

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Yang Relevan

Adapun yang diambil sebagai referensi untuk membantu melakukan penelitian ini yaitu :

Tabel 2. 1 Penelitian yang relevan

No	Penulis & tahun	Judul Penelitian	Metode & Sampel	Variabel yang Dikaji	Hasil utama	Kaitan dengan Penelitian	Gap Penelitian
1.	Bandu, 2013	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PLN Rayon Makassar Barat	Metode SERVQUAL, analisis regresi linear berganda, sampel: pelanggan PLN Makassar	Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy	Reliability berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan, disusul oleh empathy dan tangible. Responsiveness dan assurance tidak berpengaruh signifikan.	Menyoroti dimensi keandalan layanan sebagai faktor dominan dalam kepuasan pelanggan.	Responsiveness dan assurance yang tidak berpengaruh signifikan menjadi gap yang perlu diteliti lebih lanjut.
2.	Sugiono, 2014	Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Ranting Way	CSI dan IPA, sampel: 93 responden pelanggan industri PLN	Empati, keandalan, daya tanggap, ketepatan janji, keakuratan administrasi	Pelanggan cukup puas dengan CSI 61%, namun ada sembilan item penting dengan kinerja rendah. Prioritas untuk meningkatkan	Menggunakan metode IPA dan CSI untuk menganalisis kepuasan pelanggan.	Gap terkait dengan ketidakmampuan PLN mengoptimalkan beberapa aspek pelayanan yang dianggap

		Jepara Lampung Timur			aspek empati dan keandalan.		penting bagi pelanggan.
3.	Rahman dkk., 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado	Analisis regresi berganda, sampel: 100 responden pelanggan PLN Area Manado	Tangibles, reliability, responsiveness , assurance, empathy, inovasi	Kualitas pelayanan dan inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	Fokus pada kualitas pelayanan dan inovasi, cocok untuk perusahaan layanan teknis.	Gap pada penerapan dimensi inovasi secara spesifik dalam industri kelistrikan.
4.	Hijeriah & Yulianita, 2021	Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Dumai	Metode kuantitatif, sampel: pelanggan ULP Bagan Batu, UP3 Dumai	Kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, biaya dan kemudahan	Kualitas produk dan kemudahan memperoleh layanan lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan mendapat skor paling rendah.	Menyentuh pentingnya kualitas produk dan kemudahan akses dalam layanan monopoli.	Penelitian ini lebih menekankan pada keandalan produk dan kemudahan akses, namun kurang meneliti aspek kualitas layanan secara mendalam.
5.	Ni Putu Wahyuni, t.t.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik 3 Phase Terhadap	Regresi linier berganda, sampel: 72 responden pelanggan	Tangible, reliability, responsiveness , assurance, empathy	Reliability dan assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,	Membahas pengaruh kualitas pelayanan pada pemasangan baru listrik,	Gap pada pengaruh tangible, responsiveness , dan empathy yang kurang signifikan

		Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tulungagung	PLN ULP Tulungagung		sementara dimensi lainnya tidak berpengaruh signifikan.	yang berhubungan dengan aspek pelayanan teknis.	dalam kepuasan pelanggan.
6.	Pahlevy dkk., 2024	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Outsourcing	Metode SERVQUAL , sampel: mitra outsourcing PT Mega Berlian Sutanpangulu	Tangible, reliability, responsiveness , assurance, empathy	Penerapan kelima dimensi SERVQUAL mampu meningkatkan kepuasan mitra dan membangun citra perusahaan yang positif.	Menggunakan SERVQUAL untuk menilai peningkatan kualitas layanan outsourcing yang konsisten.	Tidak menyentuh aspek spesifik pada sektor ketenagalistrikan, gap dalam konteks industri listrik.

Berdasarkan Tabel 2.1, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, baik pada sektor kelistrikan maupun sektor jasa lainnya. Dimensi-dimensi dalam model SERVQUAL seperti reliability, responsiveness, assurance, tangibles, dan empathy secara umum terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan, meskipun tingkat signifikansinya berbeda-beda pada setiap penelitian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Dasar Layanan Jasa dan Karakteristiknya

Layanan jasa (service) merupakan aktivitas ekonomi yang intinya menghasilkan nilai bagi pelanggan melalui perubahan kondisi atau transformasi pengetahuan, tanpa menghasilkan kepemilikan atas suatu produk fisik . Dalam ekonomi modern, terjadi pergeseran paradigma fundamental dari ekonomi berbasis manufaktur ke ekonomi yang didominasi jasa, sebuah fenomena yang dikenal sebagai servitisasi.(Tjiptono, 2022) Layanan jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang (goods), sering disebut sebagai IHIP:

- Intangibility (Tidak Berwujud): Layanan tidak dapat dilihat, diraba, atau dirasakan sebelum dibeli. Dalam konteks PT Andika Energindo, keahlian teknis dan kinerja pemeliharaan adalah suatu "kinerja" yang nilainya baru dapat dinilai setelah layanan selesai, misalnya melalui keandalan jaringan listrik.
- Inseparability (Tidak Dapat Dipisahkan): Produksi dan konsumsi layanan sering terjadi secara bersamaan. Tenaga teknik PT Andika Energindo harus memberikan layanan secara langsung di lokasi, membuat interaksi dengan pelanggan PLN UP3 Manado menjadi bagian tak terpisahkan dari pengalaman layanan.
- Heterogeneity (Keberagaman): Kualitas layanan dapat bervariasi karena bergantung pada manusia, waktu, dan lokasi. Kinerja setiap tenaga teknik dari PT Andika Energindo dapat berbeda berdasarkan keterampilan, pengalaman, dan kondisi lapangan yang dihadapi.
- Perishability (Mudah Rusak): Layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan nanti. Kapasitas tenaga teknik yang tidak terpakai pada suatu hari merupakan pendapatan yang hilang selamanya, menciptakan tantangan dalam penjadwalan dan manajemen permintaan.

Layanan yang diberikan oleh PT Andika Energindo kepada pelanggan PLN UP3 Manado merupakan contoh dari Layanan Bisnis-ke-Bisnis (B2B) dalam sektor utilitas, di mana nilai diciptakan melalui integrasi yang erat dengan operasional pelanggan. Berdasarkan objek tindakannya, layanan ini dikategorikan sebagai layanan pada aset fisik, karena tindakan teknis dilakukan pada infrastruktur jaringan listrik milik PLN.

Perkembangan paradigma terbaru dalam teori jasa adalah Service-Dominant (S-D) Logic. Perspektif ini menyatakan bahwa nilai tidak melekat pada output layanan, tetapi selalu ditentukan bersama (co-created) antara penyedia layanan (PT Andika Energindo) dan pelanggan (PLN UP3 Manado) melalui integrasi sumber daya dan aplikasi kompetensi.

Pemahaman teori dasar jasa ini sangat krusial karena karakteristik IHIP secara langsung mempengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan. Sebagai contoh, sifat intangibility membuat PLN UP3 Manado sangat bergantung pada bukti fisik (seperti penampilan teknisi dan kendaraan operasional) dan jaminan (seperti sertifikasi

kompetensi) untuk menilai kualitas layanan sebelum pembelian. Sementara itu, heterogeneity menuntut PT Andika Energindo untuk memiliki sistem rekrutmen, pelatihan, dan pengawasan yang kuat guna memastikan konsistensi kualitas layanan di semua tenaga teknisnya.

Selain dipahami sebagai aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai tanpa menghasilkan kepemilikan fisik, layanan jasa juga dipandang sebagai suatu proses penciptaan nilai (value creation process) yang melibatkan interaksi berkelanjutan antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam perspektif ini, layanan tidak hanya diproduksi dan dikonsumsi, tetapi juga dialami (experienced) oleh pelanggan, sehingga kualitas layanan sangat ditentukan oleh bagaimana proses tersebut dijalankan.

Layanan jasa merupakan serangkaian tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Definisi ini menegaskan bahwa inti dari layanan jasa terletak pada kinerja dan proses, bukan pada hasil fisik semata. Oleh karena itu, pengelolaan layanan jasa memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan pengelolaan produk berwujud.

Dalam konteks layanan teknik, seperti yang diberikan oleh PT Andika Energindo, layanan jasa tidak hanya mencakup penyelesaian gangguan listrik, tetapi juga meliputi proses diagnostik, koordinasi dengan pihak PLN, komunikasi selama penanganan gangguan, serta tindak lanjut pasca perbaikan. Setiap tahapan tersebut membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

1) Pendekatan Proses dalam Layanan Jasa

Teori layanan jasa modern memandang layanan sebagai suatu rantai proses (service process chain) yang terdiri dari tahap pra-layanan, tahap pelayanan inti, dan tahap pasca-layanan. Pada tahap pra-layanan, pelanggan membentuk harapan berdasarkan pengalaman sebelumnya, reputasi penyedia jasa, serta standar layanan yang dijanjikan. Tahap pelayanan inti merupakan tahap di mana interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan terjadi, sementara tahap pasca-layanan mencakup evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima.

Dalam layanan teknik outsourcing, kegagalan pada salah satu tahap proses dapat mempengaruhi persepsi kualitas secara keseluruhan, meskipun hasil teknis pekerjaan telah tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa tidak hanya diukur dari keberhasilan teknis, tetapi juga dari konsistensi dan keandalan proses pelayanan.

2) Teori Kontak Pelanggan (Customer Contact Theory)

Teori kontak pelanggan menyatakan bahwa tingkat keterlibatan pelanggan dalam proses layanan mempengaruhi kompleksitas dan persepsi kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat kontak pelanggan, semakin besar peran interaksi manusia dalam membentuk kualitas layanan. Dalam layanan teknik ketenagalistrikan, tingkat kontak pelanggan tergolong tinggi karena petugas teknik harus berinteraksi langsung dengan pihak pengguna layanan di lapangan.

Implikasi dari teori ini adalah bahwa kompetensi teknis saja tidak cukup; petugas layanan juga harus memiliki kemampuan komunikasi, sikap profesional, dan empati yang baik. Hal ini memperkuat pentingnya dimensi empati dan jaminan dalam penilaian kualitas layanan jasa teknik.

3) Teori Variabilitas Kualitas Layanan

Salah satu tantangan utama dalam layanan jasa adalah variabilitas kualitas (service variability). Kualitas layanan dapat berbeda antara satu petugas dengan petugas lain, antara satu waktu dengan waktu lainnya, dan antara satu lokasi dengan lokasi lainnya. Variabilitas ini terutama disebabkan oleh faktor manusia sebagai pelaksana utama layanan.

Dalam konteks PT Andika Energindo, variabilitas kualitas layanan teknik dapat muncul akibat perbedaan tingkat pengalaman, keahlian, dan kondisi kerja petugas di lapangan. Oleh karena itu, organisasi jasa perlu menerapkan standar operasional prosedur (SOP), pelatihan berkelanjutan, dan sistem pengawasan untuk meminimalkan variasi kualitas layanan.

4) Teori Nilai yang Dirasakan Pelanggan (Perceived Value Theory)

Teori nilai yang dirasakan menyatakan bahwa pelanggan mengevaluasi layanan berdasarkan perbandingan antara manfaat yang diperoleh dan

pengorbanan yang dikeluarkan, seperti waktu, tenaga, dan risiko. Dalam layanan jasa teknik, manfaat yang dirasakan pelanggan tidak hanya berupa terselesaikannya gangguan listrik, tetapi juga mencakup kecepatan respons, kejelasan informasi, dan rasa aman selama proses pelayanan.

Apabila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan, maka pelanggan akan menilai layanan tersebut berkualitas dan memuaskan. Teori ini memperkuat hubungan antara karakteristik layanan jasa dengan kepuasan pelanggan, serta menjelaskan mengapa aspek non-teknis seperti empati dan daya tanggap memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan.

5) Implikasi Teori Dasar Layanan Jasa terhadap Penelitian

Berdasarkan teori-teori dasar layanan jasa tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jasa merupakan hasil dari interaksi kompleks antara proses pelayanan, karakteristik sumber daya manusia, dan persepsi pelanggan. Dalam penelitian ini, layanan teknik PT Andika Energindo dipahami sebagai layanan jasa dengan tingkat kontak tinggi, variabilitas kualitas yang besar, serta nilai strategis bagi pelanggan institusional.

Pemahaman terhadap karakteristik dan teori dasar layanan jasa ini menjadi landasan penting dalam penggunaan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan, karena model tersebut mampu menangkap aspek-aspek proses dan interaksi yang menjadi inti dari layanan jasa teknik.

2.2.2 Konsep Kualitas dalam Konteks Layanan Jasa

Kualitas layanan jasa merupakan konstruk yang kompleks untuk diukur karena karakteristik IHIP yang melekat pada jasa. Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian konsumen mengenai keunggulan atau keutuhan suatu layanan secara keseluruhan. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan hasil layanan, tetapi juga dengan proses penyampaian layanan tersebut. (GILANGRAMADHAN201521050-.)

Awalnya, konsep kualitas banyak diterapkan pada sektor manufaktur. Namun, pada dekade 1980-an, para akademisi seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memelopori

penelitian tentang kualitas jasa dengan mengembangkan Model PEMS (Gaps Model) yang mengidentifikasi lima kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyampaian kualitas layanan. Dari model ini, lahirlah instrumen SERVQUAL yang menjadi landasan bagi banyak penelitian kualitas jasa selanjutnya. (-Jurnal Optimasi Sistem Industri et al., 2019)

Terdapat hubungan kausal yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian pada sektor kelistrikan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks bisnis-ke-bisnis (B2B) seperti yang diteliti dalam studi ini, kualitas layanan dari PT Andika Energindo akan membentuk kepuasan pelanggan PLN UP3 Manado sebagai pelanggan langsung, yang memiliki implikasi terhadap kelanjutan kemitraan.

Kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya. Dalam konsep *Service-Profit Chain*, kepuasan pelanggan eksternal (PLN UP3 Manado) sangat dipengaruhi oleh kinerja dan motivasi internal petugas layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Yuwono, Lisdiana, dan Ahsan (2024) yang menekankan bahwa motivasi kerja merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Tanpa motivasi yang dibangun melalui iklim kerja dan insentif yang tepat, mustahil petugas lapangan dapat memberikan layanan yang empatik dan responsif kepada pelanggan.

Tabel 2. 2 Konsep Kualitas dalam Konteks Layanan Jasa

Dimensi Kualitas Layanan	Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN UP3 Manado	Implikasi untuk Kemitraan B2B
Keandalan	Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan jika gangguan ditangani dengan efektif.	Memperkuat hubungan kerja jangka panjang dengan PLN

Daya Tanggap	Kepuasan meningkat dengan kecepatan respons dalam menangani keluhan pelanggan.	Penting untuk meningkatkan kualitas kerja sama
Bukti Fisik	Penampilan profesional meningkatkan persepsi kualitas dan profesionalisme.	Mempengaruhi citra PT Andika Energindo di mata PLN
Jaminan	Tingkat kompetensi teknis memberikan rasa percaya diri bagi pelanggan.	Meningkatkan loyalitas PLN terhadap penyedia layanan
Empati	Kepuasan meningkat jika komunikasi berjalan lancar dan kebutuhan pelanggan dipenuhi dengan baik.	Mengurangi tingkat keluhan dan meningkatkan keberlanjutan hubungan

Grönroos menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua komponen utama, yaitu kualitas teknis (technical quality) dan kualitas fungsional (functional quality). Kualitas teknis berkaitan dengan hasil akhir layanan yang diterima pelanggan, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan proses penyampaian layanan, termasuk interaksi antara petugas layanan dan pelanggan.

Dalam penelitian ini, kualitas teknis tercermin dari kemampuan petugas teknik PT Andika Energindo dalam menangani gangguan listrik secara efektif dan memastikan keandalan jaringan pasca-perbaikan. Sementara itu, kualitas fungsional tercermin dari sikap petugas, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan operasional PT PLN UP3 Manado. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dan membentuk persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Dalam hubungan bisnis-ke-bisnis (B2B), kualitas layanan memiliki makna strategis karena berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan kerja sama antar organisasi. Pelanggan B2B tidak hanya mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan

transaksi individual, tetapi juga berdasarkan konsistensi kinerja dan kualitas hubungan jangka panjang dengan penyedia jasa.

PT Andika Energindo sebagai mitra outsourcing PT PLN UP3 Manado dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang stabil dan dapat diandalkan, karena layanan teknik yang diberikan berhubungan langsung dengan operasional inti PLN. Ketidaksesuaian kualitas layanan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis, dapat berdampak pada kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap mitra kerja.

- Peran Sumber Daya Manusia dalam Kualitas Layanan Jasa

Kualitas layanan jasa sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Dalam layanan teknik, petugas lapangan menjadi representasi langsung perusahaan penyedia jasa di mata pelanggan. Oleh karena itu, sikap, perilaku, dan kompetensi petugas teknik memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kualitas layanan.

Penelitian-penelitian dalam manajemen jasa menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi tidak hanya dihasilkan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kemampuan interpersonal seperti empati, komunikasi, dan tanggung jawab. Hal ini relevan dengan konteks penelitian ini, di mana interaksi antara petugas teknik PT Andika Energindo dan pihak PT PLN UP3 Manado menjadi faktor penting dalam pembentukan persepsi kualitas layanan.

- Kualitas Layanan sebagai Dasar Pembentukan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan dalam konteks jasa dipandang sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila kualitas layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja layanan akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan yang diberikan oleh PT Andika Energindo diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi tersebut dipandang mampu

merepresentasikan aspek-aspek utama kualitas layanan jasa teknik outsourcing yang relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi PT PLN UP3 Manado.

- **Implikasi Konsep Kualitas Layanan terhadap Penelitian**

Berdasarkan konsep kualitas layanan jasa yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam penelitian ini dipahami sebagai hasil evaluasi menyeluruh pelanggan terhadap proses dan hasil layanan teknik yang diberikan oleh PT Andika Energindo. Pemahaman ini menjadi landasan konseptual dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado, serta mendukung penggunaan model SERVQUAL sebagai alat ukur kualitas layanan.

2.2.3 Dimensi-Dimensi SERVQUAL dalam Konteks Layanan Teknik

Dalam konteks layanan teknik outsourcing di sektor utilitas, kelima dimensi SERVQUAL dapat dijabarkan secara lebih spesifik untuk menangkap karakteristik unik dari layanan tersebut:

- **Reliability (Keandalan):** Pada dimensi ini, Keandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dimensi ini dianggap sebagai inti dari kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan harapan pelanggan terhadap kinerja layanan. Dalam layanan teknik ketenagalistrikan, keandalan tercermin dari kemampuan petugas teknik PT Andika Energindo dalam menyelesaikan gangguan listrik tepat waktu, melakukan perbaikan dengan benar pada percobaan pertama, serta memastikan bahwa gangguan tidak kembali terjadi dalam waktu dekat. Konsistensi dalam memberikan layanan yang andal sangat penting karena gangguan listrik memiliki dampak langsung terhadap operasional PLN dan kepuasan pelanggan akhir. PLN UP3 Manado menilai kemampuan tenaga teknik PT Andika Energindo dalam menyelesaikan gangguan listrik sesuai dengan waktu respons yang dijanjikan (SLA), melakukan pekerjaan dengan benar pada percobaan pertama, dan memastikan keandalan jaringan pasca-perbaikan.
- **Responsiveness (Daya Tanggap):** Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta memberikan

layanan dengan cepat dan tepat. Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan respons terhadap permintaan layanan, ketepatan waktu kedatangan petugas, serta kesiapan dalam menangani permasalahan yang muncul di lapangan. Dalam konteks layanan teknik PT Andika Energindo, daya tanggap tercermin dari kecepatan petugas dalam menanggapi laporan gangguan, kesiapan untuk segera menuju lokasi, serta kemampuan mengambil tindakan korektif secara cepat dan efektif. Daya tanggap yang tinggi sangat penting dalam layanan ketenagalistrikan karena setiap keterlambatan penanganan gangguan dapat berdampak luas terhadap pelanggan akhir. Namun, tingkat daya tanggap tidak hanya dipengaruhi oleh sikap individu petugas, tetapi juga oleh sistem manajemen operasional, seperti pengaturan jadwal kerja, jumlah personel, dan sistem koordinasi. Oleh karena itu, daya tanggap merupakan hasil kombinasi antara kompetensi individu dan dukungan sistem organisasi. Dimensi ini berfokus pada kesiapan respons. Hal ini termasuk kecepatan dalam menanggapi panggilan gangguan, ketepatan waktu kedatangan di lokasi, dan kesiediaan untuk segera mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

- Assurance (Jaminan): Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional petugas layanan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pelanggan. Dimensi ini mencakup kompetensi teknis, kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan kepada pelanggan. Dalam layanan teknik outsourcing, jaminan memiliki peran penting karena pekerjaan yang dilakukan bersifat teknis dan berisiko tinggi. PT PLN UP3 Manado menilai jaminan layanan PT Andika Energindo berdasarkan kemampuan petugas dalam bekerja sesuai standar keselamatan, memahami sistem kelistrikan, serta menunjukkan sikap profesional selama proses pelayanan. Jaminan yang baik akan meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap penyedia layanan dan memperkuat hubungan kerja sama jangka panjang antara PT Andika Energindo dan PT PLN UP3 Manado. Dimensi ini mencakup kompetensi teknis, sertifikasi, dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kerja PT Andika Energindo. Kemampuan mereka dalam

mendiagnosis masalah secara akurat, menjelaskan tindakan perbaikan, serta sikap profesional dan sopan yang dapat menumbuhkan kepercayaan PLN sebagai pelanggan.

- **Empathy (Empati):** Empati merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi dan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dalam layanan jasa, empati menjadi dimensi yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas interaksi manusiawi antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, empati tercermin dari kemampuan petugas teknik PT Andika Energindo dalam memahami tekanan operasional yang dihadapi PT PLN UP3 Manado, menjalin komunikasi yang baik, serta bersikap sopan dan menghargai selama proses pelayanan. Empati juga mencakup kesediaan petugas untuk menyesuaikan layanan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan operasional pelanggan. Temuan empiris dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa dalam layanan teknik outsourcing, aspek perhatian dan pemahaman terhadap pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan, bahkan melebihi aspek teknis lainnya. Dimensi ini mengukur sejauh mana PT Andika Energindo memahami kebutuhan operasional PLN UP3 Manado. Ini tercermin dari komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan koordinasi, serta usaha untuk memahami tekanan dan target operasional yang dihadapi oleh Yantek.
- **Tangibles (Bukti Fisik):** Meskipun layanan jasa bersifat tidak berwujud, bukti fisik dalam konteks ini meliputi penampilan dan kerapian seragam teknisi, kondisi dan kelengkapan kendaraan operasional, serta kualitas dan kemutakhiran peralatan serta tools yang digunakan di lapangan. Dalam konteks layanan teknik PT Andika Energindo, bukti fisik mencakup penampilan dan kerapian seragam petugas teknik, kondisi kendaraan operasional, serta kelengkapan dan kelayakan peralatan kerja yang digunakan di lapangan. Penampilan yang rapi dan peralatan yang memadai mencerminkan kesiapan dan keseriusan perusahaan dalam

memberikan layanan yang berkualitas. Bagi PT PLN UP3 Manado sebagai pelanggan, bukti fisik yang baik meningkatkan kepercayaan terhadap kemampuan teknis dan profesionalisme petugas lapangan. Meskipun bukti fisik tidak secara langsung menentukan keberhasilan teknis pekerjaan, aspek ini tetap berperan penting dalam membentuk persepsi awal kualitas layanan.

Penerapan SERVQUAL dalam hubungan kemitraan B2B, seperti antara PT Andika Energindo dan PLN UP3 Manado, memperkuat bahwa kualitas bukan hanya tentang hasil teknis semata, tetapi juga tentang pengalaman hubungan kerja secara keseluruhan.(Christianto, n.d.)

2.2.4 Teori Kepuasan Pelanggan dan Pengukurannya

Kepuasan pelanggan adalah konsep sentral dalam pemasaran dan teori perilaku konsumen. Teori kepuasan pelanggan mencoba untuk menjelaskan proses mental dan evaluasi yang dilalui oleh konsumen setelah mereka menggunakan suatu produk atau layanan.

Beberapa teori utama yang mendasari pemahaman tentang kepuasan pelanggan adalah:

1. Teori Disonansi Kognitif: Teori ini berpendapat bahwa kepuasan didasarkan pada perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan persepsi kinerja setelah pembelian. Jika kinerja aktual lebih rendah dari harapan, konsumen akan mengalami ketidakpuasan. Expectation–Disconfirmation Theory merupakan teori yang paling dominan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan awal pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka terjadi positive disconfirmation yang menghasilkan kepuasan tinggi. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka terjadi negative disconfirmation yang menyebabkan ketidakpuasan.(Fakultas, n.d.)
2. Teori Keadilan (Equity Theory): Teori ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi keadilan dalam pertukaran. Pelanggan akan

merasa puas jika mereka merasa apa yang mereka terima sebanding dengan apa yang mereka berikan .

3. Teori Tingkat Perbandingan: Teori ini menyatakan bahwa konsumen mengevaluasi kepuasan dengan membandingkan pengalaman mereka terhadap suatu standar internal. Standar ini dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu dengan penyedia layanan serupa atau informasi dari rekan kerja .
4. Teori Nilai (Perceived Value Theory): Teori nilai yang dirasakan menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika nilai yang dirasakan pelanggan lebih besar dibandingkan dengan biaya atau risiko yang harus ditanggung. Dalam layanan jasa teknik, nilai yang dirasakan tidak hanya berupa hasil pekerjaan, tetapi juga mencakup kecepatan penanganan, kejelasan informasi, dan rasa aman selama proses pelayanan. Teori ini menjelaskan mengapa aspek empati dan daya tanggap memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, karena kedua aspek tersebut meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan meskipun tidak selalu berkaitan langsung dengan aspek teknis layanan.
5. Kepuasan Pelanggan dalam Konteks Hubungan B2B: Dalam hubungan bisnis-ke-bisnis (B2B), kepuasan pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan hubungan bisnis-ke-konsumen (B2C). Kepuasan pelanggan B2B tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga bersifat relasional dan jangka panjang. Pelanggan institusional seperti PT PLN UP3 Manado menilai kepuasan berdasarkan konsistensi kualitas layanan, keandalan mitra kerja, serta kualitas hubungan kerja sama yang terjalin.

Metrik ini mengkuantifikasi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Sebuah penelitian terhadap layanan PT PLN menemukan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 66% terhadap kepuasan pelanggan , yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel ini. Metode Gap Analysis juga digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan.

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dipahami sebagai evaluasi PT PLN (Persero) UP3 Manado terhadap kualitas layanan teknik yang diberikan oleh PT Andika Energindo. Evaluasi tersebut tidak hanya didasarkan pada hasil teknis pekerjaan, tetapi

juga pada keseluruhan pengalaman pelayanan yang mencakup proses interaksi, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

2.2.5 Model SERVQUAL: Fondasi Pengukuran Kualitas Layanan

Model SERVQUAL, yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985, adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa. Model ini berangkat dari premis bahwa kualitas layanan dipersepsikan oleh pelanggan sebagai kesenjangan (gap) antara harapan (expectations) dan persepsi (perceptions) mereka terhadap kinerja layanan yang sebenarnya.

Awalnya, model ini terdiri dari sepuluh dimensi, namun setelah penyempurnaan, dirangkum menjadi lima dimensi inti, yang mudah diingat dengan akronim RATER:

- **Reliability (Keandalan):** Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan konsisten. Dimensi ini menekankan pada ketepatan waktu, akurasi, serta konsistensi dalam penyampaian layanan. Dalam konteks layanan teknik, keandalan tercermin dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan gangguan sesuai standar waktu yang ditetapkan, melakukan pekerjaan dengan benar sejak awal, serta memastikan bahwa gangguan yang sama tidak berulang kembali dalam waktu dekat. Keandalan menjadi dimensi yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan harapan pelanggan terhadap kinerja inti layanan.
- **Responsiveness (Daya Tanggap):** Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dalam menanggapi laporan gangguan, ketepatan waktu kedatangan petugas di lokasi, serta kesiapan dalam mengambil tindakan perbaikan. Dalam layanan teknik ketenagalistrikan, daya tanggap sangat krusial karena keterlambatan penanganan gangguan dapat berdampak langsung terhadap operasional dan kepuasan pelanggan akhir.
- **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Dimensi ini mencakup kompetensi teknis, pemahaman terhadap pekerjaan, kepatuhan terhadap prosedur keselamatan, serta

kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan kepada pelanggan. Dalam layanan teknik ketenagalistrikan yang memiliki tingkat risiko tinggi, jaminan menjadi faktor penting karena pelanggan mengharapkan layanan dilakukan oleh tenaga yang kompeten, profesional, dan dapat dipercaya.

- **Empathy (Empati):** Perhatian individu kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka. Empati tercermin dari komunikasi yang baik, sikap sopan, kesediaan mendengarkan keluhan, serta kemampuan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan operasional pelanggan. Dalam hubungan bisnis-ke-bisnis seperti antara PT Andika Energindo dan PT PLN UP3 Manado, empati memiliki peran strategis karena pelanggan tidak hanya menilai hasil pekerjaan, tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan selama proses kerja sama berlangsung.
- **Tangibles (Bukti Fisik):** Penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Aspek ini meliputi penampilan petugas, kerapian seragam, kondisi peralatan kerja, kendaraan operasional, serta sarana pendukung lainnya. Meskipun layanan jasa bersifat tidak berwujud, bukti fisik berfungsi sebagai representasi kualitas layanan dan profesionalisme penyedia jasa. Dalam layanan teknik, bukti fisik yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kesiapan dan kemampuan penyedia layanan.

Model ini dioperasionalkan melalui kuesioner yang mengukur dua sisi:

1. **Harapan pelanggan** terhadap layanan ideal (expectations).
2. **Persepsi pelanggan** terhadap kinerja layanan aktual (perceptions).

Meskipun model SERVQUAL secara konseptual menggunakan pendekatan gap ($Q = P - E$), dalam penelitian ini analisis regresi dilakukan menggunakan skor persepsi pada masing-masing dimensi. Pendekatan ini digunakan karena kepuasan pelanggan dinilai berdasarkan persepsi aktual terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan demikian, variabel independen dalam penelitian ini merupakan skor total persepsi per dimensi, bukan nilai selisih antara persepsi dan harapan.

Model SERVQUAL ini relevan untuk penelitian ini karena memungkinkan pengukuran kualitas layanan teknis PT Andika Energindo dari perspektif pelanggan PT PLN UP3 Manado, dengan menganalisis kesenjangan pada kelima dimensi tersebut.

Selain model SERVQUAL, pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) juga sering digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi layanan teknis. Studi oleh Lisdiana, Yuwono, dkk. (2024) pada sektor koperasi menunjukkan bahwa atribut "keramahan karyawan" memiliki nilai kontribusi yang sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menguatkan relevansi dimensi SERVQUAL, khususnya dimensi *Empathy* dan *Assurance*, sebagai indikator utama yang harus diprioritaskan oleh penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

2.2.6 Hubungan Kausal antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan kausal antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah lama menjadi fondasi dalam teori pemasaran jasa. Kualitas layanan berfungsi sebagai anteseden (penyebab) yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menjadi pendorong bagi loyalitas dan niat berperilaku positif. (Chodzaza & Gombachika, 2013)

Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan melalui dua jalur utama: kognitif dan afektif. Secara kognitif, konsumen membandingkan kinerja layanan yang dirasakan (berdasarkan kelima dimensi SERVQUAL) dengan harapan awal mereka. Jika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, maka kepuasan akan tercipta. Secara afektif, layanan yang berkualitas menimbulkan emosi positif seperti perasaan dihargai dan dipercaya, yang memperkuat tingkat kepuasan.

Studi-studi empiris secara konsisten mendukung hubungan positif ini di berbagai sektor jasa, termasuk sektor utilitas. Dalam konteks layanan outsourcing B2B, kualitas layanan dari mitra penyedia seperti PT Andika Energindo tidak hanya mempengaruhi kepuasan operasional pelanggan langsung (PLN UP3 Manado), tetapi juga secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan akhir dan reputasi perusahaan induk (PLN).

Hubungan antara atribut layanan dan keputusan/kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Studi terbaru dari Caswito, Ahsan, dkk. (2025) di lingkungan ITPLN menunjukkan bahwa faktor-faktor yang secara umum dianggap positif (seperti kemudahan akses atau promosi) dalam kondisi tertentu justru dapat menunjukkan pengaruh negatif atau tidak signifikan jika tidak dikelola dengan tepat. Hal ini menegaskan bahwa dalam evaluasi kepuasan, kualitas produk/layanan inti (*Product Quality*) tetap menjadi faktor dominan dibandingkan faktor pendukung lainnya.

Selain dijelaskan melalui jalur kognitif dan afektif, hubungan kausal antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga dapat dipahami melalui teori evaluasi nilai (*value-based evaluation theory*). Teori ini menyatakan bahwa pelanggan membentuk kepuasan berdasarkan penilaian menyeluruh terhadap nilai yang mereka terima dari suatu layanan, di mana kualitas layanan merupakan komponen utama pembentuk nilai tersebut. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang tinggi akan meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan, sehingga mendorong terciptanya kepuasan yang lebih kuat dan berkelanjutan.

Lebih lanjut, dalam hubungan bisnis-ke-bisnis (B2B), kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu episode layanan, tetapi oleh akumulasi pengalaman layanan (*cumulative satisfaction*). Pelanggan institusional seperti PT PLN UP3 Manado mengevaluasi kualitas layanan PT Andika Energindo berdasarkan konsistensi kinerja layanan dalam jangka waktu tertentu. Oleh karena itu, kualitas layanan yang stabil dan dapat diandalkan memiliki pengaruh kausal yang lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan faktor-faktor situasional yang bersifat sementara.

Teori Relationship Marketing juga memperkuat hubungan kausal antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Teori ini menekankan bahwa kualitas layanan yang baik akan memperkuat hubungan jangka panjang antara penyedia dan pengguna jasa melalui peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan komitmen. Dalam konteks outsourcing layanan teknik, kualitas layanan tidak hanya berdampak pada kepuasan operasional, tetapi juga menjadi fondasi terbentuknya hubungan kemitraan yang berkelanjutan antara PT Andika Energindo dan PT PLN UP3 Manado.

Selain itu, Service-Profit Chain Theory menjelaskan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pelanggan merupakan hasil dari kinerja sumber daya manusia dan sistem internal organisasi. Dalam layanan teknik outsourcing, kualitas layanan yang diberikan oleh petugas lapangan mencerminkan efektivitas sistem pelatihan, pengawasan, dan manajemen operasional perusahaan penyedia jasa. Kepuasan pelanggan yang terbentuk dari kualitas layanan tersebut selanjutnya berpotensi mendorong perilaku positif, seperti keberlanjutan kontrak kerja sama dan peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

Dengan demikian, hubungan kausal antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan bersifat multidimensional dan berlapis, mencakup aspek kognitif, afektif, nilai yang dirasakan, serta hubungan jangka panjang. Dalam penelitian ini, kualitas layanan teknik PT Andika Energindo diposisikan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado. Pemahaman ini memperkuat dasar teoritis bahwa peningkatan kualitas layanan, khususnya pada dimensi layanan inti dan interaksi manusiawi, merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga keberlanjutan hubungan kemitraan di sektor ketenagalistrikan.

2.2.7 Kerangka Teori Terintegrasi untuk Layanan Teknik Outsourcing

Kerangka teori terintegrasi yang disusun dalam penelitian ini berfungsi sebagai peta konseptual untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kualitas layanan teknik dan kepuasan pelanggan dalam konteks outsourcing di sektor ketenagalistrikan. Kerangka ini dibangun berdasarkan sintesis berbagai teori yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, mulai dari teori dasar layanan jasa, konsep kualitas layanan, model SERVQUAL, hingga teori kepuasan pelanggan dan hubungan kausal antara kedua variabel tersebut.

Dalam kerangka ini, kualitas layanan diposisikan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini didasarkan pada pandangan teoritis bahwa kualitas layanan merupakan anteseden kepuasan pelanggan, di mana pengalaman layanan yang dirasakan pelanggan akan menjadi dasar dalam membentuk penilaian kepuasan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan PT PLN

UP3 Manado merupakan konsekuensi langsung dari bagaimana kualitas layanan teknik PT Andika Energindo dipersepsikan selama proses pelayanan berlangsung.

Lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL digunakan sebagai variabel independen karena mampu merepresentasikan aspek-aspek penting dari layanan teknik outsourcing. Dimensi bukti fisik menggambarkan kesiapan dan profesionalisme penyedia layanan melalui aspek berwujud yang dapat diamati secara langsung. Dimensi keandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji layanan secara konsisten dan akurat. Dimensi daya tanggap menunjukkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pelanggan. Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional petugas yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Sementara itu, dimensi empati mencerminkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen dipahami sebagai evaluasi menyeluruh PT PLN UP3 Manado terhadap layanan teknik yang diterima dari PT Andika Energindo. Evaluasi ini tidak hanya mencakup hasil akhir pekerjaan teknis, tetapi juga proses pelayanan, kualitas interaksi, serta kesesuaian layanan dengan harapan dan kebutuhan operasional pelanggan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dalam penelitian ini bersifat multidimensional dan tidak terbatas pada satu aspek layanan saja.

Kerangka teori ini juga menempatkan konteks hubungan bisnis-ke-bisnis (B2B) dan karakteristik layanan outsourcing sebagai faktor penting yang mempengaruhi kekuatan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam hubungan B2B, kepuasan pelanggan tidak hanya dibentuk oleh satu kali pengalaman layanan, tetapi oleh akumulasi pengalaman layanan yang konsisten dalam jangka panjang. Oleh karena itu, kualitas layanan teknik yang stabil dan dapat diandalkan menjadi kunci dalam membangun kepuasan pelanggan institusional.

Selain itu, karakteristik sektor utilitas ketenagalistrikan yang bersifat kritis dan berisiko tinggi turut mempengaruhi cara pelanggan mengevaluasi

kualitas layanan. Gangguan layanan listrik memiliki dampak langsung terhadap operasional dan reputasi PLN, sehingga pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan, keandalan, dan profesionalisme layanan teknik. Kondisi ini menyebabkan beberapa dimensi kualitas layanan dapat memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan pelanggan dalam situasi tertentu.

Dalam kerangka teori terintegrasi ini, dimensi empati dipandang memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas interaksi dan hubungan kerja sama antara penyedia dan pengguna jasa. Empati memungkinkan petugas teknik untuk memahami tekanan operasional, keterbatasan waktu, serta kebutuhan spesifik pelanggan, sehingga layanan dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan. Penekanan pada empati juga sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa empati merupakan dimensi kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, kerangka teori terintegrasi ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan PT PLN UP3 Manado merupakan hasil dari interaksi kompleks antara berbagai dimensi kualitas layanan, konteks hubungan B2B, serta karakteristik layanan teknik outsourcing di sektor utilitas. Kerangka ini menjadi dasar konseptual dalam pengujian hipotesis penelitian dan membantu menjelaskan hasil empiris yang diperoleh, sekaligus memberikan arahan bagi perumusan rekomendasi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

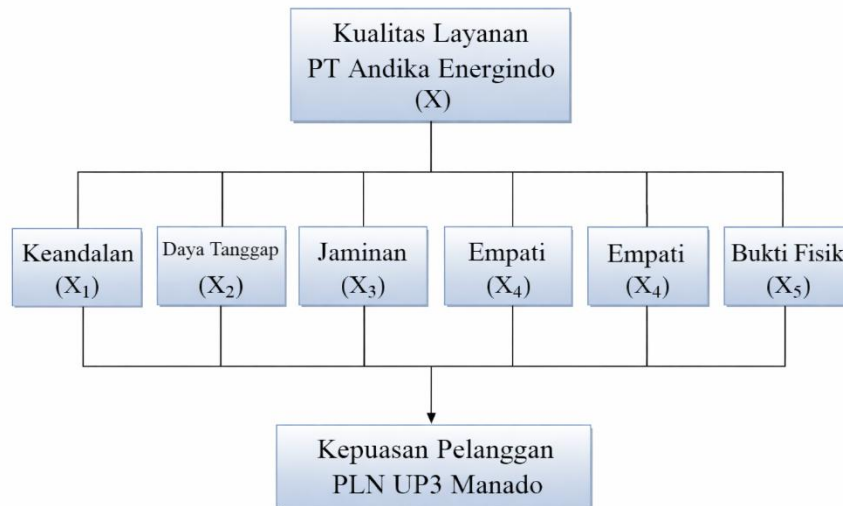
Berdasarkan teori-teori yang telah dijelaskan dari subbab, dapat disusun sebuah kerangka teori terintegrasi yang spesifik untuk menganalisis kualitas layanan teknik di PT Andika Energindo.

Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka ini menghubungkan variabel-variabel kunci dalam penelitian ini:

- Variabel Independen: Lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) dari PT Andika Energindo.
- Variabel Dependen: Kepuasan Pelanggan (PT PLN UP3 Manado).

Konteks Mediasi dan Moderasi: Dinamika hubungan B2B dan karakteristik unik sektor utilitas serta outsourcing mempengaruhi kekuatan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan.



Gambar 2. 1 Kerangka Teori Terintegrasi untuk Layanan Teknik Outsourcing

Dilihat dari kerangka yang sederhana di atas, dapat diketahui bahwa:

- Kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, baik dari sisi harapan maupun pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan memenuhi ekspektasi pelanggan dan menciptakan kepuasan.
- Keandalan (Reliability) adalah kemampuan PT Andika Energindo untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang diberikan selalu konsisten dan tanpa kesalahan.

- Ketanggapan (Responsiveness) menunjukkan keinginan dan kesigapan karyawan PT Andika Energindo dalam membantu pelanggan, terutama dalam menanggapi keluhan atau harapan pelanggan dengan cepat dan efektif.
- Jaminan (Assurance) berhubungan dengan pengetahuan, kemampuan, dan keramahan karyawan yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ini juga mencakup sifat yang dapat dipercaya dari staf layanan dalam melaksanakan tugas mereka.
- Empati (Empathy) adalah kemampuan perusahaan dan kontak personel untuk memahami kebutuhan serta kesulitan pelanggan, dan memberikan perhatian yang individual agar pelanggan merasa dihargai dan dipahami.
- Bukti fisik (Tangibles) meliputi fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan, serta sarana pendukung pelayanan yang dimiliki perusahaan. Kondisi fisik yang baik dan profesional dapat memberikan kesan positif serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2.2.8 Kualitas Layanan dalam Model Kemitraan Business-to-Business (B2B)

Kemitraan Business-to-Business (B2B) memiliki karakteristik yang sangat berbeda jika dibandingkan dengan hubungan bisnis-ke-konsumen (B2C). Dalam konteks B2B, pembelian biasanya didasarkan pada pertimbangan yang lebih rasional dan berbasis pada nilai ekonomi yang lebih besar serta keselarasan strategis jangka panjang antara kedua belah pihak. PT Andika Energindo yang bekerja sama dengan PT PLN (Persero) UP3 Manado, misalnya, tidak hanya mempertimbangkan harga atau keuntungan instan, tetapi lebih kepada bagaimana kemitraan ini dapat mendukung keberlanjutan dan efektivitas operasional kedua perusahaan dalam jangka panjang. Keputusan pembelian dan pemilihan penyedia layanan didorong oleh kebutuhan akan keandalan, kualitas, dan kemampuan untuk memenuhi standar operasional yang ketat.

Kompleksitas layanan yang diberikan dalam kemitraan B2B, terutama dalam industri utilitas seperti kelistrikan, menciptakan kebutuhan untuk keahlian teknis yang sangat tinggi. Layanan teknik yang disediakan oleh PT Andika Energindo kepada PT PLN, misalnya, melibatkan berbagai aspek teknis yang sangat spesifik, yang mencakup manajemen risiko operasional yang kompleks. Setiap kesalahan dalam pengelolaan teknis dapat menimbulkan

dampak yang besar, baik dari sisi keandalan pasokan listrik maupun dari sisi operasional perusahaan. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan tidak hanya dipandang dari sisi kesesuaian produk atau layanan dengan permintaan, tetapi juga dari sisi kemampuan untuk menangani risiko dan masalah teknis dengan cara yang efektif.

Salah satu ciri khas kemitraan B2B adalah sifatnya yang berorientasi pada hubungan jangka panjang. Berbeda dengan hubungan B2C yang cenderung berfokus pada transaksi individual, kemitraan B2B seringkali dibangun untuk mempertahankan hubungan yang berkelanjutan. Kepuasan pelanggan dalam hubungan B2B, seperti yang terjadi antara PT Andika Energindo dan PT PLN, tidak dinilai hanya berdasarkan satu kali transaksi, melainkan secara berkelanjutan seiring berjalannya waktu. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan harus terus dievaluasi dan ditingkatkan agar dapat mempertahankan kemitraan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Selain itu, dalam konteks B2B, evaluasi kualitas layanan tidak dilakukan oleh satu pihak saja. Dalam kemitraan yang melibatkan banyak pihak seperti PT Andika Energindo dan PT PLN, evaluasi kualitas layanan melibatkan berbagai stakeholder yang memiliki perspektif dan prioritas yang berbeda. Setiap pemangku kepentingan mungkin memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda, baik itu terkait dengan kinerja operasional, harga, atau keamanan layanan. Oleh karena itu, proses evaluasi kualitas layanan harus memperhitungkan berbagai sudut pandang dan memastikan bahwa semua kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan baik.

Dalam mengukur kualitas layanan dalam konteks B2B, model SERVQUAL tetap menjadi alat yang relevan, meskipun perlu disesuaikan dengan dinamika hubungan kemitraan. Dimensi-dimensi yang ada dalam SERVQUAL, seperti reliability (keandalan) dan assurance (jaminan), menjadi sangat penting karena terkait langsung dengan kinerja operasional dan manajemen risiko pelanggan. Dalam kemitraan seperti antara PT Andika Energindo dan PT PLN, keandalan dalam penyediaan layanan teknis yang aman dan berkualitas tinggi sangat diperlukan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, jaminan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar tinggi dan dikelola dengan baik juga menjadi kunci untuk memastikan kelangsungan kemitraan yang sukses.

2.2.9 Konteks Spesifik Layanan Outsourcing di Sektor Utilitas

Sektor utilitas, khususnya dalam bidang ketenagalistrikan, memiliki karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan dengan sektor jasa lainnya. Sifat esensial dari layanan ketenagalistrikan menjadikannya sangat vital bagi kehidupan sehari-hari masyarakat, sehingga kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan outsourcing seperti PT Andika Energindo harus sangat terjaga. Selain itu, sektor ini juga didominasi oleh monopoli alamiah, dimana satu atau beberapa perusahaan besar mengelola distribusi energi, yang menambah tantangan dalam pengelolaan dan pengawasan kualitas layanan. Dampak sosial yang luas dari kegagalan sistem kelistrikan menjadikan sektor ini sangat penting dan sangat terpantau oleh masyarakat serta regulator.

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh PT Andika Energindo dalam menyediakan layanan outsourcing teknik di sektor ketenagalistrikan adalah tekanan dari regulasi dan publik. Sebagai bagian dari ekosistem PT PLN (Persero), yang merupakan perusahaan penyedia listrik vital bagi negara, kinerja PT Andika Energindo memiliki dampak yang tidak hanya terbatas pada kepuasan pelanggan langsung seperti Yantek (Yayasan Tenaga Kerja), tetapi juga pada pelayanan publik secara keseluruhan. Setiap kegagalan atau ketidaksesuaian dalam pelayanan dapat langsung memengaruhi ketersediaan listrik yang diperlukan masyarakat, yang berpotensi menimbulkan dampak negatif yang sangat luas. Oleh karena itu, PT Andika Energindo selalu berada di bawah pengawasan ketat dari regulator serta perhatian besar dari publik.

Manajemen konsistensi kualitas menjadi tantangan utama lainnya bagi penyedia layanan outsourcing seperti PT Andika Energindo. Perusahaan ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga teknis yang tersebar di berbagai lokasi selalu konsisten, meskipun situasi teknis dan kondisi lapangan yang dihadapi bisa sangat bervariasi. Dengan beragamnya kondisi geografis, infrastruktur, dan permasalahan teknis yang terjadi di berbagai tempat, menjaga standar kualitas yang seragam di seluruh wilayah kerja menjadi sangat menantang. Hal ini mengharuskan PT Andika Energindo untuk memiliki sistem kontrol kualitas

yang ketat dan mekanisme evaluasi yang efektif untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan.

Koordinasi yang efektif antara PT Andika Energindo dan PT PLN UP3 Manado juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan layanan outsourcing ini. Dalam sektor utilitas yang sangat teknis seperti ketenagalistrikan, efektivitas layanan sangat bergantung pada sinergi antara manajemen kedua perusahaan. Setiap keputusan dan tindakan teknis yang diambil harus dikoordinasikan dengan baik agar tidak ada kesalahan yang dapat merugikan kinerja operasional atau kualitas layanan yang diberikan. Kegagalan dalam koordinasi bisa menyebabkan penundaan, kesalahan teknis, atau bahkan gangguan pada penyediaan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, sistem komunikasi yang jelas dan prosedur koordinasi yang efisien antara manajemen PT Andika Energindo dan PT PLN sangat penting.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan tersebut menuntut PT Andika Energindo untuk memiliki sistem yang sangat terstruktur dalam mengelola layanan outsourcing di sektor ketenagalistrikan. Pengawasan ketat dari regulator dan publik, kebutuhan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan di berbagai lokasi, serta pentingnya koordinasi antara perusahaan mitra, semuanya menambah kompleksitas dalam menjalankan operasi sehari-hari. Untuk menghadapi tantangan ini, perusahaan harus terus memperkuat sistem manajemen kualitas, memperbaiki koordinasi antar tim, dan memastikan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan sesuai dengan harapan regulator dan pelanggan.