Analisis Kinerja Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten

Dicky Maryono
Dosen STIE STEMBI – Bandung Business School

Sigit Djalu P.
Dosen STIE STEMBI – Bandung Business School

Soni Rustandi
Peneliti Junior STIE STEMBI – Bandung Business School

Abstrak

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah salah satu perusahaan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Jasa Pelayanan Penyediaan dan Pendistribusian Listrik di Indonesia.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) DJBB merupakan perusahaan yang mengelola pendistribusian tenaga listrik ke seluruh Jawa Barat dan Banten

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas ***Amstrong*** *dan* ***Baron*** *mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi* ***(Amstrong*** *dan* ***Baron)****. Lebih jauh* ***Indra Bastian*** *menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (strategic planning) suatu organisasi.****(Irham Fahmi 2011:2)***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif atau inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. ***(Sugiyono 2014:147)***

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan mean, modus, dan median mendapatkan hasil rata-rata sebesar 2,2 dan ini menunjukan Kinerja penanganan keluhan cukup baik, modus dari angka yang paling banyak muncul adalah 2 dan ini menunjukkan Kinerja penanganan keluhan cukup baik dan untuk median atau angka tengah pada data adalah 2, hal ini membuktikan bahwa Kinerja penanganan keluhan PT. PLN (Persero) cukup baik. .

Kata Kunci ***:*** *Kinerja.*

PENDAHULUAN

Listrik merupakan sumber kehidupan bagi kita semua. Di era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, dimana kebutuhan manusia yang semakin meningkat dalam bidang jasa maupun barang. Untuk PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebagai salah satu perusahaan BUMN perlu memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara meteran oleh petugas yang tidak akurat, tarif dasar listrik yang terus naik membuat

pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, pemadaman bergilir, dan masih banyak lainnya.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Dewasa ini perusahaan harus lebih baik lagi memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya karena internet menyediakan sarana bagi konsumen untuk menyebarkan berita buruk dengan cepat dan juga berita baik ke seluruh dunia. Beberapa pelanggan bahkan membuat situs web sendiri untuk menyiarkan kesalahan dan ketidakpuasan mereka. Dengan menggambarkan kejadian dan tindakan salah yang dilakukan perusahaan, situs web ini sering berusaha mendorong ketidakpuasan dan protes konsumen. **(Kotler 2008 :140)**

Demikian halnya kepuasan bagi para pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak lainnya.

Kinerja atau *performance* adalah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. **(Moeheriono 2009 : 60)**

Hasil dan kualitas prestasi kerja yang maksimal tidak dapat dilepaskan oleh hasil yang dibangun oleh pihak manajemen perusahaan ini karena tidak mungkin suatu prestasi kerja yang bagus itu bisa diperoleh tanpa ada penanganan yang serius dan mendalam dari pihak manajemen perusahaan. **(Irham Fahmi 2011 : 6)**

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk melaksanakan suatu perbaikan tidak terdapat suatu alasan untuk tidak mengetahui aspek-aspek kunci dari suatu sistem kualitas. Namun sayangnya banyak permasalahan yang muncul dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten. Sebagai perusahaan yang membidangi layanan pendistribusian tenaga listrik untuk masyarakat, perusahaan ini masih mengalami banyak kerugian.

Dilihat dari sejarah perkembangannya, BUMN telah memberikan andil yang tidak kecil, baik dalam menopang keuangan negara maupun dalam melayani kesejehteraan rakyat Indonesia. Ketika sektor swasta belum mempunyai kemampuan yang cukup untuk berperan, BUMN merupakan andalan perekonomian Indonesia, terlebih saat Indonesia menghadapi krisis moneter sejak pertengahan tahun 1997.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah salah satu perusahaan yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Jasa Pelayanan Penyediaan dan Pendistribusian Listrik di Indonesia.

Luas wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menjangkau lebih dari 42.196 km yang meliputi Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten, kecuali Tangerang. Jumlah konsumen yang mencapai lebih dari 764 juta pelanggan, atau 22% dari jumlah pelanggan PLN secara nasional, menjadikan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan unit PLN terbesar di Indonesia.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apa saja keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten ?
2. Bagaimana sistem penanganan keluhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten ?
3. Bagaimana kinerja penanganan keluhan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menurut persepsi pelanggan ?

