

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) KOTA SEMARANG

Vanny Agung<sup>1</sup>, Widayanto<sup>2</sup>, Handojo Djoko Waloejo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Departemen Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Diponegoro

<sup>1</sup>Email: [agungvanny500@gmail.com](mailto:agungvanny500@gmail.com)

**Abstract:** *It is known that this century has plunged into the era of globalization. In this era of globalization, the mobility of information, investment, technology, resources, and industry is increasing. Therefore, the role of innovation will undoubtedly become more and more important. PLN is tasked with providing electricity for public purposes and the demand is increasing from year to year. The increasing demand for electricity as a result of improving the quality of people's welfare will also accompany the development of industry in Indonesia. This study uses explanatory research and the sampling technique used is non-probability sampling because the data obtained are only customer numbers and not in detail for the data. Incidental and purposive based on the criteria as a customer of PT. PLN (Persero) Semarang City, prepaid electricity, and willing to fill out the questionnaire. The data analysis technique used was quantitative analysis consisting of cross tabulation analysis, correlation coefficient test, simple and multiple regression analysis, coefficient of determination test, t test, and mediation test. The results showed that the service innovation variable had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Semarang.*

**Keywords:** *Service Quality; Service Innovation; Customer Satisfaction*

**Abstrak:** Diketahui bahwa abad ini sudah terjun ke era globalisasi. Pada abad globalisasi ini, mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya, dan industri semakin meningkat. Oleh karena itu, peran inovasi tidak diragukan lagi akan menjadi lebih penting dan lebih penting. PLN bertugas menyediakan listrik untuk kepentingan umum dan permintaannya meningkat dari tahun ke tahun. Meningkatnya kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat juga akan mengiringi perkembangan industri di Indonesia. Penelitian ini menggunakan explanatory research dan teknik pengambilan sampel yang digunakan non probability sampling karena data yang diperoleh hanya angka pelanggan saja dan tidak secara detail lagi untuk datanya. Insidental dan purposive berdasarkan kriteria sebagai pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang, listrik Prabayar, dan bersedia untuk mengisi kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Inovasi Layanan; Kepuasan Pelanggan

## Pendahuluan

Besarnya peran inovasi pelayanan bagi seluruh institusi publik dan swasta di era global akan mempengaruhi semua administrasi yang diberikan ke daerah setempat, dengan demikian mengembangkan kualitas bantuan lebih lanjut. Salah satu BUMN yang ikut serta dalam penataan kekuasaan, khususnya PT PLN, bertanggung jawab memberikan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan kebutuhannya terus mengalami peningkatan. Meningkatnya minat untuk kekuasaan karena bekerja pada sifat bantuan pemerintah

individu juga berjalan dengan perbaikan industri Indonesia. PLN mempunyai batasan demi terpenuhinya kebutuhan listrik yang meningkat. PLN adalah suatu usaha yang diklaim negara yang didelegasikan sebagai penyedia tenaga listrik.

Kini, seiring dengan upaya PLN untuk terus meningkatkan produktivitas layanan pasokan listriknya, setiap perusahaan harus selalu meningkatkan produktivitasnya. Mengingat banyaknya keluhan dari pelanggan kami tentang pelayanan kelistrikan kami sampai sekarang. Oleh karena itu, lebih banyak inovasi untuk menarik customer baru dan mengembangkan ikatan dengan customer yang sudah ada. Perusahaan berupaya mengembangkan ketersediaan tenaga listrik unit-unit sistem tenaga listrik, perbaikan jaringan dan menghadirkan pembaharuan produk dan fasilitas yang diterapkan seluruh layanan unit: (PPOB) dan *Automatic Meter Reading*.

