

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT. PLN PONTIANAK DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*, *ZONE OF TOLERANCE* (*ZOT*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Fadil Ikhsan, Silvia Uslianti, Ratih Rahmahwati

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Pontianak 78124
E-mail: ikhsanfadil20@gmail.com

Abstrak: Kebutuhan akan jasa listrik di kota Pontianak dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan, hal ini membuat PT. PLN Pontianak memberikan perhatian khusus kepada pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Sampai sekarang PT. PLN Pontianak masih mendapatkan beberapa keluhan dari pelanggannya, hal ini memperlihatkan bahwa memang pelanggan belum merasa terpuaskan dengan pelayanan diberikan saat ini. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan, menghasilkan toleransi antar tingkat pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan minimumnya, serta menghasilkan usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. PLN. Penelitian ini akan menggunakan beberapa metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, metode tersebut terdiri dari *service quality*, *zone of tolerance* (*ZOT*) dan *Importance performance analysis* (IPA). Metode *Servqual* digunakan untuk mencari nilai gap agar dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Atribut yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 23 atribut. Metode *ZOT* digunakan untuk menghitung nilai toleransi antara tingkat ekspektasi dan tingkat pelayanan minimum. Sedangkan metode IPA digunakan untuk melihat tingkat kinerja dan harapan dari setiap atribut pernyataan. Hasil dari identifikasi atribut pada penelitian ini yaitu didapatkan 23 atribut yang menunjukkan bahwa pelanggan masih belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Pontianak. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan yaitu petugas dapat membuat pencatatan segala keluhan yang dirasakan oleh pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan kompensasi menurut Permen ESDM Nomor 27 tahun 2017 yaitu sebesar 35% bagi pelanggan non-subsidi dan 20% untuk pelanggan subsidi dari biaya beban untuk pelanggan yang merasakan dampak pemadaman listrik, dan memberikan pelatihan kepada para petugas pelayanan agar lebih profesional dan partisipatif dalam memberikan informasi penting terkait dengan penanganan yang akan dilakukan serta gangguan yang dialami oleh pelanggan, membuat program sosialisasi, serta memberikan program *Call-back*.

Kata Kunci: *Importance performance analysis*, *service quality*, *zone of tolerance*

1. Pendahuluan

Kebutuhan akan jasa listrik di kota Pontianak dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. PT. PLN (Persero) saat ini memiliki dua program yaitu listrik pascabayar dan listrik prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia termasuk di Kota Pontianak. Kebutuhan akan jasa listrik di Pontianak dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Tabel 1.1 berikut ini menunjukkan jumlah pelanggan PLN di kota Pontianak selama 4 tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PLN

Tahun	2017	2018	2019	2020
Pelanggan Pra Bayar	180.244	215.855	244.910	349.163
Pelanggan Pasca Bayar	266.968	261.323	258.271	260.658
Jumlah	447.212	477.178	503.181	609.821

Sumber: PT. PLN UP3 Pontianak, 2020

Peningkatan akan kebutuhan jasa listrik ini merupakan dampak untuk menunjang terselurnya

potensi yang dimiliki PT. PLN (Persero) Pontianak. Perkembangan sistem listrik pascabayar menjadi listrik prabayar untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan adalah salah satu perubahan positif yang diterapkan oleh PT. PLN cabang Pontianak. PT. PLN (Persero) selalu berusaha untuk memberikan perhatian khusus kepada pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang diberikan apabila memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan untuk jasa pelayanan apabila berada di bawah tingkat yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya dan mengajukan komplain pada PT. PLN Pontianak. Tabel 1.2 berikut ini menunjukkan jumlah komplain pelanggan PT. PLN

Pontianak dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember tahun 2020

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pelanggan

Bulan	Jumlah keluhan pelanggan
Januari	91
Februari	88
Maret	100
April	87
Mei	120
Juni	103
Juli	101
Agustus	195
September	22
Oktober	64
November	82
Desember	59

Sumber: PT. PIN UP3 Pontianak, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan jumlah keluhan pelanggan dari bulan Januari sampai bulan Desember mengalami kenaikan, sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan oleh PT. PIN Pontianak. Beberapa keluhan dari pelanggan PT. PIN Pontianak sebagai berikut:

1. keterlambatan pelayanan dari petugas PIN saat terjadi gangguan pemadaman listrik dan untuk saat ini diharuskan untuk menghubungi *call center* PIN Pusat 123 dan untuk area Pontianak yakni 0561-123 terlebih dahulu sehingga mempersulit konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang cepat karena menunggu antrian dari system PIN pusat.
2. Kenaikan tagihan listrik diakibatkan kurang akuratnya setiap catatan dan petugas tidak rutin setiap bulan melakukan pencatatan meter listrik dan kadang kondisi KWH meter
3. Keandalan stabilitas tegangan listrik yang kurang stabil mengakibatkan kerusakan pada beberapa alat elektronik dirumah.
4. Kesalahan pemasangan KWH listrik oleh petugas PIN dan tidak ada kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas.
5. Pihak PIN secara sepihak melakukan pergantian pascabayar menjadi prabayar tanpa persetujuan konsumen terlebih dahulu dengan alasan konsumen telat melakukan pembayaran tagihan listrik selama kurang lebih 2 bulan.
6. lambatnya tanggapan dan rumitnya persyaratan dalam melayani permohonan pengajuan pasang baru atau perubahan daya, adanya pemadaman listrik yang tidak merata di beberapa tempat.

Keluhan-keluhan mengenai pelayanan PIN tersebut, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan listrik dari PIN di kota Pontianak masih tidak sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan dan tidak memuaskan pelanggannya.

Fenomena tersebut akan menimbulkan pemikiran-pemikiran negatif dari pelanggan. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran seberapa baik kualitas pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang telah diberikan oleh PT. PIN Kota Pontianak.

Adapun beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada PT. PIN Kota Pontianak dengan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, sampai keamanan pelayanan dengan metode *Servqual*, *Zone of Tolerance* dan *Importance Performance Analysis*. Ketiga metode tersebut digunakan dengan cara melihat dan membandingkan hasil dari nilai kesenjangan (*gap*) yang menurut pelanggan apa saja atribut pelayanan yang belum sesuai dengan persepsi dan harapannya. Metode *Service Quality (Servqual)* akan menghasilkan nilai *gap* untuk melihat seberapa besar selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima, hal ini didasarkan oleh pertimbangan bahwa kedua penilaian tersebut berhubungan langsung dengan pelanggan.

Metode *Zone of Tolerance* digunakan dengan cara memetakan tingkat kualitas layanan saat ini pada masing-masing atribut dan daerah diantara *adequate service* dan *desired service*, yaitu daerah variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* digunakan dengan menganalisa adanya kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan dan menentukan atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki dengan membagi atribut ke dalam masing-masing kuadran diagram kartesius. Hubungan ketiga metode yaitu sama-sama menggunakan perhitungan dengan nilai persepsi dan ekspektasi dan alasan penelitian ini dilakukan dengan ketiga metode tersebut adalah untuk membandingkan apakah hasil dari ketiga metode tersebut sudah sama berdasarkan tingkat pelayanan yang menurut konsumen sangat berpengaruh terhadap tingkat keinginan dan kepuasannya. Hal ini akan berpengaruh kepada hasil penelitian ini yaitu menentukan langkah perbaikan yang harus dilakukan perusahaan dari mulai atribut yang dianggap penting oleh konsumen namun belum sesuai dengan apa yang diinginkan.

Alasan penelitian ini dilakukan dengan ketiga metode adalah untuk meyakinkan perusahaan dalam menentukan langkah-langkah perbaikan terbaik yang harus dilakukan dari mulai atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan namun belum sesuai dengan apa yang diinginkannya. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas pelayanan dengan objek penelitian, lokasi penelitian, responden penelitian, variabel penelitian serta atribut kualitas pelayanan yang berbeda.

Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. PIN Pontianak, lokasi penelitiannya di 6 kecamatan yang ada di kota Pontianak, variabel penelitiannya adalah tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelanggan serta jumlah atribut pelayanan yang diukur sebanyak 31 atribut. Variabel bebas di penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Metode *Servqual* dengan 5 dimensi yang digunakan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Metode *Zone of Tolerance* juga digunakan untuk menghitung toleransi antara tingkat pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan minimum. Selanjutnya untuk mengetahui derajat terhadap kinerja digunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan pelayanan oleh PT. PIN Pontianak untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. PIN (Persero) Pontianak dengan Metode *Servqual*, *Zone of Tolerance* (ZOT) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Tinjauan Pustaka

a. Kualitas layanan

Kualitas merupakan suatu keadaan dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, lingkungan serta proses yang memenuhi atau melebihi dari harapan, Sehingga adapun definisi dari kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Tjiptono, 2007:71).

