

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh

**Sofiyannurriyanti*¹, Yola Tri Amanda², Arie Saputra³, Marlinda⁴,
Ing Pamungkas⁵, Indra Kusuma⁶**

^{1,2,3,4,5} Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar

⁶ PT. Petrokopindo Cipta Selaras, Gresik

Email: *¹Sofiyannurriyanti@utu.ac.id

Abstrak

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian ini yaitu hasil perhitungan CSI nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh sebesar 86% pada rentang skala $85\% < X \leq 89\%$ sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori Very Good yang berarti baik sekali akan tetapi masih ada rasa ketidakpuasan dari pelanggan PT. PLN (Persero) Area Meulaboh sebesar 14% maka dari itu tingkat pelayanan PT. PLN (Persero) Area Meulaboh harus lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pelanggan dapat yang dilihat dengan jelas dari diagram kartesius, dimana terdapat 6 atribut yang perlu secepatnya dilakukan perbaikan yaitu (P6) keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter, (P10) Kondisi kwh meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian), (P11) kecepatan tanggapan dalam melayani permohonan pengajuan pasang baru atau perubahan daya, (P13) kurang cepatnya prosedur pemasangan sambungan baru atau perubahan daya sederhana, (P16) kelancaran dalam proses pembayaran listrik melalui bank-bank setempat dan (P24) kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas..

Kata kunci - *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Pelanggan

Abstract

The level of customer satisfaction with service is an important factor in developing a service provision system that is responsive to customer needs. Based on the results of this study, namely the results of the CSI calculation, the customer satisfaction index value for the services provided by the PLN Meulaboh Area is 86% on a scale range of $85\% < X \leq 89\%$ so that it can be said that the level of customer satisfaction there is generally in the Very Good category. means very good but there is still a sense of dissatisfaction from customers of PT. PLN (Persero) Meulaboh Area is 14%, therefore the service level of PT. PLN (Persero) Meulaboh Area should be further improved. Based on the results of the calculation of the level of conformity with the interests of the customer, it can be seen clearly from the Cartesian diagram, where there are 6 attributes that need to be repaired immediately, namely (P6) the accuracy of each record made by the meter reader officer, (P10) The condition of the KWH meter (turnover of numbers). according to the amount of usage), (P11) the speed of response in serving requests for submitting new pairs or changes in power, (P13) the lack of speed in the procedures for installing new connections or simple power changes, (P16) smooth processing of electricity payments through local banks and (P16) P24 compensation to customers for mistakes made by officers.

Keyword - *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor industri bergerak dalam pelayanan publik semakin mengalami peningkatan baik dalam sektor dibidang produk maupun jasa. Keberlangsungan roda bisnis perusahaan dan untuk mempertahankan daya saingnya sangat penting bagi kalangan bisnis untuk memastikan keuntungan yang didapat terhadap kepuasan pelanggan, loyalitas, pembelian berulang, dan keuntungan jangka panjang melalui promosi. Selain itu, perusahaan yang memberikan layanan berkualitas baik akan mendapatkan penghematan dari segi biaya penanganan kesalahan.

Penelitian pada PT. PLN (Persero) Area Surakarta dengan Judul “kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kepuasan pelanggan” hasil penelitiannya menunjukkan bahwa diperoleh tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 95,21% [1]. Penelitian pada PT. PLN (Persero) Area Kendal dengan judul penelitiannya “Analisis kualitas pelayanan pelanggan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI)” Hasil penelitiannya menunjukan bahwa terdapat 3 atribut yang menjadi masalah yaitu terjadi kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen yang ditunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 80,53% [2].

PT. PLN (Persero) Area Meulaboh merupakan Perusahaan Perseroan (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan yang bertugas menyediakan listrik bagi kepentingan umum. Perusahaan bergerak di bidang kelistrikan dengan basis pelayanan pada masyarakat sebagai pengguna listrik. Seiring makin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PLN Area Meulaboh, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan PLN Area Meulaboh, berikut disajikan data jenis-jenis pelayanan yang disediakan diantaranya yaitu peningkatan dan pengembangan pusat pelayanan gangguan melalui no. Telepon 123, *Sistem Online Payment Point* (SOPP), informasi rekening listrik melalui SMS, biaya sambungan baru, balik nama dan perubahan daya. Berdasarkan jenis pelayanan tersebut yang sering dikeluhkan pelanggan melalui call center PLN 123 selama Tahun 2020 yaitu pemadaman listrik, Biaya listrik tidak konsisten kadang tinggi dan kadang rendah, Gangguan listrik, Pemasangan listrik baru dan Pemasangan lampu jalan umum. Berdasarkan data keluhan pelanggan terlihat bahwa mayoritas keluhan adalah pada pelayanan pemadaman listrik. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi dengan sumbu X dan atribut *importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan dan sumbu Y [3]. Dua kriteria yang digunakan oleh konsumen dalam memberikan keputusan pada tingkat kepentingan, kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan [4].