Perkembangan teknologi informasi berdampak besar terhadap tumbuhnya keperluan masyarakat modern atas fasilitas yang dapat memberi akomodasi, kenyamanan dan kecepatan dalam pertukaran. Dalam masyarakat sekarang, segala sesuatu harus sederhana dan teknologi adalah inti dari semua yang kita lakukan hari ini. Menanggapi Untuk persyaratan ini, PT PLN (Persero) mengembangkan bantuan berbasis pembaharuan data disebut 'Bayar Sebelumnya' atau 'Listrik Prabayar. Kerangka kerja prabayar adalah gagasan kerangka bantuan lain dari PT. PLN, memahami misi PT PLN. PT PLN akan mempertahankan bisnis ketenagalistrikan maupun bidang berkaitan lainnya dengan penekanan pada pemenuhan customer dan investor.

Pada Januari 2008, listrik prabayar telah menjadi keputusan nomor satu individu untuk mengawasi penggunaan listrik. Listrik prabayar adalah metode untuk daya beli dan menghargainya. Sebagai voucher isi ulang yang sekarang dapat diakses di sejumlah besar counter, voucher listrik prabayar STROOM nantinya akan dapat menggapai masyarakat luas melalui kerjasama dengan bank, PT POS Indonesia maupun rekanan luar yang lain. Mutu tenaga listrik prabayar mengaplikasikan perangkat luar biasa tidak persis sama dengan mutu tenaga listrik pascabayar. Perangkat luar biasa ini biasa disebut dengan Prabayar-kWhMeter (meteran listrik) atau meteran prabayar.

PLN (Persero) selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan inovatif kepada pembeli. Menurut PT PLN (Persero), pembeli merupakan factor terpenting yang berfokus pada dimana loyalitas konsumen menyiratkan manfaat organisasi. Hal tersebut sejalan dengan: untuk dilihat sebagai asosiasi kelas atas yang menciptakan, efektif dan terpercaya dengan mengandalkan potensi manusia. Dengan adanya visi ini, ia perlu dilihat oleh klien serta mitranya sebagai asosiasi yang dapat memberikan organisasi yang mendasar, terfasilitasi, dan lengkap untuk mengelola berbagai masalah kelistrikan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?

## Kajian Teori

### Kualitas Pelayanan

Konsep mutu dipandang sebagai bagian dari pengembangan suatu barang ataupun jasa terdiri dari mutu rencana dan mutu yang tepat (Tjiptono dan Chandra, 2011:164). Kualitas rencana adalah ciri khusus dari item atau administrasi dan kualitas kesesuaian adalah proporsi seberapa baik item atau administrasi memenuhi kebutuhan atau penentuan kualitas yang ditentukan sebelumnya. Kualitas, karenanya, menyiratkan asumsi beberapa komponen dapat memenuhi asumsi pembeli. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011: 40), mutu layanan adalah keadaan yang kuat terkait dengan produk, jasa, individu, proses, dan iklim di mana kualitas masih di udara selama penyampaian administrasi publik. Konsep kualitas pelayanan publik juga telah dirumuskan oleh Yamit (2004:24), mengartikan bahwa kualitas bantuan merupakan proporsi antara harapan pembeli dengan mutu pelayanan.

