

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan pada pada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden yang berkaitan dengan tingkat kinerja dan kepentingan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang disebar seluruhnya atau 100 responden dinyatakan kembali dan terisi secara lengkap, sehingga total sampel yang diolah dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Data yang diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas pelayanan jasa meliputi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap pada PT. PLN (Persero) APJ Klaten. Analisis data tersebut meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis gap, dan analisis diagram kartesius serta strategi-strategi yang penting yang perlu dilakukan oleh Pihak manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Pedan.

#### **4.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang dibahas. Pada bagian ini akan dikemukakan hasil analisis deskripsi yang meliputi karakteristik responden (umur, jenis kelamin, golongan pelanggan dan tingkat pendapatan).

##### **4.1.1. Analisis Karakteristik Responden**

###### **1) Umur**

Umur seseorang merupakan faktor yang dapat menentukan penilaian konsumen karena pengetahuan, pandangan, pengalaman dan keyakinan sehingga

akan mempengaruhi persepsi dalam menentukan obyek. Tabel 4.1 menunjukkan usia responden.

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	9	9.0%
31 - 35 tahun	17	17.0%
36 - 40 tahun	19	19.0%
41 - 45 tahun	25	25.0%
46 - 50 tahun	15	15.0%
> 50 tahun	15	15.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari data di atas menunjukkan bahwa responden yang menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan sebesar 9% berusia kurang dari 30 tahun, sebesar 17% berusia 31 – 35 tahun, sebesar 19% berusia 36-40 tahun, sebesar 25% berusia 41 – 45 tahun, sebesar 15% berusia 46 – 50 tahun dan sebesar 15% berusia lebih dari 50 tahun.

## 2). Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok pria dan wanita. Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	66	66.0%
Wanita	34	34.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 66% responden berjenis kelamin pria dan 44% responden berjenis kelamin wanita.

### 3. Golongan Pelanggan

Golongan pelanggan menunjukkan status sosial mereka serta jenis penggunaan PLN apakah untuk rumah tangga, bisnis atau industri. Deskriptif tentang golongan pelanggan dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Golongan Pelanggan**

Golongan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Rumah Tangga	59	59.0%
Bisnis	30	30.0%
Industri	11	11.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari Tabel 4.3 diketahui bahwa sebesar 59% pelanggan adalah golongan pelanggan rumah tangga, sebesar 30% termasuk golongan bisnis dan sebesar 11% golongan industri.

### 4. Pendapatan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh frekuensi data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Pendapatan Responden**

Tingkat Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< Rp.2.000.000	47	47.0%
Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000	21	21.0%
Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000	15	15.0%
Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000	6	6.0%
Rp.3.600.000 - Rp.4.000.000	6	6.0%
> Rp.4.000.000	5	5.0%
Total	100	100.0%

Sumber : Data primer diolah, 2016

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebesar 47% tingkat pendapatan responden kurang dari Rp.2.000.000, sebesar 21% berpendapatan antara antara Rp.2.100.000 - Rp.2.500.000, sebesar 15% berpendapatan antara Rp.2.600.000 - Rp.3.000.000, sebesar 6% berpendapatan antara Rp.3.100.000 - Rp.3.500.000, sebesar 6% responden berpendapatan antara Rp.3.600.000 - Rp.4.000.00 dan sebesar 5% responden berpendapatan lebih dari Rp.4.000.000.

## **4.2. Uji Instrumen Penelitian**

### **4.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini mengukur sejauh mana butir-butir dalam instrumen penelitian (kuesioner) telah memiliki hasil jawaban yang valid. Uji validitas dilakukan pada butir-butir pertanyaan mengenai tingkat kepentingan yang ditunjukkan pada Tabel 4.5 dan validitas tentang pertanyaan kinerja yang ditunjukkan dengan Tabel 4.6. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan hasil koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) dengan r tabel pada tingkat kesalahan 5%. Berpedoman pada jumlah responden sebanyak 100 maka dapat ditentukan nilai r tabel sebesar 0,196. Hasil uji validitas dapat ditunjukkan berikut :