Banyaknya metode yang membahas mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salah satunya yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana metode ini merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

2. METODE PENELITIAN

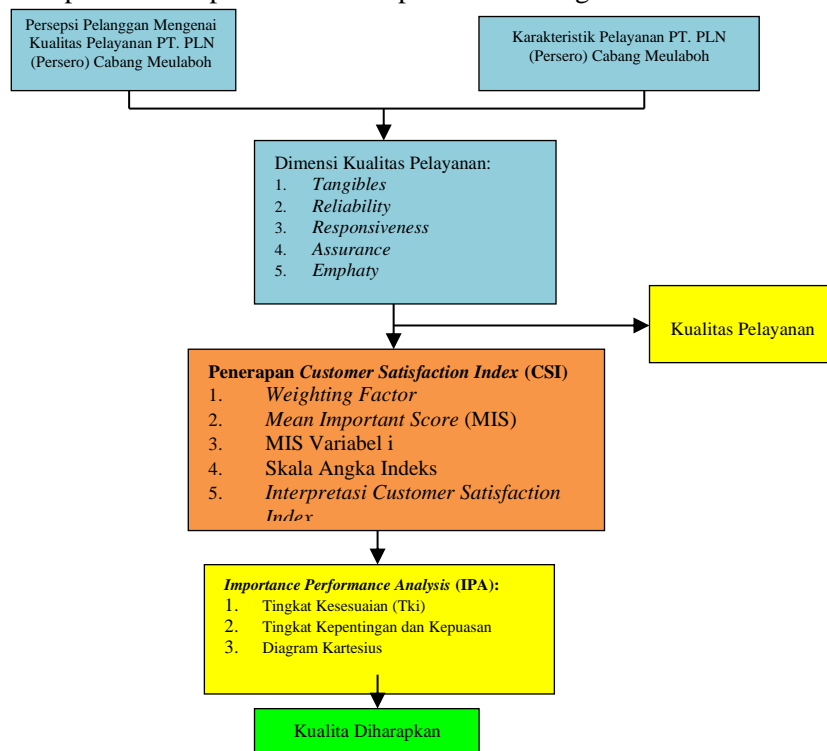
Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini digolongkan sebagai penelitian survei yang merupakan suatu penelitian untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual untuk memperoleh kebenaran.

2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diamati adalah pelayanan jasa yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Cabang Meulaboh.