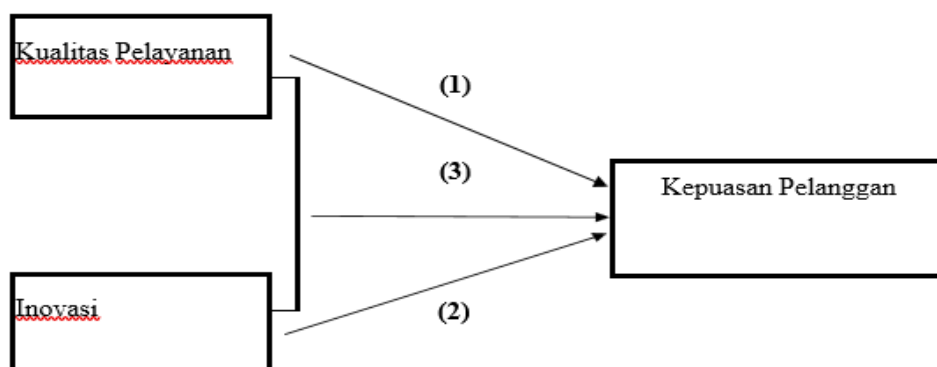
### Inovasi Layanan

Changkaew et.al (2012) Inovasi layanan didefinisikan sebagai fasilitas yang ditawarkan, cara kerja baru yang diadopsi oleh perusahaan serta pemakaian teknologi lama yang diberikan kepada pembeli untuk memuaskan keperluan mereka. Teknologi yang dimanfaatkan dalam perkembangan berikut memperlancar fasilitas yang ditawarkan kepada pembeli. Di sisi lain, Delafrooz et.al (2013), pembaharuan layanan merupakan aktivitas baru yang menciptakan layanan baru, praktik baru, atau proses dengan menambahkan nilai pada layanan yang mereka berikan. Inovasi perusahaan mengembangkan kinerja perusahaan.

### Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2012:138), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan”. Lebih lanjut Tjiptono (2011:146) “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi kinerja (hasil) produk dengan harapan”. Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan semua perusahaan.

### Hipotesis



**Gambar 1. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang terbentuk dalam penelitian ini adalah :

1. “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif kepuasan pelanggan pada PT.PLN

- (Persero) Kota Semarang”
2. “Diduga inovasi layanan berpengaruh positif kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Kota Semarang”
  3. “Diduga Kualitas Pelayanan dan Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Kota Semarang”.

## Metode Penelitian

Peneliti ini menggunakan Jenis penelitian “*explanatory study*” artinya “penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan letak variabel yang diteliti dan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, serta hipotesis yang telah diuji yang dibangun sebelumnya” (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan non probability sampling karena data yang diperoleh hanya angka pelanggan saja dan tidak secara detail lagi untuk datanya. Insidental dan purposive berdasarkan kriteria sebagai pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Semarang, listrik prabayar, dan bersedia untuk mengisi kuisioner.

Keseluruhan jawaban responden yang berhasil dihimpun kemudian diubah menjadi data kuantitatif menggunakan skala likert 1-5. Lalu dilakukan analisis data yang digunakan menggunakan analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis tabulasi silang, uji koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji mediasi dengan menggunakan software komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Setelah dilakukan beberapa tahap pengujian data menggunakan aplikasi SPSS versi 15, maka didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Penelitian**

Hubungan	Koefisien Korelasi	Koefisien Determinasi	Regresi Linear	Uji t/Uji f
Kualitas Pelayanan – Kepuasan Pelanggan	0,526	0,277	0,252	6,124
Inovasi Layanan – Keputusan Pembelian	0,114	0,13	0,598	10,065
Kualitas Pelayanan, Inovasi Layanan – Kepuasan Pelanggan	0,518	0,405	0,081 0,713	52,066

Sumber : Hasil olah data primer, 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa “variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan PT PLN (Persero)”. Hal ini dapat terlihat dari “nilai signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05”. Sebagian responden menyatakan puas dengan pelayanan PT PLN (Persero) karena beberapa alasan diantaranya pelayanannya sangat mudah, customer servicenya secara cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan serta mampu memberikan layanan terbaik saat pelanggan mengajukan keluhan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, sebab pelayanan yang baik membentuk kepuasan customer. Makin tinggi kualitas layanan yang Anda berikan, makin tinggi kepuasan customer. Ukuran kualitas

