3.1 (2016).
- Rangkuti, F. 2002. **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Term Of Reverences Pelaksanaan Survey. 2016. Batam Visi dan Misi b'right PLN Batam

[View publication stats](#)