2.2. Kerangka konseptual

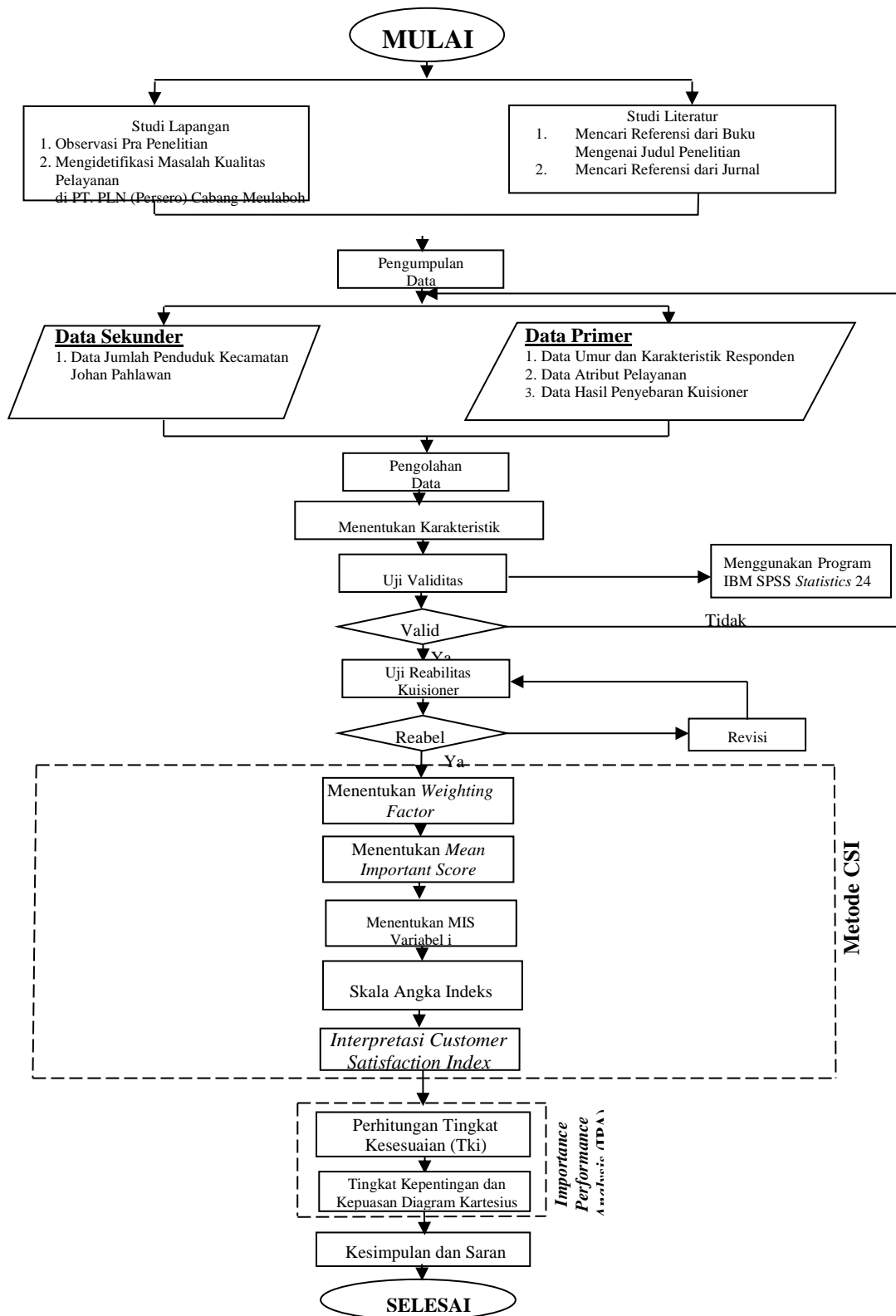
Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2.3. Rancangan Penelitian

Rancangan Penelitian dapat dilihat pada blok diagram alir prosedur penelitian pada Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat dari nilai rata-rata tingkat pelayanan dan rata-rata tingkat kepuasan/harapan dari masing-masing bobot atribut sebagai berikut:

1. Perhitungan Indeks Tingkat Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PLN Area sebagai berikut:

$$\text{Total Nilai Pelayanan} = \text{Responden SS} \times (\text{nilai SS}) + \text{Responden S} \times (\text{nilai S}) + \text{Responden KS} \times (\text{nilai KS}) + \text{Responden TS} \times (\text{nilai TS}) + \text{Responden STS} \times (\text{Nilai STS}).$$

Tabel 1. Rekapitulasi Perhitungan Indeks Tingkat Pelayanan PLN Area Meulaboh

No.	<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
	Pertanyaan						
1.	Kenyamanan ruang tunggu pembayaran tagihan listrik	67	24	7	2	0	456
2.	Kuitansi/surat rekening listrik sebagai bukti pembayaran selalu diberikan kepada pelanggan	48	42	10	0	0	438
3.	Kemudahan untuk memperoleh pamflet/buku petunjuk tentang informasi pelayanan	40	50	9	1	0	429
4.	Tempat parkir yang cukup luas	46	48	6	0	0	440
5.	Papan informasi petunjuk penting harus terpasang dan mudah dibaca	32	56	11	1	0	419
	<i>Reliability (Keandalan)</i>						
	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
6.	Keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter	65	24	9	2	0	452
7.	Keakuratan perhitungan rekening listrik	55	31	14	0	0	441
8.	Kondisi jaringan listrik (selalu stabil 24 jam)	60	35	5	0	0	455
9.	Jarangnya pemadaman listrik bergilir	43	45	12	0	0	431
10.	Kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian)	55	39	5	1	0	448
	<i>Responsivess (Daya Tangkap)</i>						
	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
11.	Kecepatan tanggapan dalam melayani permohonan pengajuan pasang baru atau perubahan daya	56	33	10	1	0	444
12.	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan (sesuai dengan waktu yang dijanjikan)	60	36	4	0	0	456
13.	Cepatnya prosedur pemasangan sambungan baru atau perubahan daya sederhana	74	16	10	0	0	464
14.	Meter listrik dicatat tiap bulan	75	14	11	0	0	464
15.	Tanggapan petugas dalam menangani keluhan pelanggan mengenai tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian.	65	19	16	0	0	449
	<i>Assurance (Jaminan)</i>						
	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
16.	Kelancaran dalam proses pembayaran listrik melalui bank-bank setempat	67	26	7	0	0	460
17.	Petugas loket yang ramah dan sopan	63	13	24	0	0	439
18.	Memberi informasi melalui media cetak dan elektronik sebelum pemadaman.	43	52	5	0	0	438
19.	Informasi pemberitahuan pemadaman listrik bergilir	47	43	8	2	0	435
20.	Kejelasan informasi mengenai kerusakan listrik yang terjadi	26	61	13	0	0	413
	<i>Empathy</i>						
	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
21.	Kemudahan dalam menghubungi <i>customer service</i> (telepon 123)	50	42	8	0	0	442
22.	Adanya pelayanan informasi dan gangguan mengenai keluhan pelanggan	55	42	3	0	0	452
23.	Kenaikan tarif diimbangi dengan peningkatan kualitas	45	46	9	0	0	436
24.	Kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas	58	32	10	0	0	448
25.	Kemudahan mendapatkan pelayanan dan pengaduan	60	35	5	0	0	455

Setelah perhitungan indeks tingkat pelayanan maka langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai indeks dari kepuasan pelanggan atau harapan dari pengguna jasa (*customer*) dari setiap variabel kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Perhitungan Indeks Tingkat Kepuasan Pelanggan PLN Area Meulaboh

Tangibles (Bukti Fisik)		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
No.	Pertanyaan						
1.	Saya merasa puas dengan kenyamanan ruang tunggu pembayaran tagihan listrik	39	53	7	1	0	430
2.	Saya merasa puas dengan dilampirkannya kuitansi/surat rekening listrik sebagai bukti pembayaran selalu diberikan kepada pelanggan	40	48	11	1	0	427
3.	Saya merasa puas dengan kemudahan untuk memperoleh pamflet/buku petunjuk tentang informasi pelayanan	49	34	9	8	0	424
4.	Saya merasa puas dengan tempat parkir yang cukup luas	54	39	7	0	0	447
5.	Saya merasa puas dengan papan informasi petunjuk penting yang terpasang dan mudah dibaca pelanggan.	45	48	7	0	0	438
Reliability (Keandalan)		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
No.	Pertanyaan						
6.	Saya merasa puas dengan dengan akuratnya setiap catatan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter	31	53	15	1	0	414
7.	Saya merasa puas dengan rincian keakuratan perhitungan rekening listrik yang dilampirkan di rekening listrik	34	56	9	1	0	423
8.	Saya merasa puas dengan kondisi jaringan listrik (selalu stabil 24 jam)	39	52	8	1	0	429
9.	Saya merasa puas dengan jarangnyanya pemadaman bergilir	51	46	3	0	0	448
10.	Kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian)	37	54	9	0	0	424
Responsivess (Daya Tangkap)		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
No.	Pertanyaan						
11.	Saya merasa puas dengan cepat tanggapnya petugas dalam melayani permohonan pengajuan pasang baru atau perubahan daya	44	39	9	8	0	419
12.	Saya merasa puas kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan (sesuai dengan waktu yang dijanjikan)	46	47	6	1	0	438
13.	Saya merasa puas dengan cepatnya prosedur pemasangan sambungan baru atau perubahan daya sederhana	40	43	16	1	0	422
14.	Saya merasa puas dengan petugas datang untuk mencatat meter listrik setiap bulannya	43	45	11	1	0	430
15.	Saya merasa puas dengan tanggapan petugas dalam menangani keluhan pelanggan mengenai tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian.	48	46	5	1	0	440
Assurance (Jaminan)		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
No.	Pertanyaan						
16.	Saya merasa puas dengan kelancaran dalam proses pembayaran listrik melalui bank-bank setempat	37	52	8	3	0	423
17.	Saya merasa puas dengan petugas loket yang ramah dan sopan	35	48	16	1	0	417
18.	Saya merasa puas petugas PLN Meulaboh memberi informasi melalui media cetak dan elektronik sebelum pemadaman.	39	45	9	7	0	416
19.	Saya merasa puas dengan informasi pemberitahuan pemadaman listrik bergilir	44	53	2	1	0	440
20.	Saya merasa puas dengan kejelasan informasi mengenai kerusakan listrik yang terjadi	36	56	5	3	0	425
Empathy		SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
No.	Pertanyaan						
21.	Saya merasa puas dengan kemudahan dalam menghubungi <i>customer service</i> (telepon 123)	35	42	20	3	0	324
22.	Saya merasa puas dengan adanya pelayanan informasi dan gangguan mengenai keluhan pelanggan	48	35	17	0	0	431
23.	Saya merasa puas dengan kenaikan tarif diimbangi dengan peningkatan kualitas	40	40	15	5	0	437
24.	Saya merasa puas dengan kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas	34	48	9	9	0	407