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja**

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Tangible	TA1	0.800	0.196	Valid
	TA2	0.733	0.196	Valid
	TA3	0.743	0.196	Valid
reliability	RE1	0.806	0.196	Valid
	RE2	0.709	0.196	Valid
	RE3	0.803	0.196	Valid
Responsiveness	RES1	0.736	0.196	Valid
	RES2	0.648	0.196	Valid
	RES3	0.712	0.196	Valid
	RES4	0.730	0.196	Valid
Assurance	AS1	0.815	0.196	Valid
	AS2	0.789	0.196	Valid
	AS3	0.752	0.196	Valid
Emphaty	EM1	0.782	0.196	Valid
	EM2	0.719	0.196	Valid
	EM3	0.702	0.196	Valid
	EM4	0.796	0.196	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa apabila nilai koefisien korelasi *product moment* ( $r_{xy}$ ) lebih besar daripada nilai r tabel (0,196) maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas seperti pada Tabel 4.5 diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi pada 17 item pertanyaan kepentingan lebih besar dari r tabel (0,196), maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepentingan**

Dimensi	Indikator	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Tangible	TA1	0.799	0.196	Valid
	TA2	0.770	0.196	Valid
	TA3	0.837	0.196	Valid
reliability	RE1	0.755	0.196	Valid
	RE2	0.817	0.196	Valid
	RE3	0.782	0.196	Valid
Responsiveness	RES1	0.767	0.196	Valid
	RES2	0.749	0.196	Valid
	RES3	0.730	0.196	Valid
	RES4	0.700	0.196	Valid
Assurance	AS1	0.770	0.196	Valid
	AS2	0.813	0.196	Valid
	AS3	0.695	0.196	Valid
Emphaty	EM1	0.798	0.196	Valid
	EM2	0.604	0.196	Valid
	EM3	0.761	0.196	Valid
	EM4	0.747	0.196	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2016.

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa apabila nilai koefisien korelasi product moment ( $r_{xy}$ ) lebih besar daripada nilai r tabel (0,196) maka butir tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas seperti pada Tabel 4.6 diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi pada 17 item pertanyaan kinerja lebih besar dari r tabel (0,196), maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Pengujian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Hasil uji reliabilitas pertanyaan tentang kinerja Hotel dan Kepentingan konsumen, dapat diringkas sebagaimana yang tersaji dalam Tabel 4.7 berikut ini.

**Tabel 4.7**

**Hasil pengujian reliabilitas**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Koef. Alpha Cronbach		Nilai Kritis	Keterangan
	Kepentingan	Kinerja		
Tangible	0.722	0.626	0.6	Handal
Reliability	0.687	0.663	0.6	Handal
Responsiveness	0.719	0.666	0.6	Handal
Assurance	0.635	0.690	0.6	Handal
Emphaty	0.704	0.741	0.6	Handal

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti Tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Alpha Cronbach'pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6 (Nunally dalam Ghozali,2005), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

**4.3. Analisis Penilaian Variabel Penelitian**

Berdasarkan apa yang telah dikumpulkan berupa tanggapan dari responden yang direkapitulasi, kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil penilaian responden terhadap kinerja dan kepentingan pada kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Berikut ini disajikan oleh responden hasil analisis deskriptif berdasarkan jawaban yang diberikan atas dasar pernyataan dalam kuesioner. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai sifat (karakteristik) obyek dari data tersebut. Dalam menjelaskan analisis deskriptif ini didasarkan pada nilai rata-rata, dengan ketentuan sebagai berikut :

Nilai tertinggi : 5

Nilai terendah : 1

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Nilai mean antara 1,00 s/d 1,80	: Sangat tidak baik / Sangat Rendah
Nilai mean antara 1,81 s/d 2,60	: Tidak baik / Rendah
Nilai mean antara 2,61 s/d 3,40	: Cukup
Nilai mean antara 3,41 s/d 4,20	: Baik / Tinggi
Nilai mean antara 4,21 s/d 5,00	: Sangat Baik / Sangat Tinggi

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada kualitas pelayanan adalah sebesar 3,33 dan termasuk dalam kriteria yang cukup baik. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang cukup terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kinerja tertinggi terjadi pada dimensi Tangible memiliki penilaian yaitu sebesar 3,42. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi tangible merupakan dimensi yang paling besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi Reliability dengan penilaian sebesar 3,34 (cukup baik), dimensi responsiveness dengan rata-rata 3,31 (cukup baik), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,32 (cukup baik), dan terakhir dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,28 (cukup baik).