Berdasarkan dari bentuk kualitas jasa ini, menurut Tjiptono (2016:137) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan utama yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangibles*), dimensi ini berkaitan dengan perlengkapan, daya tarik fasilitas fisik, serta material yang digunakan dalam perusahaan, serta untuk menunjang penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*Reliability*), dimensi ini berkaitan dengan kekuatannya perusahaan dalam memberikan suatu pelayanan yang akurat dari sejak awal pertemuan tanpa membuat kesalahan dan penyampaian jasa sesuai dengan waktunya.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dan ketersediaan para petugas layanan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen, serta memberikan informasi terkait dengan kapan jasa akan diberikan secara cepat.
- d. Jaminan (*assurance*), dimensi ini berkaitan dengan perilaku para petugas layanan yang harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan serta dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumen tersebut.
- e. Empati (*empathy*), dimensi ini berkaitan dengan perusahaan yang harus bisa memahami setiap masalah konsumennya dan bertindak cepat demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian secara penuh kepada para konsumen.

b. Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) didapat dari bahasa latin "*satis*" yang berarti cukup baik atau memadai serta "*facio*" yang berarti membuat atau melakukan. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu cara dalam melakukan pemenuhan. Menurut Lupiyoadi (2001:158) yang telah meninjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan yang didapat melalui kualitas pelayanan, dapat dinaikkan dengan beberapa jenis pendekatan seperti:

- a. Memperkecil berbagai kesenjangan yang terjadi diantara pihak manajemen maupun konsumen.
- b. Perusahaan harus bisa membangun komitmen yang baik untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan yang ada.
- c. Memberikan peluang kepada konsumen untuk bisa menyampaikan keluhannya.
- d. Menerapkan serta mengembangkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

c. Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan dasar loyalitas pelanggan untuk berkembang. Untuk dapat menarik kepercayaan pelanggan, maka dapat menggunakan cara dengan menjalin hubungan antara pelanggan dengan perusahaan secara baik dan interaktif. Salah satu komponen penting yang harus dipegang perusahaan yaitu suatu kepercayaan.

layanan yang diberikan harus dapat menarik perhatian pelanggan.

Adanya hubungan yang terjadi antara pelanggan dengan perusahaan dapat ditentukan oleh sebuah kepercayaan dan komitmen. Kepercayaan dan komitmen tersebut dapat membangun hubungan jangka panjang untuk sebuah perusahaan. Terdapat dua dimensi kepercayaan (Mcknight et al., 2002:297-323) yaitu:

1. *Trusting Belief* (Mempercai Keyakinan)
Trusting belief merupakan kepercayaan seseorang kepada orang lain dalam sebuah situasi dan kondisi.
2. *Trusting Intention* (Niat Percaya)
Trusting Intention adalah ketergantungan seseorang kepada orang lain dalam sebuah situasi dengan suatu hal yang disengaja.

d. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan suatu teknik yang dilakukan dalam mengukur dan menghitung sampel (Sugiyono, 2001: 56). Pengertian teknik pengambilan sampel menurut Margono (2004:118) adalah cara untuk menentukan suatu sampel yang jumlahnya harus sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan acuan dari data sebenarnya, dengan melihat berbagai sifat dan model penyebaran populasi agar didapatkan sampel yang bersifat representatif.

Dalam menentukan sampel dalam penelitian, terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan. Teknik sampling berdasarkan adanya randomisasi, yakni pengambilan subjek secara acak dari kumpulannya, dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu sampling non probabilitas dan sampling probabilitas.

e. Metode *Servqual*

Metode *service quality* (*Servqual*) adalah metode yang digunakan dalam mengukur nilai kualitas pelayanan dari setiap atribut pada masing-masing dimensi, sehingga dari metode tersebut akan diperoleh nilai kesenjangan (gap) yang merupakan nilai besaran selisih antara tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima pelanggan. Pengukuran yang dilakukan dalam metode ini adalah pengukuran kualitas pelayanan dari setiap atribut dalam masing-masing dimensi yang ada, sehingga akan didapatkan nilai kesenjangan (gap) yang merupakan nilai selisih antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima.

