



## Analisis kualitas pelayanan pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk, area Karawang

Agnes Dini Septarini<sup>1</sup>, Aji Tuhagana<sup>2</sup>, Flora Patricia Anggela<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Buana Perjuangan Karawang

<sup>1</sup>[mn18.agnesseptarini@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:mn18.agnesseptarini@mhs.ubpkarawang.ac.id), <sup>2</sup>[aji.tuhagana@ubpkarawang.ac.id](mailto:aji.tuhagana@ubpkarawang.ac.id), <sup>3</sup>[floraanggela@ubpkarawang.ac.id](mailto:floraanggela@ubpkarawang.ac.id)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima 15 September 2022

Disetujui 25 November 2022

Diterbitkan 25 Desember 2022

#### Kata kunci:

Kepuasan; Kualitas; Pelayanan;  
Karyawan; Perusahaan gas  
negara

#### Keywords :

Satisfaction; Quality; Service;  
Employee; National gas  
Company

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan investigasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Perusahaan Gas Negara Tbk di Area Karawang. Partisipan dalam penelitian ini meliputi karyawan dan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian berfokus pada lima aspek teori Prasuraman: daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), berwujud (fisik), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*). Metode pengumpulan data terdiri dari tiga tahap, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi hasil wawancara. Terdapat kendala pada dimensi Responsiveness khususnya dalam merespon pesan dari masyarakat melalui layanan WhatsApp, dan terdapat kendala pada dimensi Physical Evidence khususnya pada fasilitas interferensi, sesuai dengan temuan penelitian terkait lima dimensi layanan. kualitas. Dimensi Assurance, Empathy, dan Responsiveness semuanya masuk dalam kategori baik. peningkatan tekanan gas, yang mengakibatkan gas menjadi tidak stabil. Temuan penelitian ini memberikan informasi yang dapat digunakan oleh PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang dari segi kualitas pelayanan pada dimensi apa yang harus dievaluasi agar dapat ditingkatkan.

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to conduct an investigation into the level of service provided by PT. Perusahaan Gas Negara Tbk in the Karawang Area. Participants in this study include both employees and customers. This study employs qualitative research methods that are descriptive. Research focuses on five aspects of Prasuaman's theory: responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), tangibility (physical), empathy (empathy), and reliability (reliability). These five aspects are listed as follows: responsiveness, assurance, tangible (physical), empathy (empathy), and reliability (reliability). The data collection method consisted of three stages, which were observation, interviews, and documentation of the results of the interviews. There are obstacles in the Responsiveness dimension, specifically in responding to messages from the community through WhatsApp services, and there are obstacles in the Physical Evidence dimension, specifically in the facility of interference, according to the findings of research related to the five dimensions of service quality. The dimensions of Assurance, Empathy, and Responsiveness all fall into the good category. increased gas pressure, which results in the gas being unstable. The findings of this research provide information that can be used by PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Karawang Area in terms of the quality of service on what dimensions ought to be evaluated so that it can be improved.*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Persaingan di era globalisasi dan informasi perkembangan dunia usaha semakin pesat serta diwarnai dengan banyaknya persaingan. Persaingan tersebut mengharuskan para pebisnis agar semakin meningkatkan kualitas kinerja mereka serta memiliki produktivitas yang tinggi. Selain itu, perkembangan teknologi yang semakin pesat turut menuntut para pelaku bisnis agar semakin inovatif, kreatif, serta mampu mengikuti perkembangan supaya tidak kalah bersaing (Purba et al., 2021).

Sumber Daya Manusia memainkan peran yang sangat penting dalam proses mewujudkan layanan. Tanpa manusia, mesin tidak dapat berfungsi dengan baik (Riniwati, 2016). Ini benar terlepas dari seberapa canggih mesinnya, karena sebuah organisasi tidak akan dapat berfungsi sesuai rencana dan tidak akan menghasilkan kualitas setinggi mungkin jika tidak ada dukungan manusia. Hal yang sama berlaku untuk penyediaan layanan dan informasi; jika tidak ada yang mengelolanya, tidak ada gunanya; akibatnya, sumber daya manusia berperan penting dalam penyediaan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat luas. Sumber daya manusia dituntut untuk tidak hanya bekerja tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang berkesinambungan, yang akan mengakibatkan krisis intelektual, krisis kreativitas, dan krisis loyalitas pada waktu yang tidak ditentukan di masa depan, tetapi juga menjalankan tugasnya dan kewajibannya tanpa melakukan upaya apapun untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas. Yang terpenting adalah mereka bekerja tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang berkesinambungan (Afandi, 2018).

Pelayanan sangat penting bagi keberadaan setiap manusia yang hidup; Bahkan, bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia (Sinambela & DS, 2019). Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu mempertahankan tingkat kualitas tertentu. Meskipun jasa yang diberikan oleh manajer dan karyawannya tidak dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan, namun manajer dan karyawan tetap mengutamakan penyediaan layanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan, prasyarat, dan prasyarat masyarakat yang dilayaninya.

Ketika sebuah perusahaan memprioritaskan penyediaan layanan berkualitas tinggi, baik perusahaan maupun pelanggannya akan mengalami peningkatan tingkat kebahagiaan sebagai hasilnya (Baan, 2020). Pelanggan akan membandingkan produk atau jasa yang diterimanya setelah ia menentukan bahwa jasa atau produk yang diterimanya memenuhi kebutuhannya dan ia puas dengannya. Pelanggan yang puas dengan pengalaman mereka secara keseluruhan lebih mungkin untuk melakukan pembelian tambahan (*repeat order*) dan mendorong teman dan keluarga mereka untuk melakukan hal yang sama (Veronica, 2017; Yuriansyah, 2013).

Perusahaan, dalam kapasitasnya baik sebagai penyedia layanan maupun sebagai penyedia layanan yang tersedia untuk masyarakat umum, berkewajiban untuk memperhatikan layanan yang akan disediakan bagi pengguna akhir. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika suatu perusahaan bertanggung jawab kepada setiap pelanggan, menawarkan pelayanan yang cepat dan tepat, memiliki karyawan yang berkualitas, memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi secara efektif, dan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu tinggi. Karyawan perusahaan dituntut untuk memahami dan memiliki pengetahuan tentang produk yang disediakan untuk pelanggan, serta persyaratan pelanggan (Wirapraja et al., 2021).

PT Perusahaan Gas Negara adalah Badan Usaha Milik Negara dan perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidang transportasi dan distribusi gas bumi. Perusahaan ini memegang peranan yang sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan gas bumi dalam negeri dan merupakan perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidangnya. Distribusi Regional II adalah wilayah yang menjadi bagian dari PT Perusahaan Gas Negara Tbk, Wilayah Karawang. Wilayah ini menangani penjualan gas untuk berbagai pasar, termasuk pelanggan industri, komersial, dan residensial. Meliputi 4 kabupaten yaitu, Karawang, Purwakarta, Subang dan Bandung.

Di PT Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang, terdapat fenomena kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, terjadinya gangguan tekanan gas yang membuat gas tidak stabil, dan ketanggapan karyawan terhadap pelayanan melalui whats app. Semua faktor ini berkontribusi pada kualitas layanan secara keseluruhan.

Setiap bisnis harus memberikan tingkat layanan setinggi mungkin kepada pelanggannya. Oleh karena itu, penting untuk menentukan kualitas layanan dari perspektif pelanggan dan karyawan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menentukan kualitas layanan yang dianggap paling penting oleh pasar sasaran dan untuk meramalkan evaluasi yang akan diberikan pasar sasaran kepada perusahaan maupun pesaingnya. Dengan menganalisis respon pelanggan terhadap variabel-variabel tersebut dan memanfaatkan dimensi kualitas pelayanan menurut teori A. Parasuraman (2001) dalam Gupta et al. (2018), terdapat lima dimensi, yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Physical Evidence Tangible*, *Empathy dan Reliability*, maka perusahaan mampu menentukan variabel mana yang tidak sesuai dengan harapan

pelanggan. Untuk menentukan posisi relatif perusahaan di mata kliennya, perlu untuk mengumpulkan informasi ini. Setelah itu, para pelaku usaha akan dapat mengarahkan perhatiannya untuk meningkatkan kualitas produknya.

Beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan sebelumnya telah dilakukan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Amhas (2018) mengenai pengaruh dari kualitas sumberdaya manusia, kualitas layanan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan pada kantor SAMSAT Wilayah Makassar 1 Selatan menyatakan bahwa secara tidak langsung kualitas sumberdaya manusia terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai tidak memiliki pengaruh atau dapat dikatakan bahwa tidak berpengaruh secara langsung, lalu untuk pengujian secara tidak langsung terlihat bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui kinerja pegawai ditemukan bahwa tidak berpengaruh dibandingkan secara langsung. Sementara itu, penelitian Asri (2015) menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang baik tersebut pada akhirnya turut menentukan meningkatnya kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Hadiwijaya (2020) di bank yaitu mutu pelayanan bank memberikan pengaruh cukup kuat berarah positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena serta beberapa penelitian yang telah dilaksanakan, perlu adanya penelitian lebih lanjut perihal analisis kualitas pelayanan yang di mana sumber daya manusia memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka penelitian ini memiliki minat untuk melaksanakan penelitian dengan tujuan untuk melakukan investigasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Perusahaan Gas Negara Tbk di Area Karawang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Anggito & Setiawan (2018), penelitian kualitatif adalah proses pengumpulan informasi di lingkungan alamnya dengan tujuan memberikan interpretasi terhadap fenomena yang terjadi. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel sumber data dalam penelitian kualitatif. Menurut Rukajat (2018), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi dalam realitas yang nyata, nyata, dan aktual. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambar, atau lukisan secara metodis, faktual, dan akurat mengenai fakta, sifat, dan sifat. sifat dan hubungan antara fenomena yang sedang diselidiki.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini berpacu pada dimensi kualitas pelayanan. Ada lima dimensi dari Teori (A. Parasuraman yang menjadi fokus penelitian ini, yakni:

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
Kesanggupan menyediakan pelayanan, menjelaskan, serta tanggap terhadap keluhan konsumen.
- b. *Assurance* (Jaminan)  
Bentuk kepastian data serta kemampuan memberi pelayanan secara cepat, mudah, serta tepat
- c. *Tangible* (Fisik)  
Kualitas pelayanan yang berupa alat bantu pelayanan, ruang tunggu, serta sarana fisik perkantoran.
- d. *Empathy* (Empati)  
Sikap tegas serta penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen
- e. *Reliability* (Keandalan)  
Kemampuan serta keandalan menyediakan pelayanan secara profesional

### **Populasi dan Sampel**

Populasi di penelitian ini yakni karyawan dan pelanggan sebanyak 6 orang pada PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang. Waktu penelitian ini dilaksanakan di bulan Juli-Agustus 2022. Untuk menentukan sampel peneliti menggunakan menerapkan teknik *purposive sampling*. (Sugiyono, 2017) mendefinisikan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel data berdasarkan pertimbangan tertentu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017), sumber data dianggap primer jika memberikan data kepada pengumpul data secara tidak termediasi. (Juga periksa data sekunder.) Data dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber primer, termasuk subjek penelitian, yang diwawancarai dan diamati sebagai bagian dari proses penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Di penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi. (Samsu, 2017) Triangulasi adalah teknik yang diterapkan guna menguji kepercayaan data (memeriksa keabsahan data) dengan memanfaatkan berbagai hal lainnya dari luar data tersebut bagi keperluan mengadakan pengecekan maupun sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Baik triangulasi sumber data maupun triangulasi teori untuk melengkapi data dimasukkan ke dalam penelitian ini sebagai bentuk triangulasi. Setelah itu divalidasi dengan menggunakannya bersama-sama dengan berbagai sumber lain sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan kesimpulan. Dengan bantuan metode ini, diharapkan data yang dikumpulkan akan sesuai dengan kerangka atau prinsip untuk sampai pada kesimpulan. Agar peneliti dapat melakukan pencatatan data secara komprehensif maka proses triangulasi kombinasi dilakukan bersamaan dengan kegiatan yang berlangsung di lapangan. Alhasil, kita hanya bisa berharap agar data yang terkumpul dapat dimanfaatkan dengan baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Sehingga diperlukan sumber daya manusia yang baik dimiliki setiap pegawai dalam melakukan segala proses pelayanan untuk mencapai hasil yang maksimal. Hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan di PT. Perusahaan Gas Negara, Tbk Area Karawang yaitu peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

### **Respon/Tanggapan (*Responsiveness*)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan karyawan dan pelanggan terkait PT. PGN Area Karawang dalam memberikan pelayanan , dan ketanggapan dalam menangani masalah menyatakan bahwa:

“Dengan menyediakan staf yang berpengetahuan atau berpengalaman di bidang *customer service* agar mampu mengelola dan memberikan pelayanan yang tanggap agar masalah pelanggan cepat diselesaikan, dan memberikan fungsi guna membantu pelanggan yang memiliki kendala.” (Kepala pimpinan, Agustus 2022)

“Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang memiliki kendala/keluhan di berikan solusi hingga masalah pelanggan terselesaikan dengan baik/selesai, dan menginformasikan langkah-langkah yang harus diikuti agar kendala yang di pelanggan dapatkan segera terselesaikan” (*Customer service*, Agustus 2022)

“Respon dalam menanggapi keluhan pelanggan baik, dan menjelaskan dengan sangat jelas dapat dipahami” (Pelanggan 1, Agustus 2022)

“Karyawannya mengerti apa yang saya butuhkan dengan cepat, dan menjawab pertanyaan yang saya tanyakan terkait kendala yang saya alami” (Pelanggan 2 , Agustus 2022)

“Pelayanannya cukup baik, sejauh ini tidak ada masalah berarti yang dialami saya sebagai pelanggan, dan dalam menangani masalah pun cukup terampil dan *fast respon*” (Pelanggan 3, Agustus 2022)

“Ketanggapan PGN dalam menangani masalah cukup baik, salah satu bentuk ketanggapannya yaitu dengan meluncurkan layanan informasi pelanggan melalui *WhatsApp* (WA) guna memperluas akses masyarakat menanyakan informasi mengenai berlangganan gas, tagihan gas atau menyampaikan keluhan. Namun kecepatan dalam merespon pesan dari masyarakat sangat dibutuhkan. Sehingga perlu perbaikan mengenai kecepatan respon admin dalam menjawab pesan *WhatsApp*” (Pelanggan 4, Agustus 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas, mampu disimpulkan bahwasannya pelayanan di PT. PGN Area Karawang dari Respon dan Tanggapan (*Responsiveness*) berkenaan dengan kemauan serta kesediaan para karyawan adalah Cukup Baik. Namun terdapat kendala pada kecepatan atau ketanggapan dalam merespon pesan dari masyarakat melalui layanan *WhatsApp*. Seperti yang diketahui bahwa layanan melalui *Whats App* merupakan layanan dari pusat, yang di mana untuk admin *WhatsApp* mungkin bisa di tambahkan sumber daya manusianya agar semua kendala yang melapor melalui layanan *WhatsApp* cepat terlayani.

