

PERAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA APLIKASI PLN MOBILE UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (Persero) ULP KUDUS KOTA

¹Nilapuspa Pujiati*, ²Tatiek Nurhayati

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung

*Correspondin Author:

nilapuspa@std.unissula.ac.id

Abstrak

Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi PLN Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. Magang MB-KM ini bertujuan untuk mendapatkan pengalaman secara langsung mengenai cara kerja di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota, terkait dengan pengaduan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan. Serta mendapatkan solusi berdasarkan teori dari permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan fenomena di lapangan. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota dan yang digunakan sebagai informan dalam penelitian yaitu pegawai kantor khususnya bidang administrasi dan pelayanan pelanggan. Hasil dari penelitian tersebut menemukan masalah yang muncul pada kantor ULP Kudus Kota yaitu (1) response time dan recovery time tidak dapat diketahui secara real time. (2) penanganan pengaduan pelanggan yang melebihi batasan waktu yang telah ditentukan membuat target setiap bulan tidak tercapai.

Kata Kunci: Pengaduan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

The Role of Customer Complaint Service Quality In PLN Mobile Applications To Create Customer Satisfaction PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. This MB-KM internship aims to gain hands-on experience on how to work at PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota, related to customer complaints, service quality, and employee performance. And get a solution based on the theory of the problems encountered. This research is a type of descriptive research, namely research that describes phenomena in the field. In collecting data, the authors use: interviews, observation, and documentation. The location of the research was carried out at PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota and used as informants in the research are office employees, especially in the field of administration and customer service. The results of this study found problems that arose at the ULP Kudus Kota office, namely (1) response time and recovery time could not be known in real time. (2) the handling of customer complaints that exceed the predetermined time limit makes the monthly target not achieved.

Keywords: Customer Complaints, Service Quality, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan nasional untuk kepentingan rakyat Indonesia dan kemajuannya adalah PT. PLN (Persero) di bidang pelayanan energi. Keberadaan PT. PLN penting dalam memasok listrik yang dibutuhkan masyarakat Indonesia tidak hanya terjadi pada penduduk Kudus. PT. PLN (Persero) ULP Kudus senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan listrik pelanggan dan calon pelanggan dengan pelayanan sebaik mungkin.

Akibatnya, kemampuan perusahaan untuk menjalin atau memelihara hubungan positif dengan publik baik secara langsung maupun melalui media digital bergantung pada layanannya. Saat ini, salah satu cara untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kita adalah melalui penggunaan media digital. Begitu pula dengan layanan PT. Saat ini, PLN banyak memanfaatkan media digital. Pelanggan membutuhkan layanan yang diharapkan memahami kebutuhan mereka dan segera menanggapi semua keluhan, jadi ini dilakukan.

Aplikasi digital memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. layanan melalui aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Salah satu strategi digital yang digunakan untuk mengikuti kemajuan teknologi dan memenuhi kebutuhan pelanggan adalah PLN, atau "PLN Mobile". Aplikasi Mobile Customer Service Mandiri yang dikombinasikan dengan dengan Aplikasi Pengaduan & Pengaduan Terintegrasi (APKT) dan Aplikasi Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk melakukan pengaduan dan pengaduan secara terintegrasi. Tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi dan memahami fitur-fiturnya dengan cara yang sederhana.

Pelayanan sangat penting dalam hal pengaduan, namun hal lain yang lebih penting adalah bagaimana sebuah pelayanan mempengaruhi masyarakat. Salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan penjualan adalah memberikan pelayanan yang prima, khususnya bagi pelaku usaha di industri jasa. Menurut Rohaeni & Marwa (2018) pada dasarnya manusia selalu menginginkan pemuas kebutuhan dan salah satu hal yang dapat memuaskan kebutuhan adalah pelayanan yang baik. Sering kali konsumen menjadi tidak senang dan protes apabila mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari perusahaan. Apabila ini terus terjadi akan menyebabkan berbagai kerugian terhadap keberhasilan perusahaan.

PT. PLN Persero memiliki parameter waktu dalam menangani suatu pengaduan masalah kelistrikan dengan batasan recovery time, recovery time mulai dihitung saat petugas PT. PLN Persero sampai dilokasi sesuai dengan pengaduan yang diajukan. Hal ini dilakukan agar kualitas pelayanan dari PT. PLN Persero tetap memenuhi harapan pelanggan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Pelaksanaan Yantek harus memenuhi Service Level Agreement (SLA) yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero), yaitu response time (waktu yang dihitung mulai dari laporan diterima sampai petugas tiba dilokasi gangguan) maksimal 30 menit dan recovery time (waktu yang dihitung dalam menangani gangguan) maksimal 180 menit.