Sebelum menghitung *score Servqual*, terlebih dahulu menghitung rata-rata *score* dari tiap atribut dari ekspektasi dan persepsi yang diformulasikan sebagai berikut (Parasuraman, et. al, 1990):

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum E_i}{n}$$

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n}$$

Nilai *Servqual* merupakan selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi, dan diformulasikan sebagai berikut (Parasuraman, et. al, 1990) :

$$SS_i = \bar{X}P_i - \bar{X}E_i$$

Servqual score yang bernilai negatif memperlihatkan bahwa terdapat indikasi bahwa adanya nilai gap diantara atribut kualitas tersebut. Sedangkan *Servqual score* yang bernilai positif memperlihatkan bahwa terdapat indikasi kualitas yang cukup memuaskan bagi pelanggan.

f. Metode *Zone Of Tolerance* (ZOT)

Metode *Zone of Tolerance* (ZOT) merupakan metode yang digunakan untuk menentukan apakah atribut kualitas pelayanan yang ada sudah berada di daerah antara *adequate service* dan *desired service*, daerah ini dapat menunjukkan variasi pelayanan yang masih bisa diterima oleh pelanggan. Apabila nilai pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan dan sudah diterima oleh pelanggan masih berada dibawah daerah *adequate service*, maka hal itu berarti pelanggan akan merasa frustrasi dan kecewa. Kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut telah terpenuhi.

Adapun beberapa tahapan yang biasanya digunakan dalam perhitungan metode *Zone of Tolerance* ini antara lain (Parasuraman, et. al, 1990).

1. Hitung *Measure of Service Adequacy* (MSA)
MSA = pelayanan sekarang – pelayanan minimum
2. Hitung *Measure of Service Superiority* (MSS)
MSS= pelayanan sekarang – pelayanan harapan
3. Hitung posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance* (Posisi pelayanan sekarang)
4. *Zone of Tolerance* = Pelayanan Harapan – Pelayanan Minimum

Adapun hasil dari perhitungan metode ZOT diatas dapat diartikan ke dalam beberapa jenis pernyataan sebagai berikut:

1. Jika nilai MSS positif, artinya pelayanan yang sekarang berada di atas ZOT. Dengan kata lain konsumen sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk saat ini.
2. Jika nilai MSA negatif, artinya pelayanan yang sekarang berada di bawah ZOT. Dengan kata lain pelanggan merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan saat ini.
3. Jika nilai MSA positif dan MSS negatif, artinya pelayanan yang sekarang berada di dalam ZOT. Dengan kata lain pelanggan sudah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh

perusahaan saat ini, akan tetapi pelanggan tersebut masih dapat menerimanya.

Setelah diperoleh nilai MSA, MSS, dan ZOT per atribut, maka dilakukan perhitungan posisi MSA, posisi MSS, dan posisi pelayanan sekarang per atribut.

- 1) Posisi MSA = ZOT- MSA (*Measure of Service Adequacy*)
- 2) Posisi MSS = ZOT – MSS (*Measure of Service Superiority*)
- 3) Posisi layanan sekarang = Pel. Sekarang – Pel. Harapan

g. Metode Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan yang terjadi diantara nilai kepentingan dengan hasil kinerja dari setiap atribut yang ditawarkan dan mencari kesenjangan diantara kinerja dengan harapan dari berbagai atribut tersebut. Apabila rata-rata total dari nilai gap positif maka pelanggan dianggap sudah sangat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Sebaliknya apabila rata-rata total dari nilai gap negatif, maka pelanggan kurang atau tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002:241).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Pontianak dengan Objek penelitian adalah kualitas pelayanan PT. PIN. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa listrik PT. PIN. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang tercantum di dalam *google form* dimana terdapat pernyataan atau pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

4. Hasil dan Pembahasan

Populasi yang digunakan pada penelitian kali ini adalah jumlah masyarakat Kota Pontianak yang menggunakan jasa pelayanan listrik dari PT. PIN kota yaitu berjumlah 691.802 orang dari data terakhir pada tahun 2020, sumber data ini didapat dari PIN UP3 Pontianak.

