

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PESERTA  
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PT. PLN UDIKLAT JAKARTA**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON EDUCATION AND TRAINING PARTICIPANTS  
SATISFACTION AT PT. PLN UDIKLAT JAKARTA***

Nurul Fatimah<sup>1</sup>, Alini Gilang<sup>2</sup>

Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom  
Nurulfatihah0@gmail.com<sup>1</sup>, alinigungilang@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

**Abstrak**

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta yang bergerak dalam bidang memberikan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebagai salah satu unit PLN telah siap mengintegrasikan seluruh sumberdaya organisasi pembelajaran yang tersedia di lingkungan PLN untuk mentransformasikan dan mengakselerasi terwujudnya budaya berkinerja tinggi, dengan terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap insan PLN dalam lingkungan "business eco-system" PLN secara keseluruhan.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kusioner kepada 70 responden. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan pengambilan sampel dilakukan dengan *disproportionate stratified random sampling* sedangkan teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan baik secara simultan ataupun parsial pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebesar 48,16% dan sisanya sebesar 51,84% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan.

**Abstract**

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta which is engaged in providing education and training for human resources owned by PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta as one of the PLN units is ready to integrate all learning organizational resources available within the PLN to transform and accelerate the realization of high-performance culture, by continuing to improve the knowledge, skills and attitudes of PLN personnel in a "business eco-system" PLN as a whole.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on employee satisfaction of participants in education and training at PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. The method of data collection was carried out through questionnaire dissemination to 70 respondents. This type of research is quantitative and sampling is done by *disproportionate stratified random sampling* while the statistical analysis technique used is simple linear regression analysis. The data analysis used was descriptive analysis, classic assumption test and simple linear regression analysis. The results showed that service quality had a significant effect on participants' satisfaction in education and training both simultaneously and partially at PT. PLN (Persero) Jakarta Udiklat is 48.16% and the rest is 51.84% influenced by other factors not examined.

**Keywords:** Service Quality, Education and Training Participants Satisfaction.

**PENDAHULUAN**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000, sistem pendidikan dan pelatihan meliputi proses identifikasi kebutuhan, perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi pendidikan dan pelatihan. Oleh sebab itu, pentingnya diklat tidak saja menambah pengetahuan pegawai, tetapi juga meningkatkan keterampilan yang mengakibatkan peningkatan produktivitas kerja. Diklat sangat membantu dalam peningkatan kinerja pegawai dan selanjutnya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi.

**Tabel 1 Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2017**

No	Item	Pencapaian	Target
1	Assesor Uji	2,92	3,52
2	Assessment	2,91	3,37
3	Assessor	2,96	3,34
4	Instruktur	3,00	3,49
5	Jadwal	2,88	3,41
6	Konsumsi	3,00	3,27
7	Materi	2,96	3,54
8	Pelayanan Diklat	2,84	3,40
9	Uji Kompetensi	2,88	3,30

Sumber: PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Nilai pencapaian semua item pada kepuasan pelanggan tersebut tidak mencapai target yang sudah ditetapkan oleh kantor induk yaitu PT. PLN (Persero) Pusdiklat Jakarta dan dari semua nilai pencapaian, yang paling rendah yang mencapai nilai 2,84 dari nilai pencapaian adalah pelayanan diklat.

Berdasarkan wawancara dengan tiga karyawan diklat yang sedang melakukan pelatihan di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. Dan hasil dari wawancaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 Tabel Wawancara Peserta DIKLAT PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta**

Jenis Pelayanan	Bapak A	Ibu B	Bapak C
Pelayanan mengenai informasi sebelum pembelajaran	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai
Pelayanan mengenai informasi keterlibatan dalam pembelajaran	Memadai	Sangat Memadai	Sangat Memadai
Pelayanan terhadap suasana kelas	Menyenangkan	Cukup Menyenangkan	Menyenangkan
Pelayanan terhadap materi yang sudah disesuaikan dengan bidang pendidikan	Cukup Memadai	Memadai	Memadai
Pelayanan mengenai instruktur	Sangat Menyenangkan	Menyenangkan	Sangat Menyenangkan
Pelayanan mengenai wisma	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Kurang Nyaman
Pelayanan mengenai konsumsi	Tidak Memadai	Tidak Memadai	Tidak Memadai
Pelayanan mengenai keramahan staf	Ya	Kurang	Cukup

Berdasarkan Evaluasi Pelayanan Tahun 2017 di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta, berikut tabel mengenai hasil rekapitulasi evaluasi pelayanan tersebut:

**Tabel 3 Rekapitulasi Evaluasi Pelayanan Tahun 2017**

	Informasi Sebelum Pembelaja- -ran	Ikut terlibat pembelaj- -aran	Suas- -ana Kel- -as	Mat- -eri Ses- -uai Bid- -ang	Materi Memb- -antu	Instru- -ktur	Wis- -ma	Kons- -umsi	Keram- -ahan Staf	Tar- -get
April	3.6	3.5	3.4	3.4	3.3	3.5	3.3	3.3	3.4	3.5
Mei	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.6	3.2	3.3	3.5	3.5
Juni	3.5	3.5	3.4	3.4	3.5	3.6	3.3	3.3	3.5	3.5
Juli	3.6	3.6	3.6	3.5	3.6	3.6	3.2	3.3	3.4	3.5
Agus- -tus	3.7	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.3	3.5	3.5
Septe- -mber	3.6	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.4	3.6	3.5
Okto- -ber	3.7	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.4	3.4	3.5	3.5
Nove- -mber	3.6	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.4	3.5	3.5
Dese- -mber	3.3	3.5	3.3	3.3	3.3	3.5	3.1	3.4	3.5	3.5
										3.5

Sumber : PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Nilai yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta masing-masing item penilaian untuk evaluasi pelayanan target sebesar 3,5 tidak semua jenis layanan tercapai dari target dalam kurun waktu satu tahun, khususnya layanan bagi penyedia wisma dan konsumsi. Disebabkan oleh kurangnya kepuasan yang didapatkan peserta pendidikan dan pelatihan dari perusahaan sehingga tidak mendapatkan nilai yang sesuai dengan target yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Pusdiklat Jakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:135): Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Gronroos (1990:27) dalam Daryanto dan Setyobudi (2014:135): Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

#### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al (1998) dalam Tjiptono (2012:174) juga mengatakan adanya identifikasi 5 prinsip dimensi yang konsumen gunakan untuk menilai *service quality*, yaitu:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menampilkan kedua janji jasa yaitu dapat dipercaya dan akurat. Performa jasa yang dapat diandalkan adalah ekspektasi konsumen dan berarti jasa harus *on-time*, dengan cara yang sama, dan tanpa eror setiap saatnya.
- b. *Responsiveness*, yaitu keinginan perusahaan untuk membantu konsumen yang membuktikan jasa yang cepat. Contohnya memberikan *complimentary drinks* ketika pesawat mengalami keterlambatan terbang yang dapat mengubah potensial pengalaman buruk konsumen menjadi suatu yang diingat dengan baik.
- c. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai dan juga kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan percaya diri. Contohnya seperti kompetensi dalam menampilkan layanannya, sopan dan menghormati konsumen dan komunikasi yang efektif dengan konsumen.
- d. *Empathy*, yaitu memberikan kepedulian, perhatian individual kepada konsumen. *Empathy* mencakup kemampuan untuk pendekatan, sensitivitas, dan usaha untuk memahami keinginan konsumen.
- e. *Tangibles*, yaitu penampilan dari fisik fasilitas, peralatan, personil, dan material komunikasi. Bukti nyata dari kepedulian dan perhatian atau detail yang diperlihatkan melalui penyedia jasa.

### **Kepuasan Pelanggan**

#### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2012:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan atau hasil terhadap ekspektasi seseorang.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunyoto, 2013:35).

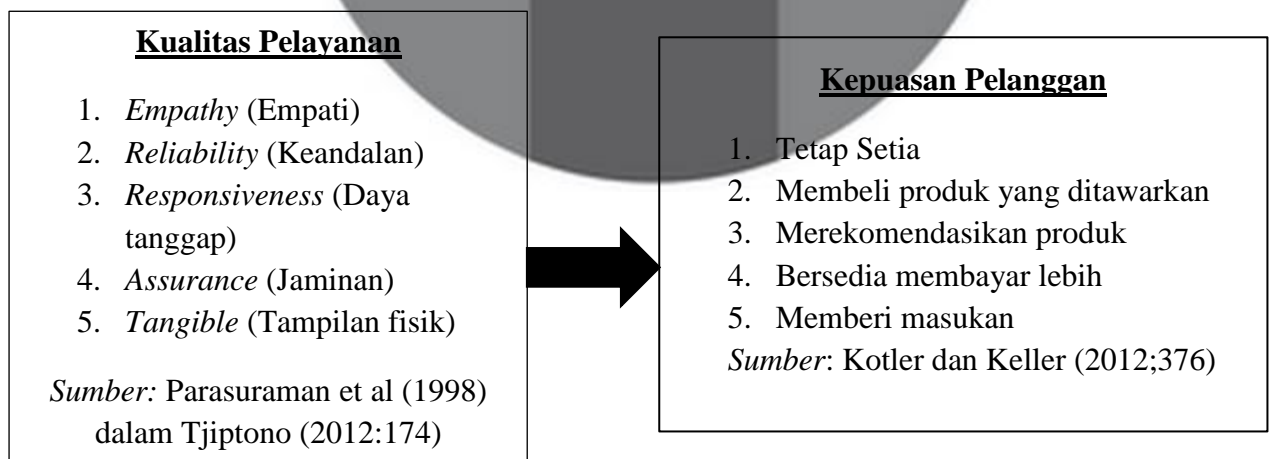
#### **2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut Fandy Tjiptono (2012:318), terdapat empat model untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berperangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog, dan lain-lain.
- b. *Ghost Shopping (mystery shopping)*, yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang “menyamar” sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
- c. *Lost Customer Analysis*, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
- d. Survei Kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui kualitas pelayanan yang dirasakan.

### **KERANGKA PEMIKIRAN**

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan PT. PLN pada Udiklat Jakarta”.

### METODE PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan PT. PLN pada Udiklat Jakarta, maka jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:14) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Dantes (2012:51) penelitian deskriptif diartikan sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Data yang didapat dari hasil wawancara akan dikonversi dalam bentuk statistik, yang akan kemudian dipelajari sehingga dapat menjelaskan pola hubungan antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi) dalam penelitian ini. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Deskriptif

Tentang tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan (X) kategori baik dengan perolehan persentase 67,4%. Angka tersebut diperoleh berdasarkan rata-rata dari persentase skor tiap item pertanyaan yang telah diberikan. Skor tertinggi diperoleh item nomor 3 dengan persentase 75,3% yang menyatakan para staf dengan sigap, ramah serta fasilitas yang diberikan dapat memberikan kenyamanan bagi peserta pendidikan dan pelatihan sedangkan skor terendah sebesar 57,5% yaitu pada item nomor 5 yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan selalu mengutamakan rasa aman, nyaman kepada peserta pendidikan dan pelatihan.

Kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan (Y) berada dalam kategori cukup dengan perolehan persentase sebesar 60,4%. Angka tersebut diperoleh berdasarkan rata-rata dari persentase skor setiap item pertanyaan yang diberikan. Skor tertinggi diperoleh item nomor 10 yang menyatakan tentang peran aktif semua pihak dengan persentase 63,2%. Adapun skor terendah sebesar 57,1% yaitu pada item nomor 1 yang menyatakan peserta pendidikan dan pelatihan mendapatkan ilmu yang dapat menunjang tugas sehari-hari.

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menentukan seberapa kuatnya pengaruh variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan. Berikut pada Tabel 4 ditampilkan hasil analisa regresi sederhana menggunakan SPSS versi 22.0. Berdasarkan perhitungan analisa regresi dengan menggunakan SPSS versi 22.0 pada Tabel 4 tersebut, diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	8.435	2.519
Pelayanan	.714	.090

Sumber : Output SPSS Versi 22

Berdasarkan Tabel 4.16 maka dapat dituliskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 8,435 + 0,714X$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 8,435 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 (nol), maka nilai Y sebesar 8,435.
- Nilai koefisien regresi X bersifat positif sebesar 0,714. Artinya variabel X memiliki pengaruh dengan variabel Y dan setiap penambahan satu satuan Kualitas Pelayanan (X) akan berpengaruh terhadap meningkatnya Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan (Y) sebesar 0,714.



**Koefisien Determinasi****Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.481	.473	3.647

Predictors: (Constant), Pelayanan

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Output SPSS versi 22

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan hasil sebesar 0,4816 atau 48,2% yang diketahui bahwa Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan sebesar 48,16% dan nilai sebesar 51,84% memiliki pengaruh oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab 4 mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan PT. PLN pada Udiklat Jakarta, maka peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis pada variabel kualitas pelayanan, tanggapan peserta pendidikan dan pelatihan PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta secara keseluruhan berada pada kategori **Baik** dengan persentase sebesar 71,1%.
- b. Berdasarkan analisis pada variabel kepuasan pelanggan, tanggapan peserta pendidikan dan pelatihan PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta berada dalam kategori **Baik** yaitu sebesar 60,77%.
- c. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebesar 48,16%.

**Daftar Pustaka**

- [1] Daryanto., Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- [2] Daryanto., Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- [3] Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- [4] Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- [5] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000 Pasal 2 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- [6] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [7] Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.