Dua proses yang digunakan Yantek dalam karyanya tentang gangguan rumah disebut "menyelesaikan gangguan" dan "menutup gangguan". Pekerja lapangan memecahkan

gangguan menggunakan proses pemecahan gangguan. Proses pengawasan Supervisor Teknis (monitoring) pekerjaan pekerja lapangan merupakan proses penutupan gangguan. Proses meredam gangguan dilakukan dengan memperhatikan bagaimana petugas lapangan merespon gangguan.

Akibat kendala tersebut, response time dan recovery time tidak dapat diketahui secara real time sehingga Supervisor Teknik dan Koordinator Yantek tidak dapat melakukan teguran kepada tenaga kerja lapangan secara langsung apabila ada response time dan recovery time yang tidak sesuai dengan SLA.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin membantu memaksimalkan kinerja PT PLN (Persero) Kudus dalam penanganan pengaduan pelanggan agar target setiap bulan tercapai dan waktu untuk menjawab pengaduan pelanggan tidak lebih dari batasan waktu yang telah ditentukan dan dapat menangani kendala dalam proses pemantauan tenaga kerja lapangan yang meliputi proses penyelesaian gangguan serta proses penutupan gangguan agar sesuai dengan SLA. Dalam penelitian ini data rekapitulasi Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kudus Kota pada tahun 2021 dan 2022 digunakan sebagai data yang akan diteliti.

2. METODE

Tujuan pengumpulan data adalah untuk mencapai tujuan penelitian dan memperoleh informasi. Pengumpulan data dilakukan peneliti lewat observasi atau pengamatan langsung, dan wawancara langsung pada karyawan dalam PLN (Persero) Kudus. Selain data primer, penulis juga berpedoman untuk mengambil dan memperoleh pada data sekunder.

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data primer melalui orang atau dokumen lain. Data target dan realisasi kinerja tahun 2021 dan 2022 merupakan data sekunder dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif komperatif. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif komperatif sehingga dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena penelitian peneliti lengkap dan konsisten berdasarkan data yang diperoleh. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan penelitian yang berarti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota memiliki permasalahan yang berpusat pada pengaduan gangguan kelistrikan, sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan. Adapun permasalahan dalam penanganan pengaduan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota antara lain adalah setiap bulan belum mencapai target yang sudah ditentukan dan waktu untuk menjawab pengaduan pelanggan lebih dari batasan waktu yang telah ditentukan.

a. Penumpukan Pengaduan Pelanggan

Penumpukan pengaduan pelanggan yang ada di APKT disebabkan oleh ketidak mampuan karyawan dalam memenuhi standar operasional yang telah diberikan oleh perusahaan.

Ketidak mampuan ini juga disebabkan karena banyak tugas karyawan yang menumpuk sehingga mengakibatkan karyawan kewalahan. Sehingga target pencapaian pengaduan dan keluhan per unit setiap bulan tidak tercapai. Adapun target dari durasi yaitu response time (waktu yang dihitung mulai dari laporan diterima sampai petugas tiba dilokasi gangguan) maksimal 30 menit dan recovery time (waktu yang dihitung dalam menangani gangguan) maksimal 180 menit.

b. Target Recovery Time dan Recovery Time belum tercapai

Pelayanan penanganan pengaduan pelanggan pada bulan Januari tahun 2022 di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota masih memiliki beberapa permasalahan yang dapat diselesaikan. Namun apabila permasalahan ini terus berlanjut tanpa mendapatkan penyelesaian yang berarti, maka perusahaan akan selalu dibayangi oleh ketidakpuasan pelanggannya karena telah memberikan pelayanan yang tidak maksimal atau gagal. Menurut Cho, Hsu & Goo (2009) dalam Pujiah & Fatmawati (2018) pelayanan yang gagal adalah ketika konsumen mendapatkan sebuah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang gagal dapat menyebabkan timbulnya emosi negatif dari konsumen, emosi ini timbul dikarenakan oleh ketidaksesuaian kualitas pelayanan yang diterima dengan yang dibayangkan sebelumnya. Bahkan jika terdapat konsumen yang terpenuhi harapannya dapat memiliki emosi negatif yang dipengaruhi oleh orang lain. Hal ini bisa menyebabkan konsumen berpikir bahwa jasa yang diperoleh akan lebih baik jika konsumen mendapatkan penyedia layanan yang lainnya. Emosi negatif atau positif yang dialami oleh konsumen akan memberikan pengaruh kepadatingkatan kepuasan atau ketidakpuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan tersebut.

