

Perkembangan teknologi saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi masyarakat melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan dari PLN. Layanan yang berbasis sistem teknologi semakin dikembangkan oleh PLN untuk kepentingan dan kemudahan bagi pelanggannya. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan media sosial maupun kebijakan pelayanan yang ada untuk mewujudkan atau mengarahkan pelayanan pada masyarakat tidak harus dilakukan dengan tatap muka yang membutuhkan waktu dan materi. Dalam Undang – Undang No 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) disebutkan bahwa BUMN sebagai salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional tersebut guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat atribut layanan PT PLN (Persero) Disjaya terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan Model Kano yaitu dengan melakukan identifikasi atribut layanan yang berpengaruh maupun tidak berpengaruh serta menentukan atribut yang menjadi prioritas.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa atribut layanan PT PLN (Persero) Disjaya sesuai urutan nilai *extent of satisfaction* dan *extent of dissatisfaction* dapat diketahui atribut layanan mana saja yang sangat berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun atribut yang berpengaruh kepada kenaikan tingkat kepuasan pelanggan jika atribut-atribut layanan tersebut diberikan oleh pihak PT PLN (Persero) adalah sebagai berikut: Kemudahan memperoleh token (A1) dimana kepuasan para pelanggan mencapai 38% jika PT PLN (Persero) dapat memenuhinya. Kedua, Pelayanan perubahan daya yang cepat (RS2), kenaikan kepuasan para pelanggan mencapai 36% jika pihak PT PLN (Persero) dapat memenuhinya. Ketiga, Lokasi pembayaran rekening mudah dijangkau (E1), kenaikan kepuasan para pelanggan mencapai 36% jika pihak PT PLN (Persero) dapat memenuhinya. Keempat, Kemudahan dalam menghubungi call center 123 (E2), kenaikan kepuasan para pelanggan mencapai 36% jika pihak PT PLN (Persero) dapat memenuhinya. Kelima, Tanggapan pengaduan gangguan yang cepat (RS3), kenaikan kepuasan para pelanggan mencapai 36% jika pihak PT PLN (Persero) dapat memenuhinya.

Sedangkan atribut yang sangat berpengaruh dalam penurunan tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) jika atribut layanan tersebut tidak dipenuhi adalah pelayanan



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN MODEL KANO (STUDI
PADA PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA)**

Rr. Yoga Dwasti K, Wakhid Slamet Ciptono, M.B.A., M.P.M., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

perubahan daya yang cepat (RS2). Pada atribut ini penurunan kepuasan para pelanggan mencapai 67% jika pihak PT PLN (Persero) tidak dapat memenuhinya.

Kata kunci: *Service Performance (Servperf)*, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Model Kano

Current technological developments provide and offer convenience to the community through highly diverse operational services, including services from PT PLN (Persero). Technology-based services are increasingly being developed by PLN for the benefit and convenience of its customers. It is also in line with the tendency of social media development and existing service policies to realize or direct the service to the community should not be done with face-to-face that takes time and material. In UU No. 19 of 2003 on Badan Usaha Milik Negara (BUMN) stated that BUMN as one of the actors of economic activity in the national economy has an important role in the implementation of the national economy in order to realize the welfare of society.

This research is done to see service attribute of PT PLN (Persero) Disjaya to customer satisfaction by using Kano Model that is by identifying service attributes that have influence or not influence and determine attribute which become priority.

Based on the research result, it can be concluded that service attribute of PT PLN (Persero) Disjaya according to the order of extent of satisfaction and extent of dissatisfaction value can be known which service attribute which influences to increase and decrease customer satisfaction level. The attributes that affect the increase of customer satisfaction level if the service attributes are given by PT PLN (Persero) are as follows: Ease of getting tokens (A1) where customer satisfaction reaches 38% if PT PLN (Persero) can fulfill it. Second, Rapid Change Service (RS2), customer satisfaction increase reach 36% if PT PLN (Persero) can fulfill it. Third, the location of easy access payment account (E1), customer satisfaction increase reaches 36% if PT PLN (Persero) can fulfill it. Fourth, ease in contact call center 123 (E2), customer satisfaction increase reaches 36% if PT PLN (Persero) can fulfill it. Fifth, fast complaint response response (RS3), customer satisfaction increase reaches 36% if PT PLN (Persero) can fulfill it

While attributes that are very influential in decreasing the level of customer satisfaction in PT PLN (Persero) if the service attributes are not met is a service rapid power changes (RS2). At this attribute, customer satisfaction decrease reaches 67% if PT PLN (Persero) can not fulfill it.

Keywords: *Service Performance (Servperf), Customer Satisfaction Level, Kano Model*