a. Metode Servqual

Berdasarkan nilai *Servqual* menunjukkan lebih banyak jumlah atribut *Servqual* yang memiliki skor negatif dari pada atribut *Servqual* positif. Pada tabel 4.6 dapat diketahui atribut-atribut yang bernilai skor positif antara lain yaitu atribut, RB1, RB4, dan RS6. Sedangkan untuk atribut *Servqual* skor negatif

berjumlah 16 atribut yaitu, T1, T2, T3, T4, T5, RB2, RB3, RB5, RS1, RS2, RS3, RS4, RS5, A1, A2, A3, A4, E1, E2 dan E4. Telah disebutkan diatas jika skor nilai *Servqual* negatif lebih banyak dari pada nilai skor positif, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. PIN Kota Pontianak. Untuk lebih jelasnya skor *Servqual* dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Skor *Servqual*

No.	Atribut	Mean		Score <i>Servqual</i>
		Ekspektasi	Persepsi	
1	T1	4,67	4,63	-0,04
2	T2	4,64	4,48	-0,16
3	T3	4,64	4,34	-0,30
4	T4	4,63	4,61	-0,02
5	T5	4,63	4,58	-0,05
6	RB1	4,61	4,64	0,03
7	RB2	4,68	4,61	-0,07
8	RB3	4,68	4,44	-0,24
9	RB4	4,59	4,67	0,08
10	RB5	4,73	4,47	-0,26
11	RS1	4,74	4,65	-0,09
12	RS2	4,66	4,49	-0,17
13	RS3	4,66	4,60	-0,06
14	RS4	4,78	4,46	-0,32
15	RS5	4,75	4,63	-0,12
16	RS6	4,68	4,69	0,01
17	A1	4,71	4,63	-0,08
18	A2	4,72	4,38	-0,34
19	A3	4,68	4,44	-0,24
20	A4	4,74	4,10	-0,64
21	E1	4,71	4,19	-0,52
22	E2	4,63	4,30	-0,33
23	E3	4,73	4,58	-0,15

Berikut ini merupakan contoh perhitungan manual untuk skor *Servqual* pada atribut T1:

$$\text{Rata-rata Ekspektasi} = \frac{\text{Nilai Ekspektasi}}{\text{Banyak Data}} = \frac{467}{100} = 4,67$$

$$\text{Rata-rata Persepsi} = \frac{\text{Nilai Persepsi}}{\text{Banyak Data}} = \frac{463}{100} = 4,63$$

$$\begin{aligned} \text{Skor } \textit{Servqual} &= (\text{Rata-rata persepsi}) - (\text{Rata-rata ekspektasi}) \\ &= 4,63 - 4,67 \\ &= -0,04 \end{aligned}$$

b. Metode Zone Of Tolerance (ZOT)

Adapun hasil perhitungan nilai MSA, posisi MSA, MSS, posisi MSS, ZOT, dan posisi layanan sekarang dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7 Perhitungan Nilai MSA, MSS, dan ZOT

No.	Atribut	MSA	MSS	ZOT	Posisi layanan Sekarang
1	T1	0,44	-0,04	0,48	0,44
2	T2	0,17	-0,16	0,33	0,17
3	T3	0,19	-0,30	0,49	0,19
4	T4	0,32	-0,02	0,34	0,32

5	T5	0,27	-0,05	0,32	0,27
6	RB1	0,10	0,03	0,07	0,10
7	RB2	0,09	-0,07	0,16	0,09
8	RB3	-0,09	-0,24	0,15	-0,09
9	RB4	0,26	0,08	0,18	0,26
10	RB5	-0,02	-0,26	0,24	-0,02
11	RS1	0,27	-0,09	0,36	0,27
12	RS2	0,11	-0,17	0,28	0,11
13	RS3	0,11	-0,06	0,17	0,11
14	RS4	0,14	-0,32	0,46	0,14
15	RS5	0,44	-0,12	0,56	0,44
16	RS6	0,25	0,01	0,24	0,25
17	A1	0,30	-0,08	0,38	0,30
18	A2	0,21	-0,34	0,55	0,21
19	A3	0,13	-0,24	0,37	0,13
20	A4	-0,18	-0,64	0,46	-0,18
21	E1	0,11	-0,52	0,63	0,11
22	E2	0,22	-0,33	0,55	0,22
23	E3	0,22	-0,15	0,37	0,22