layanan harus digunakan karena konsumen menuntut utilitas dari layanan perusahaan dengan kemampuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan lain. Misalnya, jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan memenuhi harapan konsumen, konsumen akan puas, dan jika kualitasnya jauh dari harapan, konsumen akan beralih ke layanan perusahaan lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kai Chieh Hu, Mei Chieh Huang (2011) yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan pelanggan”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa “variabel inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan PT PLN (Persero)”. Hal ini terlihat dari “nilai signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05”. Responden merasa puas sebab PT PLN (Persero) mampu memberikan hal baru dalam pelayanan dan kinerja yang baik terhadap pelanggan, mampu menjaga kerahasiaan data pelanggan, memiliki itikad yang baik serta memiliki perhatian terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Inovasi layanan menjadi salah satu penentu dari kepuasan pelanggan karena kepercayaan dari pelanggan dapat memberikan kepuasan customer. Makin tinggi pula kemajuan administrasi yang diberikan kepada klien, semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen. Pelanggan perlu memajukan administrasi, baik inovasi yang digunakan maupun kerangka kerja yang melayani pembeli. Namun, jika perusahaan tidak memperbaiki layanan, pembeli akan keletihan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus memperbaiki layanan untuk mengatasi masalah pembeli.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Naveed Tahir, Irum Akhtar, dan Khaliq ur RehmanCheema (2013) dengan judul “*The Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand loyalty: A Study of the Students of Faisalabad*” yang menunjukkan bahwa “inovasi layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan customer”.

## **Kesimpulan dan Saran**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator kepuasan pelanggan yang paling penting, karena pelayanan yang baik menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan merupakan salah satu indikator kepuasan pelanggan. Karena inovasi baru yang dapat membuat pelayanan lebih mudah dan nyaman menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin baik inovasi layanan yang ditawarkan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer PT PLN (Persero) Semarang.

Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan merupakan indikator kepuasan pelanggan. Sebab inovasi baru dapat membuat pelayanan lebih mudah dan nyaman menciptakan kepuasan customer. Makin baik inovasi layanan yang ditawarkan, makin tinggi pula kepuasan customer.

Bagi PT PLN (Persero) Semarang. Usulan yang dapat diajukan kepada PT PLN (Persero) Semarang antara lain PT PLN (Persero) Semarang yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang akurat dan cepat, testimoni dan keluhan pelanggan. Salah satu hal yang harus Anda lakukan saat memiliki keluhan adalah proaktif menanyakan masalah dan menawarkan solusi agar pelanggan tetap senang dan tidak kecewa.

Adapun saran yang dapat diajukan untuk PT PLN (Persero) Semarang diantaranya PT PLN (Persero) Semarang diharapkan pembayaran token lebih efisien dari pada meteran pasca bayar. Seharusnya PLN lebih mengembangkan pelayanan tentang listrik prabayar dan untuk listrik pasca bayar harusnya di permudah seperti prabayar agar tidak ada denda jatuh tempo atau pun pencabutan meteran.

Bagi Penelitian Selanjutnya, diharapkan menambah variabel-variabel lain dengan tetap mempertimbangkan variabel yang ada pada penyajian ini sebab teori variabel kualitas pelayanan dan inovasi layanan merupakan penyebab yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Salah variabel yang dapat ditambahkan seperti variabel harga.

## Daftar Referensi

- Buchari Alma. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Essiam, Joshua Ofari. 2013. *Service Quality and Patients satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana*. Vol 5 No.28
- Eprints.radenfatah.ac.id/3279/1/DITA%20TRI%20UTAMI%20%2814190086%29.pdf
- Fandy Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*, Banyumedia, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- <http://eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf>
- <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- <https://docplayer.info/88530397-Bab-ii-gambaran-umum-perusahaan.html>
- <https://www.slideshare.net/celotehlucu82/pelayanan-publik-parasuraman>
- <http://eprints.ums.ac.id/98995/10/np%20anniesa%20%28Mnj%29.pdf>
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran* Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, 2016, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Owano, Lucy Atieno, Ondiek Alala dan Doouglas Musiega. 2014. *Relationship between Customer Service Innovation and Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank*. Vol. 16 No 6
- Repository.radenfatah.ac.id/10298/1/skripsi%20jesika.pdf
- Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA

*www.ccsenet.org/ibr International Business Research Vol. 3, No. 4; October 2010*

[www.coursehero.com/file/51522076/2012-2-00781-HM-Bab2001doc](http://www.coursehero.com/file/51522076/2012-2-00781-HM-Bab2001doc)