Kajian Pustaka

Kinerja Menurut **Irham Fahmi (2011)** dalam bukunya, Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas **Amstrong** dan **Baron** mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi **(Amstrong** dan **Baron)**. Lebih jauh **Indra Bastian** menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. **(Irham Fahmi 2011 : 2)**

Menurut **Moeheriono (2009)**, Kinerja atau *performance* adalah merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan oleh organisasi. **(Moeheriono 2009 : 60),** atau menurut *Oxford Dictionary* dalam buku **Moeheriono (2009)**, Kinerja (*performance*) merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sebenarnya kinerja merupakan suatu konstruk, dimana banyak ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja tersebut. **(Moeheriono 2009 : 61)**

Ada hubungan kuat antara kinerja dan prestasi kerja, ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Erwin, bahwa kinerja adalah prestasi kerja. Dan lebih jauh menurut **Peter** dan **Yeni Salim** "prestasi kerja merupakan hasil kerja yang diperoleh dari melaksanakan tugas yang dibebabankan kepada seseorang. **(Irham Fahmi 2011 : 6)**

Kinerja atau prestasi kerja sesungguhnya yang telah dicapai oleh sesorang karyawan. **(Moeheriono 2009 : 61)**

Pengukuran Kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efaktivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi. **(Moeheriono 2009 : 61)**

Hasil dan kualitas prestasi kerja yang maksimal tidak dapat dilepaskan oleh hasil yang dibangun oleh pihak manajemen perusahaan ini karena tidak mungkin suatu prestasi kerja yang bagus itu bisa diperoleh tanpa ada penanganan yang serius dan mendalam dari pihak manajemen perusahaan. Ini seperti yang dikemukakan oleh **Taylor (1994)** bahwa "Manajemen perlu melakukan beberapa tindakan untuk menjamin agar perusahaan mampu menghadapi berbagai masalah di masa depan." Dan salah satu pihak yang memiliki peran penting di manajemen tersebut adalah manajer, karena manajer merupakan salah satu pihak yang paling bertanggung jawab pada setiap tindakan yang akan terjadi di perusahaan. **(Irham Fahmi 2011 : 6)**

Ini disebabkan salah satu hasil kualitas kinerja itu juga ditentukan oleh kemampuan seorang manajer dalam membangun dan mengendalikan suasana tempat kerja menjadi lebih baik. Sebagaimana ditegaskan oleh **Stoner**, **Freeman**, dan **Gilbert Jr**. kinerja merupakan: *"Management performance is the measure of how efficient and effective a manager is how well he or she determines and achieve appropriate objectives."***(Irham Fahmi 2011 : 7)**

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kamampuan dan sifat-sifat individu. **(Moeheriono 2009 : 61).**

Sementara itu **Edison Sihombing** dalam salah satu artikelnya yang berjudul "Mencermati Pendirian BUMN" menyatakan

bahwa, "pengukuran kinerja merupakan komponen penting dalam sistem manajemen yang berperan dalam mengomunikasikan, memotivasi, dan menelusuri pencapaian strategi." Dan selanjutnya Edison Sihombing menambahkan bahwa, "pengukuran kinerja memberi umpan balik kepada manajemen dalam bentuk informasi mengenai pelaksanaan suatu rencana dan titik-titik dimana perubahan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian." **(Irham Fahmi 2011 : 7)**

Adapun pengukuran dari pengukuran kinerja menurut **Joel G. Siegel** dan **Joe K. Shim** adalah "*Performance measurement* (pengukuran kinerja) adalah kuantifikasi dari efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi" **(Irham Fahmi2011 : 7).**

Manajamen Kinerja secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu sistem yang mengatur pengelolaan sumber daya manusia sesuai dengan hasil kinerja karyawan agar tercapai sasaran pada individu maupun organisasi. **(Moeheriono 2009 : 97)**

