

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dan perubahan era globalisasi saat ini, sumber daya manusia harus optimal untuk dapat memajukan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi pelaku utama yang dapat menggerakkan sumber daya yang lain yang dimiliki perusahaan.¹

Setiap perusahaan pada saat ini dituntut mempunyai keunggulan bersaing baik dalam hal kualitas produk, layanan yang diberikan maupun sumber daya manusia yang profesional. Agar dapat bersaing, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam, karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan operasional yang siap dilaksanakan. Untuk itu agar rencana yang ditetapkan perusahaan tercapai, pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan menempatkan karyawan pada tempat yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing.²

¹Noni Ardian, "Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja, Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB," *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik* 4, no. 2 (2019), 122.

²Daniel Siamanjuntak, "Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," *Jurnal Manajemen* 3, no. 1 (2017), 8.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran karyawan yang tepat, meskipun alat-alat yang dimiliki suatu perusahaan canggih sekalipun. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung dengan teknologi pendukung yang dimiliki perusahaan melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sehingga suatu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang potensial, terampil dan berkualitas. Semua kegiatan perusahaan akan melibatkan tindakan sumber daya manusia yang ada didalamnya, baik pemimpin maupun pegawainya dapat memberikan kontribusi yang baik dan mampu melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai keberhasilan perusahaan.³

Tenaga kerja yang berkualitas akan menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal sesuai dengan target kerjanya. Manusia sebagai tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya yang terpenting bagi perusahaan, karena mereka mempunyai bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Selain itu, sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan para karyawan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dapat memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu termasuk untuk melakukan pekerjaan atau bekerja.

Setiap karyawan hendaknya dapat mempersiapkan diri dalam kehidupan perusahaan yang semakin maju dan rumit seperti sekarang ini. Khususnya karyawan yang bekerja pada pelayanan pelanggan yang menekankan pentingnya

³Nazhifah Bachmid, "Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK, Cabang Manado" *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 5, no. 3 (2017), 2134.

penampilan kerja yang bagus dan berhasil dalam menjalankan pekerjaannya. Dan tidak dipungkiri ini lah penyebab adanya perasaan gugup pada karyawan, cemas atau tidak percaya diri dan berpikir akan mengalami kegagalan dalam pekerjaannya. Dengan karyawan pelayanan pelanggan mampu menghadapi segala kondisi hingga selalu berusaha memberikan dan mengayomi pelanggan dengan baik disaat itulah kualitas pelayanan akan meningkat. Karena dari kualitas pelayanan yang baik lah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, karyawan pelayanan pelanggan hendaknya memiliki kepercayaan diri yang tinggi. Karena ketika kurangnya kepercayaan diri akan menghambat proses pelayanan kepada pelanggan dan mengakibatkan sulitnya menjawab dan menghadapi persoalan yang ada pada pelanggan. Oleh karena itu penting sekali seorang karyawan pelayanan pelanggan memiliki kepercayaan diri yang tinggi.⁴

Kepercayaan diri disini sangat memiliki peran yang penting dimana dalam memberikan layanan yang berkualitas bukan merupakan hal yang mudah karena meyakinkan pelanggan agar percaya dengan layanan yang kita berikan memerlukan kepercayaan diri yang tinggi.

Kepercayaan diri merupakan atribut yang paling berharga pada diri seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Dikarenakan dengan kepercayaan diri, seseorang mampu mengaktualisasikan segala potensi dirinya. Untuk mendefinisikan kepercayaan diri peneliti mengutip pendapat para ahli dari

⁴Alfi Fitria, "Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Inspira Televisi Indonesia" *Jurnal EMAS : Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Kewirausahaan* 7, no. 5 (2021), 49.

beberapa buku seperti Ghufron dan Rini, berpendapat kepercayaan diri adalah salah satu aspek kepribadian yang penting pada seseorang, tanpa adanya kepercayaan diri akan banyak menimbulkan masalah pada diri seseorang.⁵

Al-Qur'an sebagai rujukan pertama juga menjelaskan tentang kepercayaan diri dalam surat Fusshilat ayat 30:

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَمُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشُرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنتُمْ تُوعَدُونَ

Artinya : "Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepadamereka (dengan mengatakan): "Janganlah kamu merasa takut dan janganlah kamu merasasedih; dan bergembiralah kamu dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan Allah kepadamu".