25.	Saya merasa puas dengan kemudahan mendapatkan pelayanan dan pengaduan	46	47	7	0	0	438
-----	---	----	----	---	---	---	-----

2. Perhitungan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) sebagai berikut:

$$\text{MIS/MSS} = \frac{\text{Total Indeks Tingkat Pelayanan/kepuasan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

3. Mencari Nilai *Weight Factors* (WF)
 Dimana hasil MIS tingkat pelayanan dibagi dengan total MIS pelayanan lalu dikalikan dengan 100% sebagai berikut:

$$\text{WF} = \frac{\text{Nilai MIS}}{\sum \text{MIS}} \times 100\%$$

4. Mencari Nilai *Weight Score* (WS)
 Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS) yaitu dimana untuk tingkat pelayanan Nilai WF dikali dengan Nilai MSS. Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS) tingkat pelayanan pada variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) pertanyaan satu sebagai berikut:

$$\text{WS Pelayan} = \text{Nilai WF} \times \text{Nilai MSS}$$

5. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)
 Perhitungan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu dimana untuk Nilai CSI didapat dari total WS tingkat Pelayanan dibagi dengan skala maksimum dan di kali 100 sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan dimana Nilai CSI didapat dari total WS dibagi dengan Nilai skala maksimum dan dikali 100 sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction Index} = \frac{\sum \text{WS}}{\text{Nilai Skala Likert Maksimum}} \times 100$$

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) tersebut maka tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	Item Pertanyaan	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
1.	Tangibel 1	4,56	4,30	4,11	17,66
2.	Tangibel 2	4,38	4,27	3,94	16,84
3.	Tangibel 3	4,29	4,24	3,86	16,38
4.	Tangibel 4	4,40	4,47	3,96	17,71
5.	Tangibel 5	4,19	4,38	3,77	16,53
6.	Reliability 1	4,52	4,14	4,07	16,85
7.	Reliability 2	4,41	4,23	3,97	16,80
8.	Reliability 3	4,55	4,29	4,10	17,58
9.	Reliability 4	4,31	4,48	3,88	17,39
10.	Reliability 5	4,48	4,24	4,03	17,11
11.	Responsiveness 1	4,44	4,19	4,00	16,75
12.	Responsiveness 2	4,56	4,38	4,11	17,99
13.	Responsiveness 3	4,64	4,22	4,18	17,63
14.	Responsiveness 4	4,64	4,30	4,18	17,97
15.	Responsiveness 5	4,49	4,40	4,04	17,79
16.	Assurance 1	4,60	4,23	4,14	17,52
17.	Assurance 2	4,39	4,17	3,95	16,49
18.	Assurance 3	4,38	4,16	3,94	16,41
19.	Assurance 4	4,35	4,40	3,92	17,24
20.	Assurance 5	4,13	4,25	3,72	15,81
21.	Emphaty 1	4,42	3,24	3,98	12,90
22.	Emphaty 2	4,52	5,31	4,07	21,61
23.	Emphaty 3	4,36	4,37	3,93	17,16
24.	Emphaty 4	4,48	4,07	4,03	16,42
25.	Emphaty 5	4,55	4,38	4,10	17,95

Total	111,04	107,11	100	428,49
CSI	428,49:5x100%=86%			

Berdasarkan dari Tabel 3. diatas hasil perhitungan yang telah dilakukan menggunakan CSI dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh sebesar 86% pada rentang skala 85 % < X ≤ 89 % sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori *Very Good* yang berarti baik sekali.