### **Jaminan (*Assurance*)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti bersama karyawan dan pelanggan terkait jaminan keamanan yang diberikan PT.PGN Area Karawang, mulai dari karyawan yang ramah, sopan, sabar, dan paham menghadapi pelanggan, menyatakan bahwa:

“Seperti *Core Values* BUMN adalah AKLHAK yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai tersebut harus di terapkan dalam kegiatan bekerja sehari-hari. Dengan meningkatkan kompetensi diri untuk menghadapi bagaimana situasi pelanggan yang tidak selalu sama, cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik dan membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan dapat membuat pelanggan merasa aman” (Kepala pimpinan, Agustus 2022)

“Yaitu membuat pelanggan merasa puas, nyaman, dan aman dengan memberikan senyum, salam dan sapa ketika pelanggan hendak masuk ke ruangan *customer service*. Dan untuk pelanggan rumah tangga kita memberikan seperti brosur atau panduan dan edukasi jika terjadinya kebocoran gas agar pelanggan tidak panik” (*Customer service*, Agustus 2022)

“Jaminan keamanan yang diberikan PT. PGN sudah sangat baik, karena karyawan terlihat sangat ramah, sopan dan sabar dalam melayani *customer*” (Pelanggan 1, Agustus 2022)

“Karyawan bersikap sopan dan sabar dalam melayani keluhan membuat saya merasa aman ketika berkonsultasi” (Pelanggan 2, Agustus 2022)

“Sangat ramah, memberikan salam dan murah senyum, dan komunikasi yang enak untuk berinteraksi.” (Pelanggan 3, Agustus 2022)

“Karyawan memperlakukan customernya dengan cukup baik, dengan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa). Dengan sabar para karyawan PGN mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan dan memperlakukan semua pelanggan secara setara” (Pelanggan 4, Agustus 2022)

Sangat Baik, dan perilaku karyawan sudah sesuai dengan *core value* AKHLAK yang diterapkan dilingkungan perusahaan, dan membuat pelanggan merasanya aman dan nyaman.

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan karyawan dan pelanggan terkait dengan fasilitas yang di berikan PT. PGN Area Karawang, mulai dari Customer Service, Gedung, Lingkungan perusahaan, dan fasilitas lainya menyatakan bahwa :

“Memberikan fasilitas yang bersih dan rapi, menyediakan ruangan khusus untuk pelanggan yang mau berkonsultasi, menjaga keamanan agar merasa nyaman. Menutup kembali galian pipa gas agar tidak menghambat perjalanan, dan pelanggan PGN dapat komplain dan bertanya melalui WhatsApp dan call center aktif 24 jam” (Kepala pimpinan, Agustus 2022)

“Sebisa mungkin kami memberi fasilitas yang layak pada pelanggan dengan lingkungan yang bersih, harum, dan pada sarana komunikasi pelanggan dapat menghubungi *call center* dan melalui WA yang aktif selama 24 jam, dikarenakan jam operasional hanya dari jam 8:00-16:00 WIB” (*Customer service*, Agustus 2022)

“Untuk *customer service* di PT PGN cukup baik di mana kita sebagai customer dapat terhubung melalui telepon, email, maupun website. Kemudian gedung dan lingkungan perusahaan juga cukup memadai, gedung PGN berada di area pusat kota Karawang yang cukup terjangkau” (Pelanggan 1, Agustus 2022)

“Kantornya sangat aman dan nyaman, lingkungannya bersih dan protokol kesehatan juga masih diterapkan” (Pelanggan 2, Agustus 2022)

“Lingkungan yang bersih, wangi, dan sejuk, sangat nyaman penampilan karyawannya pun rapi” (Pelanggan 3, Agustus 2022)

“Saya mengalami kendala pada fasilitas yaitu gangguan penyaluran gas entah karena apa yang mengakibatkan tekanan gasnya tidak stabil, jadi saya takut terjadinya kebocoran gas karna gasnya tidak stabil” (Pelanggan 4, Agustus 2022)

Menurut hasil wawancara di atas, mampu disimpulkan bahwasannya pelayanan yang ada di PT. PGN Area Karawang dari segi Bukti fisik (Tangibles) berkenaan dengan daya tarik secara nyata seperti penampilan karyawan, perlengkapan, fasilitas, dan sarana komunikasi yang digunakan PT. PGN Area Karawang cukup baik, dan memadai, namun pada fasilitas terdapat kendala yang dialami pelanggan yaitu pada gangguan tekanan gas yang mengakibatkan api yang keluar tidak stabil. Maka PT. Perusahaan Gas Negara dapat memperhatikan kembali pada fasilitas yang di berikan kepada pelanggan dan memberikan perawatan pipas gas secara periodik agar tidak terjadi kembali gangguan pada tekanan gas.

### **Empati (*Empathy*)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan karyawan terkait PT. PGN Area Karawang dalam membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan, menyatakan bahwa:

“Dengan mengadakan sosialisasi pada pelanggan guna mempererat silaturahmi, dan menyesuaikan diri untuk memahami kebutuhan pelanggan, bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan hingga tuntas, dan menyelesaikan tugas seperti kendala pelanggan dengan kualitas terbaik” (Kepala pimpinan, Agustus 2022)

“Memberikan senyum, dan salam, menawarkan minum, dan menanyakan kepada pelanggan apakah terdapat kendala, memberikan solusi jika terdapat kendala” (*Customer service*, Agustus 2022)

“Karyawan PT PGN Karawang membangun hubungan baik dengan para *customernya* dengan bersikap ramah terhadap *customer* dan memenuhi setiap kebutuhan *customer*” (Pelanggan 1, Agustus 2022)

“CS menangani keluhan pelanggan dengan sabar mendengar dan menjelaskan terhadap pelanggan dengan baik memberikan solusi terhadap kendala yang dialami” (Pelanggan 2, Agustus 2022)

“Waktu ada kendala di lapangan seperti saya pelanggan rumah tangga, petugas lapangan memonitoring perbaikan yang terjadi sampai selesai” (Pelanggan 3, Agustus 2022)

“Menyediakan brosur-brosur yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti saya, sambil menunggu antrian saya dapat membaca brosur-brosur tersebut untuk menambah pengetahuan saya mengenai penggunaan gas tersebut” (Pelanggan 4, Agustus 2022)

Dalam penelitian ini, dapat dilihat dari sikap pelayanan terhadap konsumen di PT. PGN. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian pada dimensi *empathy* dan berkenaan dengan membina hubungan, perhatian, memahami kebutuhan pelanggan tingkat keramahan serta kesabaran yang termasuk pada kategori baik dan dalam memahami pelanggan, dan menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya.

### **Kehandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti bersama karyawan dan pelanggan terkait kehandalan atau respon PT. PGN Area Karawang dalam menangani keluhan pelanggan, menyatakan bahwa:

“Terus mau belajar dan mengembangkan kapabilitas agar meningkatkan kompetensi diri agar handal dan mampu dalam menangani keluhan pelanggan, dan sebisa mungkin keluhan pelanggan cepat terselesaikan” (Kepala pimpinan, Agustus 2022)

“Mengutamakan pelanggan dan memastikan pelanggan selalu puas dalam pelayanan kami, dan mempunyai tanggung jawab permasalahan yang dihadapi pelanggan dan memantau progres keluhan pelanggan tersebut hingga permasalahan tersebut *close*” (Customer service, Agustus 2022)

“Kehandalan atau respon PT PGN dalam menangani keluhan pelanggan cukup baik dan cepat karena adanya layanan informasi pelanggan melalui WhatsApp sehingga berbagai kendala yang dialami oleh pelanggan dapat segera diatasi oleh PT PGN secara efektif” (Pelanggan 1, Agustus 2022)

“Pegawai PGN Area Karawang dapat menangani keluhan saya, dan memiliki standar pelayanan” (Pelanggan 2, Agustus 2022)