Seorang ahli bernama Lauster juga mengatakan kepercayaan diri merupakan suatu sikap yang positif dan juga keyakinan akan kemampuan diri nya sendiri sehingga dalam melakukan tindakan nya ia tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan segala hal sesuai dengan apa yang diinginkan nya dan juga memiliki rasa tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal segala kelebihan dan kekurangan diri nya. Lauster memberikan gambaran bahwa seseorang yang mempunyai kepercayaan diri memiliki ciri-ciri tidak mudah cemas atas apa yang dilakukannya, optimis dan yakin akan kemampuan diri dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya.⁶

⁵Gitzy kalonio, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepercayaan Diri Terhadap Manajemen Stres Dan Peningkatan Kerja Karyawan Hotel Mercure Manado " *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 7 no. 3 (2019), 4215.

⁶Peter Lauster, *Tes Kepribadian. Terjemahan D. H Gulo* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenaga listrikan, yang menyalurkan dari pembangkit hingga pendistribusian listrik agar bisa dinikmati oleh seluruh warga Indonesia. PT. PLN (Persero) memiliki beberapa unit salah satunya yaitu Unit Layanan Pelanggan (ULP). ULP adalah unit yang bergerak di bidang pelayanan seperti membantu dalam mengurus Pelayanan Pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi Unit Layanan Pelanggan. ULP memiliki karyawan yang bertugas menjaga layanan yang dimana mereka berhadapan langsung dengan para pelanggan. Bukan hanya itu, mereka juga memberikan arahan langsung kepada pelanggan tentang informasi pelayanan, pelayanan pasang baru, perubahan daya, pembayaran dan layanan lainnya. Tidak dapat dipungkiri para karyawan pelayanan pelanggan sering menemui pelanggan yang bermacam-macam sikapnya, dari yang sopan hingga yang biasa meluapkan emosinya dikarenakan tagihan listrik yang harus dibayarnya.

Studi pendahuluan dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani yang bergerak dibidang pelayanan seperti Pelayanan Pelanggan dan Pelayanan Jaringan Distribusi. ULP memiliki beberapa bidang diantaranya, Pelayanan Pelanggan (PP), Administrasi (ADM), Transaksi Energi (TE), Teknik dan Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan (K3L). Peneliti melakukan wawancara awal dengan salah satu karyawan berinisial A mengenai pelayanan pelanggan yang menjadi tugas dari karyawan tersebut. A menyebutkan bahwa berada dibidang pelayanan khususnya pelayanan pelanggan yang mana setiap hari mereka bertemu dengan pelanggan tentunya untuk melayani dan menanyakan kebutuhan listrik

pelanggan, selain itu mereka juga harus mampu memberikan solusi terhadap permasalahan listrik yang pelanggan alami untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik. Tidak hanya itu, ada beberapa karyawan pelayanan yang bekerja dilapangan mereka bertugas untuk mengingatkan pelanggan yang telat membayar listrik ataupun memenuhi panggilan untuk pelayanan perbaikan. Mereka yang berada dilapangan tersebut harus menyelesaikan masalah listrik pelanggan dengan sebaik mungkin.

Peneliti menanyakan apa hal pertama yang menjadi bagian terpenting berada di bidang pelayanan.

sebagai orang yang berada dipelayanan apalagi seperti bapa di pelayanan pelanggan modal utama nya ialah kepercayaan diri dan itu sangat penting dan wajib dimiliki karena hal itu adalah modal utama untuk melayani pelanggan bagaimana bersikap bagaimana kita menjelaskan produk menjelaskan sesuatu menjelaskan apa istilah nya eeee apa permasalahan menerima permasalahan itu penting karena dengan percaya diri akan memudahkan komunikasi antara kita atau antara petugas dengan pelanggan.⁷

Selanjutnya, peneliti menanyakan secara spesifik apa yang harus dilakukan para karyawan pelayanan.

kalo secara spesifiknya petugas yang melayani atau karyawan yang melayani otomatis benar-benar mengetahui produk-produk terbaru maupun yang lama dan segala aturan-aturan kebijakan-kebijakan maupun ketentuan-ketentuan yang ada di perusahaan atau yang lebih tepatnya di PLN ULP Ahmad Yani secara khusus dan PLN Persero secara umum.⁸

⁷Wawancara dengan subjek A karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 13 September 2022.

⁸Wawancara dengan subjek A karyawan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani, tanggal 13 September 2022.

Melihat betapa pentingnya kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan yang akandicapai karyawan pelayanan pelanggan. Serta memberikan efek yang cukup berdampak pada proses pelayanan, kepercayaan diri ini penting untuk dimiliki setiap individu dan karyawan yang bekerja di ULP agar dapat berinetaksi baik dengan pelanggan dan menimbulkan dampak positif pada perusahaan. Dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti, yakni :

1. Bagaimana tingkat kepercayaan diri karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin?
3. Bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan diri karyawan terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan diri karyawan terhadap kualitas pelayanan pada pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan dan menambah wawasan ilmu kepada masyarakat mengenai pengaruh kepercayaan diri pada kualitas pelayanan pelanggan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Perusahaan PLN (Persero) ULP Ahmad Yani

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang baik bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih menumbuhkan kepercayaan diri karyawan.

b. Bagi Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani

Hasil ini dapat dijadikan masukan bagi karyawan untuk meningkatkan kepercayaan dirinya dalam melakukan pekerjaan supaya kualitas pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pelanggan.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

E. Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan penelitian Imam Khudzaifi dengan judul penelitian “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepercayaan Diri Karyawan Terhadap Kecemasan Isu Pemutusan Hubungan Kerja di Masa Pandemi Covid -19” Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis yang signifikan dari motivasi kerja terhadap kecemasan, dari kepercayaan diri terhadap kecemasan dan dari kedua variabel terhadap kecemasan isu pemutusan hubungan kerja. Dimana dalam penelitian ini kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga memiliki dorongan prestasi. Motivasi kerja baik dan memiliki kepercayaan diri yang tinggi maka tidak akan merasa cemas jika ada isu pemutusan hubungan kerja sewaktu-waktu. Penelitian ini tergolong *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 62 responden dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Jenis data yang digunakan

berupa data primer yakni mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan sekunder berupa dokumen. Analisis data yang digunakan ialah Regresi Linier Berganda dengan alat bantu SPSS versi 18.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kepercayaan diri karyawan berpengaruh terhadap kecemasan isu pemutusan hubungan kerja. Pengaruh keduanya adalah negatif, yang berarti bahwa semakin tinggi kepercayaan diri yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin rendah tingkat kecemasan isu pemutusan hubungan kerja.⁹ Perbedaan yang peneliti lakukan ialah dari metode, lokasi, dan variable terikat hingga tujuan dari penelitian itu sendiri. Pada penelitian yang peneliti lakukan bertujuan untuk melihat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas layanan pada karyawan layanan pelanggan.

2. Berdasarkan penelitian Bayu Pangestianto dengan judul penelitian “Hubungan Kepercayaan Diri dengan *Adversity Quotient* Karyawan (pada *Frontliner* BRI Tulungagung)” Tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepercayaan diri dengan *adversity quotient* karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimen dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Penelitian ini melibatkan subjek yaitu *frontliner (customer service* dan teller) BRI Tulungagung sebanyak 92 karyawan dari total *frontliner* sebanyak 166 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kepercayaan

⁹Imam Khudzaifi, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepercayaan Diri Terhadap Kecemasan Isu Pemutusan Hubungan Kerja Di Masa Pandemi Covid-19.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2021).

diri dengan *adversity quotient* karyawan, artinya semakin tinggi kepercayaan diri maka semakin tinggi *adversity quotient*, dan sebaliknya semakin rendah kepercayaan diri maka semakin rendah *adversity quoptient*.¹⁰ Perbedaan yang peneliti lakukan ialah dari metode, lokasi, dan variable terikat hingga tujuan dari penelitian itu sendiri. Pada penelitian yang peneliti lakukan bertujuan untuk melihat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas layanan pada karyawan layanan pelanggan.

3. Berdasarkan penelitian Ahmad Hari Irfansyah dengan judul penelitian “Pengaruh Kepercayaan Diri dan Kematangan Diri terhadap Kualitas Pelayanan Bisnis Online Pada Mahasiswa UIN Maliki Malang di Era Industri 4.0” Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui intensitas, kepercayaan diri, *self maturity*, terhadap kualitas pelayanan konsumen bisnis online. penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan subyek mahasiswa atau mahasiswi yang aktif menempuh pendidikan dan mempunyai usaha utamanya pada bidang online di Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang dengan batasan umur 17-22 tahun. Penelitian ini menggunakan tiga skala. Kepercayaan diri, *Self-maturity* dan Kualitas pelayanan. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa intensitas kepercayaan diri ada pada tingkat kategori sedang yang memiliki presentase sebesar 67%, *self-maturity* ada pada

¹⁰Bayu Pangestianto, “Hubungan Kepercayaan Diri Dengan Adversity Quontient Karyawan.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang, (2018).

tingkat kategori sedang yang memiliki presentase sebesar 76% dan kualitas pelayanan pada kategori sedang yang memiliki presentase sebesar 72%. Hasil dari uji hipotesis memperlihatkan adanya pengaruh pada kepercayaan diri dan kedewasaan terhadap kualitas pelayanan dengan presentase 55%. Dalam kata lain kepercayaan diri berpengaruh pada kualitas pelayanan dengan presentase 19,01% dan tingkat kedewasaan mempengaruhi tingkat pelayanan dengan presentase 35,99% terhadap kualitas pelayanan.¹¹ Perbedaan yang peneliti lakukan ialah dari metode, lokasi, hingga tujuan dari penelitian itu sendiri. Pada penelitian yang peneliti lakukan bertujuan untuk melihat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas layanan pada karyawan layanan pelanggan.

4. Berdasarkan penelitian Fathira Viridha Noor dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Al-Wahida Indonesia” Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Al-Fatih Business Center I HPAI Kota Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *Accidental Sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 83 orang pelanggan HNI-HPAI yang melakukan pembelian berulang. Hasil dari penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji Koefisien

¹¹Ahmad Hari Irfansyah, “Pengaruh Kepercayaan Diri Dan Kematangan Diri Terhadap Kualitas Pelayanan Bisnis Online Pada Mahasiswa UIN Maliki Malang Di Era Industri 4.0.” Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (2020).

Determinasi diperoleh RSquare sebesar 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.¹² Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti lakukan ialah pada variabelnya. Variabel bebas pada penelitian ini digunakan peneliti menjadi variabel terikat.

5. Berdasarkan penelitian Aliya Nur Cahyono dengan judul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel AHASS Wali Motor Demak” Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Ahass Wali Motor Demak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik purposive sampling sehingga diperoleh 100 responden yang pernah menggunakan jasa bengkel Ahass Wali Motor Demak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,694, yang artinya 69,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan.¹³ Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti lakukan ialah pada variabel yang diangkat, pada yang peneliti

¹²Fahtira Virdha Noor, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. HERBA Penawar Alwahida Indonesia.” Skripsi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, (2020).

¹³Aliya Nur Cahyono, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel AHASS Wali Motor Demak.” Skripsi Universitas Semarang, (2019).

lakukan mengkat masalah kepercayaan diri dan kualitas pelayanan.

F. Definisi Operasional

1. Kepercayaan Diri

Lauster berpendapat kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri, sehingga dalam tindakan-tindakannya tidak terlalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan keinginan dan tanggung jawab atas perbuatannya, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, memiliki dorongan prestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangan diri sendiri.

Lauster menjabarkan cara orang yang percaya diri adalah : memiliki rasa empati, optimis, saling memahami, memiliki rasa kehati-hatian, tidak pemalu dan mampu meghadapi persoalan hidup. Ada beberapa aspek dari kepercayaan diri menurut Lauster ialah :

- a. Keyakinan akan kemampuan diri,
- b. Optimis,
- c. Obyektif,
- d. Bertanggung jawab,
- e. Rasional.¹⁴

Kepercayaan diri yang dimaksud pada penelitian ini yaitu suatu sikap dari dalam diri seorang karyawan pelayanan yang yakin akan kemampuan pada dirinya, dari keyakinan tersebutlah muncul sikap yang percaya diri

¹⁴ Peter Lauster, *Tes Kepribadian Terjemahan D. H Gulo* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012).

dengan merujuk aspek dari Lauster yaitu, keyakinan akan kemampuan diri, optimis, obyektif, bertanggung jawab dan rasional.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki 10 dimensi yang pertama yaitu *tangible* (terlihat/terjamah) termasuk fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, *reliable* (kehandalan) kemampuan suatu pelayanan dalam menciptakan layanan yang dijanjikan dengan tepat, *responsiveness* (tanggap) keinginan untuk membantu konsumen bertanggung jawab pada kualitas pelayanan yang diberikan, *competence* (kompeten) tanggung jawab yang dimilikinya, pengetahuan dan terampil yang baik dalam memberikan pelayanan, *courtesy* (ramah) perilaku yang ramah, membaur, sigap terhadap keinginan pelanggan, *credibility* (dapat dipercaya) berlaku jujur dalam setiap perlakuan untuk menarik kepercayaan pelanggan, *security* (merasa aman) jasa pelayanan harus jauh dari bahaya dan resiko, *access* (akses) kemudahan untuk adanya komunikasi, *communication* (komunikasi) perhatian pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan bahkan keluhan pelanggan serta informasi penting yang bersedia di sebarakan ke masyarakat, *understanding the customer* (memahami pelanggan) melakukan semua upaya untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.¹⁵

¹⁵ A. Valarie Zeithaml, *Delivering Quality Service* (New York: Free Press, 1990).

Dari 10 dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan di atas, Zeithaml menyederhanakannya menjadi 5 dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- b. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap pelanggan.
- d. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. *Tangibles* (terjamah), penampilan karyawan dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini ialah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Yang dimana apabila seorang karyawan pelayanan ULP Ahmad Yani mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dengan merujuk aspek dari Zeithaml yaitu *reliability* (handal), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (terjamah).

G. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Nol : Tidak terdapat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin
2. Hipotesis Alternatif : Terdapat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Dari kedua hipotesis diatas, yang paling sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan serta teori-teori terkait dan akan di ajukan sebagai hipotesis penelitian adalah Hipotesis Alternatif, yaitu terdapat pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.

H. Sistematika Penulisan

BAB I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, definisi istilah, hipotesis dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu kajian teori dan kerangka pikir yang berisi penjabaran teori terkait variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan alur penelitian.

BAB III yaitu metode yang terdiri dari jenis, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi, sample, data, sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pembahasan yang terkait dengan masalah yang diteliti dan analisa mengenai data-data yang telah didapatkan di lapangan.

BAB V yaitu penutup yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi yang dapat digunakan untuk peneliti selanjutnya.