c. Rating pelanggan masih rendah

Keluhan konsumen, yang mengomunikasikan ketidaksenangan dengan tingkat layanan yang diterima dan pada akhirnya mengarah pada permintaan pelanggan, sering dipandang merugikan keberhasilan organisasi atau bisnis. Dilihat dari rating pelanggan yang ada di Aplikasi PLN Mobile, masih banyak pelanggan yang merasa pelayanan dari perusahaan belum cukup memuaskan. Saat menyelesaikan keluhan pelanggan, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan ditunda demi menjaga hubungan pelanggan. Aplikasi Pengaduan & Pengaduan Terpadu (APKT) adalah aplikasi berbasis web baru yang diimplementasikan untuk memfasilitasi operasi penanganan pengaduan pelanggan dalam upaya untuk menjaga kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan layanan pelanggan sekaligus menangani keluhan pelanggan, APKT dianggap sebagai sistem terintegrasi yang digunakan untuk mencatat keluhan klien sehingga dicatat dan dipantau secara sistematis untuk waktu respons dan waktu pemulihan. Peningkatan layanan penanganan keluhan pelanggan memiliki konsekuensi untuk meningkatkan kinerja bisnis, karena profesionalisme ini dapat menghasilkan kepuasan pelanggan untuk mendorong pemeliharaan hubungan yang sangat baik dan pengalaman klien yang positif.

d. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al. (1998), yang dikutip Lupiyoadi, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai “Seberapa besar kesenjangan antara apa yang sebenarnya diterima pelanggan dan apa yang mereka harapkan? Sementara itu, Rangkuti (2004:28) mengklaim bahwa: “Penyampaian layanan yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen” adalah definisi kualitas layanan. Dalam konteks ini, keuntungan menggunakan kepentingan konsumen sebagai kriteria mendasar untuk kualitas layanan.

Menurut (Jackson R.S. Weenas, 2013) untuk memenuhi kebutuhan konsumen, suatu layanan harus pada tingkat keunggulan tersebut yang diharapkan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2009:119), empat pilar keunggulan layanan yang saling terkait erat : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kemudahan penggunaan layanan dapat diintegrasikan untuk menciptakan keunggulan layanan.

Kualitas layanan yang unggul dari perusahaan jasa dapat memberikan keunggulan dibandingkan pesaing apakah kemampuan pelanggan untuk secara konsisten memenuhi harapan mereka merupakan faktor kualitas layanan yang diberikan oleh barang atau jasa. Klien yang puas bahkan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata pelanggan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut, dan secara tidak langsung menumbuhkan loyalitas (Rahman, 2019).

Menurut (A, 2015) pelaksanaan pelayanan yang berkualitas membutuhkan dukungan dari karyawan yang handal dan siap. Karyawan yang mampu melakukan tugasnya juga mampu mengoperasikan segala alat pendukung yang dibutuhkan beserta dengan memahami sistemnya. Kinerja dari pelayanan inilah yang akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dari pelayanan yang telah diterima. Walaupun masih ada beberapa area yang dapat dibenahi, kondisi pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota sudah memiliki fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan itu sendiri, serta petugas yang sangat sopan kepada pelanggan.

1. Tangibles

Sistem nomor antrian elektronik sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan pengguna layanan selaras dengan meningkatnya mutu pelayanan di PLN. Penggunaan Nomor Antrian Elektronik sangat mudah, pemohon hanya perlu menuju mesin mengambil nomor antrian elektronik sesuai dengan kebutuhan. Lalu pemohon dapat menunggu pemanggilan nomor antrian di ruang tunggu, kemudian akan diarahkan ke counter yang dituju. Hal ini tentu jauh lebih baik daripada sebelumnya, pelanggan mendapatkan nomor antrian secara manual berupa kartu yang diberikan oleh petugas. Penggunaan nomor antrian manual tidak disarankan karena selalu ada kemungkinan human error dalam pemberian dan penyebutan nomor antrian.

2. Reability

Pelayanan dari karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota dapat dikatakan handal. Dikarenakan dalam proses pelayanan, para petugas dapat memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten. Tidak adanya kesalahan seperti pemasukan data konsumen menjadi nilai bagus dalam kehandalan dalam pelayanan. Selain itu, perusahaan telah berhasil

memberikan jasa yang sesuai dengan janji. Yaitu menerima, menimbun dan menyalurkan listrik ke pelanggan. Namun beberapa durasi dari waktu pelayanan penanganan pengaduan yang menjadi kekurangan dalam pelayanan perusahaan. Hal ini dipengaruhi oleh menumpuknya tugas para karyawan yang pada akhirnya menyita waktu pelayanan dalam proses penanganan pengaduan pelanggan.