Berikut ini merupakan contoh perhitungan manual untuk skor *zone of tolerance* (ZOT) pada atribut T1 :

$$\text{Nilai MSA} = (\text{nilai persepsi} - \text{nilai minimum}) = 4,63 - 4,19 = 0,44$$

$$\text{Nilai MSS} = (\text{nilai persepsi} - \text{nilai ekspektasi}) = 4,63 - 4,67 = -0,04$$

$$\text{Nilai ZOT} = (\text{nilai ekspektasi} - \text{nilai minimum}) = 4,67 - 4,19 = 0,48$$

$$\text{Posisi MSA} = (\text{nilai ZOT} - \text{nilai MSA}) = 0,48 - 0,44 = 0,04$$

$$\text{Posisi MSS} = (\text{nilai ZOT} - \text{nilai MSS}) = 0,48 - (-0,04) = 0,52$$

$$\text{Posisi layanan Sekarang} = (\text{nilai persepsi} - \text{nilai minimum}) = 4,63 - 4,19 = 0,44$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan posisi MSA, posisi MSS, dan posisi layanan sekarang untuk setiap atribut diatas, maka dapat dilakukan pemetaan ke dalam bentuk peta ZOT berdasarkan posisi tersebut.

c. Metode *Importance Performance Analysis*

Metode ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan oleh PT. PIN yang berkaitan dengan tingkat pelayanannya. Sebelum menjabarkan kedua tingkatan tersebut, maka terlebih dahulu dilakukan perhitungan tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi yang didapatkan dari rata-rata dari setiap pelanggan untuk setiap atribut. Setelah itu data tersebut akan dimasukkan ke dalam diagram kartesius, sehingga akan didapatkan letak kuadran dari setiap atribut. Adapun data nilai tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi untuk setiap atribut dapat dilihat pada table 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi

No.	Atribut	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)
1	T1	4,63	4,67

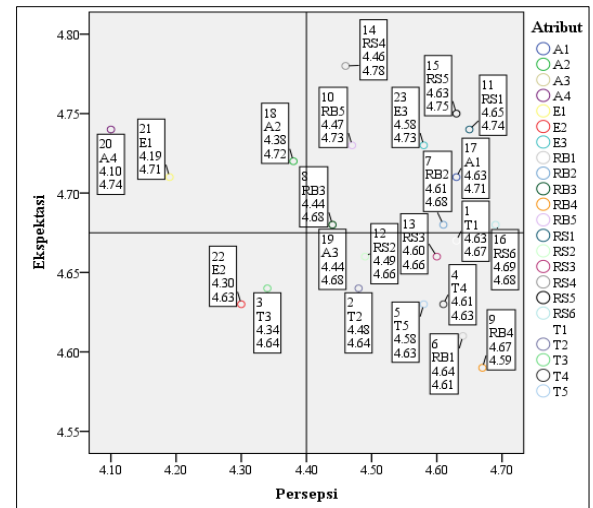
2	T2	4,48	4,64
3	T3	4,34	4,64
4	T4	4,61	4,63
5	T5	4,58	4,63
6	RB1	4,64	4,61
7	RB2	4,61	4,68
8	RB3	4,44	4,68
9	RB4	4,67	4,59
10	RB5	4,47	4,73
11	RS1	4,65	4,74
12	RS2	4,49	4,66
13	RS3	4,60	4,66
14	RS4	4,46	4,78
15	RS5	4,63	4,75
16	RS6	4,69	4,68
17	A1	4,63	4,71
18	A2	4,38	4,72
19	A3	4,44	4,68
20	A4	4,10	4,74
21	E1	4,19	4,71
22	E2	4,30	4,63
23	E3	4,58	4,73
Rata-rata		4,50	4,68

Berikut ini merupakan perhitungan manual untuk rata-rata total skor tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum \bar{x}_1}{P} = \frac{4,50}{23} = 0,196$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum \bar{y}_1}{P} = \frac{4,68}{23} = 0,204$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas, maka dapat dilakukan pemetaan ke dalam bentuk diagram kartesius berdasarkan data tersebut. Adapun bentuk pemetaan tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi untuk setiap atribut diatas dapat dilihat pada gambar 4.6 dibawah ini.