3.2 Important Performance Analysis (IPA)

Pelanggan (kepuasan pelanggan) guna mengetahui atribut mana yang dinilai masih rendah dari pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh dan harus ditingkatkan serta artibut mana dari 25 atribut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang mana sudah dinilai baik dan harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas. Adapun untunk perhitungan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan pihak PLN Area meulaboh dengan skor harapan (kepuasan pelanggan) untuk contoh perhitungannya dapat dilihat sebagai berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Tabel 4. Nilai Tingkat Kesesuaian dengan Metode IPA

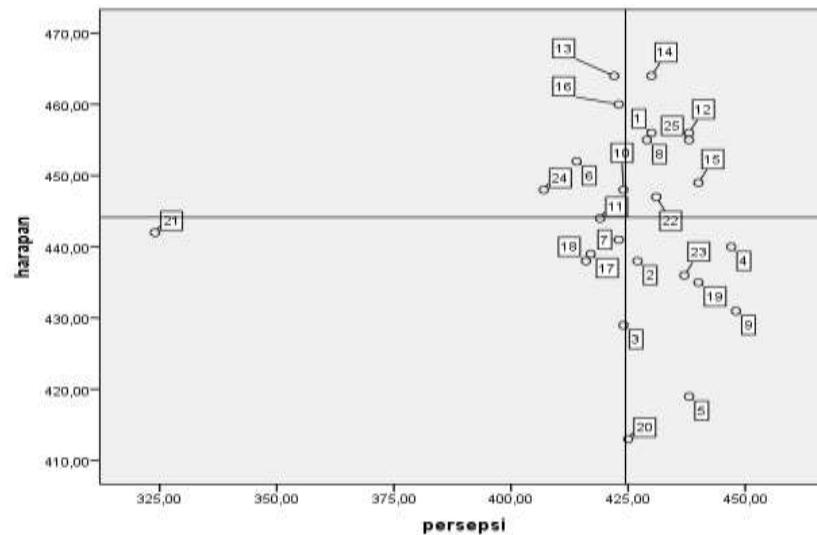
No	Yi	Xi	Tki (%)	Hold and Action
1	456	439	96,27	H
2	438	427	97,49	H
3	429	424	98,83	H
4	440	447	101,59	H
5	419	438	104,53	A
6	452	414	91,59	A
7	441	423	95,92	H
8	455	429	95,82	A
9	431	448	103,94	H
10	448	424	93,75	A
11	444	419	94,37	A
12	456	438	96,93	H
13	464	422	90,95	A
14	464	430	96,12	H
15	449	440	95,55	A
16	460	423	91,96	A
17	439	417	94,99	A
18	438	416	94,98	A
19	435	440	101,15	H
20	413	425	102,91	H
21	442	324	73,30	A
22	452	431	97,35	H
23	436	437	100,23	H
24	448	407	90,85	A
25	455	438	96,26	H
Rata Rata	444,16	424,44	95,91	

Berdasarkan Tabel 4, maka diperoleh nilai rata-rata kesesuaian berada pada rentang nilai rata-rata 95,91%. Nilai skor pengambilan keputusan, diambil dari rata-rata tingkat kesesuaian tersebut dan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai skor pengambilan keputusan

maka atribut perlu diadakan perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka atribut tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

2. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan

Rata-rata persepsi tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut kinerja pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh kepada para pelanggannya sudah baik atau belum, yaitu dengan membandingkan dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 424,44 sedangkan hasil rata-rata harapan tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut tersebut penting atau tidak penting, yaitu dengan membandingkan terhadap nilai dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 444,16 Nilai rata-rata persepsi dan harapan tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3 berikut :



Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan dari Gambar 3 di atas diketahui atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius, yaitu ditandai dengan atribut pertanyaan (P6), (P10), (P16), dan (P24) dikategorikan kedalam prioritas pelayanan yang harus diutamakan oleh pihak PLN Area Meulaboh karena pada kuadran I ini adalah faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan akan tetapi kinerja PT. PLN (Persero) Area Meulaboh dinilai belum memuaskan sehingga perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang ada pada kuadran ini. Untuk atribut yang termasuk kuadran II yaitu (P1), (P8), (P12), (P14), (P15), (P22), dan (P25) dikategorikan ke dalam kinerja atau persepsi yang harus di pertahankan oleh pihak PLN Area Meulaboh, karena faktor-faktor yang ada pada kuadran ini adalah faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan performa dari PT. PLN (Persero) Area Meulaboh sudah memuaskan. Untuk atribut yang termasuk ke dalam kuadran III yaitu (P3), (P7), (P11), (P17), (P18), dan (P21) dikategorikan ke dalam prioritas rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga PT. (PLN (Persero) Area Meulaboh tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian yang lebih pada faktor-faktor tersebut, oleh pihak PLN Area Meulaboh sedangkan atribut yang termasuk ke dalam Kuadran

IV yaitu (P2), (P4), (P5), (P9), (P19), (P20), dan (P23) dikategorikan ke dalam kuadran yang berlebihan yang berarti hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan rendah dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga PT. PLN (Persero) Area Meulaboh lebih baik mengalokasikan sumber daya terkait pada faktor tersebut kepada faktor yang lain yang lebih memiliki prioritas lebih tinggi.

4. KESIMPULAN

Hasil perhitungan CSI nilai indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh sebesar 86% pada rentang skala $85\% < X \leq 89\%$ sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan disana secara umum berada pada kategori *Very Good* yang berarti baik sekali akan tetapi masih ada rasa ketidakpuasan dari pelanggan PT. PLN (Persero) Area Meulaboh sebesar 14% maka dari itu tingkat pelayanan PT. PLN (Persero) Area Meulaboh harus lebih ditingkatkan lagi.

Atribut yang harus diperbaiki oleh pihak PT. PLN (Persero) Area Meulaboh pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pelanggan adalah atribut (P5) papan informasi petunjuk penting harus terpasang dan mudah dibaca, (P6) keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter, (P8) kondisi jaringan listrik (selalu stabil 24 jam), (P10) kondisi kwh meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian), (P11) kecepatan tanggapan dalam melayani permohonan pengajuan pasang baru atau perubahan daya, (P15) tanggapan petugas dalam menangani keluhan pelanggan mengenai tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian, (P16) kelancaran dalam proses pembayaran listrik melalui bank-bank setempat, (P17) petugas loket yang ramah dan sopan, (P18) memberi informasi melalui media cetak dan elektronik sebelum pemadaman, (P21) kemudahan dalam menghubungi *customer service* (telepon 123), (P24) kompensasi terhadap pelanggan atas kesalahan yang dilakukan petugas.

5. SARAN

1. Perbaiki, pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PLN Area Meulaboh sebaiknya pihak manajemen PLN Area Meulaboh memfokuskan perhatiannya pada perbaikan variabel pelayanan yang belum memenuhi kepuasan para pelanggannya dengan memperhatikan urutan prioritas perbaikan.
2. Sebaiknya karyawan PLN Area Meulaboh memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan untuk menambah nilai keunggulan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan PLN Area Meulaboh.
3. Perusahaan sebaiknya dalam pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi dan tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga pihak PLN Area Meulaboh akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siyamto. 2018. Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Cabang Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 3. No. 1. Hal: 63-76.
- [2] Jazuli. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan menggunakan metode

- Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) pada PT. PLN (Persero) Cabang Kendal. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 7. No. 2. Hal: 125-139.
- [3] Setiawan. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Tugas Akhir Teknik Industri*. Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- [4] Syihabuddin. 2018. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Tugas Akhir Teknik Industri*. Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- [5] Gumilar. 2020. Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan di Laundry Menggunakan customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Industrial Engineering*. Vol. 3. No.2. Hal: 149-152.
- [6] Khairul. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sains dan Teknologi Terapan*. Vol. 6. No. 2. Hal: 339-344.
- [7] Teddy. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik Jakarta Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 7. No. 2. Hal: 125-139.