“Karyawan PGN handal, dan PGN juga menyediakan pelayanan 24 jam jadi jika ada terjadi kendala di rumah dapat menghubungi *call center* tersebut” (Pelanggan 3, Agustus 2022)

“Semua keluhan *customer* selalu ditangani dengan baik oleh PT. PGN, membantu dalam penanganan, dan merespon yang dialami oleh saya sebagai pelanggan” (Pelanggan 4, Agustus 2022)

Dalam penelitian ini, dapat dilihat dari kehandalan pelayanan terhadap konsumen di PT. PGN. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian pada dimensi *Reliability* yang berkenaan dengan kehandalan PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang dalam kategori Baik dalam menangani keluhan pelanggan dan memastikan pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah dilaporkan (keluhan) kepada PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang.

### **KESIMPULAN**

Menurut hasil dari penelitian serta analisis kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh penulis pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) dapat dinilai dari lima dimensi. Berikut kesimpulan dari lima dimensi yaitu pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan PT. PGN Area Karawang dengan merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, membantu pelanggan mendapatkan pelayanan, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh

pegawai dengan Cukup Baik. Namun terdapat kendala pada kecepatan atau ketanggapan dalam merespon pesan dari masyarakat melalui layanan *WhatsApp*. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang berkenaan dengan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pemberi pelayanan atas komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), serta sopan santun (*courtesy*) dalam kategori Baik, dan perilaku karyawan sudah sesuai dengan core value AKHLAK yang diterapkan dilingkungan perusahaan, dan membuat pelanggan merasanya aman dan nyaman. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) berkenaan dengan daya tarik secara nyata seperti penampilan karyawan, perlengkapan, fasilitas, dan sarana komunikasi yang digunakan PT. PGN Area Karawang dalam kategori Cukup Baik, dan memadai, namun pada fasilitas terdapat kendala yaitu pada gangguan tekanan gas yang membuat gas tidak stabil. Dimensi *Empathy* (Empati) yang berkenaan dengan membina hubungan, perhatian, memahami kebutuhan pelanggan tingkat keramahan serta kesabaran yang termasuk pada kategori Baik serta ketika memahami pelanggan, dan menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang berkenaan dengan kehandalan, memiliki standar pelayanan yang jelas serta menyediakan pelayanan profesional dan terpercaya PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang dalam kategori Baik dalam menangani keluhan pelanggan dan memastikan pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah dilaporkan (keluhan) kepada PT. Perusahaan Gas Negara Tbk, Area Karawang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep, dan indikator)*. Zanafa Publishing.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136–149.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Asri, S. (2015). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Studi pada aparaturn pemerintah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(4), 662–672.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
- Gupta, S., Pansari, A., & Kumar, V. (2018). Global customer engagement. *Journal of International Marketing*, 26(1), 4–29.
- Hadiwijaya, D. (2020). Perilaku nasabah berdasarkan kinerja customer relationship management sebagai dampak dari kompetensi sumber daya manusia, mutu pelayanan bank dan teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah (Studi pada nasabah bank Kota Tangerang). *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 10–20.
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti, N. (2021). Revolusi industri 4.0: Peran teknologi dalam eksistensi penguasaan bisnis dan implementasinya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91–98.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumber daya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: Quantitative research approach*. Deepublish.
- Samsu. (2017). *METODE PENELITIAN: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Methods, serta Research & Development)*. Pustaka Jambi.



Sinambela, R. Y. P., & DS, A. H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli ulang konsumen (Studi pada Portobello Café Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(3), 231–240.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Veronica, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69.

Wirapraja, A., Sudarso, A., Mardia, M., Tojiri, M. Y., Simarmata, H. M. P., Sulasih, S., Permadi, L. A., Purba, B., Tjiptadi, D. D., & Lie, D. (2021). *Manajemen pemasaran perusahaan*. Yayasan Kita Menulis.

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1), 8–14.