

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan**

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ahmad Yani yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani Km 4,5 No.57 Banjarmasin merupakan salah satu unit dibawah PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Banjarmasin yang juga salah satu ini dibawah PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani diresmikan pada tahun 2004 setelah mengalami reorganisasi berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Kantor Pusat dikarenakan pertumbuhan pelanggan di sekitaran Kota Banjarmasin dan sekitarnya yang mengalami peningkatan. Sebelumnya, khusus untuk Kota Banjarmasin dan sekitarnya hanya dilayani oleh satu unit PLN, yaitu PLN ULP Lambung Mangkurat beralamat di Jalan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani merupakan Unit Layanan Pelanggan terbesar di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, yang memiliki kurang lebih 118.000 pelanggan pascabayar dan prabayar yang berada di wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur, Banjarmasin Selatan, sebagian Banjarmasin Tengah, Kecamatan Kertak Hanyar dan Kecamatan Tatah Makmur.

## 2. Visi dan Misi

Adapun visi dari PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin ialah “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan 1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”.

Adapun misi dari PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin ialah :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

## 3. Tujuan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

## 4. Produk Perusahaan

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yang memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi keperluan listrik. Ada beberapa produk layanan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani sebagai berikut:

- a. Pelayanan Sambungan Baru dan Penambahan Daya.
  - b. Pelayanan Pembacaan Meter.
  - c. Pelayanan Penjualan Rekening Listrik.
  - d. Pelayanan Gangguan.
  - e. Pelayanan Informasi Pelanggan.
5. Struktur Organisasi Perusahaan

Sebuah perusahaan harus mempunyai sebuah struktur organisasi yang berfungsi sebagai kejelasan seseorang mengenai kedudukannya dan tanggung jawab nya ataupun tugas nya pada posisi masing-masing kedudukan.

6. Tugas dan Tanggung Jawab Perusahaan.

Adapun tugas dan tanggung jawab pada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani yang ditunjukkan pada tabel berikut:

TABEL 4.1 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN.

No.	Bidang	Tugas
1.	Manajer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengkordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit.</li> <li>2. Mengkoordinir dalam melakukan pelaksanaan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.</li> <li>3. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk</li> </ol>

LANJUTAN TABEL 4.1 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN.

No.	Bidang	Tugas
2.	Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengelola keamanan dan K3 di lingkungan gedung Rayon.</li> <li>2. Melaksanakan fungsi tata usaha langganan.</li> <li>3. Mengatur dalam administrasi perkantoran, maupun pemeliharaan gedung/kantor dan fasilitas kerja.</li> <li>4. Mengelola fungsi keuangan di Rayon.</li> <li>5. Mengelola fungsi kehumasan.</li> </ol>
3.	Supervisor Transaksi Energi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan koordinasi pelaksanaan manajemen billing, pengendalian APP dan penyaluran energi dengan bagian terkait.</li> <li>2. Melakukan koordinasi dan membuat kinerja vendor pelaksana manajemen billing.</li> <li>3. Memantau hasil baca meter pelanggan dengan pengukuran tidak langsung termasuk AMR.</li> <li>4. Mengevaluasi data penyaluran energi untuk settlement.</li> <li>5. Mengevaluasi gagal baca meter AMR dan tindak lanjutnya.</li> <li>6. Melakukan koordinasi hasil proses billing dengan Rayon.</li> <li>7. Menyiapkan usulan kebutuhan material APP.</li> <li>8. Mengendalikan PK PB/PD dan pembongkaran dengan pengukuran tidak langsung.</li> <li>9. Melakukan sampling peneraan kWh baru hasil Metrologi dan tera ulang yang dilakukan pihak ketiga.</li> <li>10. Memastikan kebenaran dengan hasil pemeriksaan seting Meter Elektronik, CT, PT, Relay dan Pengawatan APP.</li> <li>11. Melaksanakan tugas pengendalian penyegelan APP.</li> </ol>

LANJUTAN TABEL 4.1 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN.

No.	Bidang	Tugas
4.	Supervisor Teknik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan keandalan sistem operasi jaringan distribusi.</li> <li>2. Memelihara jaringan distribusi.</li> <li>3. Mengendalikan dalam pelayanan gangguan dan mengkoordinir petugas pelayanan teknik.</li> <li>4. Memantau dan mengevaluasi susut distribusi dan upaya penurunannya.</li> <li>5. Mengelola asset jaringan dan konstruksi distribusi.</li> <li>6. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.</li> <li>7. Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan Distribusi sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
5.	Pejabat Pelaksana K3I	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab terhadap keamanan dikantor PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.</li> <li>2. Mengontrol dan mengawasi pekerjaan dan keamanan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.</li> <li>3. Bertanggung jawab terhadap asset tetap dan wajib melaporkan ke UP3 Banjarmasin untuk mengurus perizinan lingkungan.</li> <li>4. Mempunyai wewenang untuk mengingatkan masyarakat dan melarang masyarakat untuk melakukan sesuatu yang berbahaya dengan listrik.</li> <li>5. Bertanggung jawab terhadap kesehatan sdm yang bekerja di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.</li> </ol>
6.	Analisis Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun laporan kinerja ULP.</li> <li>2. Melakukan penyusunan langkah-langkah strategis untuk mencapai target kinerja.</li> <li>3. Menyusun data perusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.</li> </ol>
7.	Staff Pelayanan Pelanggan & Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pengendalian piutang.</li> <li>2. Memonitor program pelayanan pelanggan dan sistem informasi.</li> </ol>

LANJUTAN TABEL 4.1 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN.

No.	Bidang	Tugas
8.	Staff Transaksi Energi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memonitor atau meninjau kinerja vendor dalam melaksanakan penurunan tunggakan.</li> <li>2. Memastikan akurasi hasil baca meter yang dilaksanakan oleh Outsourcing Cater dan Mitra Kerja.</li> <li>3. Memonitor dan memastikan pelunasan pembayaran rekening listrik.</li> <li>4. Menyusun target operasi dan jadwal kegiatan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).</li> <li>5. Melakukan evaluasi hasil pelaksanaan P2TL.</li> </ol>
9.	Staff Teknik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun rencana dan pelaksanaan optimasi operasi jaringan distribusi untuk keandalan tenaga listrik.</li> <li>2. Memonitor pelaksanaan dan pekerjaan manuver jaringan distribusi.</li> <li>3. Mengevaluasi hasil pelaksanaan operasi jaringan distribusi.</li> <li>4. Menganalisa dan mengevaluasi hasil pelaksanaan program/strategi Yantek sesuai fungsi Operasi Distribusi untuk pencapaian target kinerja gangguan penyulang.</li> <li>5. Menyusun jadwal pemeliharaan.</li> <li>6. Meevaluasi pemeliharaan asset jaringan dan kontruksi distribusi.</li> <li>7. Menyusun perbaikan pemeliharaan jaringan distribusi untuk keandalan distribusi tenaga listrik.</li> </ol>

## 8. Sistem Kerja PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani

PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani memiliki sistem kerja yang meliputi 4 bidang:

### a. Pelayanan Pelanggan & Administrasi

Pelayanan Pelanggan & Administrasi melakukan tugas pelayanan dalam pemberian informasi tentang sesuatu yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan, selain itu dapat melayani permintaan-permintaan dari pelanggan seperti pemutusan, penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, penggantian nama pelanggan, dan penyambungan sementara. Aktivitas perusahaan yang berperan penting salah satunya yaitu aktivitas pada bagian pelayanan pelanggan, karena pada bagian pelayanan pelanggan berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen yang merupakan sumber dari kelangsungan perusahaan.

### b. Transaksi Energi

Transaksi Energi biasanya melakukan pemeliharaan pada peralatan pengukuran, dan mengawasi pengoperasian *Automatic Meter Reading* (AMR) agar terjadi peningkatan di setiap pengendalian penyaluran tenaga listrik yang stabil kepada pelanggan. Transaksi energi melaksanakan peninjauan pada hasil pembacaan kWh yang diterima dari gardu induk lalu pembangkit yang akan menjadi energi yang diterima di unit cabang. Dan berkewajiban terhadap terancangnya perencanaan pemasaran pada penjualan tenaga listrik yang memfokuskan kepada

kebutuhan pelanggan yang menjamin tercapainya target pendapatan.

c. Teknik

Teknik menjalankan pengoperasian dan menyusun rencana terhadap sistem pendistribusian tenaga listrik kepada pelanggan untuk keandalan listrik. Pada bidang teknik juga melakukan evaluasi dalam pemeliharaan asset jaringan dan kontruksi distribusi.

d. K3L

K3L merupakan kepanjangan dari kesehatan, keselamatan kerja, dan lingkungan. Dalam sebuah perusahaan wajib dilandasi dengan K3L agar semua pekerja aman dan selamat dalam melakukan pekerjaan. Sekarang PT. PLN (Persero) menerapkan *safety culture* atau budaya keselamatan. K3L ada pada setiap bidang seperti di pelayanan pelanggan & administrasi, transaksi energi, dan teknik.

## **B. Hasil Uji Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Instrumen pengukur variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dialaminya serta dirasakannya, angket sebagai instrumen harus dinyatakan valid dan reliabel. Sebelum angket di digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya, perlu dilakukan uji coba (*Try Out*). Hal ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari angket tersebut untuk mendapatkan instrumen yang benar-benar dapat



mengukur apa yang ingin diukur. Di dalam uji coba (*Try Out*) instrumen ini skala diberikan kepada karyawan di PT. PLN (Persero) UP3 Kuala Kapuas.

Dari hasil uji coba (*Try Out*) skala kepercayaan diri dan kualitas pelayanan, selanjutnya peneliti menggunakan rumus korelasi *pearson* pada aplikasi IBM SPSS *for windows* lalu menentukan sejumlah item yang valid dan tidak valid berdasarkan *r* tabel dengan signifikansi 5% maka didapatkan *r* tabel 0, 514, jadi *r* hitung > *r* tabel maka aitem dinyatakan valid.

a. Kepercayaan diri

TABEL 4.2 *BLUEPRINT* SKALA KEPERCAYAAN DIRI.

No	Aspek	Indikator	Aitem		Butir valid	Butir gugur
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
1.	Keyakinan akan kemampuan diri	Bersungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan	22	23	22	33
		Komunikasi yang baik dengan orang lain	29	2	29, 2	-
		Percaya dengan kemampuan yang dimiliki	1, 13	26	1, 13, 26	-
2.	Optimis	Memiliki harapan tentang masa depan	35	9	35	9
		Kamampuan menyelesaikan segala sesuatu	21, 28	4, 15	21, 4, 15	28
		Berpandangan baik dalam segala hal	3	27	27	3

LANJUTAN TABEL 4.2 *BLUEPRINT* SKALA KEPERCAYAAN DIRI.

No	Aspek	Indikator	Aitem		Butir valid	Butir gugur
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
3.	Objektif	Memiliki pikiran yang terbuka	16, 10	6, 20	10	6, 16, 20
		Mempertimbangkan sesuatu dengan fakta	5, 31	12	5, 12	31
4.	Bertanggung Jawab	Menyelesaikan tugas dengan benar	8,34	24,18	18, 34, 24	8
		Menanggung segala resiko atas tugasnya	23, 17	32	23, 17, 32	-
5.	Rasional dan realistis	Memiliki pikiran yang terbuka	19, 30	14, 36	19, 30, 14, 36	-
		Mempunyai sikap yang berdasar pada logika	11	25, 7	25, 7, 11	
<b>Jumlah</b>			19	17	27	9

## b. Kualitas Pelayanan

Skala ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

TABEL 4.3 *BLUEPRINT* SKALA KUALITAS PELAYANAN.

No	Aspek	Indikator	Aitem		Butir valid	Butir gugur
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
1.	Kehandalan	Memberikan layanan secara tepat dan benar	1, 2	3	1, 2, 3	-
2.	Daya Tanggap	Membantu pelanggan	4, 5	6	4, 5, 6	-
3.	Jaminan	Memiliki sikap yang baik	7, 8	9	7, 8, 9	-

LANJUTAN TABEL 4.3 *BLUEPRINT* SKALA KUALITAS PELAYANAN.

No	Aspek	Indikator	Aitem		Butir valid	Butir gugur
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>		
4.	Empati	Melakukan pendekatan	10, 11, 12	-	10, 11, 12	-
5.	Bukti fisik	Penunjang pelayanan	14, 15	13	13, 14, 15	-
<b>Jumlah</b>			11	4	15	-

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya. Dalam penelitian ini yang digunakan dalam uji reliabilitas ini yaitu *Cronbach's alpha*. Tingkat keandalan *Cronbach's alpha* > 0,40-0,60 dapat dinyatakan cukup andal atau reliabel.<sup>1</sup>

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS *for windows*, dan kemudian didapatkan hasil reliabilitas untuk skala kepercayaan diri dan skala kualitas pelayanan sebagai berikut.

TABEL 4.4 HASIL UJI RELIABILITAS.

Variabel	Jumlah Aitem	Jumlah Responden	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepercayaan diri	36	15	0, 867
Kualitas pelayanan	15	15	0, 786

Berdasarkan tabel 4. 4, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada skala kepercayaan diri dan kualitas pelayanan sebesar 0, 867 dan pada skala kualitas pelayanan sebesar 0, 786 dimana nilai *Cronbach's alpha* keduanya > 0,60 yang berarti kedua skala pada penelitian ini reliabel atau

<sup>1</sup>Heny Puspasari, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Mahasiswa Terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan Dalam Menghadapi Covid-19," *Jurnal Poltekkes* 13 no. 1, (2022), 70.

layak untuk dijadikan alat mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian ini.

### C. Hasil Analisis dan Interpretasi Penelitian Kuantitatif

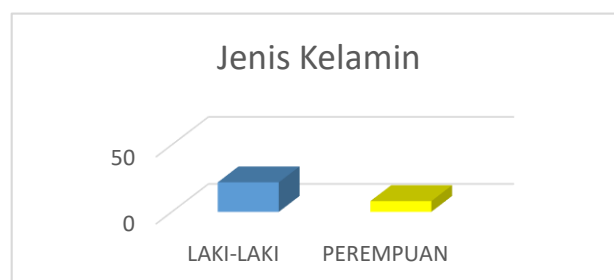
#### 1. Gambaran Responden pada Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi responden berjumlah 30 orang dari karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani dengan deskripsi umum berdasarkan jenis kelamin dan usia. Berikut adalah deskripsi umum berdasarkan jenis kelamin.

TABEL 4.5 GAMBARAN RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase(%)</b>
Laki- laki	22	73%
Perempuan	8	27%
Total	30	100%

Dari tabel 4. 5, diketahui terdapat jumlah responden laki laki sebanyak 22 orang (73%), sedangkan jumlah responden perempuan berjumlah 8 orang (27%). Berikut adalah diagram yang menggambarkan jenis kelamin responden.



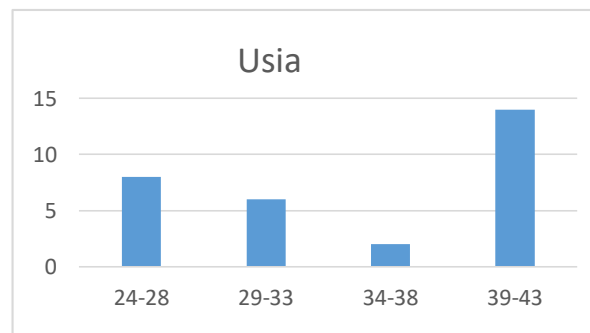
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin.

Selanjutnya peneliti menyajikan deskripsi umum mengenai responden berdasarkan usia.

TABEL 4.6 USIA RESPONDEN.

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
24-28 tahun	8	27%
29-33 tahun	6	19,8%
34-38 tahun	2	6,6%
39-43 tahun	14	46,6%
<b>Total</b>	30	100%

Berdasarkan tabel 4. 6 diketahui terdapat 8 orang (27%) responden berusia sekitar 24-28 tahun, 6 orang (19,8%) responden sekitar 29-33 tahun, 2 orang (6,6%) responden sekitar 34-38 tahun, dan 14 orang (46,6%) berusia sekitar 39-43 tahun. Berikut adalah diagram yang menggambarkan usia responden.



Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.

## 2. Uji Asumsi

Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi yang mencakup uji normalitas dan linieritas, hal ini dilakukan karena merupakan syarat untuk pengujian nilai korelasi.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas data yang digunakan dalam bentuk penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*  $> 0,05$  (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 4.7 Uji Normalitas.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.76006910
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.084
Test Statistic		.131
Asymp. Sig. (2-tailed)		.198 <sup>c</sup>

Dari tabel 4. 7 dapat dilihat bahwa diperoleh nilai signifikansi 0,198 ( $>0,05$ ) pada variabel kepercayaan diri dan 0,198 ( $>0,05$ ) pada variabel kualitas pelayanan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang disebarkan pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi linier atau tidak. Tahap analisis data dapat dilanjutkan dengan data yang memiliki distribusi linier. Jika nilai Deviasi dari Linieritas lebih besar dari 0, 05, maka data yang diperoleh berdistribusi linier, dan ini menjadi dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas. Sedangkan jika nilai Deviation from Linearity kurang dari 0, 05 maka

penelitian tersebut tidak berdistribusi normal<sup>2</sup>. Adapun hasil pengujian linearitas pada penelitian ini sebagai berikut:

TABEL 4.8 UJI LINEARITAS.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN * KEPERCAYAAN DIRI	Between Groups	(Combined)	346.333	16	21.646	1.358	.292
		Linearity	143.495	1	143.495	9.004	.010
		Deviation from Linearity	202.839	15	13.523	.849	.623
	Within Groups		207.167	13	15.936		
	Total		553.500	29			

Pada tabel 4. 8 menunjukkan nilai 0, 623 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa ada hubungan linier antara kepercayaan diri dan kualitas pelayanan.

#### D. Analisis Data Penelitian Kuantitatif

Dalam penelitian ini analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran umum guna menganalisis data yang terkumpul.<sup>3</sup> Mean dan standar deviasi, yang dapat diperoleh melalui analisis deskriptif, dapat digunakan untuk memastikan frekuensi distribusi data.<sup>4</sup> Untuk mengetahui perhitungan kategorisasi tingkatan masing-masing variabel penelitian, peneliti menggunakan rumus perhitungannya sebagai berikut:

<sup>2</sup>Zulaika Matondang dan Hamni Fadillah Nasution, *Praktek Analisis Data Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews & SPSS* (Medan: CV. Merdeka Kreasi group, 2021), 55.

<sup>3</sup>Yani Talakua, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Bakti Rahayu Ambon" *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 3 (2020), 1259.

<sup>4</sup>Cut Medika Zellatifanny, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi" *Jurnal Media dan Komunikasi* 1, no. 2 (2018), 86.

Rendah :  $X < (\text{Mean} - 1\text{SD})$

Sedang :  $(\text{Mean} - 1\text{SD}) \leq X < (\text{Mean} + 1\text{SD})$

Tinggi :  $X \geq (\text{Mean} + 1\text{SD})$

Keterangan:

X = Skor subjek

M = Mean (Nilai Rata-rata)

SD = Standar Deviasi

Hasil deskripsi data penelitian secara umum dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 4.9 HASIL UJI DESKRIPTIF.

	<b>N</b>	<b>Range</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
X	30	81	27	108	67.5	18
Y	30	45	15	58	37.5	10

Skala kepercayaan diri memiliki 4 pilihan jawaban yang terdiri dari skor 1, 2, 3, dan 4 dengan jumlah item sebanyak 27 item pernyataan. Skor minimal untuk Skala kepercayaan diri yaitu 27 ( $1 \times 27$ ). Skor Maksimal yaitu 108 ( $4 \times 27$ ). Nilai Mean  $(x_{\min} + x_{\max})/2$  yaitu  $(27+108) : 2 = 67,5$  . Range yaitu 81 ( $x_{\max}-x_{\min}$ ) dan Standar Deviasi 18 ( $x_{\max}/6$ ).

Adapun Skala kualitas pelayanan juga memiliki 4 pilihan jawaban yang terdiri dari skor 1, 2, 3, dan 4 dengan jumlah item sebanyak 15 item pernyataan. Skor minimal untuk skala kualitas pelayanan yaitu 15 ( $1 \times 15$ ), skor Maksimal



yaitu 60 (4x15). Nilai mean  $(x_{\min}+x_{\max})/2$  yaitu 37.5. Range yaitu 45 ( $x_{\max}-x_{\min}$ ) data standar deviasi 10 ( $x_{\max}/6$ ).

#### 1. Analisis Data Variabel Kepercayaan Diri

Berdasarkan uji *statistic deskriptif* pada tabel 4.9, nilai mean untuk kepercayaan diri sebesar 67,5 dengan standar deviasi 18. Nilai-nilai tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus perhitungan kategori variabel sehingga mendapatkan hasil pada tabel berikut:

TABEL 4.10 KATEGORISASI KEPERCAYAAN DIRI.

KATEGORI	RENTANG NILAI	F (SUBJEK)	%
Rendah	$X < 49$	0	0%
Sedang	$49 \leq X < 85$	15	50%
Tinggi	$X \geq 85$	15	50%

Tabel 4. 10 menjelaskan bahwa intensitas karyawan dengan kategori kepercayaan diri rendah sebesar 0% atau tidak ada subjek dalam kategori ini. Kategori sedang sebesar 50% atau 15 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 50% atau 15 subjek.

TABEL 4.11 DISTRIBUSI JENIS KELAMIN DAN USIA RESPONDEN DENGAN TINGKAT KEPERCAYAAN DIRI DI ULP AHMAD YANI.

Karakteristik Responden		Tingkat Kepercayaan Diri				Total	
		Sedang		Tinggi			
		N	%	N	%	N	%
Jenis Kelamin	LK	11	36,3	11	36,7	22	73
	PR	4	13,2	4	13,8	8	27
Usia (Tahun)	24-28	4	13,2	4	13,8	8	27
	29-33	4	13,2	2	6,6	6	19,8
	34-38	1	3,3	1	3,3	2	6,6
	39-43	5	16,5	9	30,1	14	46,6

Berdasarkan tabel 4. 11 dapat dilihat bahwa dari 30 responden terdapat 14 orang yang memiliki kepercayaan diri sedang diantaranya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 11 responden (36,3%) memiliki tingkat kepercayaan diri sedang dan yang berjenis kelamin perempuan ada 4 responden (13,2%) memiliki tingkat kepercayaan diri sedang. Selanjutnya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepercayaan diri tinggi dan yang berjenis kelamin perempuan ada 4 responden (13,8%) memiliki tingkat kepercayaan diri tinggi .

Berdasarkan data usia dari 30 responden yang berada pada kategori usia 24-28 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 4 (13,8%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 29-33 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 2 (6,6%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 34-38 tahun terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 39-43 tahun 5 (16,5%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 9 (30,1%) responden dengan kepercayaan diri tinggi.

## 2. Analisis Data Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji *statistic deskriptif* pada tabel 4.2, nilai mean untuk kualitas pelayanan sebesar 37,5 dengan standar deviasi 10. Nilai-nilai tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus perhitungan kategori variabel sehingga mendapatkan hasil pada tabel berikut:

TABEL 4. 12 KATEGORISASI KUALITAS PELAYANAN.

KATEGORI	RENTANG NILAI	F (SUBJEK)	%
Rendah	$X < 27$	0	0%
Sedang	$27 \leq X < 47$	9	29,7%
Tinggi	$X \geq 47$	21	70,3%

Tabel 4. 12 menjelaskan bahwa intensitas karyawan dengan kategori kualitas pelayanan yang rendah sebesar 0% atau tidak ada responden dalam penelitian ini. atau. Kategori sedang sebesar 29,7% atau 9 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 70,3% atau 21 subjek.

TABEL 4. 13 DISTRIBUSI JENIS KELAMIN DAN USIA RESPONDEN DENGAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN DI ULP AHMAD YANI.

Karakteristik Responden		Tingkat Kualitas Pelayanan				Total	
		Sedang		Tinggi			
		N	%	N	%	N	%
Jenis Kelamin	LK	7	23,1	15	49,9	22	73
	PR	2	6,6	6	20,4	8	27
Usia (Tahun)	24-28	4	13,2	4	13,8	8	27
	29-33	1	3,3	5	16,5	6	19,8
	34-38	0	0	2	6,6	2	6,6
	39-43	4	13,2	10	33,4	14	46,6

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa dari 30 responden terdapat 9 orang yang memiliki kualitas pelayanan sedang diantaranya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 7 responden (23,1%) memiliki tingkat kualitas pelayanan sedang dan yang berjenis kelamin perempuan ada 2 responden (6,6%) memiliki tingkat kualitas pelayanan sedang. Selanjutnya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 15 responden (49,9%) memiliki tingkat kualitas pelayanan tinggi dan yang berjenis kelamin perempuan ada 6 responden (20,4%) memiliki tingkat kualitas pelayanan tinggi .

Berdasarkan data usia dari 30 responden yang berada pada kategori usia 24-28 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 4 (13,8%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 29-33 tahun terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 5 (16,5%) responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi. Pada usia 34-38 tahun tidak terdapat (0%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 2 (6,6%) responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi. Pada usia 39-43 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 10 (33,4%) responden dengan kualitas pelayanan tinggi.

## E. Uji Hipotesis

### 1. Uji Korelasi

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana.

TABEL 4.14 UJI KORELASI.

<b>Correlations</b>			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.514**
	Sig. (2-tailed)		.004
	N	30	30
Y	Pearson Correlation	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	30	30

Berdasarkan tabel di atas, diketahui nilai Pearson Corelation antara kepercayaan diri dengan kualitas pelayanan sebesar 0,514 dan nilai signifikansi sebesar 0,004. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang menyatakan bahwa Tingkat Kepercayaan diri berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di ULP Ahmad Yani. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri karyawan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang karyawan tersebut hasilkan. Untuk mengetahui tingkat pengaruh tersebut, digunakan tabel klasifikasi kekuatan korelasi, yaitu:

**TABEL 4.15 HASIL KLASIFIKASI UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI.**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Kekuatan Hubungan</b>
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Dari tabel 4. 15 diketahui bahwa pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,514 berada pada interval 0,040 – 0,599. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepercayaan diri karyawan terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani pada kategori sedang.

## 2. Uji Regresi Sederhana

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan diri karyawan terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani. Hasil yang didapat sebagai berikut:

TABEL 4.16 HASIL UJI REGRESI SEDERHANA

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 <sup>a</sup>	.530	.363	1.227

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar, 0,530 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai *R Square* sebesar 0,530 yang berarti 53,0% kualitas pelayanan dipengaruhi variabel kepercayaan diri. Sisanya sebesar 47,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

## F. Aspek Pembentuk Utama

### a. Aspek Pembentuk Kepercayaan Diri

Pada Variabel Kepercayaan Diri terdapat 5 indikator utama yang berperan penting didalamnya yaitu, Keyakinan akan kemampuan diri, Optimis, Objektif, Bertanggung jawab, Rasional dan realistis cara menghitung presentase peran pada tiap indikator adalah dengan membagi skor total pada tiap indikator dengan skor keseluruhan variabel.

Keyakinan akan kemampuan diri	$\frac{6}{27} \times 100\%$	= 22%
Optimis	$\frac{5}{27} \times 100\%$	= 19%
Objektif	$\frac{3}{27} \times 100\%$	= 11%
Bertanggung jawab	$\frac{6}{27} \times 100\%$	= 22%
Rasional dan realistis	$\frac{7}{27} \times 100\%$	= 26%

Berdasarkan perhitungan indikator Keyakinan akan kemampuan diri berperan 22%, Optimis berperan 19%, Objektif berperan 11%, Bertanggung jawab berperan 22%, Rasional dan realistis berperan 26%. Dalam peran Pembentuk Kepercayaan Diri pada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani, indikator Rasional dan realistis merupakan indikator yang peranannya sangat tinggi dan indikator Objektif merupakan indikator yang memiliki peran paling rendah.

b. Aspek pembentuk Kualitas Pelayanan

Pada Variabel Kualitas Pelayanan terdapat 5 indikator utama yang berperan penting didalamnya yaitu, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik cara menghitung presentase peran pada tiap indikator adalah dengan membagi skor total pada tiap indikator dengan skor keseluruhan variabel.

Keandalan	$\frac{3}{15} \times 100\%$	= 20%
Daya Tanggap	$\frac{3}{15} \times 100\%$	= 20%
Jaminan	$\frac{3}{15} \times 100\%$	= 20%

Empati	$\frac{3}{15} \times 100\%$	= 20%
Bukti Fisik	$\frac{3}{15} \times 100\%$	= 20%

Berdasarkan perhitungan indikator Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik. Semuanya berperan sama yaitu 20% di dalam Pembentuk Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani.

## G. Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden yang paling banyak yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden dengan presentase 73% sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden dengan presentase 27 % . karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani lebih banyak yang berjenis laki-laki karena pekerjaan di PT. PLN (Persero) merupakan bidang yang langsung berhadapan dengan lapangan dan lokasi, seperti operasional mesin pembangkit listrik, pemeliharaan jaringan dan pelayanan pelanggan selama 24 jam sehari sehingga pekerjaan tersebut di dominasi oleh laki-laki.<sup>5</sup>

#### b. Usia

Dalam penelitian ini usia terbagi menjadi 4 kategori yaitu usia 24-28

---

<sup>5</sup>Marisa Arum Larasati, "Esensi Pengalaman Kesetaraan Gender Pekerja Perempuan Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah Dan D.I Yogyakarta" *Jurnal Interaksi Online* 10, no.1 (2022).



tahun, 29-33 tahun, 34-38 tahun, 39-43 tahun. Berdasarkan usia responden paling banyak yaitu pada usia 39-43 sebanyak 14 orang (46,6%) selanjutnya 24-28 tahun sebanyak 8 orang (27%), responden berusia 29-33 tahun sebanyak 6 orang (19,8%), sedangkan responden yang berusia 34-38 tahun sebanyak 2 orang (6,6%).

2. Tingkat Kepercayaan Diri pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.

Kepercayaan diri pada karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan beberapa faktor. Faktor yang pertama adalah jenis kelamin. Dari hasil penelitian didapatkan mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki terdapat 11 responden (36,3%) memiliki tingkat kepercayaan diri sedang dan yang berjenis kelamin perempuan ada 4 responden (13,2%) memiliki tingkat kepercayaan diri sedang. Selanjutnya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepercayaan diri tinggi dan yang berjenis kelamin perempuan ada 4 responden (13,8%) memiliki tingkat kepercayaan diri tinggi. Dengan demikian kepercayaan diri pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani dengan angka yang lebih tinggi terlihat pada laki-laki, karena karyawan pada penelitian ini mayoritasnya adalah laki-laki. Menurut penelitian dari Hakim Hadi bagi kaum laki-laki, diri mereka sendirilah yang menjadi standar kepercayaan diri. Sedangkan perempuan, kepercayaan diri mereka lebih banyak terfokus pada pandangan orang lain. Perbedaan sumber rasa percaya diri ini dipengaruhi oleh faktor eksternal, yang dimana laki-laki harus memiliki kualitas mental yang mandiri atau faktor kemampuan dibandingkan

dengan tampilan fisik. Oleh karena itu fakta di lapangan yang sering kita temui banyak sekali tenaga kerja lapangan yang didominasi oleh laki-laki. Sedangkan pada kantor sebuah perusahaan pada umumnya didominasi oleh perempuan. Hal ini bukan karena kebetulan, melainkan karena pertimbangan yang dilakukan oleh perusahaan yang berkaitan dengan spesifikasi jenis kelamin.<sup>6</sup>

Faktor yang kedua adalah usia dari hasil penelitian didapatkan 30 responden pada kategori usia 24-28 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 4 (13,8%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 29-33 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 2 (6,6%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 34-38 tahun terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 39-43 tahun 5 (16,5%) responden yang memiliki kepercayaan diri sedang dan terdapat 9 (30,1%) responden dengan kepercayaan diri tinggi. Pada usia 39-43 tahun ini merupakan usia dewasa awal yang menurut penelitian dari Dessy individu yang berusia matang tingkat kepercayaan dirinya lebih tinggi karena pada usia itu individu lebih mampu untuk menguasai dirinya.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Rizka Hadi Trimayati, "Perbandingan Tingkat Kepercayaan Diri Ditinjau Dari Jenis Kelamin Pada Siswa SMA Negeri 1 Cerme" *Psikosains : Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi* 18, no 1 (2023).

<sup>7</sup>Dessy Andiwijaya, "Pusat Pengembangan Kepercayaan Diri" *Jurnal STUPA : Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur* 1, no. 2 (2019).

Berdasarkan pembahasan diatas orang yang percaya diri dalam teori Lauster memiliki ciri-ciri tidak mementingkan diri sendiri memiliki sikap toleransi yang tinggi, optimis, sopan dalam berinteraksi dengan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaannya.<sup>8</sup> Dengan begitu penting sekali seorang karyawan pelayanan memiliki kepercayaan diri, karena dengan kepercayaan diri karyawan mampu membuat pelanggan merasa nyaman untuk berkomunikasi, menyampaikan keluhan, serta tidak ada rasa enggan untuk bertanya kepada karyawan. Dalam penelitian ini karyawan PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani yang memiliki kepercayaan diri lebih memperhatikan pelanggan dengan sikap yang baik dan sopan.

Dalam studi pendahuluan peneliti melakukan wawancara dengan karyawan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan bahwa kepercayaan diri ini sangat penting dan wajib dimiliki karena sebagai modal utama untuk menjadi karyawan pelayanan adalah kepercayaan diri. Dengan rasa percaya diri tersebut memudahkan para karyawan untuk memahami apa keluhan pelanggan serta tau bagaimana menghadapi sikap pelanggan bahkan dapat menjelaskan produk dengan baik dan tersampaikan dengan baik pula kepada pelanggan.

Dari aspek-aspek yang terdapat pada kepercayaan diri terdiri dari 5 aspek yaitu: keyakinan akan kemampuan diri, optimis, objektif, bertanggung

---

<sup>8</sup>Lauster, *Tes Kepribadian. Terjemahan D. H Gulo.*

jawab, rasional dan realistis. Aspek-aspek tersebut memberi dampak dari diri individu kepada kualitas pelayanan pelanggan yang mereka hasilkan, apakah kualitas tersebut baik atau tidak.

Menjawab rumusan masalah yang pertama mengenai tingkat kepercayaan diri pada responden penelitian diketahui bahwa karyawan dengan tingkat kepercayaan diri rendah sebesar 0% atau tidak ada subjek dalam kategori ini. Kategori sedang sebesar 40% atau 14 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 60% atau 16 subjek. Berdasarkan hal tersebut maka tingkat kepercayaan diri yang dimiliki responden paling banyak didominasi dengan tingkat kategori tinggi.