Gambar 4.6 Kuadran Kartesius Metode IPA

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa secara keseluruhan masih terdapat banyak nilai gap yang bernilai negatif dari pada positif terhadap tingkat persepsi dan ekspektasi dari

pelanggan PT. PIN Kota Pontianak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PIN Kota Pontianak masih belum bisa memuaskan pelanggan ataupun belum bisa memenuhi harapan dari pelanggan, maka dari itu perlu dilakukannya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun atribut yang memiliki nilai gap negatif atau paling tinggi yaitu pada atribut A4 (*assurance*) yaitu “Kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas” sebesar -0,64, sedangkan atribut yang memiliki nilai gap positif atau paling rendah yaitu pada atribut RB4 (*reliability*) mengenai “Keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas saat membaca meteran kwh” yaitu sebesar 0,08.

Hasil perhitungan dengan metode *Zone Of Tolerance* menunjukkan bahwa terdapat 3 atribut yang mana kualitas pelayanannya saat ini sudah memuaskan keinginan pelanggan PT. PIN Kota Pontianak yaitu atribut A4, E1, dan A2. Terdapat juga 10 atribut lainnya dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih belum memuaskan dan sesuai dengan keinginan pelanggan yaitu atribut T3, RB3, RB5, RS2, RS4, A2, A3, A4, E1, dan E2. Serta terdapat juga 10 atribut yang dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan tetapi kepuasan yang diterima oleh pelanggan belum maksimal yaitu atribut T1, T2, T4, T5, RB2, RS1, RS3, RS5, A1, dan E3.

Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* bahwa terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran A. Atribut yang terdapat di kuadran ini adalah atribut yang memiliki nilai kepentingan yang relatif tinggi namun tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. PIN Kota Pontianak saat ini masih rendah, sehingga harus segera dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut A2 mengenai “Petugas mampu menjelaskan tentang permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan”, Atribut A4 mengenai “Kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas” serta Atribut E1 mengenai “Adanya inisiatif dari petugas untuk selalu bertanya terkait pelayanan yang diberikan kepada pelanggan”. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan yaitu petugas dapat membuat pencatatan segala keluhan yang dirasakan oleh pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan kompensasi menurut Permen ESDM Nomor 27 tahun 2017 yaitu sebesar 35% bagi pelanggan non-subsidi dan 20% untuk pelanggan subsidi dari biaya beban untuk pelanggan yang merasakan dampak pemadaman listrik, dan memberikan pelatihan kepada para petugas pelayanan agar lebih profesional dan partisipatif dalam memberikan informasi penting terkait dengan penanganan yang akan dilakukan

serta gangguan yang dialami oleh pelanggan, membuat program sosialisasi, serta memberikan program *Call-back*.

REFERENCES

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- McKnight et al., 2002. “*The Impact of Initial Consumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model*”. *Jurnal Sistem Strategi Informasi*, Vol. 11. 11(3-4), 297-323.
- Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2001:56. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2016. *Service, Quality dan satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.

Biografi Penulis

Fadil Ikhsan, lahir di Ketapang, Kalimantan Barat pada tanggal 20 Maret 1997. Anak kedua dari Bapak Fahrian dan Ibu Anisah. Penulis sebelumnya menempuh pendidikan di SDN 20 Ketapang pada tahun kelulusan 2009, SMPN 1 Ketapang pada tahun kelulusan 2012, SMAN 1 Ketapang pada tahun kelulusan 2015. Pada tahun 2016 penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan pada tahun 2021 berhasil menyelesaikan program sarjana dengan gelar Sarjana Teknik (S.T).

Silvia Uslianti, lahir di Pontianak pada tanggal 31 Agustus 1972 di Pontianak. Tahun 1996, beliau memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T) pada bidang keahlian Teknik Industri di Universitas Islam Indonesia (UII). Setelah meraih gelar S.T, beliau melanjutkan studi dengan bidang keahlian Teknik Industri dan berhasil memperoleh gelar Magister Teknik (M.T) di Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya (ITS). Sejak tahun 1998 hingga saat ini telah menjadi dosen tetap di Fakultas Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Universitas Tanjungpura.

Ratih Rahmahwati, lahir di Pontianak, 9 mei 1988. Gelar Sarjana Teknik (S.T.) beliau peroleh dari S1 Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro Semarang pada tahun 2006 dan S2 Teknik Industri bidang keahlian Ergonomi dan Keselamatan Kerja di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya tahun 2011. Konsentrasi keahlian yang sedang ditekuni penulis adalah manajemen klaster industri, desain produk ergonomis, K3 dan makroergonomi. Sejak tahun 2013 sampai dengan sekarang dia merupakan dosen tetap pada Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.