3. Responsiveness

Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota belum memberikan pelayanan yang tanggap, hal ini dibuktikan dengan penanganan pengaduan pelanggan yang melebihi durasi waktu yang telah ditentukan. Akibatnya proses pelayanan penanganan pengaduan di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota masih belum mencapai target response time dan recovery time, karena kurang cepat dan tanggap karyawan dalam menangani pengaduan pelanggan pada APKT.

4. Assurance

Tjiptono (2001) menjelaskan bahwa jaminan dalam pelayanan merupakan pengetahuan, sikap sopan santun dan kepercayaan diri dari petugas yang tercermin melalui pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan ULP Kudus Kota selalu mengutamakan kejujuran dan kebenaran yang didasarkan pada prosedur yang telah diterapkan oleh perusahaan. Petugas juga bersikap sopan dan memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada konsumen yang datang di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. Sehingga memberikan rasa aman kepada konsumen yang berujung pada kepercayaan kepada perusahaan.

5. Empathy

Seperti yang telah dilakukan karyawan ULP Kudus Kota yang senantiasa memperlakukan konsumennya secara baik. Perlakuan ini seperti memberikan pengarahan, penjelasan dan jawaban dengan tepat sesuai dengan permintaan konsumen. Sehingga konsumen mendapatkan perhatian individual dari para karyawan yang mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan konsumen.

e. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen secara umum diartikan sebagai tingkat sensasi konsumen setelah mengevaluasi hasil yang telah dirasakan dari produk atau jasa dengan harapannya (Rohaeni & Marwa, 2018). Dalam konsep kepuasan konsumen selalu memperhatikan aspek kebutuhan (needs) dan keinginan (wants). Pada akhirnya, pelanggan akan mengevaluasi nilai tambah yang diberikan perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Maka dari itu penting bagi perusahaan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Dengan memberikan pelanggan pelayanan yang baik, perusahaan dapat memenangkan kepuasan pelanggan dan memenuhi semua kebutuhannya (Hanifudin et al., 2017).

(Fujianto, 2019) Kepuasan pelanggan adalah ketika seorang pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi untuk kepuasannya. Oleh karena itu dapat

ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah derajat dimana seorang pelanggan merasa senang atau sedih setelah membandingkan kualitas produk atau jasa yang digunakannya dengan apa yang diharapkannya.

Adanya kepuasan konsumen diakibatkan oleh adanya permintaan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang diakhiri dengan tingkat kepuasan konsumen. Yang mana, proses ini mengakibatkan perusahaan untuk selalu bekerja dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan memuaskan konsumennya.

Dari perspektif orientasi konsumsi, ada dua hal yang dapat dikritisi : yang pertama adalah konsumen hanya berbelanja untuk merasa puas, dan yang kedua adalah konsumsi dibatasi oleh kemampuan mereka untuk membayar. Tidak ada batasan berapa banyak pelanggan dapat mengkonsumsi selama mereka punya uang. Akibatnya, pola pikir ini tidak akan mempertimbangkan produk konsumen atau kepentingan individu lain (Syafiq, 2019).

4. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan yang telah disajikan dalam artikel ini:

1. Adanya permasalahan dalam penanganan pengaduan pelanggan lewat aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota yang meliputi target setiap bulan belum tercapai, rating pelanggan yang masih rendah, waktu dalam menangani pengaduan pelanggan lebih dari batas SLA yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. Sehingga proses penanganan pengaduan pelanggan perlu ditingkatkan.
2. Kualitas pelayanan dapat memberikan dampak yang kuat kepada hubungan pengaduan pelanggan terhadap kepuasan konsumen.
3. Pengaduan pelanggan yang tidak segera ditangani akibat menumpuknya tugas karyawan yang akhirnya pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik.
4. Kualitas pelayanan telah memenuhi beberapa dimensi secara maksimal Tangibles, Assurance, dan Empathy. Pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dari 2 dimensi Reability dan Responsiveness seperti penanganan yang cepat dan tanggap terhadap pengaduan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, H. (2015). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Pt . Pln (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya). Skripsi, 123.
- Fujianto, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.Pln (Persero) Up3 Jember Skripsi. Digital Repository Universitas Jember.
- Hanifudin, F., Syaifuddin, T., & Hasiholan, L. B. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam

Geprek Djogjakarto. *Jurnal of Management*, 3(3).

Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. Jackson R.S. Weenas - KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA, 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pujiah, I. A., & Fatmawati, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2408>

Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <http://eprints.uad.ac.id/18111/>

Syafiq, A. (2019). Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam. *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 5(1), 96–113. <https://doi.org/10.29062/faqih.v5i1.54>

Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi Ofset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2005). *Brand Strategy and Management*. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0,5&cluster=17278806032775140103