**Tabel 4.8**

**Analisis Kinerja pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan**

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kinerja	Kinerja	Keterangan
	<b>Dimensi Tangible</b>		
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern	3.46	Baik
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan professional	3.44	Baik
3	Ruang kantor PLN nyaman dan bersih	3.35	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.42</b>	<b>Baik</b>

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kinerja	Kinerja	Keterangan
	<b>Dimensi Reliability</b>		
4	Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan	3.46	Baik
5	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas	3.32	Cukup Baik
6	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal	3.23	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.34</b>	<b>Cukup Baik</b>
	<b>Dimensi Responsiveness</b>		
7	Petuga PLN selalu cepat melayani pelanggan	3.39	Cukup Baik
8	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan	3.36	Cukup Baik
9	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang	3.26	Cukup Baik
10	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan	3.23	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.31</b>	<b>Cukup Baik</b>
	<b>Dimensi Assurance</b>		
11	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik	3.38	Cukup Baik
12	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan	3.22	Cukup Baik
13	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3.26	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.28</b>	<b>Cukup Baik</b>
	<b>Dimensi Emphaty</b>		
14	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.35	Cukup Baik
15	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik	3.39	Cukup Baik
16	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan	3.21	Cukup Baik
17	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	3.31	Cukup Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.32</b>	<b>Cukup Baik</b>
	<b>Rata-rata Kualitas Pelayanan</b>	<b>3.33</b>	<b>Cukup Baik</b>

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,98 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang tinggi terhadap kepentingan konsumen terhadap kualitas

pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Kepentingan tertinggi terjadi pada dimensi reliability memiliki penilaian yaitu sebesar 4,08 (tinggi). Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling besar diharapkan oleh konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi responsiveness dengan rata-rata sebesar 4,05 (tinggi), dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,94 (Tinggi), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 3,92 (tinggi), dan terakhir dimensi tangible dengan penilaian sebesar 3,90.

**Tabel 4.9**

**Analisis Kepentingan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan**

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kepentingan	Kepentingan	Keterangan
	<b>Dimensi Tangible</b>		
1	PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern	3.84	Tinggi
2	Penampilan karyawan PLN rapi dan professional	3.94	Tinggi
3	Ruang kantor PLN nyaman dan bersih	3.92	Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.90</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>Dimensi Reliability</b>		
4	Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan	4.21	Sangat Tinggi
5	Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas	4.09	Tinggi
6	Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal	3.94	Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.08</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>Dimensi Responsiveness</b>		
7	Petuga PLN selalu cepat melayani pelanggan	4.02	Tinggi
8	Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan	4.22	Sangat Tinggi
9	Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang	3.94	Tinggi
10	Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan	4.04	Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>4.05</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>Dimensi Assurance</b>		
11	PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik	3.90	Tinggi
12	PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan	4.03	Tinggi

No	Dimensi dan Item Pertanyaan Kepentingan	Kepentingan	Keterangan
13	Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3.91	Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.94</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>Dimensi Emphaty</b>		
14	Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	3.84	Tinggi
15	Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik	4.08	Tinggi
16	Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan	3.88	Tinggi
17	Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	3.86	Tinggi
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.92</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>Rata-rata Kualitas Pelayanan</b>	<b>3.98</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Data primer diolah, 2016

#### 4.4. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada jasa tersebut. Langkah ini adalah menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) perusahaan dan penilaian Kepentingan. Sebagai sumbu X adalah Performance (Kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah Kepentingan pelanggan.

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari seluruh tingkat kepentingan konsumen

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

Sehingga dapat ditentukan besarnya skor rata-rata tersebut sebagai berikut :