Starategi penanganan keluhan yang efisien **Schnaars (1991)**dalam buku **(Fandy Tjiptono 2005 : 139)**. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk / jasa perusahaan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifiksi dan penetuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakn langkah yang sangat vital, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar di masa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bias semakin besar apalagi pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi pelanggan adalah bahwa pihak perusahan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyeselannya terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu, para karyawan perusahaan (terlebih karyawan lini depan yang berhadapan langsung dengan pelanggan) perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Disamping itu, keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka berurusan dengan orang-orang yang memiliki kekuasaan / wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Langkah berikut yang tidak kalah pentingnya adalah mengembangkan system informasi manajemen, sehingga perusahaan bias mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan. **(Fandy Tjiptono 2005 : 139)**

Paling tidak ada empat aspek penanganan keluhan yang penting menurut **(Fandy Tjiptono 2005 : 139)**, yaitu :

a. Empati terhadap pelanggan yang marah.
b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan deskripsi sebuah variabel yaitu bagaimana Kinerja Penanganan Keluhan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Banjaran Menurut Persepsi Pelanggan, suatu persepsi yang timbul dari seorang pelanggan PT. PLN (Persero) DJBB Rayon Banjaran yang merasa Sistem Kinerja Penanganan Keluhan tidak bekerja dengan baik.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas **Amstrong** dan **Baron**

mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi **(Amstrong** dan **Baron)**. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. **(Irham 2011:2)**

Menurut **Mathis** dan **Jackson (2006 : 378)**, Kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

- Kuantitas
- Kualitas
- Ketepatan waktu

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan *cara ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatika yaitu, *cara ilmiah*, *data*, *tujuan*, dan *kegunaan*.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. ***Rasional*** berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. **Empiris** berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. **Sistematis** artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. **(Sugiyono 2014 : 2)**

Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. **(Sugiyono 2014 : 2)**

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. **(Sugiyono 2014 : 147)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. **(Sugiyono 2014 : 142)**

Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat; **penemuan**, **pembuktian**, dan **pengembangan** berarti data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. **Pembuktian** berarti data yang diperoleh itu digunakan untuk membuktikan adanya karagu-raguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu, dan **pengembangan** berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada. **(Sugiyono 2014 : 3)**

Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk **memahami**, **memecahkan**, dan **mengatisipasi masalah**. **(Sugiyono 2014: 3)**

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang sudah ditentukan yaitu pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Banjaran yang sebelumnya pernah mengajukan keluhan/komplain. Adapun jumlah pelanggan yang dijadikan responden pada penelitian ini sebanyak 30 pelanggan.

Setelah melakukan pemeriksaan, setiap kuesioner yang disebarkan secara lang-

sung, dan pengisiannya cukup jelas sehingga dapat digunakan.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada tanggal 17 januari 2016 sampai dengan 20 januari 2016.

Analisi Tanggapan Responden Variabel Kinerja

Dari penyeberan kuesioner yang diambil berdasrakan indikator pada bab sebelumnya diperoleh data mengenai 3 (tiga) item pertanyaan yang telah disebarkan kepada responden dan diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Item pertanyaan 1
Bagaimana menurut anda tingkat kualitas penanganan keluhan PT. PLN (Persero)

No	Kualitas	Skor	Jumlah	Persentase	Bobot
1	Baik	3	11	36,67%	33
2	Cukup Baik	2	17	56,67%	34
3	Tidak Baik	1	2	6,66%	2
Total			30	100%	69

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 4.5 diatas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab tidak baik sebesar 6,66% sedangkan responden yang menjawab cukup baik sebesar 56,67% dan responden yang menjawab baik sebesar 36,67%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan keluhan PT. PLN (Persero) cukup baik.

Dilihat berdsarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 69 ada dalam rentang (51–71) posisi item pertanyaan ini berada pada kategori cukup baik

Tabel 4.6
Item pertanyaan 2
Bagaimana menurut anda tingkat kecepatan penanganan keluhan PT. PLN (Persero)

No	Kecepatan	Skor	Jumlah	Persentase	Bobot
1	Baik	3	12	40%	36
2	Cukup Baik	2	13	43,33%	26
3	Tidak Baik	1	5	16,67,%	5
Total			30	100%	67

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa persentase responden yang menjawab tingkat kecepatan penanganan responden yang menjawab tidak baik sebesar 16,67% sedangkan responden yang menjawab cukup baik sebesar 43,33% dan yang menjawab baik sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kecepatan penanganan keluhan PT. PLN (Persero) menurut pelang - gan sudah cukup baik.

Dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 67 ada dalam rentang (51 71) posisi item pertanyaa ini berada pada posisi cukup baik.

Tabel 4.7
Item pertanyaan 3
Bagagaimana menurut anda tingkat ketepatan waktu penyelesaian keluhan PT. PLN (Persero)

No	Kecepatan	Skor	Jumlah	Persentase	Bobot
1	Baik	3	12	40%	36
2	Cukup Baik	2	13	43,33%	26
3	Tidak Baik	1	5	16,67,%	5
Total			30	100%	67

Sumber: Data Olahan

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa persentase responden yang menjawab tingkat kecepatan penanganan responden yang menjawab tidak baik sebesar 16,67% sedangkan responden yang menjawab cukup baik sebesar 43,33% dan yang menjawab baik sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kecepatan penanganan keluhan PT. PLN (Persero) menurut pelang - gan sudah cukup baik.

Dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 67 ada dalam rentang (51 71) posisi item pertanyaa ini berada pada posisi cukup baik.

Berikut adalah bobot ketepatan waktu penyelesaian keluahan PT PLN (Persero) :

Tabel 4.7
Item pertanyaan 3
Bagagaimana menurut anda tingkat ketepatan waktu penyelesaian keluhan PT. PLN (Persero)

No	Waktu	Skor	Jumlah	Persentase	Bobot
1	Baik	3	8	26,67%	24
2	Cukup Baik	2	14	46,67%	28
3	Tidak Baik	1	8	26,66%	8
Total			30	100%	60

sumber : Data Olahan

Dari tabel 4.7 di atas terlihat bahwa persentase responden yang menjawab tidak baik dalam ketepatan waktu penyelesaian keluhan sebesar 26,66% sedangkan yang menjawab cukup baik sebesar 46,67% dan yang menjawab baik sebesar 26,67%. Hal ini menunjukan bahwa tingkat ketepatan waktu penyelesaian keluhan cukup baik. Dilihat berdasarkan nilai bobot yang dihasilkan sebesar 60 ada dalam rentang (51 – 71) sehingga pertanyaan item ke 3 ada dalam kategori cukup baik.

Berikut adalah bobot dari variabel Kinerja :

Table 4.8
Bobot Variabel Kinerja

No	Satuan ukur	Total bobot	Persentase	Kategori
1	Kualitas penanganan	69	35,21%	Cukup Baik
2	Kecepatan penanganan	67	34,18%	Cukup Baik
3	Ketepatan waktu	60	30,61%	Cukup Baik
Total		196	100%	Cukup Baik
Rata – rata		65		

Sumber: Data Olahan

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa yang memiliki bobot terbesar adalah kualitas penanganan sebesar 69 ada dalam kategori cukup baik rentang (51–71). Hal ini menunjukan bahwa kualitas penanganan keluhan PT. PLN (Persero) ada dalam kategori cukup baik. Untuk secara keseluruhan variabel kinerja berdasarkan nilai bobot rata-rata yang dihasilkan sebesar 65 berada pada kategori cukup baik, yaitu berada pada rentang (51–71). Oleh karena itu perusahaan PT. PLN (Persero) harus mampu meningkatkan lagi kinerja penanganan keluhan pelanggan.

Meskipun menurut penilaian konsumen kinerja penanganan keluhan pelanggan cukup baik namun faktanya tidak semua jenis keluhan direspon cukup baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, diperoleh kesimpulan bahwa Kinerja penanganan keluhan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Rayon Banjaran menurut persepsi pelanggan dapat dikatakan cukup baik (tabel 4.8). Dilihat dari Kualitas penanganan, tingkat kecepatan penanganan dan tingkat ketepatan waktu penyelesaian PT. PLN (Persero) Rayon Banjaran menurut persepsi pelanggan dapat dikatakan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.Cetakan ke dua puluh Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ke dua puluh lima. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ke dua puluh dua. Bandung : CV. Alfabeta.

Irham Fahmi. 2011. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung : CV. Alfabeta

Fandy Tjiptono. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Risttiyanti Prasetijo, John J.O.I Ihalauw. 2005. Perilaku konsumen. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Penerbit Erlangga

Robert L. Mathis, John H. Jackson. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat