

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Pembayaran Rekening Listrik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Studi Kasus : PT. PLN Cabang Palembang Rayon Ampera Seberang Ulu I

Evi Yulianingsih¹⁾

¹⁾ Dosen Universitas Bina Darma Palembang
Jl A.Yani no 12, Palembang 30264
Email : evi_y78@yahoo.com

Abstrak

Pembangunan sektor tenaga listrik pada dasarnya merupakan usaha terpadu yang dapat meningkatkan proses industrialisasi . pembangunan dibidang usaha tenaga listrik dalam mendistribusikan tenaga listrik kemasyarakat harus melihat sejauh mana kebutuhan masyarakat atau pelanggan akan dapat terpenuhi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang ada selama ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan Sistem yang ada akurat, tepat waktu dan relevansi sehingga kebutuhan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik Karena dengan pelayanan yang baik dan sistem yang baik maka kepuasan pelanggan akan menjadi baik dan hal ini akan membawa dampak bagi kepuasan kerja pegawai itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai dengan menggunakan dua variabel yang diuji, yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas sistem informasi. Data yang didapatkan dengan menggunakan penyebaran kuisioner kepada 60 pelanggan dan 60 pegawai dari tiga lokasi tempat pembayaran tagihan rekening listrik pada bagian seberang ulu1 yaitu, loket TK1&2, loket TULU1&2 dan loket JAKA 1&2. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan purposive sampling. Skala pengukuran digunakan skala likert. Untuk penganalisaan data digunakan software SPSS Versi 12. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan , kualitas sistem informasi dan kepuasan kerja pegawai digunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas sistem informasi (X2) terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. PLN SubRayon Ampera Dari penelitian ini disarankan agar perusahaan hendaknya dapat memperbaiki sistem yang ada sehingga sistem tersebut dapat mempercepat proses pengolahan data pelanggan dan untuk pegawai disarankan dapat meningkatkan kemampuan kerjanya sehingga dapat melayani pelanggan dengan baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Kerja

1. PENDAHULUAN

Pembangunan tenaga listrik pada dasarnya merupakan usaha terpadu yang memberi andil dalam meningkatkan proses industrialisasi dalam arti yang seluas – luasnya . Pembangunan sektor tenaga listrik perlu di upayakan agar membawa dampak positif pada proses pembangunan.

PT. PLN (Persero) Cabang Palembang Rayon Ampera mampu mendistribusikan tenaga listrik dan dapat melayani penerimaan sambungan kerumah – rumah konsumen yang membutuhkan aliran listrik dan membantu melayani pembayaran tagihan rekening listrik serta dapat memberikan semua informasi yang di butuhkan oleh konsumen atau pelanggan jika terjadi kesalahan – kesalahan atau ketidaksesuaian antara pemakaian dengan pembayaran yang di lakukan oleh pelanggan. PT. PLN Cabang Palembang Rayon Ampera pada kenyataannya dalam memberikan kepuasan pelanggan belum seluruhnya terpenuhi hal ini dapat terlihat dengan masalah – masalah yang dihadapi oleh pelanggan , jika seorang pelanggan ingin mengetahui berapa pembayaran atau tagihan yang harus dibayar dan bagaimana jika pembayaran itu tidak sesuai dengan pemakaian yang digunakan oleh pelanggan.

Tingkat kepuasan kerja pegawai sangat tergantung pada kualitas pelayanan dan kualitas sistem informasi yang digunakan atau dapat dikatakan bahwa layanan yang baik dan informasi yang baik dapat diukur dari puas tidaknya pelanggan terhadap layanan dan informasi yang diberikan pegawai tersebut pada saat pelanggan ada suatu masalah [1].

Layanan yang baik yaitu layanan yang dapat memuaskan dan berdampak positif pada pelanggan atau masyarakat Tapi pada kenyataannya dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya dapat mencapai target yang diharapkan [2], hal ini dapat terlihat dari jumlah permasalahan yang masuk dari pelanggan sekitar 40 sampai dengan 50 orang per hari untuk kualitas informasi kenyataannya hal ini belum dapat terealisasi dengan sempurna hanya sekitar 75 % permasalahan yang dapat diselesaikan oleh sistem yang ada, karena sistem yang ada sekarang hanya di gunakan untuk proses

pembayaran tagihan rekening listrik dan untuk tugas – tugas rutin pegawai dalam bekerja , sedangkan untuk pelayanan dalam menerima permasalahan – permasalahan yang dihadapi pelanggan belum dapat terealisasi oleh sistem yang ada penyelesaiannya bisa mencapai 3 atau sampai 4 hari karena tidak didukung sepenuhnya oleh sistem hal ini dapat di lihat dari tabel hasil survei pendahuluan

Tabel 1. Hasil Survei Pendahuluan

Uraian	Klasifikasi (%)					Total
	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
1. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.	35	30	20	10	5	100
2. Kualitas sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai.	40	30	15	10	5	100
3. Kepuasan kerja pegawai.	30	25	20	15	10	100

Sumber: Prapenelitian

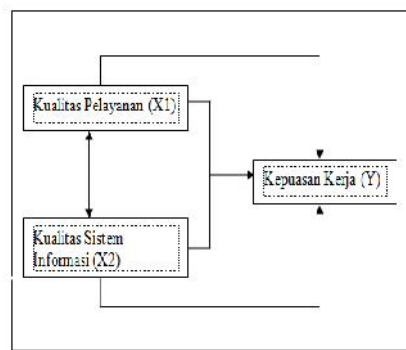
Berdasarkan dari tabel 1 dapat di rumuskan masalah Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan dikaji dari layanan yang diberikan pegawai ke pelanggan dimana kualitas pelayanan kualitas yaitu sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, dan variabel kualitas sistem informasi, mengatakan bahwa pada dasarnya suatu sistem merupakan sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lainnya yang dapat memberikan kemudahan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik terhadap kepuasan kerja pegawai yang dikaji dari faktor hasil pekerjaan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang akan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya tujuan dari penelitian Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan kerja pegawai ditetapkan bahwa desain penelitiannya adalah desain kasual. Dengan demikian, analisis yang akan digunakan adalah analisis regresi berganda [3] .

2. PEMBAHASAN

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu model konseptual yang digambarkan baik berupa suatu diagram maupun ditulis dalam bentuk persamaan matematis tentang bagaimana teori – teori dikaitkan dengan berbagai faktor yang telah teridentifikasi sebagai masalah riset. Jadi, kerangka pemikiran menjelaskan suatu hubungan antar variabel independent dan dependennya yang telah ditetapkan. Kerangka pemikiran akan memberikan

manfaat berupa persepsi yang sama antara periset dan pembaca terhadap alur – alur pemikiran periset, dalam rangka membentuk hipotesis – hipotesis risetnya. Berdasarkan kajian terhadap masing – masing variabel yaitu. Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem Informasi , dan Kepuasan Kerja Pegawai yang selanjutnya ditetapkan bahwa baik secara parsial maupun bersama – sama terdapat kaitan antar dua variabel independennya dengan variabel dependennya. Kerangka pemikiran tersebut dapat di lihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar. 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- X₁ : Kualitas Pelayanan
- X₂ : Kualitas Sistem Informasi
- Y : Kepuasan Kerja

HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja .
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan kerja
3. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas sistem informasi secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja.

JENIS , SUMBER DAN PENGUMPULAN DATA

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) cabang SUB Rayon Ampera di jalan Gub. Ahmad Bastari Jaka Baring Palembang. Jenis data berupa data primer yang diambil dari sebagian karyawan pada bagian pelayanan pembayaran rekening listrik dan sumber data lain yang diperoleh dari para pelanggan. Data yang terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan paket SPSS (*Statistical Products and Service Solution*).

DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian yang akan digunakan adalah desain kausal yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas pertama adalah kualitas pelayanan (X₁) dan variabel bebas kedua adalah kualitas informasi (X₂), dan variabel terikat adalah kepuasan kerja (Y), penelitian ini ingin melihat pengaruh X₁

secara parsial terhadap Y, pengaruh X_2 secara parsial terhadap Y, dan pengaruh X_1 dan X_2 secara bersama – sama terhadap Y.

ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Dalam penelitian ini N = 60, maka r-tabel dengan taraf signifikan 95% adalah 0,254. Dan hasil uji validitas terhadap kuisioner yang disebarakan kepada 60 responden menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Sistem Informasi (X2) terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Y) valid serta realibel dimana korelasi antara setiap item pertanyaan terhadap skornya memiliki kolerasi yang tinggi (***), karena diatas nilai r-tabel yaitu 0,254.

Tabel 2 . Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha > 0,6	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,910	Realible
Kualitas sistem Informasi	0,892	Realible
Kepuasan Kerja Pegawai	0,756	Realible

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat di simpulkan bahwa pernyataan – pernyataan dalam kuisioner dinyatan realible dan bisa di gunakan sebagai instrument penelitian

UJI PERSYARATAN ANALISIS REGRESI BERGANDA

a. Hasil Uji Normalitas

Dalam penelitian ini hasil uji normalitas memiliki distribusi data normal atau mendekati normal

b. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan data menyebar dengan baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

C. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahn pada periode t-1 (sebelumnya). Dimana pengujian autokorelasi dapat dideteksi dari besarnya nilai *Durbin Watson*. Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan hasil uji Autokorelasi.

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. Change
1	.951 (a)	.930	.928	.08931	.930	480.098	2	57	.000	.837

a. R Squared Change: KUALITAS PELAYANAN
 b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diperoleh nilai *Durbin Watson* sebesar 0,837 dimana nilai DW diantara 2 sampai +2, maka tidak terjadi autokorelasi.

D. Hasil Uji regresi linear berganda

Pengujian ini untuk melihat pengaruh antar variabel dalam penelitian. Tabel 4 berikut memperlihatkan hasil uji regresi dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	T hitung	Tingkat Sig	Keterangan
Konstanta	1.113		8.372	0.000	Berpengaruh terhadap model regresi
TotPelayanan	0.440	0.438	3.019	0.004	Signifikan
TotSI	0.424	0.534	3.681	0.001	Signifikan
F hitung	480.098				
Signifikansi	0.000				
R	0.954				
R ²	0.930				

Sumber: hasil pengolahan SPSS yang diolah

Koefisien Determinasi Berganda dan Koefisien Korelasi Berganda

1.Koefisien Determinasi Berganda

Nilai koefisien penentu (determinasi) yang ditunjukkan oleh besarnya R² = 0,930 menyatakan bahwa pada tingkat $\alpha = 0,05$ pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Inforamasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai adalah sangat kuat dan signifikan karena angka tersebut positif dan jauh diatas 0,05.

2. Koefisien Korelasi Berganda

Koefisien korelasi berganda (R) = 0,964 menunjukkan adanya hubungan secara bersama-sama yang cukup kuat antara kedua variabel bebas terhadap variabel kepuasan Kerja Pegawai sebagai variabel tergantung.

PEMBUKTIAN HIPOTESIS

1.Pembuktian hipotesis pertama (Uji F)

Pada penelitian ini F hitung sebesar 480,098 > dengan F tabel yang telah ditentukan sebesar 4,00. Atau dapat pula dilihat dari *level of significant alpha* (α) = 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak dan Hi diterima.

2. Pembuktian Hipotesis Kedua (Uji t)

1. Pengujian pengaruh secara parsial dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di lingkungan PT.PLN Sub Rayon Ampera. Nilai t hitung Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 3.019 dengan tingkat signifikan sebesar 0,004 ($p < 0,05$), maka menolak Ho atau dengan kata lain hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini dimana Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

2. Pengujian pengaruh secara parsial dari variabel Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Nilai t hitung Kualitas Sistem Informasi sebesar 3.681 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 ($p < 0,05$) Maka menolak H_0 atau dengan kata lain Hal ini menunjukkan, ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas sistem Informasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian ini dimana Kualitas Sistem Informasi secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.
3. Pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Kualitas Sistem Informasi (X2) terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai (Y) Dengan mengambil taraf signifikan sebesar 5% maka dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan secara linear antara Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Kualitas Pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, karena kualitas pelayanan merupakan suatu bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan dan untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa keunggulan dari kualitas pelayanan yang baik adalah jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai dan oleh sebab itu kepuasan kerja dari pegawai bisa diperoleh dari dari kerja yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Kualitas Informasi merupakan suatu hasil dari sistem yang telah dijalankan atau suatu pengolahan data yang dapat menghasilkan suatu informasi yang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna itu sendiri dan dapat bermanfaat bagi orang yang membutuhkan informasi sehingga pengguna khususnya pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih cepat dan lebih akurat dan pekerjaan yang mereka lakukan dapat dijalankan dengan baik, jika pekerjaan yang mereka lakukan dapat berjalan dengan lancar maka secara tidak langsung pegawai itu dapat merasakan kepuasan kerja dari pekerjaan yang telah mereka hasilkan.
3. Pengaruh .Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Informasi Kepuasan Kerja Pegawai Pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai dan sistem yang handal dapat membuat pegawai dapat bekerja dengan baik sehingga akan timbul kepuasan kerja dari diri

pegawai karena telah dapat bekerja dalam memenuhi kebutuhan pelangganya.

Daftar Pustaka

- [1] Sutabri, Tata. Analisa Sistem Informasi . Andi Yoyakarta ,2004
- [2] J.Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta Jakarta, 2001
- [3] Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005

Biodata Penulis

Evi Yulianingsih, Memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2002. Memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M), Jurusan Manajemen Sistem informasi lulus tahun 2006 Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang , lulus tahun 2011. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Bina Darma Palembang.