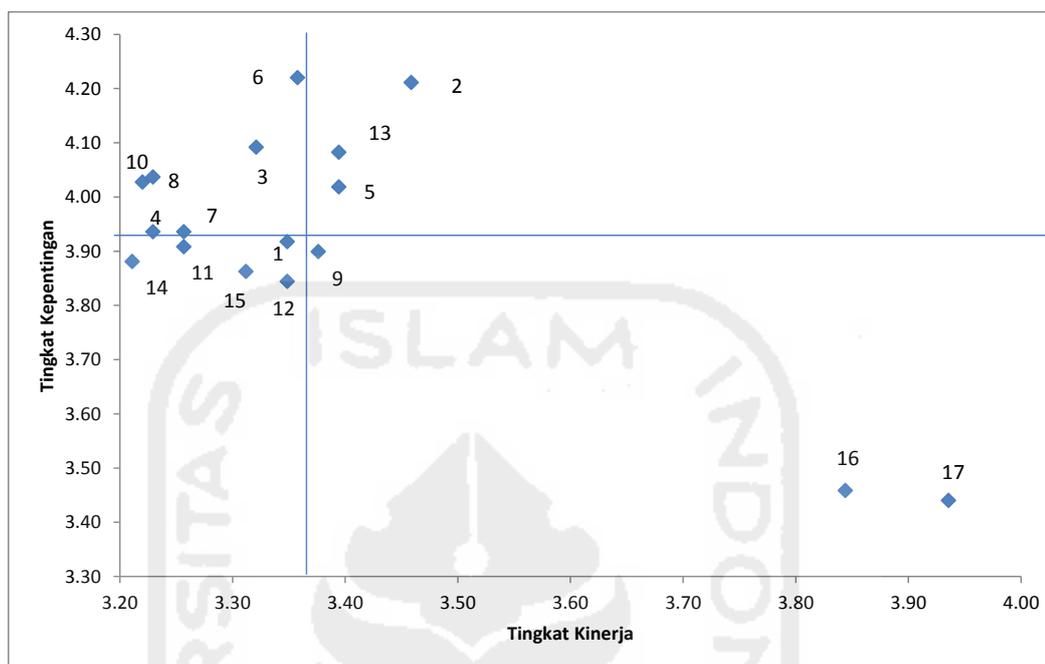
$$\bar{X} = \frac{3,46+3,44+3,35+ \dots + 3,31}{19} = 3,33$$

$$\bar{Y} = \frac{3,84+3,94+3,92+ \dots + 3,86}{19} = 3,98$$

Hasil perhitungan Analisis Diagram Kartesius pada pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 di atas.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kinerja sebesar 3,33 dan rata-rata nilai kepentingan adalah sebesar 3,98. Selanjutnya angka rata-rata kinerja dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata kepentingan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. Dalam menggambarkan diagram kartesius akan terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran A yaitu untuk item yang nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk Kuadran B, yaitu item-item yang memiliki nilai kinerja diatas 3,33 dan nilai kepentingannya diatas 3,98. Untuk kuadran C yaitu item yang memiliki nilai kinerja kurang dari 3,33 dan nilai kepentingannya kurang dari 3,98. Sedangkan pada kuadran D berisi item-item yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,33 tetapi nilai kepentingannya kurang dari 3,98. Selanjutnya dari data

yang diperoleh pada tabel 4.8 dan Tabel 4.9 diatas dapat digambarkan diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 4.1**

**Diagram Kartesius kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten**

Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1. Kuadran A**

Kuadran A adalah kuadran prioritas utama, yang menunjukkan bahwa kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen lebih rendah dari kepentingan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal. Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan,

karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Untuk kasus diatas variabel-variabel yang ada dalam kuadran 1 adalah :

- a) Variabel 3 yaitu Ruang kantor PLN nyaman dan bersih
- b) Variabel 4 yaitu Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan
- c) Variabel 6 yaitu Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal
- d) Variabel 7 yaitu Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan
- e) Variabel 8 yaitu Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan
- f) Variabel 10 yaitu Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan

## **2. Kuadran B**

Kuadran B adalah kuadran yang dipertahankan, menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut. Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran 2 ini adalah :

- a) Variabel 2 yaitu Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional
- b) Variabel 5 yaitu Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas
- c) Variabel 13 yaitu Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan

## **3. Kuadran C**

Kuadran C adalah kuadran dengan prioritas rendah yang menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat kepentingan konsumen rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi konsumen ketika menggunakan kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten. Variabel yang ada pada kuadran ini adalah :

- a) Variabel 1 yaitu PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern
- b) Variabel 11 yaitu PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik
- c) Variabel 12 yaitu PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan
- d) Variabel 14 yaitu Petugas PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
- e) Variabel 15 yaitu Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik

#### **4. Kuadran D**

Kuadran D adalah kuadran yang berlebihan yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen akan kinerja faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan. Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut pelanggan sangat baik,

tetapi variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tidak begitu tinggi.

Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

- f) Variabel 9 yaitu Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang
- g) Variabel 16 yaitu Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan
- h) Variabel 17 yaitu Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian

#### **4.5. Pembahasan Hasil Penelitian**

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pada kualitas pelayanan adalah sebesar 3,33 dan termasuk dalam kriteria yang cukup baik dan rata-rata rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,98 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas, karena tingkat kepentingan pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja kualitas pelayanan.

Adapun strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan pemetaan berdasarkan koordinat kartesius, untuk memberikan penilaian mana saja yang menjadi atribut prioritas, atribut yang sudah baik, atau atribut yang berlebihan. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini meliputi Ruang kantor PLN nyaman dan bersih, Tagihan PLN akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan, Pelayanan pengaduan PLN cepat dan handal, Petugas PLN selalu cepat melayani pelanggan, Petugas PLN siap mengatasi masalah pelanggan, dan Petugas PLN punya kemauan untuk membantu pelanggan

Dengan demikian pihak pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten harus memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada keenam variabel ini yaitu dengan cara meningkatkan kondisi fisik atau pada pelayanan tangible yaitu dengan memberikan kenyamanan bagi setiap pelanggan yang datang ke kantor PLN melalui kebersihan ruangan. Pihak PLN harus dapat menjaga kebersihan ruangan terutama yang berkaitan dengan ruang pelayanan publik, misalnya dengan menempatkan petugas kebersihan yang setiap periodik membersihkan lantai atau tempat lainnya.

Begitu juga dengan pelayanan reliability atau keandalan misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengaduan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namun karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada. Pelayanan dalam pengaduan yang lambat atau kurang responsif, sehingga pelanggan harus menunggu petugas datang waktu yang cukup lama, untuk mendapatkan layanan pengaduan tersebut, menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan.

Hal ini didukung dengan pelayanan responsiveness yang masih rendah terutama dalam hal pelayanan cepat kepada pelanggan yang melakukan pengaduan, kesigapakan petugas yang masih rendah dalam mengatasi masalah pelanggan serta kemauan untuk membantu pelanggan. Terkadang petugas datang harus menunggu waktu yang tepat (menunggu pengaduan lain yang berasal dari daerah yang sama) karena lokasi pengaduan yang cukup jauh dari

kantor pelayanan, sehingga hal ini membutuhkan waktu yang lama, dalam penanganan masalah pelanggan. Seharusnya respon cepat dan segera perlu dilakukan oleh petugas lapangan yang selalu siap dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan atribut yang masuk dalam kuadran B yaitu atribut Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional, Pelanggan nyaman pemakaian listrik yang diberikan petugas dan Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Dengan demikian perusahaan harus dapat mempertahankan ketiga variabel diatas yang telah dinilai oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini memang telah dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) UPJ Pedan dengan penampilan petugas PLN yang rapi dan profesional dan didukung dengan armada yang ber lambang khusus. Penampilan petugas ini membuat pelanggan merasa yakin bahwa petugas merupakan karyawan yang profesional, sehingga mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang dialami pelanggan. Pelanggan juga merasa nyaman dalam pemakaian listrik yang diperoleh oleh petugas PLN, misalnya jika terjadi keterlambatan pembayaran rekening, petugas tidak serta merta melakukan pemutusan sambungan listrik, tetapi melalui surat pemberitahuan terlebih dahulu, bahwa untuk rekening listrik untuk bulan ini belum dibayarkan. Sedangkan untuk pelanggan yang menggunakan meteran elektronik, pelanggan juga merasa nyaman karena cukup mudah untuk mendapatkan pulsa listrik dan mudah dalam melakukan pengisian pulasanya.

Atribut yang masuk dalam kuadran C terdiri dari PLN memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern, PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik, PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan, Petugas

PLN memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan Petugas PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik. Dengan demikian perusahaan harus memberikan perhatian dan pengelolaan yang serius pada kelima variabel diatas, karena ketidakpuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Walaupun fasilitas dan perlengkapan serta peralatan yang digunakan oleh petugas sudah modern, namun dalam penggunaannya petugas belum sepenuhnya memanfaatkan sarana yang ada, mungkin karena masalahnya belum dirasa kompleks sehingga masih menggunakan cara-cara lama. Sebagai contoh masih banyak petugas yang menggunakan tangga manual untuk memanjat tiang listrik dalam melakukan perbaikan jaringan, yang sebenarnya fasilitas lebih canggih sudah dimiliki oleh PLN. Dalam hal jaminan keamanan pelakaian listrik, petugas juga perlu memberikan edukasi dan sosialisasi dalam pemakaian listrik yang benar dan sesuai standar kepada setiap pelanggan, terutama pelanggan yang melakukan sambungan baru seperti menambah titik lampu, stop kontak dan lainnya agar menggunakan cara yang tepat dan menggunakan bahan sesuai standar.

Sementara atribut yang masuk di kuadran D terdiri dari Petugas PLN cepat merespon pelanggan yang datang, Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan Petugas PLN memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian. Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali ketiga variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.