Berdasarkan perhitungan aspek pembentuk utama, aspek rasional dan realistis memberikan angka tertinggi yang berperan dalam membentuk kepercayaan diri pada responden sebesar 26%. Indikator ini tergambar dari sikap responden yang berpikiran positif dan bertindak sesuai dengan akal sehat.

Adapun aspek keyakinan akan kemampuan diri dan bertanggung jawab memberikan angka 22%, dan optimis sebesar 19%, sedangkan objektif sebesar 11%. Responden penelitian secara umum memiliki rasa percaya diri sehingga mereka yakin dengan kemampuan yang ada pada dirinya, kemampuan berkomunikasi yang baik, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu serta karyawan pelayanan ini siap membantu dan mendengarkan

keluhan pelanggan. Sedangkan aspek optimis dan objektif menjadi aspek yang rendah diantara yang lain yaitu 19% dan 11%.

3. Tingkat Kualitas Pelayanan pada Karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.

Tingkat kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan faktor pertama yaitu jenis kelamin mendapatkan hasil terdapat 9 orang yang memiliki kualitas pelayanan sedang diantaranya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 7 responden (23,1%) dan berjenis kelamin perempuan ada 2 responden (6,6%). Selanjutnya yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 15 responden (49,9%) memiliki tingkat kualitas pelayanan tinggi dan yang berjenis kelamin perempuan ada 6 responden (20,4%). Tingkat kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini didominasi laki-laki, karena pada lokasi penelitian tersebut karyawan yang bekerja lebih banyak laki-laki.

Faktor kedua yaitu usia, yang dimana responden yang berada pada kategori usia 24-28 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 4 (13,8%) responden yang memiliki kepercayaan diri tinggi. Pada usia 29-33 tahun terdapat 1 (3,3%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 5 (16,5%) responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi. Pada usia 34-38 tahun tidak terdapat (0%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 2 (6,6%) responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi. Pada usia 39-43 tahun terdapat 4 (13,2%) responden yang memiliki kualitas pelayanan sedang dan terdapat 10 (33,4%) responden dengan kualitas pelayanan tinggi. Pada

hasil tersebut usia yang memiliki kualitas pelayanan yang tinggi berada di usia 39-43 tahun. Pada faktor yang disebutkan dalam teori dari Parasuraman, pendukung kualitas pelayanan terdapat kompetensi yang harus dimiliki para karyawan pelayanan. Kompetensi tersebut dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang didalamnya terdapat pengetahuan, keterampilan serta sikap kerja. Para karyawan yang berusia 39-43 tahun pasti sudah memiliki pengalaman dalam bekerja selama bertahun-tahun yang mana mereka pasti memiliki pengetahuan yang luas, keterampilan serta sikap kerja yang baik.<sup>9</sup>

Selanjutnya menjawab rumusan masalah yang kedua diketahui tingkat kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani menunjukkan kategori kualitas pelayanan yang rendah sebesar 0% atau tidak ada responden dalam penelitian ini. atau. Kategori sedang sebesar 29,7% atau 9 subjek. Sedangkan kategori tinggi sebesar 70,3% atau 21 subjek. Presentase tertinggi untuk kategori kualitas pelayanan berada pada tingkatan tinggi.

Aspek pembentuk utama yang berperan dalam kualitas pelayanan adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dari semua aspek berperan sama yaitu sebesar 20%. Karena dalam kualitas pelayanan segala aspek mempunyai peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan yang baik. Seperti kehandalan yang dimana karyawan memiliki kecermatan dalam melayani pelanggan. Daya tanggap yang dimana karyawan melakukan pekerjaan dengan cepat dan juga tepat. Jaminan yang diberikan

---

<sup>9</sup>Parasuraman, *Balancing Customer Perception and Expectations* (New York: Free Press, 1990).

pelanggan seperti jaminan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan. Empati ialah karyawan mampu mendahulukan kepentingan pelanggan, bersikap ramah dan menghargai pelanggan. Yang terakhir ialah bukti fisik berarti kenyamanan tempat pelayanan, penampilan para karyawan pelayanan serta alat bantu dalam pelayanan.

4. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) ULP Ahmad Yani, diterima. Hasil uji hipotesis menjawab rumusan masalah yang ketiga. Persentase pengaruh kepercayaan diri terhadap kualitas pelayanan sebesar 53,0%.

Hal diatas menunjukkan bahwa menjadi karyawan pelayanan (*customer service*) kepercayaan diri mereka menjadi modal utama agar dapat memberikan layanan yang baik dan dapat memuaskan para pelanggan. Menurut penelitian dari Sophie Nazwah kepercayaan diri karyawan dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memberikan pelayanan yang bagus pasti akan berpengaruh dalam peningkatan kualitas dari layanan tersebut.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Sophie Nazwah Irawan, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)" *Jurnal Media Publikasi* 2, no. 02 (2023).

## **H. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian yang peneliti lakukan dalam proses penelitian ialah :

1. Sulit untuk menyesuaikan waktu dengan subjek, karena saat penelitian beberapa subjek berada dilapangan.
2. Jumlah responden yang hanya 30 orang.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang adanya perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda pada responden.